



**Museu da Pessoa**

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

## **História**

### **História de Vida**











## Tags

- [cidades](#)
- [telecomunicações](#)

## História completa

### PESSOAL

Nome e nascimento Meu nome completo é Geny Darc Tavares Nunes. Nasci em Perdizes, Minas Gerais, no dia 19 de fevereiro de 1952.

### FAMÍLIA

Pais Meu pai chamava-se Evaristo Venâncio Tavares e minha mãe, Odorica Rosa Tavares. Ele viveu na fazenda a vida toda, até que faleceu, há mais de 15 anos. Desde que eu me entendo por gente, o meu pai só lidou com fazenda. Ele tinha um sítio onde vivia. Cuidava, trabalhava, mexia com agricultura, com gado, e a gente vivia daquilo. Minha mãe sempre lutou para trabalhar em casa mesmo, de doméstica, para criar os filhos e até hoje vive sozinha. Quando chegamos em Uberlândia, meu pai não fez nada. Ele já era de idade e não estava muito bem de saúde. Então, deixou para que os filhos trabalhassem. Casa de infância Era uma casa simples, de fazenda mesmo, onde viviam nove filhos. Depois os filhos foram se casando... Era uma casa com telha eternit, bem organizadinha. Eu me lembro dela. A gente morou perto desse lugar também, antes da gente adquirir esse sítio, numa casa que era só de barro, feita de capim. Perdizes fica perto de Araxá. Nós saímos de lá em 1970 quando meu pai decidiu vender o sítio e comprar uma casa aqui em Uberlândia, para termos estudo e melhorar de vida. A vida que a gente levava lá era sacrificada. Não tinha luz elétrica, era de lamparina mesmo. Casa em Uberlândia Em Uberlândia, a casa que meu pai comprou era simples também. Depois é que a gente foi reformando. Tinha só dois quartos, éramos nove filhos, nenhum casado, dormíamos todos num quarto só, amontoados, mas passou. Depois meu pai melhorou um pouco a situação e aumentou a casa. Mais tarde ele vendeu essa casa e comprou outra, onde a minha mãe vive até hoje, e ficou tudo bem. A nossa primeira casa em Uberlândia ficava no mesmo bairro dessa segunda, Tubalina. Em Uberlândia, a gente continuou com os mesmos hábitos da vida de fazenda até a gente se adaptar melhor à cidade. Acordávamos cedo, o horário de almoço era na faixa de 10 e meia, 11 horas, e demorou para mudar o ritmo de vida da gente. Depois arrumamos emprego, fomos conhecendo as pessoas. Daí por diante, a gente foi desenvolvendo outra rotina. Nessa época eu tinha 10 anos e achei tudo superestranho, não conhecia ninguém... Depois a gente foi pegando amizade, a vida foi melhorando. Irmãos Meus irmãos são quatro homens e cinco mulheres, hoje todos casados. Primeira infância As crianças ajudavam na lida. Eu lembro de uma vez que eu fui de cavalo levar um caldeirão de comida para os peões na fazenda. O arreio do cavalo virou e eu caí de lado com o caldeirão e a comida derramou. Meu pai me bateu, foi horrível. A gente fazia muitas brincadeiras: rodinha, pique-de-esconder, era maravilhoso. Era um tipo de infância que a gente gostava, muito divertido. Chegava à tarde, a gente vinha da roça e ia brincar. Tomava um banho rápido, daqueles de chuveiro de latão amarrado no tetom e ia se divertir. Mas passou, não tem mais. Eu sinto saudade. Casamento Estou casada há 15 anos, casei em 26 de junho de 1985, e meu marido chama-se Osvaldo Ferreira Nunes.

Ele trabalha com aluguel de som. O Osvaldo tem cinco aparelhos de som que ele aluga todo final de semana. Então, é aquela correria para ele também, está sempre dando manutenção para os equipamentos. Ele estava gravando na hora em que eu saí para vir para cá. O Osvaldo também mexe com MD e tem que levá-los para os locais de som. Filhos As minhas filhas se chamam Valéria Ferreira Tavares e Andréa Ferreira Tavares. Uma tem 14 anos e a outra 12, sendo que completa 13 agora em outubro. A outra completa 15 em setembro.

## **EDUCAÇÃO**

Primeira escola A gente tinha uma escola rural em Perdizes, mas não era muito boa. A professora chamava-se Yeda, não esqueço dela até hoje. Ela me punha de castigo, chegava atrasada, eu era uma das alunas mais custosas da sala. Então ela me punha atrás de uma porta, mas de joelho não. Eu lembro direitinho, era uma escolinha de pau-a-pique de bambu, e tinha umas carteiras compridas. A gente sentava e eu fazia muita bagunça com os meninos. Foi bom. Depois que a gente veio para Uberlândia, todos foram estudar. Então, a gente teve um pouco de dificuldade em se adaptar. Escola em Uberlândia A minha primeira escola em Uberlândia foi a Alda Mota Batista, lá no bairro mesmo. Minha mãe foi lá para matricular um monte de menino de uma vez, conversou com a diretora que controlou tudo. É que não tinham muitas vagas, mas até que deu certo. Foi um tempinho muito bom da primeira escola aqui. Tínhamos professores novos -- na fazenda era só uma professora -- o diretor era mais rígido, a gente foi se entrosando com a turma de escola. Eu estudei nessa escola até a 4ª série, depois mudei para Angela Teixeira, no bairro perto do Rei Massas, e fiquei até terminar o 2º colegial. O 3º eu fiz no Colégio Inconfidência, mais perto da CTBC. Eu saía de lá e já ia para a escola, na qual terminei o curso de contabilidade.

## **CORPORATIVO**

Primeiro emprego Eu comecei trabalhar como babá. Depois disso eu fui para CTBC, trabalhei sem carteira assinada. A casa onde eu fui babá era chique, de uma senhora muito elegante. Ai que bom que era trabalhar lá Nossa, parecia que eu estava noutro mundo. Era uma criança muito levada, que me dava muito trabalho para cuidar e a mulher era muito enjoada também. Mas eu não fiquei lá por muito tempo, não agüentei aquela vida de cuidar de menino. Eu não sou muito de cuidar de criança, não tenho muita paciência. Fiquei uns seis meses e depois saí. Ingresso na CTBC Quando saí do emprego de babá fiquei desempregada, até que uma colega minha que trabalhava na CTBC falou: "Geny, eles estão fazendo inscrição, vai lá." Eu fiz e passaram uns três, quatro dias e eles me ligaram para fazer uma entrevista. Isso foi em 1975. Me inscrevi para trabalhar e ganhar dinheiro, conhecer coisas novas, porque minha vida era assim: era mocinha novinha, queria ganhar dinheiro para comprar trem bonito para mim. Então pensei: "Nossa, vou arrumar esse trabalho para eu andar bem bonita igual às outras moças." Porque a gente vem da fazenda assim tão desleixado, não tem nada, nem dinheiro para comprar nada. Por isso meu desejo era de trabalhar numa firma e, graças a Deus, estou lá até hoje. Deu tão certo que num instante, em três, quatro dias, eles me chamaram, fiz uns testes muito difíceis. Trajetória na CTBC Quando entrei na CTBC foi para trabalhar de telefonista, tinha vontade de mexer com isso. O departamento me contratou e estou lá até hoje, mas comecei pelo tráfego, no 101, era na João Pinheiro, 620. Eu cheguei lá e fiquei perdida no meio de tanta luz e de tanta pega. Era tanto botãozinho que tinha lá. "Nunca vou dar conta disso aqui.", eu pensava. Eu fiquei vendo as meninas trabalharem durante o período de um mês para aprender e pensei que não ia conseguir, porque eu achava supercomplicado. Ouvindo uma menina do serviço de informações, que trabalhava numa mesinha sozinha no meio da sala... ela sabia tudo de cor, tudo quanto é telefone de Uberlândia. Eu fiquei perdidíssima, cheguei na chefe e perguntei: "Escuta, a gente tem que saber tudo de cor rápido assim?" "Não, você vai aprendendo devagarinho." Depois de 30 dias que eu estava ouvindo o pessoal trabalhar, fui começando a pegar e uma pessoa ficava atrás, olhando a gente trabalhar. Era muito serviço naquela época, nossa senhora, era horrível Assim que as luzinhas ficavam todas acesas... e levava mais ou menos metade de um dia para conseguir completar uma ligação via Belo Horizonte, por exemplo. A gente fazia uns bilhetinhos, para tentar fazer as ligações via outras cidades, cidade pequeninha, que não tinha DDD, e aí a gente conseguia. Demoravam duas, três, até quatro, seis horas para conseguir uma ligação. O tempo foi passando e isso mudou.

## **CTBC**

Qualidade No final do ano a gente fazia amigo oculto. Assim que eu entrei não tinha, depois as pessoas foram se adaptando a fazer. Eles faziam umas festas muito boas de fim de ano onde sortavam muitos prêmios bons. Inclusive, eu ganhei um final de semana na Pousada do Rio Quente. Fiquei lá por conta da empresa, foi bom demais. Quando chegava o final de ano as outras empresas de Uberlândia também mandavam tantos presentes para gente... O Banco do Brasil mandava até dinheiro num envelopinho, mandava cinto, o Moinho Sete Irmãos mandava um monte de farinha de trigo... era tanta coisa que era preciso um carro para gente levar tanto prêmio para casa. Hoje não ganha mais nada, foi acabando tudo. E no dia da telefonista, 29 de junho, a gente ganhava tanta lembrancinha: eram canetas, flores, nossa As firmas ligavam cumprimentando a gente, mandavam bombom... Elas agradeciam porque a gente lutava muito para completar as ligações deles e era um dia especial porque eles mandavam até telegrama. Eles não se esqueciam da gente. Eu acho que isso não existe mais por causa do desenvolvimento - quase não se ocupa mais a telefonista - e também pela vida financeira que se leva. Hoje dificilmente nós recebemos um telegrama, algum elogio do Dia da Telefonista. Terceirização Enquanto eu estiver dentro da empresa, vou dar tudo de mim para acompanhar essas mudanças todas. Só que eu não espero muito de mim dentro da CTBC, porque com esse negócio de terceirizar os serviços, a gente não tem mais segurança no trabalho. Você está ali mas está pensando: "A qualquer momento a empresa vai me despedir porque está terceirizando tudo, igual aconteceu em outubro." O pessoal ficou muito chateado, contrariado com essas terceirizações. Eu já fiz 25 anos de empresa e, francamente, eu não espero nada mais de mim. Esses dias mesmo teve uma reunião que parece que desmotivou muito a gente. Foi sobre essa terceirização que vai acontecer... Eu também estou esperando mais é pela aposentadoria, para eu ter a minha vida...se eu me aposentar e puder continuar trabalhando eu fico mais um pouco, mesmo terceirizada eu vou. Porque eu acho que não me acostumo a ficar só em casa, vou ter que fazer alguma coisa para mim. Trabalhei por muitos anos, tive minha vida independente, então, vai ser muito difícil me adaptar a isso agora. Se a gente for terceirizada, eu quero trabalhar para ir me desligando devagarinho...para não sentir aquele baque. Clientes As pessoas antigamente eram bem nervosas, não aceitavam aquele tempo de duração. Era duro trabalhar, a gente agüentava muita coisa, desaforo de cliente, porque não era culpa da gente. Tinha que ser paciente, tratar o cliente bem. Muitas pessoas não agüentavam, se irritavam e, aí, a monitora vinha, conversava com você... era a Catarina.... A gente não era treinada para tratar o cliente, você mesmo é que deveria saber a maneira. A gente sabia que tinha obrigação de tratar o cliente bem. Antigamente era assim chegava, sentava, trabalhava e ia embora. Você não tinha treinamento, mas as pessoas cobravam de você. Hoje você tem vários treinamentos, porque com o passar do tempo surgiu a necessidade. A minha postura perante o cliente era de tratar todos muito bem. Eu conversava, mesmo que ele ficasse irritado, eu não saía do meu normal. Apesar de que eu sou uma pessoa muito nervosa, mas não maltratava ele em momento algum. Tentava resolver o problema, sentia que o cliente estava necessitando falar, então, eu procurava ajudar ele e não maltratar. Mesmo que me

xingasse, eu ficava calada. Ouvia, porque quando a pessoa tá nervosa, se a gente falar alguma coisa fica pior. Então a gente ouve o cliente, deixa ele desabafar. É lógico que a gente sente por dentro quando senta numa mesa para trabalhar e a primeira pessoa que você atende já vem te dando cada resposta... Não que você demostre, mas você trabalha sentida o dia todo: "Será que eu fiz alguma coisa para merecer isso?", a gente pensa. Às vezes eu até saía da linha, e assim fica pior, a gente não poderia sair da linha, deveria de ouvir, esperar ele desabafar bastante e depois... Mas eu saía quando estavam xingando a gente de tudo quanto é nome e depois voltava e ele já estava mais calmo. Porque eu acho também que a gente não tem obrigação nenhuma de ouvir tanta coisa do cliente porque a gente tá ali para ajudar e não para servir de escravo. Algumas colegas choravam, nossa senhora, saíam da mesa, chamavam a monitora: "Não estou agüentando, eu vou sair." E davam uma voltinha e se acalmavam. Hoje, dificilmente a gente pega uma pessoa assim nervosa, mas antigamente... Ambiente de trabalho A gente trabalhava uma do lado da outra, de costas uma para a outra. Eram 20 pessoas em cada ala. Quarenta pessoas falando ao mesmo tempo, era muito barulho. Hoje não tem nada disso. Antigamente não se tinha muito amizade entre o pessoal como hoje. Você não podia conversar muito, não tinha tempo para isso, era só na hora em que chegava e dizia: "Oi, oi, tudo bem?" Cada uma sentava no seu local de trabalho e falava o necessário. A gente ligava uma na mesa da outra, mas para passar coisa de trabalho. No intervalo, de 15 minutos em seis horas de trabalho, era assim: uma sentava para outra e a outra ia, a gente nunca deixava uma mesa sozinha como hoje. Atualmente nós temos, a cada uma 50 minutos trabalhados, 10 de intervalo. Para ir ao banheiro depois do expediente também tinha que ter uma planilha para marcar, porque não podia deixar as mesas sozinhas. Quase na hora de você ir embora para casa, tem 15 minutos de café e para ir ao banheiro. O restante da tarde você fica trabalhando direto sem ir, não podia. Quando precisava, a gente ligava na mesa da monitora e falava assim: "Olha, eu quero dar uma saidinha, quero ir ao banheiro." "Agora você vai ter que esperar porque já tem duas na sua frente." Tinha horário para tudo. Tudo que a gente ia fazer a gente tinha que comunicar à monitora. Normas As telefonistas não casavam porque a empresa não permitia gravidez. Se casasse, mandava embora antes de ficar grávida porque teria que pagar, parece, não sei porquê, isso aí eu não estou sabendo... E nem levar namorado lá na porta também, deixava lá na rua de baixo, esperando para ir embora. Na época eu namorava com meu marido, só que ele não ia lá perto, me deixava na esquina de cima. Namorei muito anos até que liberaram para casar e nós - tchuc Aí até passaram a contratar pessoas casadas. E quando liberaram, um punhado de telefonista casou de uma vez só. Turnos de trabalho Na entrevista para entrar na empresa, a gente sentou numa mesa redonda, eram umas 10 pessoas que estavam fazendo essa entrevista. Aí a pessoa que foi fazer a entrevista avisou que não podia estudar porque o trabalho seria em horário de rodízio. Eu fiquei muito triste com isso porque estava na escola e não queria sair. Aí conversei com ela: "Mas mesmo se a gente trocar esses horários para poder estudar?" Ela foi dura: "Não, aqui é assim, não pode estudar, você já sabe disso." E eu falei assim: "Aí, seja lá o que Deus quiser, mas eu preciso do emprego." Todo mês era um horário que a chefe colocava lá no quadro de escala de trabalho. No mês que eu pegava à noite, eu estudava à noite, chorava muito. Tinha que mudar o meu período de aula para manhã e era tudo completamente diferente. Aí eu fui na escola, conversei com o diretor sobre a minha situação e ele disse: "Eu vou fazer isso para você porque você quer estudar, mas é complicado, porque a matéria de manhã é uma, à noite é outra, você vai ser prejudicada." "Mas tudo bem, diretor." Quando mudava meu horário para noite eu ia lá no diretor, conversava com ele, passava a estudar de manhã. Era complicado, minhas matérias ficavam atrapalhadas. E para fazer prova? Tudo bem, eu mudava o horário para noite de novo. Pegava a matéria do mês inteirinho dos colegas de escola da noite e copiava para poder fazer as provas da noite. Aí ia mais ou menos dois a três meses podendo frequentar aula à noite. Depois mudava novamente o turno de trabalho e a escola para a manhã. Era difícil mas, graças a Deus, essa minha batalha deu certo, dei conta de vencer. A única pessoa que fazia esse tipo de coisa era eu, as outras meninas desistiram da escola. O pior turno era o da tarde porque tinha um fluxo de serviço maior. O pessoal da manhã tinha, geralmente, até 9 horas, um fluxo menor. No fluxo da tarde, você já chegava com o cliente ali te esperando. O pessoal quer resolver os problemas em horário comercial, não querem nem saber. Antigamente tinha o horário de 6, 6:45 da manhã, um horário de 6, 6:45, 9:45 e a gente tinha 15 minutos que eles descontavam da gente. Eles não pagavam esses 15 minutos, era 6, 6:45, 9:45, 12:45, 13:45. Eram uns horários picados, 18:45, 19:45 e 0:45, era tudo de 45 em 45 assim. Como era em sistema de rodízio, num mês você estava num horário, noutro estava em outro. No mês seguinte você podia até repetir aquele horário, mas isso dificilmente acontecia. Por isso era complicado estudar e eu ainda fiz vestibular para Economia - e passei para a Federal. Tentei mudar de departamento, tranquei a matrícula um ano e não consegui fazer. Perdi minha vaga por causa do serviço, infelizmente, isso me deu tanta tristeza. Mas fazer o quê? Eu precisava do trabalho. Os turnos agora são fixos. Eu trabalho no período da tarde e só. Se eu quiser trocar o horário com uma pessoa, por algum problema que tenho para resolver, posso pedir uma troca. Agora é superflexível, maravilhoso. Acho que a gente tem conseguido maior produtividade com isso porque antigamente a gente vivia preso ali, não podia falar nada que você levava...ouvia palavras grosseiras. Hoje é superliberal. Não tem chefe como antes, tem só uma pessoa que supervisiona o nosso trabalho, o que é bem interessante. A duração do turno permanece a mesma, seis horas. Só que, de 50 em 50 minutos, você tem 10 minutos de intervalo. Você vai ao banheiro, toma café, 10 minutos dá para fazer bastante coisa como ler um livro. E não precisa de ninguém estar sentando para você fazer isso, basta bloquear a mesa e sair. Preconceito Mesmo antigamente, a gente já era muito discriminada socialmente. "Nossa, lá só trabalha mulher, nossa senhora. Telefonista? Não vale nada porque conversa com todo mundo." Isso certamente, porque a gente conversa com todo mundo, com homem... eles pensam que a gente fica só conversando com os homens, trabalhava de noite... Até hoje é assim. Eu cheguei a sentir isso na carne. De ouvir as pessoas falarem que "Nossa, telefonista é igual soldado lá do quartel, mulhengo... e a telefonista deve ser do mesmo jeito." A gente sente muito por isso. Eu achava isso esquisito, até me adaptar com esse tipo de coisa... Inclusive dentro da empresa mesmo, a gente se sentia de uma classe muito baixa. O motivo eu não entendo porque eu acho que é um trabalho como outro qualquer, ainda mais porque a gente mexe com o público, é superinteressante, você conhece pessoas de todo tipo. E já aconteceu, naquela época, de o cliente gostar da minha voz e fazer alguma proposta. Demais da conta, nossa senhora Só que a gente não podia falar nada para o cliente, a gente saía: "O senhor dá licença que eu estou no trabalho." Mas existiam algumas que davam, por debaixo dos panos, uma cordinha. Então, certamente é por causa disso que havia discriminação. Eles chamavam a gente: "Eu vou te esperar na porta para gente marcar um encontro e sair." "Não, o senhor dá licença que eu não posso conversar agora." Mas eles insistiam e isso era constante. "Gostei muito da sua voz, quero te conhecer." Eu nunca vi caso de telefonista que deu trela para esse tipo de conversa, mas eu acho que tinha quem desse sim, já ouvi falar. Mas eu não dava muita importância para isso. A gente hoje se dá bem com todo mundo, mesmo dos outros departamentos. Não somos mais discriminadas por eles como antigamente. Trabalhamos numa equipe em que todo mundo reconhece o trabalho de todo mundo. Antigamente a gente tinha até medo de conversar, de pedir as coisas. Aprendizagem Aprendi muita coisa dentro da empresa, tive muito treinamento e fiz bons cursos. Agradeço à empresa por isso, às pessoas que me ajudaram... Hoje eu já estou para me aposentar, já dei até entrada nos meus papéis, mas se surgir alguma coisa boa que eu ainda possa fazer na empresa pretendo ficar e aprender mais. Então aquilo que passei foi tudo para mim, e acho que para minhas colegas também. Tenho amizade com todas as pessoas aqui. Trabalhamos em grupo, a gente vai atrás, tem um coordenador muito bom também que ajuda muito a gente. Isso aqui desenvolveu-se demais, passou da água para o vinho. Nova

estrutura Agora é uma sala enorme onde trabalham várias pessoas, de vários departamentos como, televidas, bureau, etc. O dr. Luiz, superlegal, vai lá, conversa, brinca com a gente. Antigamente não era nada disso, as pessoas eram muito sérias, não sei porquê. Deveria ter sido assim desde o início. Rotina Hoje eu trabalho no 108, que é o setor de informação de preço das ligações interurbanas e no 101 também, onde completo ligações para os clientes para várias cidades. E a gente faz outras coisas também, às vezes trabalha nessa mesinha, mas não trabalha com o 102, que antigamente caía para nós e agora foi para ACS. Faz-se muita coisa ao mesmo tempo mas o fixo é o que falei: 101 e 108. Dia-a-dia Meu dia é muito corrido atualmente, porque faço minhas obrigações de casa e vou para empresa trabalhar a tarde inteira. Chego em casa ainda tem mais coisas para fazer. Não tenho tempo para nada. Hoje eu estou aqui, eu já fiz até o meu almoço porque eu tenho duas filhas, ambas estudam, então, não tem tempo de sobra, tenho que me virar. E eu gosto dessa rotina. Estava de férias dias atrás, estava horrível, sentia vontade de voltar para essa vida agitada. Eu faço tudo em casa: lavo, passo, arrumo, cozinho e não tenho ajudante. As minhas filhas me ajudam, em hora vaga, porque fazem curso fora do horário de escola e isso está pesado para elas também, então, eu tenho que me virar. Mas tudo bem, dou conta. Folgas Eu não tenho lazer. Eu gosto muito de ir ao clube, mas dificilmente vou. O dia que eu tenho folga, tiro para descansar, ficar em casa quietinha, porque eu me sinto muito cansada. Agora, quando eu estou de férias tudo bem, aproveito bastante. Vou ao shopping com as minhas filhas, ao cinema, saio com o meu marido, a gente vai ao clube... Mas sempre tenho um tempo para conviver com as minhas filhas e o meu marido, é pouco, mas sobra. Com ele e com elas, um pouquinho só, mas sobra. Às vezes a gente faz uma loucura, sai, vai jantar junto, comer uma pizza. O tempo dele com esse negócio de mexer com aliguel de som é muito corrido também, quase não sobra tempo. A gente precisa passear com elas, estão mocinhas, a gente não está gostando de deixar elas saírem só, por enquanto. Num semana eu folgo no sábado e, na outra, folgo no domingo. A gente só tem uma folga por semana.

## TECNOLOGIA

Ligações interurbanas A moça das informações era a Maria Abadia, só que eu não sei nem se ela existe mais. Quando eu cheguei na CTBC tinha muito pouco DDD, só para as capitais, então, a gente dependia delas. Todas as cidades chamavam lá para fazer as ligações e tumultuavam, dava congestionamento e a ligação não saía. Tinham umas mesas lá que eram tristeza. Nos dias em que a gente era escalada para sentar nelas, por exemplo, a de Araguari, caía tudo aqui e era tanto serviço que a gente não conseguia, fazia tudo via Belo Horizonte. Nestes dias eu dizia: "Ai, meu Deus, hoje eu vou morrer, porque não vou dar conta", mas dava. As chefes, que eram as monitoras, cobravam muito da gente. O processo de ligação era assim: alguém pedia uma ligação, deixa eu ver uma ligação difícil que era para fazer, deixa ver se eu me lembro... Ai, Paranaíba? Para ligar para Paranaíba, a gente dependia de outra cidade para ligar. Então a pessoa falava: "Vê se você consegue o mais rápido possível, porque é problema de negócio, eu preciso falar." Só que não completava rápido, a gente já avisava: "Ó, sua ligação vai ser um pouco demorada, assim que sair a gente retorna pro senhor." Ai a pessoa chamava novamente, reclamava, mas não tinha condição, a gente tinha que esperar... tentava em outra cidade, a monitora dava uma ordem por bilhete: "Daqui quatro horas vai sair a sua ligação." Você tinha que dar o retorno para o cliente dizendo isso. O cliente ficava nervoso, mas antigamente as pessoas eram mais calmas, já entendiam a situação da telecomunicação. Às vezes a ligação nem saía. Você trabalhava por seis horas, ia embora e passava o serviço pendente para outra atendente. Mas se venciam as quatro horas que você avisou para o cliente e a ligação não saía, a gente ligava para ele e avisava que ia demorar mais um pouco. Ai já começava a irritá-lo, ele ficava nervoso e a gente tinha que fazer alguma coisa... Na mesa de Araguari era um fluxo muito grande de ligações via Belo Horizonte. Todas as cidades de Minas Gerais que não tinham DDD dependiam da gente para ligar... Araguari passava por nós, caía lá, transmitia a ligação para nós e a gente passava para Belo Horizonte, que completava as ligações. Parece, não sei se Araguari tinha muita gente, mas era uma mesa que dava muito serviço mesmo. Iturama também dava muito serviço, caía tudo aqui, todos os clientes da região caíam aqui e a gente transmitia para Belo Horizonte, que transmitia para outra cidade, que passava para nós. Era muito difícil. Então, a gente ficava fazendo aqueles bilhetinhos, colocava tudo por ordem e ia, demorando... Toda hora chegava um e ia acumulando. Então tumultuava e o pessoal ficava: "Ai, hoje é dia de eu sentar na mesa de Araguari. Hoje é duro, não vou dar conta." Cada dia uma era escalada naquela mesa e na de Iturama também. Depois o DDD foi facilitando mais a vida. As cidadezinhas começaram a ter DDD e a gente já completava a ligação direto naqueles tronquinhos que a gente tinha. Tinha mais ou menos 20 tronquinhos, dois para cada telefonista. Se você desse bobeira, a outra menina catava, e era a maior briga. "Você não tá usando e eu estou precisando", mas a gente não aceitava isso aí. Ai a monitora tinha que ir lá e pedir para devolver: "A hora que você terminar a sua ligação você devolve que é dela" e ficava aquela complicação. Hoje, quase não existe mais cidade sem DDD, só que, com essa mudança de operadoras, o cliente tem dificuldade em conseguir as ligações. Nesse caso, ele pede auxílio e nós completamos as ligações. Ainda existe um grande fluxo de chamadas para nós. A demora agora é mínima e se, o telefone está errado, já vem a gravação na tela imediatamente. A gente deixa até o cliente ouvir também porque ele já tira a dúvida, ou vê que o telefone está ocupado... Se ele quiser, a gente vai tentando a ligação, joga um código post phone e a ligação volta em outra mesa para menina tentar novamente, rapidinho. Sebiu O desenvolvimento tecnológico, para gente, primeiro trouxe um pouco de dificuldade, com a instalação daquele aparelhinho para a gente não usar mais o bilhete. Era aquele aparelhinho que tinha nas mesas que chamava-se Seb-ii. Este nome quer dizer que não existe mais o bilhete de mão para trabalhar. A gente teve que aprender tudo de novo, teve que ter treinamento para operar aquilo. No ritmo que a gente trabalhava, a gente sentiu um pouco de dificuldade, mas foi maravilhoso porque você não tinha que escrever nada mais. Antes, a nossa vida era escrever, saía de lá com o dedo até duro. E tinha um setor de tarifa em que a gente guardava aqueles bilhetes todos separados num escaninho e tinha que fazer manutenção daquilo tudo. A gente atendia o cliente pedindo preço e aquilo era muito difícil. Com o Seb-ii você numerava a cidade "a", cidade "b", a origem, que você tinha que pôr um número que a gente já tinha gravado... você tinha uma pasta com tudo para consultar. Colocava lá e já dava início na ligação, não precisava nadinha manual, só que continuava usando as peguinhas. Essa máquina gerava uma fita que você imprimia e as pessoas tiravam as fitas enormes no final do mês com todas essas ligações feitas. E tinha um processo de tarifa também, que a gente atendia muito serviço de posto de outras cidades. Aquela fita informava os minutos para empresa cobrar a ligação do cliente. Quando o cliente pedia a tarifa da ligação, você tinha que imprimir e saía uma fitinha lá na sua mesa mesmo. Ai você via os minutos e tinha um telefone de uma tarifa que a gente chamava e a menina informava o valor para ele. Olhava numas pastas para saber o valor da tarifa. Enquanto tudo era feito manualmente, dava muito problema de não entender a caligrafia. Então, você tinha que voltar a ligação para ela corrigir. E talvez nem ela estava entendendo o que tinha escrito lá porque fazia isso muito depressa. A gente escrevia o nome da cidade onde ia completar a ligação e o nome da cidade da onde que estava falando, além do número do telefone e o número do telefone da cidade onde ia falar. E mais classe AT, TTR, este tipo de coisa. TTR era reduzida, TT era tarifa integral. Tinha uma moça que ficava só por conta de separar os bilhetinhos no escaninho. Ela recolhia tudo toda hora e, ficava aquele montão e ela ia separando de cidade em cidade. No final da tarde estava cheio. Ai a Maria Ramos atendia, fazia com as menina dela lá, para cobrar as ligações. Tinha um calculógrafa no qual você colocava o bilhete quando a ligação iniciava. Debaixo do calculógrafa, tinha uma coisinha no qual



você calculava, e dava uma alavancada para cá. Quando a ligação terminava você mandava a alavanca para lá, aí marcava os minutos certinhos nas costas daquele bilhete. Então você olhava no relógio de cá, onde você contava minutos e segundos e punha no bilhete e, só aí, ia para cálculo de tarifa. A gente jogava tudo no escaninho aqui em cima, onde você jogava aqueles bilhetes já calculados, já falados, e ia para seção de tarifa onde a menina ia separar tudo. Depois ia para o departamento da Maria Ramos para fazer o cálculo da cobrança. O horário também era marcado automaticamente no Seb-ju. Ligações computadorizadas Depois do Seb-ju vieram os terminais de computador, com que a gente está trabalhando agora. Fizemos um rigoroso treinamento para trabalhar nos computadores, que são as URPs. Demorei para entender porque era um pouco mais difícil, mas é maravilhoso trabalhar agora com esse sistema. Agora a ligação vem para você, não tem nada de ficar levantando o braço para atender, você já espera a ligação. Quando ela cai no terminal você pergunta ao cliente para onde ele deseja falar, digita e já sai tudo na tela. Tem uma tela própria para o interurbano, você não precisa perguntar o telefone dele, já digita o número da cidade em que ele deseja falar e se for à cobrar você já discar o nove. Por exemplo, se você quer falar a cobrar em Belo Horizonte, discar o 9 com o 31, não precisa discar o código da operadora, que este vem automaticamente. Não existe um sistema melhor para trabalhar porque é super-rápido e, se tem alguma coisa que demora, você passa para mesinha antiga que a pessoa resolve com o cliente. Agora também acabou a conversa com o cliente. E é muito melhor trabalhar com o cliente agora, porque ele é bem mais calmo do que antigamente. Não existe mais esse bate-papo, nem chance de falar que telefonista é aquilo...

## COMUNIDADES

Alexandrino Garcia Na João Pinheiro era muito difícil os diretores irem na nossa sala. Aos domingos, logo que eu entrei na CTBC, quem costumava fazer uma visita para nós era a D. Ophélia e o seu Alexandrino Garcia. Eles passavam de mesa em mesa, botavam a mão nas costas da gente, ficavam um tempão olhando a gente trabalhar. O seu Alexandrino era uma pessoa muito boa. Tenho uma lembrança muito boa dele apesar de que a gente o via muito pouco. E o dr Luiz também, uma pessoa superamiga.

## MEMÓRIA

Futuro A cada dia que passa a gente sente que a empresa está se modernizando muito. Só que a concorrência parece que não tá tão legal. As pessoas estão trabalhando muito para chegar junto com essa concorrência mas parece que está um pouco tumultuada essa mudança toda, está tendo um pouco de dificuldade. Mas eu vejo a empresa lutando para vencer esses obstáculos. A CTBC trabalha muito e eu acho que ela está preparada. É uma empresa que vai atrás, que está por dentro dessas mudanças. Acho que as pessoas também estão lutando bastante para compartilhar este desenvolvimento. A minha relação com as pessoas que estão entrando agora é muito boa, adoro as pessoas que estão chegando. E eu vejo nelas um futuro muito bom, são jovens cursando faculdade, têm uma cabeça muito boa. Desejo que elas tenham um bom desempenho na empresa. Eu sempre procuro motivá-las mais dentro daquilo que elas estão fazendo porque a gente tem mais experiência no trabalho, elas estão começando agora... surgem muitas perguntas assim: "Geny, isso é difícil?", falo assim: "Não é difícil, você vai conseguir." "É porque eu estou tendo dificuldade nisto." "Você não vai ter mais." Aí depois a pessoa me procura: "Geny, eu estou me saindo tão bem." Eu sinto que as pessoas que entram têm uma vontade muito grande de crescer dentro da empresa e elas comentam isso com a gente: "Eu vou conseguir, eu vou lutar, mudar de departamento, eu quero ter uma vida melhor, quero aprender mais coisas." É maravilhoso trabalhar ali junto com o pessoal jovem. Antigamente, as pessoas não chegavam com este espírito de equipe, mas as de hoje já chegam com vontade de ajudar. O que a gente sabe passa para elas, o que elas sabem passam para gente. O treinamento ajuda muito neste sentido, mas as cabeças das pessoas também são essenciais. As chefias estão muito mais perto da gente. Antigamente não, botava no papel e ficava. Hoje as coisas são resolvidas mais rapidamente. Para quem está chegando agora na CTBC eu desejo que seja bem-vinda, muito sucesso e digo que ela chegou numa hora muito boa. Ela não pegou o que nós pegamos antigamente. Já chegou com as portas mais aliviadas, cheias de novidades, coisas fáceis para aprender. O pessoal de hoje também já chega melhor preparado com curso de informática, já chega sabendo o que vai fazer. Antigamente a gente entrava na empresa nem sabia direito o que ia fazer. Sonhos Gostaria de montar alguma coisa para eu trabalhar, tipo assim um restaurante self service. Eu cozinho muito bem e pretendo montar alguma coisa para mim. Depois que eu sair da empresa, vou pensar nisso.