

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

O Aché Vai Contar Sua História (ACHE)

Uma década de dedicação às pessoas

História de [Andrea de Oliveira Ferreira](#)

Autor:

Publicado em 30/04/2020

Projeto Aché

Depoimento de Andrea de Oliveira Ferreira

Entrevistado por Immaculada Lopez

Guarulhos, 15 de junho de 2002

Realização Museu de Pessoa

Depoimento ACHE_HV027

Transcrito por Leandro S. Motta

Revisado por Eduardo Lira

P/1 – Andrea, para começar uma pergunta muito difícil: seu nome completo, data e local de nascimento?

R – Andrea de Oliveira Ferreira. Eu nasci no dia 11 de novembro de 1973, em Porto Alegre, 28 anos.

P/1 – Sua família é de Porto Alegre?

R – Meu pai é de Santa Catarina, de Concórdia, e minha mãe é gaúcha, de Canoas.

P/1 – E você sempre morou em Porto Alegre?

R – Sempre.

P/1 – Como é que você foi para o Aché, Andrea?

R – (risos) Foi uma história bem curiosa. Eu tinha acabado de terminar o segundo grau e meu pai tinha uma visão de que eu não poderia trabalhar e estudar ao mesmo tempo. Teria que me dedicar exclusivamente ao estudo. Terminei o segundo grau e nem fazia uma semana que eu estava formada. Conversando com um amigo, eu disse: “Ah, agora eu vou ter que começar a procurar emprego.” E ele disse: “A minha irmã! Parece que tem uma vaga na empresa onde ela trabalha. Vou falar com ela!”. Ele falou, e ela disse: “Vamos lá! Eu tenho realmente uma vaga!”. Na segunda-feira ela disse assim: “Sete horas a gente sai daqui. Vamos nos encontrar na parada para a gente ir na empresa.”. E eu fui, aguardei. Fiz a minha entrevista com a Magali, que ainda é a minha gerente administrativa. Ela que me admitiu lá e, em “seguidinha”, entrei na empresa.

P/1 – Você já tinha ouvido falar do Aché?

R – Só por ela, porque ela já estava trabalhando fazia pouquíssimos meses. Ela entrou em julho e eu entrei em fevereiro do outro ano. Então, não fazia muito tempo que ela estava na empresa – sabia do que ela contava –, mas em seguida eu já fui admitida assim, “de pronto”. Passei, fiz os testes que ela pediu e me admitiu.

P/1 – Quando foi?

R – Foi em 1992, em fevereiro de 1992.

P/1 – E você foi admitida para qual cargo?

R – Auxiliar de escritório, nível um.

P/1 – E o que faz um auxiliar de escritório nível um?

R – Na época fazia uma tarefa totalmente diferente do que o pessoal faz hoje.

P/1 – Como é que era na época?

R – Na época tinham quatro meninas para quatro divisões. Na época era linha Aché, Novoterápica, Parke-Davis e Prodome. Eu cuidava da Novoterápica e Prodome. Tinha um gerente que se chamava na época de “regional”, que era o seu Mário. Ele que era o gerente da nossa regional, de Porto Alegre, e eu era subordinada a dois gerentes. Então, o que eu fazia? Controlava a visitação e fazia uns lançamentos no mapa, que eram umas planilhas pro pessoal ver a visitação, ver como estava indo. A gente fazia uma espécie de “mapa colorido” para ele e tinha que escrever, fazer uns cálculos, passava, fazia distribuição de amostras para os representantes. Éramos nós que fazíamos, então cada representante tinha uma folhinha que a gente colocava: “Fulano recebeu tantas amostras desse produto, tantas daquele!”. Fazia mais ou menos isso. Cuidava dessa parte assim.

P/1 – Era o mapa das visitas dos propagandistas para os médicos?

R – Exatamente! Era um mapa que exemplificava o nome do representante, quantos médicos ele tinha, quantas visitas tinha feito... Mais ou menos assim para simplificar o trabalho do gerente. A gente ajudava muito nessa parte. Fazia confecção de relatório simples. C.I's [Correspondências Internas] entre a filial e a matriz, era feito pelo pessoal.

P/1 – Você lembra do seu primeiro dia de trabalho?

R – Lembro.

P/1 – Como foi?

R – Nervoso. Eu não sabia nada, não conhecia ninguém, só ela. Justamente no período que fui trabalhar, era início de mês, era fechamento. Na época, eles cuidavam do balanço dos bancos – nós trabalhávamos com muitos bancos – e ela ficou só trabalhando. Me explicou o meu setor: “Olha, você vai lançar isso...”. Na época, fiz as minutas de amostras, que é essa divisão que eu te falei de colocar quantos produtos cada representante vai ganhar, mas ela me explicou e fiquei com dúvidas, porque saíram ela e a minha gerente administrativa e mais um outro rapaz. Foram fazer essa parte contábil da empresa, e eu fiquei sozinha ali, fazendo o meu trabalho. Mas me surgiram dúvidas. Então eu me senti um pouco deslocada, não entendia, pois nunca tinha trabalhado. O Aché é meu primeiro emprego. Para quem sai do colégio, saber o que tem que fazer... Realmente era muito nervoso, um misto de muitas coisas, mas foi muito legal. Foi bem legal o dia!

P/1 – Onde é que era a filial?

R – A filial continua sendo, desde que eu entrei, no mesmo local.

P/1 – Aonde é?

R – Na Rua Pereira Franco, 333.

P/1 – Como é o prédio da filial?

R – O prédio é do Aché. Um prédio de quatro andares. Tem uma cobertura. Na época morava o nosso diretor da regional, que era o seu Cober. A administração fica no primeiro andar; a parte de vendas no segundo. E hoje nós locamos o terceiro para uma empresa de consultoria, que é a HLB [HLB Audilink Auditores e Consultores]. O quarto andar está vazio no momento.

P/1 – Quando você entrou a ocupação era diferente?

R – Era com outras empresas. Na realidade o quarto andar era ocupado pela empresa Marisol, que é de malhas. E o terceiro andar, na época, não tinham empresas lá.

P/1 – E tem restaurante, alguma área de lazer... Como é?

R – Não. Nós temos um grêmio, que não se compara ao do Aché. É um grêmio pequeno com mesas, com flauta, com snooker. Tem um espaço pro pessoal fazer churrasco, tem as cadeiras... É bem legal, mas refeitório não – que o pessoal vai almoçar. A gente tem um espaço onde tem uma mesa, que o pessoal lancha de manhã e, quando quer almoçar, as mesas ficam lá. Mas não um espaço específico: é um reservado que o

pessoal almoça.

P/1 – E como é o dia a dia da filial?

R – (risos) Bom, quando eu entrei nós tínhamos quatro gerentes que ficavam viajando só o estado, só aqui no Rio Grande do Sul. E a nossa rotina era fazer esse trabalho de divisão de amostra, de controlar visitação, fazer a parte de C.I.s para a matriz controlar. Diariamente era mais entorno dessa situação. Hoje a situação na filial é bem diferente. A nossa hoje tem cinco gerentes, porque se criou uma linha constitucional que viaja o Rio Grande do Sul, Paraná e Santa Catarina. Na nossa regional praticamente ficam pouquíssimo tempo. A gente tem mais contato, hoje, com os gerentes distritais que ficam fazendo as regiões. Mas o nosso trabalho é de assessorar. Praticamente uma ajuda à outra, uma assessora a outra, porque cada menina fica com duas linhas. Eu cuido da linha 13, da linha de demanda, mas também assessoro em outras coisas que são necessárias no nosso setor. Faço um pouco de Departamento Pessoal e também a parte de caixa da empresa. Nosso dia hoje está um pouquinho corrido... A gente tem uma menina a menos, mas é muito bom.

P/1 – Ainda se faz aquele mapa?

R – Não, mudou toda a rotina. Hoje não se faz mais a passagem dos volantes nas filiais que veio para a matriz. Um pouco tempo depois desses mapas já foi a digitação manual das visitas dos rapazes que a gente fazia. Na época tinha faturamento também na empresa, agora já não tem mais. Hoje o que a menina faz? Faz a apresentação dos gerentes para as reuniões. Ela é que cuida dessa parte. Faz a confecção de todo um trabalho de estruturação da linha. O que a gente cuida é justamente isso.

P/1 – E o controle das visitas, como é feito atualmente?

R – Hoje o controle é feito assim: nós não temos um controle semana. Isso fica a cargo de cada gerente. Cada gerente tem um controle, mas não da maneira que se tinha antes, que era imediato – passava o volante a gente já tinha. Isso não tem mais. Então o que tem é um controle em Excel que cada uma lança e tem o representante que manda para nós. A gente lança e passa para o gerente.

P/1 – Quer dizer que antes era um mapa manual?

R – Um mapa manual.

P/1 – Depois passou a ser digitado?

R – Digitado.

P/1 – E agora?

R – Depois da digitação veio a leitura ótica, que era feita na filial. Tinha uma menina que cuidava dessa parte, e hoje já não é mais assim. Toda essa parte de visitação foi passada para um setor aqui, de Inteligência de Mercado. Eles que fazem essa passagem dos volantes. E lá na filial o que a gente faz é digitar, em Excel, as informações que o representante me passa semanalmente, toda segunda, quando eu recebo o malote.

P/1 – “Volantes”, o que é?

R – É uma espécie de formulário, como se fosse de loteria, que o pessoal pinta. Tem o CRM do médico ele pinta o dia da visita, o motivo – mais ou menos assim – e passa em uma leitura ótica. As informações vão sendo compiladas no computador.

P/1 – E a distribuição de amostras? Foi mudando o procedimento?

R – Mudou logo em seguida. Depois desse formulário que nós fazíamos, passou para a matriz. E hoje tem o faturamento que faz essa digitação, controla toda essa parte de distribuição de amostras.

P/1 – É direto da matriz para o propagandista?

R – Direto.

P/1 – Não passa pela filial?

R – Não. Hoje a gente só tem acesso, por exemplo, ao cadastro do faturamento. Altera, exclui ou inclui, somente isso.

P/1 – Mas o propagandista retira as amostras na filial?

R – Não, vai direto à residência dele.

P/1 – Antes vocês tinham um estoque de amostras?

R – Exatamente. Nós tínhamos estoque de originais e amostras grátis. Então o pessoal tinha um setor que cuidava de fechar as caixas, embalar,

passar por transportadora. Agora já não tem mais. Como a sede ainda é a mesma, o espaço ficou reservado para estacionamento, onde os gerentes colocam os carros.

P/1 – Antes era um espaço de estoque de mercadoria?

R – Exatamente. Um estoque de mercadoria. Tinha amostra, produtos originais, tudo ali.

P/1 – E tinha um movimento também de caminhões, por exemplo?

R – Exatamente. Hoje o movimento é bem menor. Ainda tem quando se recebe um plano que é específico para o gerente – alguma coisa assim – ou material que a matriz por solicitação da filial manda: “Olha, eu estou solicitando esse material!”. Ai vai, mas não o movimento que se tinha antes de caminhões enormes para carregar.

P/1 – Quando você entrou os propagandistas iam muito na filial?

R – As reuniões eram na filial.

P/1 – Reuniões de?

R – De vendas, que aconteciam por ciclos, praticamente mensal. Eles iam na filial. Depois de certo tempo mudou a metodologia, passou a ser dois dias. Então eles iam também à filial, mas ficavam hospedados pertinho, não muito longe. E agora não, agora nós quase não vemos eles.

P/1 – E quando eles iam retirar as amostras? A presença deles era diária?

R – No escritório não.

P/1 – Não...

R – Direto no segundo andar com a área de vendas. Nós não tínhamos acesso. Era muito difícil eles descerem no escritório, conversarem, isso não. Somente na parte admissão/demissão só.

P/1 – Hoje os propagandistas frequentam a filial?

R – Nós cruzamos com eles, mas no escritório somente quando o gerente pede que entrem, alguma coisa assim.

P/1 – Mas no prédio da filial, eles vão lá por alguma razão?

R – Vão, normalmente às segundas-feiras. Tem alguns gerentes que marcam alguma reuniãozinha rápida para eles entregarem material ou para passar uma instrução, ai eles se encontram lá. Do contrário, cada um vai para o seu ponto de encontro. Já não é mais como toda a segunda-feira que o pessoal ia, ficava conversando, colocando a parte burocrática em dia e depois iam para o campo. Hoje, jamais deixam o material ali e se dirigem para o campo.

P/1 – E essa parte de estrutura que você contou, de lazer e tal, é para que? Tem festas de vez em quando? Como é?

R – Tem. O pessoal faz normalmente eventos com hospitais, clínicas. Então os propagandistas organizam e montam toda a estrutura, churrasco – normalmente o prato é churrasco, que é rápido de fazer. Então vêm médicos, enfermeiros, estudantes de medicina. Eles montam toda a estrutura e o pessoal vai lá, levam karaokê, levam de tudo.

P/1 – Tem alguma festa, algum momento que foi marcante para você nesses seus anos de Aché?

R – Teve. Teve uma festa. Eu acho que foi em 1997. Nós fizemos em Novo Hamburgo, Rio Grande do Sul. Eu até contei isso para a Regina agora quando eu vinha subindo. Para mim foi muito legal, porque tinha uma esposa de um propagandista que todo o Natal me mandava cartão porque a gente tinha um contato de conversa. Quando dava algum probleminha de exame médico e eu cuidava do DP ela sempre me mandava cartão. E houve um caso de um representante que tinha uma menina com problema cardíaco – a menina nasceu com sérios problemas –, e nós tentamos da melhor forma agilizar a autorização de exames para que não desse nenhum problema., porque ele era do interior do estado e viria para a capital para fazer esses exames. E no dia dessa festa ele pegou essa menina pelo braço e me apresentou para ela. Claro que ela nem sabia quem era Andrea do Departamento Pessoal, mas ele chegou e disse: “Olha, é essa menina aqui que você ajudou!”. Então a gente se sente útil na vida deles. Eu estava comentando com o nosso gerente, que está aqui hoje também, o fato de nós sabermos coisas da vida do propagandista que eles talvez nem saibam que a gente tem essa informação, por trabalhar direto ali com as informações burocráticas diariamente, praticamente. Mas é muito gostoso.

P/1 – Como é que você vê o dia a dia do propagandista?

R – Para mim é uma incógnita porque eu não conheço a vida deles. Eu não sei como é que é o trabalho, mas imagino que é corrido o dia inteiro. Acho que é um pouco estressante de vez em quando, à espera de um médico que a gente vê eles falarem muito... “Esperei o médico tanto tempo

e o médico não quis me atender”, sabe?... E a concorrência também. É um mercado muito concorrido, mas, ao mesmo tempo, acho que eles se divertem. Eles têm histórias boas para contar.

P/1 – E o teu trabalho, como é que foi avançando, depois de você ser admitida como auxiliar de escritório...

R – Nível um

P/1 – Como é que foi avançando isso?

R – Como eu te falei, quando eu fui admitida fazia esse trabalho, e em seguida teve uma menina do escritório que se formou em administração e conseqüentemente casou-se. O Departamento Pessoal ia ficar vago. A minha gerente confiou em mim essa função. Como eu não sabia nada de Departamento Pessoal, ela me explicou e eu comecei a cuidar só de Departamento Pessoal. Em toda as outras funções não me envolvia da maneira que eu me envolvia com o Departamento Pessoal. Aí eu fiz durante um bom tempo, e, em seguida, nós admitimos uma outra menina para me auxiliar, porque começamos a fazer outras funções. E logo em seguida, agora com essa nova metodologia, já não faço mais o Departamento Pessoal da maneira como se fazia: conferência de folha... Isso aí tudo já é com a matriz. O que a gente faz é à parte de Unimed, inclusão, mas tudo só no papel. Tudo vem para a matriz e a matriz é que faz hoje. A gente assessora mais a área de vendas.

P/1 – Em paralelo com o trabalho você participa de outras atividades da empresa como, por exemplo, voluntariado?

R – Hoje nós cuidamos mais da parte burocrática do trabalho de voluntariado na Cidade dos Meninos, em Santa Maria. A gente controla Páscoa, reúne ideias para justamente tentar unir todos os funcionários, da filial, para uma ação junto com a Cidade dos Meninos.

P/1 – Como começou esse trabalho organizado de voluntariado?

R – Bom, o pontapé inicial foi a ação que o Aché fez. O pessoal adorou a ação.

P/1 – Qual ação?

R – Ação que, nos seus 35 anos, Aché fez um compromisso junto à sociedade e uma ação a nível nacional de entrega de kits para recém-nascidos. Era uma bolsa com alguns documentos para colocar fotos, daquele “primeiro-passo”, quando falou a primeira palavra... Coisas que foram entregues nas maternidades, tanto particulares como públicas. Junto a isso, aqui na matriz e nas filiais foram montadas equipes que iriam nos hospitais. Em visitas foi a área de vendas e, no meu caso, eu participei do coral da filial que cantou em alguns hospitais de Porto Alegre. Então nós fomos, cantamos algumas músicas e depois nos reunimos à tarde para fazer a comemoração final, que era o solicitado. Depois disso ficou a ideia e a Sueli, juntamente com o pessoal do serviço social, criou a “árvore de natal”, que valeria um prêmio no valor de 2 mil reais pelas filiais e um aqui dentro da matriz

P/1 – Como foi essa história?

R – Eles criaram uma campanha de fazer uma árvore de natal onde colocassem mantimentos, roupas, tudo o que fosse em prol do terceiro e que a gente pudesse doar depois. Cada um criou uma árvore da maneira como achou conveniente, e a matriz também teria um concurso interno: iria tirar foto, mandaria para cá e uma comissão elegeria quem ganharia os 2 mil reais. Só que na época houve alguns desligamentos de gerentes que eram muito ligados a nossa filial, e isso abalou um pouco. A gente acabou atrasando a nossa árvore e não pudemos participar do concurso. Aí o que nós fizemos? Iríamos eleger uma, digamos “associação”, que nós pudéssemos doar tudo o que foi angariado do pessoal, do nosso gerente mais o Volmar, que é gerente regional hoje. Eles já faziam um trabalho nessa sociedade, que é a Cidade dos Meninos, de crianças carentes da cidade de Santa Maria e o pessoal apoiou a ideia. Foram lá, saíram em quase dez carros e levaram o material que a gente tinha colhido. Eles voltaram com o sorriso na orelha.

P/1 – Você não participou diretamente dessa entrega?

R – Não, da entrega não. Nós só fizemos a parte de organização do material. E agora na Páscoa, a gente organizou também o pessoal. Eles fizeram um kit lá em Santa Maria por dezenove reais, com ovo, bombom, toda à parte de Páscoa, e levaram nessa associação novamente.

P/1 – E quais são os planos para o trabalho de voluntariado?

R – Lá praticamente está consolidado. Nós estamos vendo agora, para o meio do ano, um encontro para que todos os funcionários possam conhecer a Cidade dos Meninos, porque tinham outros funcionários da cidade que conheciam o projeto, mas não tinha o envolvimento que passaram a ter depois dessa situação. Então agora a empresa, pelo menos a nossa filial, já criou um compromisso com essa entidade.

P/1 – Qual a importância desse trabalho de voluntariado?

R – Ajudar o próximo, sem pensar no retorno. O retorno é o de menos. Não tem preço que pague. Nós estávamos conversando justamente sobre isso. Não tem preço que pague o sorriso da outra pessoa, a gratificação dela. É lavar a alma, dormir e saber que você ajudou alguém, que alguém precisava de alguma coisa, nem se fosse uma palavra, um carinho. Eu acho que é isso.

P/1 – Para você, qual foi o momento mais marcante desse processo do voluntariado na filial?

R – Foi as histórias que a gente ficou sabendo. E teve uma que emocionou a todos da filial. Foi o caso de um hospital público que o pessoal recebeu o presente que o Aché forneceu de uma maneira assim: “Quanto que eu vou pagar?” E o pessoal dizia: “Não, não vai pagar nada!”. E justamente com essas visitas, uma mãe que queria fazer a doação do filho resolveu não fazer mais pela conversa que acabou tendo com alguns representantes que fizeram a apresentação do kit. E isso marcou muito a gente.

P/1 – Era uma mãe que tinha acabado de...

R – Tinha acabado de dar à luz e pretendia fazer, logo em seguida... Não ter envolvimento nenhum... Ela não ia preencher ficha que dissesse o nome dela nem onde ela morava. Ela simplesmente ia no serviço social do hospital e fazia a doação para uma família que houvesse interesse. E o rapaz conversando com ela conseguiu que mudasse de ideia, e ela disse que não ia doar. Então isso para nós ficou muito marcado, foi uma situação, entre muitas, mas uma que chamou a atenção.

P/1 – A gente está terminando e eu queria te perguntar de futuro. Qual o seu sonho, Andrea?

R – Bom, eu acho que hoje, um que eu tenho, assim... Eu sempre digo que meu sonho é ser feliz, independente do que venha a ser, mas eu tenho muitos projetos, muitas vontades e quero concretizar tudo isso: minha faculdade, que eu termine, seguir uma carreira dentro dessa área.

P/1 – O que você está estudando?

R – Direito.

P/1 – Começou quando?

R – Comecei em 1997, mas eu não faço todas as cadeiras. Então vai ser um pouco atrasado essa minha formatura. Mas trabalhar nessa área eu acho muito legal.

P/1 – E o que você achou de ter contado um pouquinho da sua história para a gente?

R – Para mim é inusitado. Para quem está fazendo dez anos, contar tudo isso é muito bom, a gente se sente valorizada, essa que é a verdade. A gente não se sente mais uma pecinha só: a gente se sente uma peça que de repente, em dez anos, conseguiu contar um pouquinho. Isso que eu não tenho muita história, mas quem tem, eu estou me sentindo muito bem. Minha valorização aqui está.

P/1 – Quando você olha para trás e vê seus dez anos de Aché, como é que vê isso?

R – Cheio de mudanças, mas mudanças sempre para melhor. Sempre! Eu aprendi muito. O Aché foi uma escola, foi, é e sempre vai ser. Mas foi muito bom. Eu nunca tive nenhum tipo de cobrança, porque como é o meu primeiro emprego, poderia fazer o período de experiência e sair. E eles confiaram em mim, como quem confia um trabalho importantíssimo, como era o Departamento Pessoal, algo que não é todo mundo que tem acesso a certas informações. Então eu tinha acesso a informações, digamos sigilosas, que ninguém poderia saber. Estar conversando com um colega e saber que amanhã ele vai ser demitido e tu não poder falar, não poder dizer nada, isso é sentir a confiança do teu superior em ti como pessoa. Isso para mim é muito bom! Muito bom, ter dez anos muito bons!

P/1 – Obrigada pela participação.

R – Obrigada.