

# MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

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

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

## Vestindo a camisa

História de [Alvadir Mendonça](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 02/12/2004

---

Projeto CTBC Telecom  
Depoimento de Alvadir Mendonça  
Entrevistada por Luiz Egypto e Rosali Henriques  
Uberlândia, 27/04/2000  
Entrevista CTBC\_HV013  
Transcrito por Sidney Caetano Silva Santos  
Revisado por Ana Calderaro

P/1 - Bom dia, Dona Alvadir.

R - Bom dia!

P/1 - Primeiramente eu queria que a senhora, por favor, dissesse o seu nome completo, o local e a data do seu nascimento.

R - Alvadir Mendonça, 21 de janeiro de 1955.

P/1 - A senhora nasceu onde?

R - Uberlândia.

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

R - Martiniano Junqueira Mendonça e Nair Ferreira Junqueira.

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

R - Comerciante.

P/1 - De quê?

R - Antigamente, armazém, hoje seria supermercado, alguma coisa assim. Mas antigamente era armazém mesmo, mercearia.

P/1 - Sei, aqui em Uberlândia?

R - Isso.

P/1 - A senhora se lembra dessa mercearia?

R - Muito, muito mesmo.

P/1 – Descreve ela um pouco para nós.

R - Assim, era bastante grande porque na época a gente não tinha concorrência. Então, eu moro no Bairro Martins, era assim bem grande. Depois foram crescendo, assim, chegando outras empresas, aí a gente foi ficando pequeno. Mas antigamente ela era maiorzinha.

P/1 - Como era o nome da mercearia?

R - Empório Minas-São Paulo.

P/1 - E a sua mãe?

R - Minha mãe é do lar, sempre trabalhando, batalhando. Ajudava na mercearia também, mas cuidando de casa, dos filhos.

P/1 – Quantos irmãos a senhora tem?

R – Dois.

P/1 – E o nome deles?

R - Vanderly Mendonça e Valdecy Mendonça.

P/1 - A senhora é a caçula, é do meio?

R - Eu sou a do meio.

P/1 - E a sua casa? Como era sua casa? A casa da sua infância?

R - Uma casa assim, antiga, né? Lembro sempre daquele forno de madeira, uma casa muito espaçosa. Na época era uma casa muito boa, né? Assim, mas era uma casa bem alta, mesmo porque ela foi projetada para fazer em cima mais um andar, alguma coisa assim, só que não deu certo. Então era uma casa assim, bem antiga.

P/1 – O armazém era junto à casa?

R - Junto, pregado ali, tudo junto.

P/1 – Seus avós, a senhora chegou a conhecer?

R – Sim, tanto o paterno como o materno.

P/1 – Como era o nome deles? Da parte da sua mãe?

R – Bom, meu avô faleceu, eu não cheguei a conhecer nenhum dos avós, só as avós mesmo. Do lado do meu pai, Bernadete Maria Mendonça e do lado da minha mãe, Maria Abadia de Jesus.

P/1 – Eles eram daqui de Uberlândia mesmo?

R – A minha avó materna sim, mas a paterna, não, era de Franca, Estado de São Paulo.

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

R – Sim, muito.

P/1 - Como era o nome dela?

R – Escola Clarimundo Carneiro, ali no Martins. A primeira escola, assim que inaugurou, foi bem na inauguração, bastante marcante.

P/1 – E a primeira professora?

R – Com certeza, Rosa Maria Marquez. A gente não esquece.

P – Como que era essa sua sala de aula?

R – Olha, muito bonito, porque a gente ia entrar na primeira escola da gente, novinha, tudo impecável, nossa! Foi maravilhoso. Até hoje eu passo

lá e fico lembrando. Gosto de passar por lá, porque realmente tem muita recordação boa.

P/1 – E a senhora ficou lá até quando?

R – Bom eu estudei lá de primeira até a quarta série, mesmo porque, na época, não tinha mais de quinta para frente, hoje tem, mas antigamente não tinha.

P/1 – E do que essas crianças brincavam? Como é que eram as suas brincadeiras?

R – Bom, era mais assim, não são como crianças de hoje. O pessoal acho que era mais civilizado, a gente brincava mais era no pátio, na hora do recreio, a gente corria bastante, tinha uns bancos lá, que a gente gostava de brincar, e ficava um apertando o outro, sabe? Aquelas coisas assim, bem antigas. Uma coisa muito de crianças mesmo, né? Geralmente tinha o palco lá, onde que a gente fazia apresentações, essas coisa, datas cívicas... muito bom

P/1 – E na vizinhança, os amigos da vizinhança da sua casa. Como é que eram as brincadeiras da rua, fora da escola?

R - Nossa! Era bom demais. A gente brincava muito de roda, fazer comidinha, coisa de menina mesmo, brincar de boneca, aquela coisa assim.

P/1 – Pois bem, a senhora saindo da quarta série foi para outra escola?

R – Isso. Bom, aí a gente teve um problema sério, problema financeiro. A gente mudou, ficou dois meses fora, foi morar em Itumbiara. Daí não deu nada certo. A gente voltou para Uberlândia na estaca zero. Aí, nessas alturas, a gente teve que sair da escola porque não tinha como voltar mesmo, realmente a gente estava numa situação bem precária. A gente teve muito problema, passou uns três anos todo mundo fora da escola, depois que começou a batalhar novamente e voltou para escola. Só que, assim, a gente foi e eu terminei. Fiz quinta, sexta, sétima, oitava, depois parei mais, fiquei mais uns dois anos. Dois nada, fiquei uns cinco ou seis anos parada novamente, depois que eu entrei na CTBC que eu voltei para escola para terminar fazer o primeiro [grau], e terminar o meu segundo grau foi depois que eu voltei mesmo para a CTBC.

P/1 – Que problemas foram esses Dona Alvaadir?

R – Financeiros. Na tentativa de mudar de vida, a gente mudou, foi mexer com máquina de arroz e, na época, a gente era comerciante, mas era mercearia, era um ramo totalmente diferente, não tinha nada haver, aí não deu nada certo lá. Tudo o que a gente tinha ficou lá, a gente acabou com tudo, foi muito marcante isso também, porque a gente vendeu tudo o que a gente tinha aqui e investiu numa máquina de arroz lá.

P/1 – Lá, que a senhora diz, foi em..?

R – Itumbiara, então, foi na época. Não sei, muitas pessoas se deram bem, mas para a gente não deu certo.

P/1 – Quando foram para Itumbiara? A senhora tem ideia de que ano isso ocorreu?

R - A época eu não lembro. Eu lembro que eu estava cursando quarta série primária, assim exatamente eu não lembro.

P/2 - Mas a senhora tinha quantos anos?

R – Bom, eu entrei com sete anos na escola, mais ou menos em 1966.

P/1 - A senhora se lembra da casa que foram morar lá em Itumbiara?

R - Muito, lembro sim. Era uma casa até bonitinha, mais ou menos igual a que a gente morava aqui. Para criança tudo é muito bom, a gente achou o máximo. Uma casa muito grande, com três quartos, sala, cozinha, um quintal bastante grande, uma casa muito boa também.

P/1 - Essa situação de problema econômico chegava a refletir nas crianças, vocês percebiam isso?

R - Sim percebia, mas a gente sempre foi assim, bastante compreensivo, então a gente tentava ajudar. A gente estava percebendo também, por muito que às vezes os pais não falassem, a gente percebia. O que ajudou bastante, porque na época que a gente tinha mercearia, estocamos bastante coisas da mercearia para levar, né, já que a gente estava vendendo, tinha caixas de mantimentos, essas coisas então, que ajudaram bastante. Então, quando as coisas começaram a acabar, o dinheiro começou a acabar, ainda bem que a gente tinha aquele estoque, foi esticando aquilo lá e deu certo, graças a Deus. Foi difícil, mas não impossível. A gente passou, deu conta. Só que a gente ficou lá dois ou três meses só e percebeu que não dava, o que a gente fez? voltou para Uberlândia comprou tudo novamente em móveis, o imóvel da gente a gente comprou, conseguimos comprar. Só que a mercearia que era de três portas, a gente conseguiu abrir tipo um sacolãozinho, uma coisa bem pequenininha mesmo para a gente se reerguer novamente, mas foi devagarzinho e as coisas foram caminhando e acabou dando certo. Quer dizer, nunca mais a gente teve aquela estrutura, financeiramente a gente nunca mais teve as mesmas condições, mas pelo menos deu para sobreviver.

P/1 - Aí voltou e abriu um novo comércio?

R - Exato, foi melhorando e tudo, mas depois também, mesmo com a concorrência... Aí já não foi muita coisa, mas a gente foi até o final.

P/1 - A senhora ajudava?

R - Ajudava bastante, mesmo porque eu não tinha outra atividade. Então eu ajudava muito mesmo no armazém, tanto é que eu só saí de lá para trabalhar na CTBC. Eu já estava com 22 anos.

P/1 - O que que a senhora fazia no armazém?

R - Atendia, gostava de atender o pessoal, ajudava a fazer compras. Sempre naquela época as pessoas vinham para vender para a gente, então a gente atendia, fazia uma pesquisa de preço, então a gente estava sempre vendo, para ver a margem de lucros que a gente ia ter sempre, às vezes estava em alta, ver o que compensava comprar ou não.

P/1 - E a relação com o cliente, com a pessoa que ia lá comprar, como era?

R - Muito boa porque eram vizinhos, eles conheciam a gente muito mesmo, a gente também conhecia toda a vizinhança, tinha muita amizade mesmo, então era muito boa.

P/1 - Esse novo estabelecimento, como era o nome dele?

R - Na verdade ele começou tão pequeno que ele nem tinha mais nome fantasia. Não tinha porque ele começou muito pequenininho, do nada mesmo, e aí a gente foi caminhando devagarzinho, mas por fim não tinha mais um nome, não.

P/1 - E vendia-se o que neste novo estabelecimento?

R - Tinha tudo. Era secos, molhados, tudo que precisasse, inclusive, antigamente a gente vendia muito panelas, filtros, essas coisas assim, bem antigas, sabe? Tinha tudo para a gente estar comercializando.

P/1 - Tinha muito fiado, era pagamento à vista?

R - Tinha, tinha bastante, aí a gente arrumava uma cadernetinha e ia marcando.

P/1 - Como funcionava isso?

R - Olha, é o seguinte: a pessoa vinha, levava a mercadoria, então a gente anotava em uma cadernetinha do cliente e, no final do mês a gente fechava. A pessoa vinha, pagava e começava novamente. Só que às vezes, e acontecia muito, a pessoa mudava ou alguma coisa assim, e a gente ficava no prejuízo, mas até que não era tanto, não, eu acho que hoje seria bem... A credibilidade que a gente tinha com o cliente... Se fosse no tempo de hoje, a gente não dava conta não.

P/1 - Certo, e como é que a senhora resolveu ou decidiu ingressar na CTBC?

R - Bom, é o seguinte, aquela vontade de ser independente. A gente queria viver uma vida diferente, sentia a necessidade, mesmo porque, lá nessa mercearia, o lucro já estava muito pouco, a gente não tinha tudo que a gente queria, não tinha como, não tinha condições, os meus dois irmãos saíram cedo para trabalhar. Pelo fato de ser mulher, a minha família não deixava a gente sair de jeito nenhum, achava que mulher tinha que ser ali, né? Então, devagarzinho fui conversando e, de repente, mandei um currículo para CTBC e eles me chamaram, aí na época meu pai não queria deixar de forma alguma, mesmo porque trabalhava à noite, fazia rodízio. Ah! tem uma boa época que a gente dormia lá, a gente passava tipo, trabalha até meia noite, zero horas, e aí não podia sair, tinha que dormir lá para vim embora no dia seguinte. Foi um absurdo, ele não queria deixar de jeito nenhum, mas aí, devagarzinho, com jeitinho eu fui conversando com ele, explicando para ele que uma empresa daquela, não ia fazer, não ia ter nada de errado, mesmo porque eu tinha um nome a zelar e tal. E como ele era uma pessoa assim muito... Se a gente soubesse conversar com ele a gente conseguia tudo que a gente queria.

P/1 - Era muito complicado para uma mulher trabalhar fora numa situação como essa?

R - Assim, o pessoal tinha uma cultura muito pequena de telefonista. Hoje a gente é atendente, antigamente era telefonista, então, era bastante... "Puxa! Mais minha filha ser telefonista, conversa com todo mundo, o pessoal liga vai fazer... vai ter aquelas cantadas, aquelas coisas, não é legal isso aí, eu não quero isso pra você, prefiro que você fique aqui me ajudando e tal". Então foi difícil para gente conseguir, principalmente por isso.

P/1 - Isso é o seu pai que pensava, e as pessoas do seu círculo pensavam a mesma coisa, os parentes os vizinhos?

R - Não, o pessoal já era um pouco mais esclarecido, muitas pessoas me ajudaram, aliás, eu tinha uma prima que trabalhava na empresa já, sabe? E o pai dela também era muito sistemático, inclusive envolveu, sabe? "Não, olha, a minha filha está lá, nunca teve problema nenhum, eles são muito responsáveis." Aliás, ele começou a mostrar como que era o sistema, que não deixava, não era permitido a gente receber ligações, nem dá o nome para gente era permitido, a gente era numerada tal, né, tudo por número. Então, foi assim que a gente conseguiu, mas não foi assim muito fácil não, de início foi super complicado para mim conseguir entrar.

P/1 - E conseguir convencer seu pai?

R – Convencer meu pai que eu precisaria começar a trabalhar e tudo. E aí depois fui. Teve aquela experiência de três meses que a gente ficou super, naquela época, pelo fato de ser o primeiro emprego, a gente achou... A gente não estava acostumada com aquelas normas, aquelas coisas, mas aí a gente conseguiu.

P/2 – Dona Alvadir, que ano que foi?

R - Eu entrei primeiro de fevereiro de 1977.

P/2 - Você chegou fazer algum teste?

R – Não, na época, não. Não precisava teste, não. Aliás, fiz sim. Fiz um teste, mas assim de conhecimentos gerais, sabe? Mas coisa tranquila, sem problemas.

P/1 – Teve uma entrevista?

R - Não, na época não, foi uma época que a empresa estava começando a crescer e estava precisando de muitas pessoas, então tinha muitas pessoas que entraram na época. Aliás, hoje tem muitas que já não estão mais na empresa com a gente. É entraram várias pessoas ao mesmo tempo.

P/1 – A senhora disse que estranhou um pouco as regras. Que regras eram essas?

R - É, na época a gente não podia entrar na empresa com uma roupa dessa que a gente está usando, tinha que ser tudo de manguinha. Não podia usar roupa curta de forma alguma. Até salto eles não deixavam a gente usar. Eu não entendo, até porque... Se bem que eu acho que o problema é que tinha escada, alguma coisa assim, de repente tinham medo da gente se machucar, alguma coisa, então a gente não podia [usar] as roupas. Uma vez eu lembro que eu fui com uma roupa mais ou menos assim e o recepcionista não me deixou entrar, e eu fiquei super magoada na época, porque eu achei assim que... Ele falou para mim que a roupa estava indecente e eu fiquei muito magoada, porque na minha época a gente era sempre uma pessoa muito recatada e jamais eu iria usar uma roupa indecente. Eu não considerava aquilo indecente, né, mas daí conversou com a minha supervisora, ele ligou para ela e mandou que eu entrasse, ela pediu para eu subir para ver como que eu estava, e ela falou que não, ela mesmo reconheceu e falou: “Mas aí não tem nada demais, não.”

P/1 - Como é que a senhora estava vestida?

R - Uma roupa mais ou menos assim, igual essa.

P/1 - Sem manga?

R - Sem manga, só por isso, então eles acharam que não podia, que não estava vestida decentemente.

P/1 - Podia usar calça comprida?

R - Não, na época também não. Na época mesmo que eu entrei, não podia. Aí depois eles mesmos começaram a dar uniforme, tecido para a gente fazer uniforme, aí a gente pôde escolher. Mas antigamente não podia de forma alguma usar esse tipo de roupa. O pessoal era severo.

P/1 - Como que era esse uniforme?

R – Ah, o nosso uniforme era preto e branco. Eles davam o tecido para a gente, a gente fazia uma blusa e uma saia, preto e branco. Assim, uma roupa bem séria mesmo, uma coisa bem mais senhoril, bem dos anos passados mesmo.

P/1 - O que que era preto, o que que era branco?

R - Preto era a saia e a blusa branca.

P/1 - E podia ser de qualquer modelo?

R - Poderia, sim, porque eles davam o tecido e a gente mandava fazer. Se bem que tinha que ter uma manga, decote de espécie alguma, tinha que ter uma golinha e uma manguinha. Agora, de qualquer forma tinha que ser.

P/1 - Que tecido que era esse? A senhora se lembra?

R – Olha, o tecido mais ou menos era brim. A saia era brim, a blusa... Viscose não seria, porque naquele tempo não tinha viscose, um tecido leve para blusa.

P/1 - Vocês ficavam à vontade?

R - À vontade, exatamente.

P/1 - A senhora entrou na CTBC para fazer exatamente o quê?

R - Eu entrei para telefonista, atender cliente. O primeiro passo, a gente entrou como iniciante, não sabia fazer nada, então a gente entrou para atender aqueles telefones semi-automáticos, aqueles telefones que o cliente tirava o telefone do gancho e acendia uma luz. Eu tinha que colocar uma pega lá para dá a luz para o cliente ligar; aí ele ligava um, zero, meia; apanhava o ruído depois que eu colocava a pega; apanhava o ruído; aí ligava um, zero, meia; falava para mim onde é que ele queria ligar e eu completava para ele a chamada.

P/1 - Ele ouvia o sinal do discar e dava um, zero, meia?

R - Ele tirava do gancho e vinha uma luzinha falando para mim. Aquela luzinha queria dizer que o cliente precisava de linha, aí eu inseria uma pega, dava o ruído, ele chamava um, zero, seis e pedia para onde que ele queria falar, aí eu completava para ele.

P/1 - Como é que era esse diálogo? O que a senhora dizia para ele?

R - Ah, era padrão, né? Nem era CTBC, era interurbano mesmo: "Interurbano, bom dia." Só isso. Aliás, nem tinha bom dia também, não, era só "interurbano" mesmo. Mesmo porque o fluxo de chamadas era muito grande, então a gente não tinha tempo para estar cumprimentando e nada disso, não. Então era só "interurbano" e, às vezes, se o cliente tentasse fazer alguma gracinha, tinha que sair fora, porque a cultura era outra, né? A realidade era essa: a gente tinha mais é que ser bem séria, para gente não correr o risco de ser cantada. Mas é assim, com educação, lógico, a gente tinha. Esse era o começo, depois, devagar, a gente ia adquirindo conhecimentos, instruções. O pessoal passava instruções para a gente, como a gente ia estar atendendo interurbano, a fraseologia que a gente teria que estar usando, era uma coisa bem padrão mesmo, a gente não podia sair da regra. E a gente foi, tanto é que a gente ainda tem até hoje. Hoje a gente ainda tem muito disso, a gente percebe, tem hora que a gente percebe. "Puxa vida! Você está parecendo telefonista antiga." Não é mais isso, mudou.

P/1 - Em que momentos que se percebe isso?

R - Ah, quando a gente está sendo... Às vezes o cliente está pedindo uma informação, ou às vezes está bravo, alguma coisa assim; a gente, sem perceber, volta a falar, principalmente, porque a gente tem o dom mais de ouvir o cliente do que falar; então, às vezes, a gente fala o mínimo possível. Tem horas que a gente percebe que está falando como antigamente.

P/1 - Como é que era essa fraseologia que a senhora se referiu?

R - Senhor, senhora. A gente não podia chamar ninguém de "você". "CTBC, qual número por favor?" Às vezes o cliente falava: "Puxa! Eu sou jovem, não precisa me chamar de senhor." "Queira desculpar, mas é norma da empresa." Assim, bem sério, a gente não podia, ao contrário de hoje que a gente fala, a gente sabe, faz curso e tal, e vem falar que a gente tem que sorrir ao telefone, né? Antigamente, não, a gente tinha que ser bem séria para atender todo mundo rápido e para não dar margem para o cliente... Assim, às vezes, a conversa sair... Como que eu vou dizer... Para não sair, assim, distorcer o assunto. Que era bem profissional mesmo.

P/1 - Nós vamos interromper um pouquinho só.

R- Certo.

P/1 - Bom, a senhora dizia do tipo de padrão que a senhora tinha, que todas as telefonistas tinham de se relacionar com o cliente, né? Existia alguma situação em que o cliente queria esticar a conversa?

R - Sempre, sempre tinha. Às vezes a pessoa ligava, às vezes, na verdade, ele fazia como se ele tivesse precisando de uma ligação, mas ele tentava de tudo que é forma saber o nome, alguma coisa assim. Quando ele insistia muito, eu falava: "Bom, eu vou passar meu número, vou passar para minha monitora. E o senhor vai falar com ela, se ela autorizar, mesmo porque eu não tenho como passar meu nome, informações, onde que eu moro, eu não posso." Às vezes tinha cliente que insistia, aí a gente passava para a monitora. Isso quando a monitora não estava ouvindo, porque a gente era assim. O pessoal ficava ouvindo o que a gente estava falando constantemente, então a gente passava o caso para ela, se ela já não estivesse ouvindo, aí a gente passava, contava tudo, aí ela saía dele também, falava que era só mesmo que a gente era profissional, que a gente não tinha tempo, que a gente não podia estar conversando muito porque tinha mais clientes para gente estar atendendo.

P/1 - Desligar o telefone na cara dele não podia?

R - Não, também não chegava a tanto, né? A gente chegava assim: "Puxa! Desculpa, mas a gente não pode." Acho que é até por isso que a pessoa insistia tanto, né? Porque ele ficava esperando mas a gente não desligava nem nada, então às vezes ele achava que... Ficava procurando uma margem ali para ele entrar.

P/1 - Essas ligações demoravam muito? Como é que era?

R - Bastante, nossa! Tinha ligações que o cliente chamava, por exemplo, para falar em São Paulo, em Ribeirão Preto, que ele ligava de manhã, sete horas da manhã, e ele ia conseguir falar cinco, seis horas da tarde. Porque a gente só tinha um circuito que a gente pudesse estar falando, intercalando, então a gente fazia tudo manual, tudo registrado em bilhetes — a gente chamava bilhetes —, uns papezinhos lá, e a gente colocava

horário de registro, tudo certinho, e ia fazendo. Nossa, fazia aquele tanto de ligações, mas muitas mesmo. Como a gente só tinha um circuito para estar fazendo, a gente pedia auxílio para outras localidades, tipo Ribeirão Preto, que tinha a “tele” deles lá também, então eles auxiliavam, mas era muito difícil para gente conseguir. Conseguir apanhar ruído para gente discar, e o cliente ficava lá bravo, querendo falar de tudo que é jeito. Às vezes a intenção do cliente não era só de cantar ou qualquer coisa assim, ele queria saber “Puxa! Eu pedi uma ligação sete horas da manhã para uma pessoa aí, só que ela não quis me dar o nome, e eu quero essa ligação, e qual que é? vocês estão me enrolando demais, e ela não quis me dá o nome, qual que é seu nome?” “É, tal...” “Pois é, você também não quer me dá o nome.” Então era uma situação bastante difícil, mas a gente levava porque, afinal de contas, tinha que ser. Era daquela forma, a gente já entrou, já foi falado, explicado tudo direitinho como que ia ser a nossa conduta dentro da empresa, que tinha de ser dessa forma, e assim a gente tentava leva. Foi bastante, mais muito... Essa demora para atendimento foi muito difícil, então a gente trabalhava seis horas. À tarde, tipo a hora que a gente terminava a nossa jornada, passava para outras que iam começar, aquelas ligações todas, colocava na ordem ali para as colegas irem tentando. E, na verdade, quando chegava o final do dia, quando a gente conseguia uma ligação, aí geralmente era empresa, já tinha terminado o horário comercial, a pessoa não falava, ficava sem falar. A empresa, infelizmente, não tinha como, e os clientes ficavam nervosos, ficavam bravos até. Mas era uma luta. Uns não, tinha uns até que eram muito bons, reconheciam o trabalho da gente mas, na verdade, a maioria era difícil da gente estar falando porque eles não entendiam isso.

P/1 – A senhora não concorda que era um pouco difícil de entender mesmo?

R – Nossa! Com certeza. Vem sei, viu, porque na verdade... Puxa vida, né? Complicado...

P/1 – A senhora namorava nessa época, tinha algum namoro?

R – É, tinha, só que a gente não podia. Mesmo lá, por exemplo, na empresa, a gente não podia de forma alguma receber ligações de ninguém. Por exemplo, se ligasse lá e queria falar com uma atendente, passava para a monitora, a monitora ia atender o recado, ia anotar o recado e passar, se fosse urgente ela anotava o recado e passava. Se ela percebia que era alguma coisa de namorado, algum interesse pessoal, de forma alguma. Não podia. A gente tinha também, por exemplo, às vezes... Namorado, se fosse lá na porta para apanhar a gente na hora da gente ir embora, a gente não podia. Seu namorado ficava lá na outra esquina esperando. (risos) Era assim, bastante rígido o pessoal.

P/1 – Eu queria voltar um pouquinho nesse processo do bilhete, como é que era? Descreva esses passos assim, passo a passo. O cliente ligava, pedia um interurbano para São Paulo...?

R – Isso, para São Paulo. Então eu já tinha que falar para ele “número deste telefone?” Eu não poderia perguntar: “Qual o nome do telefone do senhor?” “Número desse telefone?” E aí ele falava e eu repetia com ele para não correr o risco de anotar errado. Tipo, às vezes a pessoa falava: “Seis, oito, seis, quatro.” “Meia, oito, meia, quatro?” “Nome do senhor?” Daí a gente pegava os dados tudo certinho, colocava naquele bilhete e mandava. A maioria eram cidades que às vezes a gente nem tinha visto falar e aí a gente mandava para monitora; a monitora tinha um IGL [Índice Geral de Localidades], bem grande, por ordem alfabética, aí ela ia verificar quem é que ia dar passagem para gente; então informava lá o numérico daquela cidade, que era tudo por código, aí ela encaminhava para gente direitinho quem que poderia estar dando passagem para a gente. E aí era com a gente outra vez, aí voltava o bilhete para a gente. Quer dizer, demorava muito porque registrar o bilhete, passar para a monitora até que a monitora conseguisse ver lá direitinho e reencaminhar... E aí a gente ia encaixar na fila, de acordo com os que já tinham chamado primeiro. Demorava.

P/1 – E a senhora ligava para uma outra Companhia para poder conseguir essa passagem?

R – Sim, chamava. E aí chegava lá e ligava, vamos dizer, pra Ribeirão Preto. Eu queria uma cidadezinha... Vamos dizer Franca, mesmo. “Quero falar em Franca.” Aí tinham os códigos, né? A gente trabalhava tudo em código entre telefonista com telefonista. A gente não cumprimentava. A gente era bem, assim, profissional mesmo. “Franca para Uberlândia.” Se ela tinha passagem ela falava: “PTR.” Quer dizer “pode transmitir”, aí eu passava o número e ela ligava. Ou, às vezes, na verdade dificilmente a gente conseguia da primeira vez. “Franca para Uberlândia.” “NC.” Ou: “NC com demora.” Quer dizer que “não há circuito”, vai ter demora. “Ah! Registra uma ordem, por favor.” Aí ela registrava um outro bilhete, tinha um outro bilhete. A atendente de lá perguntava de onde eu estava falando, o número que eu gostaria de falar. “Vai ter demora, a partir de agora demora de duas a três horas ainda.” A gente anotava, fazia aquela anotação no nosso bilhete que a gente tinha feito, que a gente tinha registrado e constava. E daí duas, três horas é que era o prazo, aí a gente começava a chamar e pedia: “Ah! Mas deu problema no circuito, não vai poder falar.” Aí era aquela briga. Brigava feio. “Poxa! Mas meu cliente está aguardando, agora o circuito deu problema?” “Nós não podemos porque, infelizmente, deu problema, como é que vai falar?” Geralmente essa demora era sem previsão. Quando voltava o cliente já não queria falar mais, dependendo da distância o cliente ia lá e resolvia pessoalmente, porque não tinha como falar por telefone.

P/1 - Essas situações as telefonistas informavam ao cliente?

R – Informavam. A gente quase apanhava porque ia passar a informação para o cliente, ele ficava muito bravo, né: “Puxa! Mas o que é isso? Vocês são ruins de serviço demais!” Que isso, que aquilo, tal. A gente: “Não, senhor, queira desculpar, mas infelizmente é problema técnico.” Então o cliente ficava muito bravo, bravo mesmo, às vezes, depois, quando saia a ligação, ele já tinha se acalmado, já estava bonzinho. Às vezes ele até pedia desculpas para gente, mas era muito duro, era muito desgastante a gente estar trabalhando com o cliente por isso, porque o cliente ficava bravo, e com a razão, não tinha porque demorar tanto daquele jeito.

P/1 – Como é que era esse ambiente de trabalho? Quantas telefonistas ficavam no mesmo local? A relação com a monitora também?

R – Era boa. As monitoras eram muito severas, a gente não podia falar alto. Elas viviam pedindo, tipo uma escola mesmo: “Fala baixo!” “Tá muito alto!” “Aumenta essas pegadas aí, tal!” Elas eram pessoas bastantes severas com a gente, mas porque elas estavam cumprindo ordens. Uma vez eu

lembro que eu tive uma coisa assim, que eu fiquei chateada, fui chamada a atenção por isso e até quase ganhei uma advertência. Foi em uma época que tinha um evento lá no Camaru, um dos primeiros que surgiu. Eu fui para lá, para stand para atender cliente, foi tudo improvisado lá. O cliente pediu uma ligação, eu repassei para a telefonista, terminou a ligação e a telefonista e o cliente ficaram conversando lá. Não sei o que houve, parece que ele descobriu que ela era da mesma cidade que ele, alguma coisa assim, e quando a monitora percebeu, ela chamou na minha linha direta, né, e me chamou a atenção, falou: “Olha você não está vendo, seu cliente está conversando com a atendente lá. Mas como que pode? Essa linha não pode ficar ocupada.” E eu falei: “Não, mas não tem mais ninguém aqui” E só mesmo, era noite. “Só tem esse cliente, parece que é um recado ou alguma coisa assim.” E ela falou: “Mas não pode, está na sua responsabilidade, você tem que avisar para o cliente que não pode.” Aí ela puniu a atendente também, sabe? Na época, e daí falou para mim: “Olha, gente, eu vou fazer uma advertência para você, na hora que você vir aqui, você assina essa advertência.” Nem dormi essa noite, fui para casa preocupadíssima, mas aí no outro dia já fui falar com minha chefe, já nem a monitora, eu nem falei com ela direto, já passei direto e fui falar com minha chefe, que era a Catarina, na época. E aí conversei com ela, expliquei, e a menina também, realmente a menina que estava conversando era uma profissional muito séria também, hoje ela não está mais na empresa. Mas era uma pessoa seríssima também. E aí ela falou: “Bom, faz o seguinte, fica... Como eu vou dizer: isso é um alerta, é a primeira vez que aconteceu, não deixa acontecer mais, porque nós não podemos. Imagina vocês se a gente for dar papo para tudo que é cliente que fala que quer mandar recado, vai ficar até de tarde, não pode, então sejam responsáveis, não deixa.” Aí chamou, tanto eu como a outra atendente, e a gente, a partir daí... Esses deslizes não podiam acontecer de forma alguma.

P/1 – E o ambiente, o lugar onde vocês trabalhavam, como era?

R – Não, era muito bom, apesar dessa. A gente gostava, tinha muita amizade, a gente tem ainda até hoje, mais era uma coisa assim, gostosa. Eu acho que só trabalhava quem gostava mesmo, porque eu me lembro uma vez que teve uma época que, depois de passado um bom tempo, entraram umas pessoas mais rebeldes. Elas olhavam assim, viam como que era, como que funcionava e falavam: “Mas está é louco! Eu não vou trabalhar aqui de jeito nenhum, imagina.” “Uai, quê isso?!” E saía fora, né? Então a gente ficou porque realmente a gente gostava, a gente se identificou com aquele regime, que era mais ou menos o regime da gente também dentro de casa. Então foi uma coisa que se identificou muito com a gente, eu acho que só ficou mesmo quem gostava, porque não tinha outra maneira.

P/1 – Assim, uma espécie de “vestir a camisa” da empresa, é isso?

R – Com certeza, muito mesmo. Ali, para o que precisasse a gente estava disponível, e com prazer mesmo. A gente não tinha aquele: “Ah! porque eu sou obrigada a fazer isso.” Não, acho que não, a gente trabalhava sempre muito mesmo e gostava. As horas que a gente tinha, tipo horário de intervalo de café, a gente tinha quinze minutinhos só de café. Nossa! Era festa. A gente saía, ia para cantina, conversava e tal, e era muito gostoso, um clima muito bom, bom demais.

P/1 – E dava para fazer amizade com as colegas, havia tempo?

R – Com certeza, mesmo porque a gente fazia um rodízio, tipo assim: uma hora a gente estava trabalhando de manhã, outra hora, à tarde, outra hora à noite, outra hora plantão, e era um rodízio. Então a gente... Foi muito bom porque não tinha como a gente fazer panelinha. Tinha pessoas com que às vezes a gente não dava muito certo. Eu mesmo cheguei a sentar perto de pessoas que, nossa, só faltava... Às vezes ela estava nervosa, a gente não tinha conhecimento e tal. Mas devagarzinho a gente foi se entendendo com as pessoas, e a gente acaba... O tempo ajudou muito, né? Então, no final, a gente gostava de todo mundo, era amiga de todo mundo. Até hoje encontra na rua, nossa! Coisa boa demais.

P/1 – A senhora conheceu o seu Alexandrino?

R – Sim, pouco, porque na época que eu entrei lá ele quase não ia à empresa, mas de vez em quando ele ia, ainda ia sim, ver como que estava. Chegava, olhava tudo, cumprimentava a gente. Principalmente no Natal, ele ia, pegava na mão de uma por uma, cumprimentava direitinho. Ele já estava velhinho, mas...

P/1 – E o Dr. Luiz?

R – Sim, o Dr. Luiz, sempre ia lá. Às vezes a gente estava trabalhando alguma coisa assim, ele chegava, às vezes ele... A gente também não podia nem estar cumprimentando porque estava falando com o cliente constantemente, não podia fazer uma pausa, mas ele sempre dava um sinalzinho para gente, sempre a gente teve um bom relacionamento.

P/1 – Como é que eram essas festas? A senhora disse que tinham umas festas de final de ano.

R – Nossa! Era muito bom! As festas... Geralmente a turma se reunia ali na 236 mesmo, na garagem, fazia festa. A festa era mais um som, a gente dançava, até de comida não era tanta coisa, mas tinha uma integração com o pessoal da rede, que era um pessoal super simples também, entravam todas as áreas e faziam ali uma confraternização, às vezes os clientes mandavam brindes para gente, sabe? Alguma coisa assim... Loja, sempre eles mandavam algum presente para a gente, Dia da Telefonista, sempre teve Dia da Telefonista e eles mandavam para a gente também.

P/1 – Que era dia...?

R – Dia 28 de junho.

P/1 – Como é que era esse dia, vocês trabalhavam no mesmo pique?



R – Normal, a gente não pode parar, a gente nunca pára, então a gente revezava. Por exemplo: “Quem vai na festa?” “Ah! Eu não vou.” Às vezes tinha alguém que, por motivos, tinha religião que não permitia ou alguma coisa assim. A gente às vezes entrava num consenso. “Puxa! Você foi na festa o ano passado, agora é minha vez.” Então a gente entrava num consenso porque não podia deixar de atender o cliente, ou às vezes, por exemplo, se a festa fosse lá mesmo, a gente ficava na festa um bom tempo, uma parte dividia. Por exemplo: a gente ficava lá uma hora na festa, voltava para as outras irem também, e assim a gente fazia.

P/1 – Esses turnos eram de quanto tempo?

R – Seis horas, sempre foram seis horas. A gente trabalhava seis horas por dia. Então era assim, por exemplo: começava seis horas da manhã, das seis ao meio-dia; depois do meio-dia às seis horas, das doze às dezoito horas; das dezoito horas até à zero hora, e assim por diante; de zero às seis horas novamente. Teve uma época que a gente tinha muito serviço, ampliaram lá as mesas de atendimento, aí a gente tinha vários tipos de horários além desse. A gente entrava às sete horas, trabalhava das sete às treze horas; das treze horas às 19 horas. Tinha uns horários lá também, das nove às dezesseis horas; das dezesseis às 22 horas. Para atender mesmo o horário de maior fluxo de chamada.

P/1 – Esses turnos eram fixos?

R – Não, tudo rodízio. É onde que eu acho que a empresa era... A gente gostava porque se entrosava com todo mundo, mas atrapalhava muito a vida da gente. A gente não podia estudar porque, por exemplo, era um mês a escala. Durante esse mês eu estava trabalhando de manhã, eu poderia ir à aula à noite mas, de repente, no outro mês eu começava a trabalhar à noite, eu teria que ir na aula de manhã. Então o que acontecia: tinha só duas escolas aqui em Uberlândia que davam essa possibilidade, particulares, eram o São Judas e o Colégio Inconfidência. Então a gente chegava lá mas não conseguia acompanhar também direito porque aquela sequência não tinha como, então prejudicava, nesse ponto não era bom. Onde que a gente lutou muito e depois a gente acabou conseguindo foi por volta de 1985 mais ou menos, a gente começou a conseguir a fazer horário fixo, aí sim a gente tinha mais como fazer compromissos, porque aí a gente fixou os horários, quem trabalharia só à noite, quem ficaria só durante o dia tal. Se bem que, até hoje, o pessoal ainda não gosta, ninguém gosta de trabalhar só à noite, né? Mas ainda existe, e facilitou um pouco mais a nossa vida. De 1985 para cá as coisas ficaram mais tranquilas.

P/1 - Nesse período, antes de 1985, como eram as folgas?

R - Ah, sim... As nossas folgas, geralmente, eram em dia de semana, de segunda. Para folgar sábado e domingo, a gente teria que trabalhar um mês inteiro. Uma vez no mês a gente folgaria sábado ou no domingo, mesmo porque, eram muitas pessoas, não tinha como dar folga para todo mundo, não podia deixar o atendimento. Então a gente folgava, geralmente, em dia de semana. Folgar num domingo não era fácil, ou no sábado também, geralmente quem trabalhava à noite. Quando a gente trabalhava à noite, a gente folgava no sábado, mas aí tinha as substitutas. A gente fazia um horário bom a semana inteirinha, quando era sábado a gente trabalhava à noite. E aí trabalhava, vamos dizer... A empresa era muito rígida, até 22 horas podia entrar, depois das 22 não podia de forma alguma entrar na empresa. Nem entrar nem sair. É aquele caso que, se a gente estava trabalhando a gente teria que dormir lá, tinha um quarto lá para gente dormir e outro dia vir embora. E as pessoas que iam fazer plantão zero hora elas teriam que entrar até 22 horas e ficar lá na sala esperando. Se quisesse dormir, quando fosse meia noite, a colega ia, chamava e a gente fazia o revezamento.

P/1 – Como é que era esse quarto aí que vocês ficavam?

R - Ah! Era muito bom, era um quarto grande com beliche, muitas beliches, devia ter mais ou menos umas vinte acomodações para as pessoas e a gente dormia, inclusive a encarregada dormia junto com a gente. Mesmo porque a gente não ficava hora nenhuma sem encarregada, tinha a encarregada que eu te falei era a monitora, né? Tinha que ter uma pessoa responsável, uma pessoa mais velha que responsabilizasse pela ordem de tudo que a gente fizesse. Mas era uma coisa boa. Tipo assim, depois que a gente ia dormir, a gente não estava mais em trabalho, a gente brincava, conversava, era aquele clima bom, uma coisa sadia, muito boa. Todo mundo, mesmo que não tivesse aqueles... Tinha que ser mais ou menos todo mundo com o mesmo nível de educação, a mesma... Não podia ser de outra forma.

P/1 - Quem quisesse dormir mais cedo, se vocês ficavam conversando, o que acontecia?

R - Não, a gente conversava. Tipo assim, a monitora falava: “Bom, quinze minutos para a gente conversar e pôr as fofocas em dia, tudo direitinho. Mas, depois, a gente tem que dormir.” Aí a gente ia dormir, conversava, brincava e tal, e no outro dia podia ficar dormindo até a hora que quisesse também. Tinha gente lá que dormia até meio dia de boa, outras levantavam loucas para ir embora ou cuidar de outras coisas, escola, por exemplo. A gente levantava cedo. Eu, pelo menos, voltei para escola depois que eu entrei na empresa para terminar o segundo grau. Então eu trabalhava à noite, no outro dia eu levantava cedinho e ia para escola de lá mesmo, aí eu já levava o uniforme. Estava sempre carregando uniforme porque tinha o da escola e o da empresa, então estava sempre na bolsa. No outro dia, levantava e vestia o outro uniforme e saía, era aquela luta.

P/2 – E vocês tomavam café lá também?

R – É, a gente tinha um café. Quando a gente estava trabalhando a gente tinha um horário, um café, mas assim... A gente tinha uma cantina lá também que a gente podia estar utilizando, a gente pegava parece que umas fichinhas. No final do mês já vinha no contracheque, descontando o que a gente... O café, não, o café sempre a gente tinha, mas algum salgadinho, alguma coisa que a gente precisasse, a gente podia pegar e depois no final do mês vinha no contracheque.

P/2 - Mas, por exemplo, quando vocês dormiam lá, davam café da manhã?

R - Não, não. O café era no horário que a gente estava trabalhando. E isso aí nunca faltou, isso a gente tinha sempre.

P/1 – Vamos interromper um pouquinho mais só para fazer uma troca de fita.

P/1 – Dona Alvar, dessas monitoras com quem a senhora trabalhou, teve alguma que marcou a senhora especialmente, de que a senhora tem recordações fortes?

R - Olha, todas elas foram muito boas, a gente gostava muito. Eram rígidas e tal, mas a hora que a gente precisava de um apoio, alguma coisa assim.. Às vezes o cliente magoava muito a gente, era super bravo, ofendia a gente, ela tomava partido também e falava, conversava com o cliente, tirava a gente da mesa, conversava, às vezes a gente desabafava, chorava, sabe? Essas coisas também. Elas chamavam a atenção na hora que precisasse chamar a atenção, chamava sim, mas a hora também de ser amiga, com certeza. Eu, pelo menos, nunca tive problema nenhum com nenhuma delas, apesar de que tinha umas mais rígidas, outras mais amáveis, mais amigas. Mas todas elas, a gente nunca teve problemas.

P/1 - Nesses dias de trabalho nessa função, quais os dias que eram mais pesados, de maior fluxo de trabalho?

R – Ah, sim. Geralmente segunda-feira, terça e sexta-feira também, sempre. Mas era muito difícil, a gente podia chegar e saber que ali a gente ia batalhar mesmo, porque não era fácil, o volume de chamadas era muito grande, a gente tinha que estar atendendo todo mundo. E as luzes lá sinalizavam chamando, às vezes elas até brincavam com a gente: “Gente vamos atender rápido, está até parecendo árvore de natal isso aqui hoje.” Principalmente quando chegava uma visita, alguma coisa. [Era] muito raro acontecer, mas podia chegar, a gente agilizava o mais rápido possível porque não podia deixar o cliente sofrer demora daquele tanto, mas acabava que sofria porque a gente não dava conta de atender rápido, não tinha como.

P/1 - Quantas atendentes funcionavam na estação?

R - Geralmente eram mais ou menos em torno de trinta a quarenta atendentes, não tinha como, tinha que atender e, assim mesmo, a gente não dava conta de atender todo mundo.

P/1 - E em dias especiais, Natal, Dias das Mães?

R - Aí sim, a gente dobrava horário porque não tinha como. Geralmente a gente fazia um revezamento, assim: se a gente trabalhava de manhã, trabalhava seis horas de manhã, por exemplo, dia 24 ou 31. Aí fazia uma escala no final. Quando fossem vinte horas, por exemplo, do dia 24 ou 31, a gente estaria novamente lá a mais. Quer dizer, trabalhava o pessoal da noite, o pessoal que já era da noite, e mais aquelas que trabalhavam de manhã, para a gente atender até zero hora. Zero ou duas horas da manhã. Depois terminava aquela jornada. Entrava, vamos dizer, antigamente o plantão era de duas a três pessoas. Aí nessas épocas assim, principalmente Natal, Ano Novo, a gente punha quatro, cinco pessoas no plantão para continuar atendendo.

P/1 - A chamada vida social ficava um pouco comprometida nessa...?

R - Sem dúvida, é onde que eu te falo, né? Eu acho assim: a gente ficou porque a gente gostava, por hobby ninguém faria, não. Mas é uma coisa com que a gente aprendeu a conviver, o clima muito bom, apesar de ser rígido, mas não era novidade porque a gente também já estava habituado com aquilo. Então era uma coisa muito boa, muito gratificante.

P/1 - Como é que foi se dando, Dona Alvar, essa mudança na tecnologia com a qual a senhora trabalhava? Quer dizer, essa demora para completar uma ligação passou a ficar cada vez mais reduzida com DDD [Discagem Direta à Distância], DDI [Discagem Direta Internacional]...?

R – Isso. Devagarzinho foram ativando mais linhas, as pessoas começaram a fazer ligações diretas, mas aí entrava aquilo, que o cliente... Até hoje o cliente às vezes ainda liga para saber como que vai ligar, para a gente fazer uma ligação para ele. Aí devagarzinho a tecnologia começou a chegar. Depois, inclusive, acabaram os bilhetes, mudou o sistema, entrou o Seb-ii, a eliminação dos bilhetes, onde a gente fazia na máquina. Tinha uma máquina lá, que a gente digitava tudo os códigos, a gente não precisava mais escrever na mão, fazer aquilo na mão, a gente digitava, era tudo digitado. E a gente continuava fazendo as ligações, então, por um bom tempo, a gente conseguiu melhorar muito nosso serviço, apesar de que foi difícil essa fase, porque até adaptar direitinho o sistema... Virava e mexia, dava problema, aí o que acontecia: deu problema? Voltava todo mundo para os bilhetinhos, fazia tudo manual novamente. O pessoal às vezes tinha uma certa dificuldade porque era muito mais rápido, ao invés de você estar escrevendo, você só digita e pronto. Os códigos você já tinha de cabeça, porque a gente foi com o tempo. Naturalmente a gente pega tudo, não precisava nem estar olhando em nenhuma pasta para procurar códigos, a gente já tinha tudo de cabeça.

P/1 – Esse Seb-ii foi um avanço em cima do bilhete mas, houve um treinamento para que se adaptasse à ele?

R - O treinamento foi mais na prática mesmo, então, foi treinando devagarzinho, por exemplo, montaram três, montaram três Seb-ii, então em cada horário ficavam lá três. Então ficava uma pessoa da área técnica ajudando, auxiliando e tudo. Mas foi na raça, não teve um treinamento específico para isso, não, tipo assim, ficavam três hoje, amanhã vinha mais três e devagarzinho. Aí foram montando o serviço nas outras mesas também e as coisas foram acontecendo assim.

P/1 - Como é que funcionava esse processo Seb-ii?

R - Esse processo era mais ou menos assim: a única mudança é que não tinha mais aquele negócio de bilhetes. Porque esse é problema de bilhete:

você fazia e, depois de pronto, mandava para a tarifa; a tarifa ia ver os minutos que tinha falado; fazia contagem manual para ver o valor daquela ligação; passava para um outro departamento que ia estar bilhetando aquilo, codificando mais ainda, para mandar para o faturamento, para receber. Já o Seb-ju, não, era tudo em fita magnética e tudo que você jogava já saía lá na fita. Então era uma coisa... No final do mês já passava aquilo direto para faturamento. Era uma coisa muito melhor, sem dúvida, tanto para a gente, como para o pessoal do faturamento, foi ótimo para eles.

P/1 - E como é que foi diminuindo o tempo de espera das ligações, agora, já do ponto de vista do cliente?

R - Ah, sim. Foi bem devagar, não foi de uma vez de jeito nenhum. Devagarzinho foi melhorando porque, às vezes, a partir da hora que aumentaram os circuitos, o pessoal começou. O DDD, Discagem Direta a Distância, as pessoas também foram devagarzinho. Porque eles foram tendo aquela... A cultura também para estar fazendo direto, mas isso aí demorou bastante. O cliente não queria saber, telefonista era exclusivamente para fazer ligação, se a gente pedia para ele ligar direto ele falava: "Mas o que que você está fazendo aí?" Então a gente explicava que a gente podia estar fazendo, mas que ele tinha um acesso mais rápido. Então a gente tinha que estar educando o cliente — com jeitinho, lógico — para ele mesmo estar fazendo a ligação dele, mas foi difícil, o cliente não gostava, às vezes dava ocupado e ele já ligava de volta: "Olha, você falou que conseguia, mas não consegue, não. Vai ter que fazer isso aí para mim." Lógico que a gente fazia e faz até hoje, e ajuda.

P/1 - O que mudou na relação com o cliente daquele estágio que a senhora contou anteriormente para esse agora, o novo?

R - Olha, não mudou muito. O cliente, apesar de saber que já tinha mais facilidades, sempre cobrou muito da gente, sempre queria uma coisa perfeita — e com razão porque afinal de contas ele estava pagando. Então ele sempre cobrou muito: "Olha, você falou que consegue, mas não consegue." "Tem uma gravação que não me deixa falar." Ou alguma coisa assim, às vezes nem sabia que tipo de gravação que era aquela, mas foi devagarzinho, aí a gente ia conversando, explicando para o cliente, e as coisas iam acontecendo assim.

P/1 - A fraseologia mudou, houve treinamento específico?

R - Não, a fraseologia [foi] sempre a mesma. De uns poucos tempos para cá que eu posso te dizer... Vamos dizer assim, de uns dez anos para cá é que mudou mais, agora a gente pode estar falando mais abertamente com o cliente, hoje até a gente tem mais que ser, né? Mas até dez anos atrás era muito rígido, era aquela fraseologia, o pessoal cobrava, monitorava, te chamava do lado: "Não pode, você não está trabalhando de acordo com a fraseologia, não está certo."

P - Vocês tinham um manual para seguir, ou era só...?

R - Tinha, a gente tinha uma manual todinho, de vez em quando diziam: "Olha, precisa ler aquele caderno." Antigamente, quando a gente entrou na empresa, a gente tinha um caderno de fraseologia, que a gente tinha que copiar aquilo e saber, ter um para a gente, porque de acordo com cada situação você tinha que estar usando uma fraseologia.

P/1 - A senhora tem esse caderno ainda?

R - Não, hoje eu não tenho, não. (risos)

P/1 - Nessa disfunção de horários, de dias, de escala, a senhora disse que tinha um namorado. A senhora chegou a se casar?

R - Sim, mas eu casei já... Tenho doze anos de casamento só. E, assim, foi bem mais na etapa final, que já estava tudo mudado, já não tinha mais aqueles problemas, porque antes, assim.. Ah! A gente tinha uma outra coisa também que a gente pensava muito, que quando a gente entrou foi falado: "Olha, se vocês resolverem casar, vocês têm que pedir demissão, a gente não autoriza, aqui não tem telefonista casada." Engravidar, mas nem em pensamento. Então era uma coisa muito séria, a gente tinha mesmo que fazer uma opção: ou você trabalha, ou você... Então era uma coisa muito séria para a gente, não tinha como conciliar.

P/1 - Seu trabalho, o fato de ser telefonista, as pessoas reconheciam nisso uma profissão digna ou tinha algum preconceito com relação a isso?

R - Tinha, sempre tinha um preconceito. Achava, eu não sei nem por que, porque na verdade eu acho que ninguém sabia, tinha que ter conhecimento de como que eram severos lá, porque eles tinham aquela imagem de telefonista que não era boa e tudo, mas muito pelo contrário. Tanto é que na minha família mesmo, meu pai, por exemplo, ele não deixava e tal, depois que eu entrei e ele começou a perceber. Nossa! Ele achou uma maravilha, ele achava que eu tinha que ter ido para lá a mais tempo, que aquilo lá era um lugar bom, que aí ele ficaria tranquilo. Mesmo ele, às vezes ia... Uma vez meu irmão foi me buscar, meu irmão um pouco mais novo que eu foi me buscar lá na porta, e o porteiro brigou, falou: "Não, não pode!" "Ah! Eu estou esperando minha irmã." "Ah! Tem um punhado de gente esperando irmã aí mesmo, você pode vazar daqui." E ele ficou muito bravo. Quando eu saí, eu descii a escada, percebi o que estava acontecendo. "O quê que é isso?" Ele falou: "Ah! Esse cara aqui, onde já se viu, não quer deixar eu ficar aqui no passeio para te esperar." Aí eu falei: "Não, não, é assim mesmo, é norma da empresa." E aí conversei com o porteiro, ele falou: "Realmente esse é seu irmão? Pois é, mas o erro foi seu, porque você falou para ele que ele podia esperar aqui. Fala para ele que é lá na esquina: é namorado, é irmão, é o que for. Eu não posso deixar." Era uma situação complicada.

P/1 - A senhora se lembra do nome desse porteiro?

R - Nossa, como lembro. (risos) Ele não está na empresa mais já faz um bom tempo. É Diáulas.

P/1 – Diaulas.

R - É o nome dele. Era um dos mais severos que tinha lá, sabe? Nossa senhora! Não deixava de jeito nenhum.

P/1 – O seu marido, a senhora chegou... Como é o nome de seu marido?

R - Edgar Luís Ferreira.

P/1 - Como é que o Seu Edgar convivia, nesse tempo de namoro, com esses seus horários?

R- Não, assim, ele já foi da época... Eu o conheci faz menos tempo, então já era bem mais tranquilo, a gente não tinha mais esses problemas, o pessoal já era mais razoável.

P/1 - Quer dizer, mudaram-se os horários e a vida passou a ser mais previsível, digamos assim.

R - É, melhorou bastante.

P/1 - O que a senhora, depois dessas mudanças, continuou fazendo na Companhia?

R - Atualmente?

P/1 - É.

R - Hoje eu trabalho no PABX da empresa, só que, assim, eu trabalho... Ainda faço parte do interurbano do 101, hoje é o CAT, Central de Atendimento por Telefone. Então nos dias de semana, dias úteis, onde chamam muito, eu estou no PABX, mas final de semana... A gente tem uma folga na semana, então eu ajudo no PABX e ajudo também no 101, que o fluxo de chamada ainda é muito grande hoje, então a gente ajuda. No que puder lá a gente está ajudando.

P/1 - O PABX é onde que a senhora trabalha?

R - Na 236, no sexto andar.

P/1 - O 101 é também lá?

R - É também, é junto, é próximo, só que não tem mais aquelas mesas, então é tudo muito próximo. O PABX é um aparelho normal, simples, comum, que a gente atende ali as pessoas e vai. O volume de chamadas hoje não é tanto, porque hoje é tudo direto também, as pessoas ligam. De vez em quando é que a pessoa liga querendo saber alguma orientação, alguma informação, mas não tem nem como comparar ao antigamente.

P/1 - A senhora trabalha sozinha?

R – Sozinha. No PABX é sozinha.

P/1 - No 101 é interurbano com auxílio de telefonista.

R - Exatamente.

P/1 - Tem muita demanda isso ainda?

R - Demanda?

P/1 – Digo, muita gente procura esse serviço?

R - Ah, sim, com certeza! Demais mesmo! As pessoas ligam mesmo para reclamar, não sabem o que está acontecendo, querem esclarecimento, [saber] como que eles vão ligar, valor de tarifa. Inclusive hoje, que tem aí a Embratel, Intelig, né? Eles querem saber valores, eles querem saber de tudo, então a gente tem que estar mesmo. Tipo assim, hoje, final de semana, a gente trabalha cinco, seis pessoas. A gente tem que trabalhar muito para atender todo mundo, porque senão a gente não dá conta, não pode brincar. Chamam muito até hoje, apesar de que, hoje, infelizmente, tem muita chamada indevida, tem muita criança brincando em telefone público, chama lá, ainda existe muito isso. Então a gente perde muito tempo, as pessoas ficam congestionando as linhas, vai ver é brincadeira.

P/1 - O que mudou dos seus primeiros tempos para agora nessa conversação com o cliente?

R - Ah, sim. Nossa, mudou muito, melhorou muito. Hoje a gente tem liberdade, a gente está conversando mais com o cliente, a gente pode dar mais liberdade para o cliente, ser mais amável. E deve, né, ser mais amável com o cliente. Ouvir direitinho, a gente pode estar tentando ajudar ele no que precisar. Antigamente, não. Se não era do meu nível, eu indicava e pronto, não poderia. Hoje, não. Hoje eu já posso correr atrás, procurar a necessidade que ele tem. Se, por exemplo, ele está muito bravo com alguma reclamação que ele fez e não foi... Ele fez um pedido e

não foi atendido, então eu anoto os dados daquele cliente e já vou, eu mesma, procuro ver o que está errado e depois dou o retorno para ele certinho. É coisa que às vezes eu nem tenho conhecimento, mas eu vou atrás, eu procuro até achar o que está errado e repasso para ele, com isso o que está acontecendo. A gente cresce muito profissionalmente também, porque a gente não fica só naquele meiozinho que a gente ficava, agora a gente já entende de muita coisa de muito problema que passa que tem na empresa que antes a gente não sabia. Hoje a gente sabe.

P/1 - Quer dizer, a intenção é sempre conseguir a solução do problema do cliente, é isso?

R- Com certeza, muito bom, acho que melhorou muito, foi muito bom. Eu acho que se eu ficasse até... Igual, eu tenho 23 anos de empresa, se fosse para eu ficar uns dez anos só na empresa... Ah, puxa! Não ia ser bom porque eu ia ficar com a época mais difícil, apesar de que era bom também. Mas hoje é bem melhor trabalhar, porque hoje eu tenho...

P/1 - Eu queria apenas insistir com a senhora nessa... No que diz respeito exatamente a essa nova relação com o cliente, mudou de lá para cá, parece que hoje o objetivo é sempre apresentar uma solução e não apenas ouvir o cliente. É isso o que ocorre?

R - Exato, hoje a gente ouve tudo que o cliente precisar, a necessidade dele. Ele liga, às vezes é uma coisa que não tem nada a ver com o nosso departamento, mas a gente anota os dados, vai atrás, procura direitinho onde está o problema dele, repassa para a área, acompanha, faz tudo direitinho e depois dá o retorno para ele. Então isso é muito importante porque o cliente, às vezes, na hora está nervoso e tudo, mas depois ele liga, agradece às vezes. Acaba que direto ele chama, procura pela gente, porque a gente deu o nome e tudo, a gente acompanhou, ele procura saber em outras situações também, se a gente não puder ajudar, quem pode estar orientando. Ele confia na gente e isso é muito bom, é gratificante pra gente também.

P/1 - É engraçado estabelecer uma relação de confiança sem olhar um para o outro, não é?

R - Exatamente, exatamente. Tipo assim, eu trabalho por telefone, mas teve uma época também que eu trabalhei com vendas lá na empresa mesmo, a gente atendia clientes no posto telefônico. Às vezes o cliente chegava tão bravo e não conseguia fazer uma ligação, tinha cliente também que não sabia às vezes nem pegar no telefone, aconteceu muitas e muitas vezes. Então a gente ia lá, explicava para ele, às vezes a gente falava para ele porque às vezes ele não conseguia, e o cliente chegava e procurava pela gente mesmo, aquela coisa assim. A gente gosta de estar ajudando, é muito importante. Muitas vezes, hoje ainda, o cliente, a maioria às vezes devido a tecnologia, pede uma orientação. A gente dava o número para ele, para ele ligar, e ele falava assim: "Mas eu não vou falar com máquina não, né? Eu não gosto de falar com máquina, eu quero falar com você porque eu sei que você vai me escutar, você vai me orientar, aquela máquina fica repetindo uma coisa só toda a vida." (risos)

P/1 - Tá certo. E nesse processo dá para identificar o tipo de satisfação da parte das pessoas com que a senhora fala, isto é, com os clientes?

R - Com certeza, dá mesmo. A gente percebe, eles falam, tem uns que às vezes ligam para agradecer, outros não. Mas você já está tão acostumado a, tipo assim... Às vezes o cliente liga também, ele está querendo... Ele tenta passar para trás, tipo assim: "Olha! Eu paguei meu telefone, ele está bloqueado, não sei o quê e tal." No fundo, às vezes, você percebe que não é verdade, porque dependendo do jeito que ele fala, do jeito que ele explica, a gente anota tudo direitinho, os dados direitinho, e avisa para ele que vai tomar uma postura, vai estar verificando. Você vai ver, realmente não é aquilo que ele tentou te falar. Quer dizer, ele tentou te enganar, mas a gente tem uma vivência grande com isso e acaba percebendo quando o cliente está sendo ou não honesto. Então a gente vai nessas alturas. Quando você vê que o cliente não foi honesto. Então você já procura uma pessoa especializada, que já está na área — geralmente é cobrança —, e a pessoa já vai esclarecendo para ele o que aconteceu. Aí ele: "Ah! Me desculpa. Eu mandei pagar, pensei que pagaram e não pagaram." Alguma coisa assim. Isso é muito engraçado.

P/1 - De todo modo parece que o tom da conversa mudou, né?

R - Com certeza mudou mesmo. Eu acho que é muita coisa que a gente tem para falar que a gente lembra, muda mesmo, demais.

P/1 - A senhora faz um balanço melhor hoje do que... Quer dizer, o tipo de relação hoje é muito mais produtivo do que antes?

R - Com certeza, muito mais produtivo, porque a gente tem mais liberdade, pode estar ajudando. A gente se sente melhor hoje porque você não precisa ficar naquele medo: "Eu só posso até..." Hoje você não tem limites, você pode estar ajudando o máximo. É igual tipo, às vezes acontece de um cliente ligar e falar, o cliente está desesperado, aconteceu alguma coisa, ele foi roubado ou está com um problema em casa, precisa ligar para alguém. Ele não tem uma ficha, não tem um cartão, não tem nada e precisa conversar com alguém, precisa entrar em contato com uma pessoa, aí ele fala: "Olha, eu não tenho, me ajuda." Então é lógico que é onde entra o bom senso, a gente acaba... Quando você vê que realmente é uma coisa... E a gente conhece porque tem até hoje muitas e muitas pessoas que ligam, a gente vê pelo tipo de conduta da pessoa, você percebe que ele não está sendo sincero, que ele não está sendo honesto, que ele está agindo de má fé. Ainda existe muito isso, mas a gente tem essa percepção e a gente trata todo mundo muito bem, lógico. Mas, com cada pessoa, é um comportamento que a gente adota. Se a gente vê que ele não está falando a verdade, a gente usa o bom senso e pede para ele procurar um, usar um cartão, alguma coisa, que não tem como debitar aquela chamada. Quando é um caso de urgência, é lógico, antigamente a gente tinha que pedir, passar para a monitora, ela que ia ver, hoje não, a gente mesmo pode fazer. O que está certo a gente faz e não tem que ficar dando satisfação: "Olha, nossa eu tive que fazer isso, por isso e por isso." O importante é servir o cliente e pronto.

P/1 - Qual o balanço que a senhora faz desses 25 anos de CTBC? A senhora tem um quarto de século na CTBC.

R - É uma coisa muito boa, a gente aprende muita coisa, o crescimento da gente é muito grande, a gente aprende a conviver com pessoas de tudo que é jeito, a gente fala, conversa com pessoas de todos os níveis, é um crescimento muito grande, uma lição de vida muito boa para gente, sem

dúvida.

P/1 - Como é hoje o seu cotidiano Dona AlvaDir? O seu dia-a-dia, como é que ele se distribui?

R - Você fala dentro da empresa?

P/1 - Na sua vida pessoal e profissional.

R - Certo. Hoje em dia eu consigo conciliar tudo. Eu trabalho à tarde, das treze horas às dezenove horas. Então de manhã eu faço tudo que eu tenho que fazer, serviço de banco... O que precisar fazer, eu faço na parte da manhã: acompanho meus filhos, que ainda são pequenos, acompanho tudo direitinho na escola, tarefa, tudo; cuido de casa, tudo arrumadinho; e vou para o meu trabalho. Chego lá, são outros problemas que a gente tem. É uma coisa boa porque, pelo fato da gente trabalhar só seis horas, dá bem para conciliar tudo, não é aquela corrida, aquela coisa desgastante. Mesmo porque a gente a vida inteira trabalhou seis horas e deu para fazer tudo, então continua. Quando a gente tem alguma reunião ou alguma coisa assim, a gente faz o tempo integral porque a gente vai para a reunião de manhã, depois já fica no trabalho e tudo, mas não são todos os dias, dá para conciliar tranquilo.

P/1 - Fale um pouco dos seus filhos?

R - Ah sim, eu tenho um casal de filhos; Leonardo, com onze anos; e Lizzandra, com sete. São crianças que... Graças a Deus, muito bem. São crianças boas, a educação que a gente teve, a gente tenta repassar para eles, eles gostam muito da empresa. Inclusive, tudo quanto é.... A minha filha, por exemplo, faz aniversário dia doze, por coincidência, nosso número de operadora é doze. Ela fala: "Olha mãe, doze é nosso número de sorte e tal, né." Então eu falo assim: "Olha Lizzandra, mas você está puxando saco e tal." Brinco com ela, né? "Mãe, mas pensa bem, você fala doze o dia inteiro, não fala? Então você pode lembrar de mim, que no dia doze eu estou fazendo aniversário." Sempre assim, ela tira proveito, lógico, né?

P/1 - E seu marido, qual a atividade dele?

R - Ele é assistente administrativo, trabalha na universidade.

P/1 - E o lazer da família, como é que é? Vocês passeiam? Saem?

R - Bom, geralmente, porque o meu trabalho... Por exemplo, eu folgo uma vez na semana, então não dá para sair muito. Mas quando a gente sai, quando a gente tem tempo, é um clube, um cinema, um passeio. A gente gosta muito de fazer, deixar tudo em casa no dia da folga meio bagunçado, mas a gente sai para espairecer um pouco. Principalmente criança, porque eles estão pequenos, precisam do apoio da gente, então a gente sai sempre com eles, que seja no Center Shopping, tomar um sorvete, alguma coisa assim, a gente está sempre acompanhando.

P/1 - E o futuro, Dona AlvaDir, quais são os seus sonhos?

R - Bom, o futuro é o seguinte... A gente pretende ver se consegue, porque eu já estou tentando entrar com meus papéis para aposentadoria, só que eu não quero parar por aqui, eu tenho que continuar trabalhando, acho que eu não dou conta. A vida toda que eu trabalhei, não dou conta de ficar sem fazer nada, aposentar entre aspas. Mas eu acho que eu não vou conseguir aposentar agora. Eu quero dar um futuro melhor para os meus filhos. Eu também pretendo ainda, às vezes, até voltar para escola, fazer alguma coisa para a gente continuar crescendo.

P/1 - Mas a senhora tem algum plano de continuar vinculada à CTBC depois da aposentadoria?

R - Com certeza, o que eu puder, eu quero ficar, porque é uma coisa que eu gosto. É uma grande parte da minha vida, então eu acho que para eu desligar não vai ser muito fácil. Independente do financeiro, é uma coisa que a gente gosta muito. Já mudou muita coisa, as colegas não são mais as mesmas e tudo, mas puxa! tem tanta gente, tanta coisa que a gente gosta de fazer, a gente está ligado com o cliente, não tem como desligar. A gente não sabe o dia de amanhã e tudo, mas se eu puder ficar eu quero, porque vai ser muito bom.

P/1 - Para terminar, como a senhora vê o futuro da Companhia? A senhora que a conhece tanto.

R - Ah, sim, eu acho que a empresa mudou demais da conta e ela tem que mudar muito ainda, a gente vê muita falha lá dentro. Tipo assim, tem que dar mais crédito para o cliente, apesar de que a gente sabe que existe muita gente que age de má-fé e tudo, mas isso é geral. Então uma coisa que eu sei é que a empresa... Como ela está crescendo agora, então ela trabalha em cima de qualidade. As coisas estão melhorando muito, eu acredito que ela vai continuar crescendo, ela vai continuar contribuindo, tudo que puder ela vai dar conta de acompanhar. Mesmo porque vai ser necessário, a demanda está aí, e a gente vai, todo mundo batalhando em cima disso. Eu acredito que de tanto que ela conseguiu a tendência é cada vez mais, eu acho que ela vai melhorar muito mesmo, já está melhorando e a tecnologia, ela está crescendo e ela não vai parar de crescer, não, está sempre muito bem.

P/1 - E as pessoas estão preparadas para isso?

R - As pessoas estão, todo mundo. É onde que eu falo que eu sinto necessidade de que preciso voltar para a escola. Eu tenho, inclusive por isso também. Eu acho que hoje em dia tem muita gente lá especial, gente que está trabalhando muito, que está buscando formações justamente pra isso, pra atender. É precisa, é necessário. A cultura lá mudou muito mesmo, hoje é uma coisa impressionante se for fazer uma comparação, não

tem nem... É muito grande, melhorou muito e a tendência é esta só.

P/1 - Mudou em que sentido?

R - Para melhor, com certeza. Hoje tem mais esclarecimento, a empresa acompanha tudo, não tem limites mais. Muito bom.

P/1 - Ótimo, Dona Alvanir. Alguma coisa que a senhora gostaria de ter dito e que não disse ou a gente não provocou a senhora a dizer?

R - Não, acho que não, às vezes tem tanta coisa que a gente pensa assim e depois muda um pouquinho, né. Mas na verdade é isso mesmo. Não tem alguma coisa de especial, não, que eu me lembre, acho que foi tudo falado já.

P/1 - O que a senhora achou de dar esse depoimento?

R - Nossa, eu achei muito bom, a gente fica bastante à vontade, recorda muita coisa boa, né? Na verdade foi um aprendizado pra gente também, que a gente faz uma retrospectiva daquilo que a gente viveu comparado com os tempos de hoje. Então é um aprendizado muito grande, eu acho muito válido, acho que a gente ganhou muito, que é muito gratificante tudo isso que a gente passou, as dificuldades e tudo, mas foi muito bom, a gente aprendeu muita coisa com a empresa.

P/1 - Muito obrigado.

R - Nós é que agradecemos.