





– **49** – diz um senhor, de repente, aproximando-se de Cíntia.

Ela nem pensa. Olha para ele e apenas retruca, como se fosse a coisa mais natural do mundo:

- Primeiro corredor à esquerda, no final.
- Ah. Obrigado.

É sempre bom saber como reagir quando alguém chega de súbito e diz: “**49**”. Anote aí a resposta: primeiro corredor à esquerda. Pode acontecer a qualquer momento. E em qualquer lugar.

O balcão de informações é um espaço circular equipado com quatro cadeiras, dois computadores e uma garrafa térmica com água gelada. Há alguns vasos de plantas, guias rodoviários, listas telefônicas, folhetos de propaganda e manuais de todos os tipos. As moças que trabalham lá – como Cíntia – precisam conhecer em minúcias a cidade. E cada canto da rodoviária: o homem só queria saber onde era a plataforma 49, e ela mal precisou de três segundos para informá-lo.

Há apenas oito meses trabalhando no local, Cíntia é um gerador automático de respostas.

- Onde desce o ônibus de Atibaia?
- Final do corredor à direita.
- Onde é o guichê da 1001?

- À direita, segundo corredor.
- Onde sai o ônibus pro Shopping D?
- Descendo ali à esquerda, tem o ponto do ônibus de graça.
- Como é que eu chego no Center Norte?
- Saindo do terminal, segue a grade verde sempre em frente, dá uns dez minutos.

Uma, duas, três respostas em seguida. E não é só Cíntia que “pensa rápido”: todas as outras amigas do balcão de informações sabem de coisas que a mente humana nem poderia suspeitar. Na ponta da língua.

- Como eu chego em Santo Amaro?
- Você tem que descer lá no Anhangabaú, ir no terminal Bandeira e pegar o ônibus.
- Onde vende bilhete para *el Uruguay*?
- Segundo corredor à esquerda.
- Minha querida... Pássaro Marron?
- À direita, segundo corredor.
- Que ônibus eu pego pra cidade de Tietê?
- Só no terminal Barra Funda; o senhor pega o metrô sentido Jabaquara, desce na Sé e depois sentido Barra Funda.

Cíntia e suas amigas são almanaques que usam coque, uniforme

azul-marinho e lencinho da Socicam. “Tem que conhecer São Paulo a fundo”, é o que elas declaram, cheias de elegância e sombra branca nos olhos. “Tem que saber, não interessa. Eles são impacientes e, se você vacila, ficam bravos”, diz Cíntia.

Muitas vezes, as pessoas vêem a placa “Informações” e acham que podem perguntar qualquer coisa, sei lá, a raiz quadrada de 32, o sentido da vida. “Onde é que eu posso comprar um teco de pimenta?”, um homem perguntou para Silvana, atendente do local. “Eles pensam que a gente tem resposta pra tudo.” Como no dia em que chegou uma velhinha calma, perguntando:

– **Moça, onde é que eu faço inscrição pra ir pro Iraque?**

– ... Desculpe?

– Pro Iraque. Eu quero ir pra guerra, buscar o meu filho.

– Ahn... senhora, nós não oferecemos esse tipo de serviço.

E a mulher foi embora, bastante brava com a incompetência das atendentes. Ora, que disparate. Como, não sabe responder a pergunta?

I-N-F-O-R-M-A-Ç-Õ-E-S – é o que está escrito na placa.

Desnorteados, os passageiros andam em círculos ao desembarcar. Se encontram o balcão de informações, é provável que se ajoelhem e agradeçam aos céus. Parece inacreditável que, em uma cidade como São Paulo, exista gente disposta a prestar atenção no que os

outros dizem e a tentar ajudar as pessoas com todo o interesse. Mesmo que a questão seja insolúvel.

– Você pode avisar minha tia que eu já cheguei?

– Como?

– Minha tia. A Odete. Eu vim de Piranhas e não avisei pra ela que eu já cheguei.

– O senhor quer que eu anuncie o nome da sua tia no sistema de som?

– Não, não, ela está em casa.

– Mas você não avisou que vinha?

– Ah, não.

– Tem o telefone? Endereço?

– Não. Mas você conhece a minha tia, não conhece?

Não, ninguém entende como é que, numa metrópole de 17 milhões de habitantes, não se conheça a Odete, da quitanda, o Décio, da farmácia, o Edevaldo, amigo do Tião. Para as garotas do balcão de informações, é normal alguém chegar perguntando pelo seu Francisco (eletricista, cabeludo, conhece?), a dona Maria, a Josefa da relojoaria, e por aí vai. Certo dia, foi a vez de um senhor de meia-idade, rosto queimado do sol e boné na cabeça, pedir para anunciar o amigo no sistema de som.

– E como é o nome dele, senhor?

– Pelé.

–... Pelé?

– É.

– É mesmo o nome dele? E o sobrenome?

– Ah, o nome dele eu não sei, mas o apelido é Pelé. Ninguém sabe o nome. Acho que nem ele.

A mocinha hesita e pergunta para a amiga o que fazer: “Pode anunciar apelido, Rosângela?”. A outra ri, dá de ombros. Dali a alguns minutos, os alto-falantes anunciam: “Senhor Pelé. Senhor Pelé. Favor comparecer ao balcão de informações do piso superior”.

O tempo passa – cinco, dez minutos – e o moço continua sentado. De repente, as garotas do balcão avistam um homem cheio de malas se aproximando. O sujeito que esperava se levanta e grita:

– Moooooça! Moça, brigadão!

As meninas apenas se entreolham, meio espantadas.

– Olha só o rapaz aqui! – E dá palmadas nas costas do amigo Pelé, que acena para elas, satisfeítíssimo.

Os dois parecem tão felizes com o reencontro que nem percebem que estão gritando. O tal Pelé ostenta um sorriso de uma orelha à outra. “Se sorrir mais um pouco, os dois cantos da boca vão se encon-

trar atrás”, diria a Alice de Lewis Carroll. “E aí não sei o que pode acontecer com a sua cabeça. É capaz de cair.”

Então o amigo pára de andar, desmancha a expressão de alegria por uns instantes e pergunta, meio preocupado, meio curioso:

– Aliás, como é que você chama, ô?

O outro responde:

– Edson. Ué. Que nem o Pelé.

E saem, despreocupados, balançando os braços que nem crianças de filmes.

RODEIO

João Vítor chega correndo, se apóia em cima do balcão e pergunta, afobado, encarando a atendente Rosângela:

– Com licença, que ônibus vai pra Jaguariúna?

Ela toma um susto (“que espalhafatoso!”) e procura a informação entre as folhas de uma pasta.

– Gontijo, segundo corredor à direita.

– Valeu, hein!

E sai correndo. Minutos depois, o rapaz volta, de mansinho.

– Desculpa... mas acho que eu não entendi direito. Gontijo, é?

– Isso – e ela checa a informação na pasta preta.

– Mas eles disseram que não vendiam pra lá.

– Olhei errado. Pra Jaguariúna é Cometa ou Cristália.

Ele sai correndo de novo e some entre as pessoas. Mais uns minutos se passam, e lá está o moço de volta. Aproxima-se de Rosângela, abre um sorriso e assim, sem motivo, começa a puxar papo. João Vítor, 23 anos, esperava o primo para ir ao rodeio ainda naquele sábado à noite. Usava botas de caubói, cinto com fivela de boiadeiro e segurava um chapéu. Tinha enormes olhos azuis e disse que devia voltar para São Paulo às seis da manhã de domingo, para fazer uma prova de concurso público.

– Iiih, gandaieiro – exclama Rosângela, já amiga do moço. – Não vai nem estudar antes da prova?

– Não.

– Você bem tem cara de reizinho...

– Tá me chamando de playboy?

– É.

– Playboy desempregado, então – e suspira, trocando o peso do corpo para o outro pé, numa pose dramática.

– Vai começar a reclamar, é? Se quiser, tem espaço na casinha do meu cachorro.

Mal Rosângela termina a frase e ele se debruça no balcão, com um sorriso galante.

– Ôoopa! Isso foi uma cantada?

– Mas como? Te mandei morar na casinha do cachorro! – ela responde, indignada e ainda assim encantada.

– Eu sei dessas coisas, viu... começa assim... daí faz frio e eu vou pra dentro de casa, logo tô entre os seus lençóis!

Rosângela ri. Que moço abusado. O papo ia longe, mas sempre chegavam usuários com dúvidas e a conversa se interrompia. Ou melhor: João Vítor se intrometia com a maior empáfia do mundo.

– Boa noite, onde ficam os telefones? – pergunta uma moça e, antes que Rosângela respondesse, ele perde a paciência:

– Olha a placa ali, ó, grandona!

Rosângela lança um olhar irritado, mas ignora o comentário, passando a informar com precisão onde estão os telefones públicos – no final deste corredor, senhora –, e em seguida dá uma bronca em João Vítor.

– Mais um pouco, somos dois os desempregados! Ai de você se alguém reclamar de mim, hein?

Ele dá risada, achando tudo aquilo muito divertido. Chega uma adolescente e pergunta como se faz para ir à rua Embu Natal. Rosângela pega o guia de endereços e começa a procurar com cuidado. João Vítor toma o livro das mãos da moça e diz que vai achar rapidinho. Procura, procura, e não encontra.

– Não existe, dona. Tem certeza que pegou o endereço certo?

– É esse, Embu Natal.

– Ah, não existe. Não tem, não.

Ele larga o guia e se recosta no balcão, convicto. A atendente volta a folhear o catálogo e encontra o endereço. “Tá aqui, ó!” – Ele faz cara de quem não acredita. Sua mentirosa. Rosângela aponta para o nome da rua – viu? – e ele abaixa a cabeça. “Iih, menino, acho que a casinha do cachorro vai servir bem pra você!” As duas garotas riem, riem, e ele fica emburrado. Pergunta se Rosângela tem um telefone celular pra emprestar, pois precisa ligar para o primo (“A cobrar, né?”).

João Vítor devolve o aparelho e, minutos depois, avista um rapaz vindo em sua direção. Xinga-o com palavras nada elegantes (mas pede desculpas às moças do balcão, com um sorriso de canto) e abraça o amigo, dando aqueles tapões nas costas que chegam a fazer eco. “Finalmente, homem! Tô esperando aqui faz uma data!” Dá um beijo estalado em Rosângela e se despede, perguntando:

– Lembrei. Cometa ou Cristal, né?

– Cristália, homem, Cris-tá-lia!

– É, é. Dá na mesma.

Eles partem, satisfeitos, e desaparecem em meio às pessoas.

Em silêncio, Rosângela acompanha a dupla e, quando eles somem, vira para a amiga e declara: “AQUILO é uma peça rara no terminal!”.

Dá uma risada, se ajeita na cadeira e comenta: “O danado ainda conseguiu anotar o número do meu celular”.

FEIRA DO REVESTIMENTO

São mais de 2 mil as informações fornecidas diariamente pelas atendentes do balcão (117 por hora, quase duas a cada minuto). Respostas a todo tipo de pergunta, feitas pelas pessoas mais incomuns e em qualquer idioma. “Você conhece aquela teoria de que o ser humano consegue se comunicar em qualquer lugar?”, é o que Rosângela responde, quando lhe perguntam se ela sabe falar inglês. Não, nenhuma delas sabe um idioma estrangeiro, conhece a linguagem de sinais ou decorou o tomo L da enciclopédia, mas parece não fazer diferença.

-lajararojadesugodenaranjagrandullóndivertimientoflorindallhabela...

– Olha... se você falar espanhol bem-de-va-gar eu entendo.

-lajararojadesugodenaranjagrandullóndivertimiento cortázarayudame...?

– Ah! Você quer ir pra Ilhabela? É isso mesmo? Espera.

Rosângela apanhou um papel e foi esquematizando as instruções

para o turista, passo a passo. Conseguiram se entender, no final das contas. Ele ficou satisfeito, sorriu e fez um sinal de positivo. Uma espécie de “joinha” universal.

Em outra ocasião, um moço de Curitiba perguntou qual era o caminho para a Feira do Revestimento. Feira do Revestimento! Rosângela descobriu sabe-se lá como, pegou um papel, foi anotando as instruções e explicou direitinho: ele deveria pegar o metrô e ir para tal lugar, fazer baldeação, tomar o ônibus X, descer na rua Y, enfim. Concluída a ladainha, o homem continuou parado e balbuciou:

– Hum... tá bom. Agora me diz uma coisa: como é que eu faço pra pegar o metrô?

Ela retribuiu com um olhar engraçado, amassa o papel e suspira:

– Ih... Acho melhor a gente começar de novo.

Escreveu todas as instruções mais uma vez. Agora, em minúcias. “Ir até a rampa tal, comprar um bilhete de integração, entrar no metrô com destino a...” Ele saiu com o papelzinho estendido na palma da mão, como se fosse uma bússola. No final do dia, antes de voltar pra casa, ainda passou no balcão, agradeceu pelas informações e comprou um pão de queijo para Rosângela.

Houve ainda uma vez em que uma moça de vestido desbotado e chinelo de dedo perguntou como fazia para montar “naquilo ali”.

“Aquilo ali” era o metrô. A jovem precisava ir até um bairro da periferia, onde moravam alguns parentes. Trazia uma criança no colo. Tinha chegado do interior e não parecia estar entendendo muita coisa. Rosângela explicou o melhor possível, mas ela não tinha coragem de embarcar. Continuou sentada, nervosa, cheia de dúvidas. A atendente aconselhou-a a partir o mais rápido possível, pois estava começando a escurecer. Mas não havia jeito, ela continuava assustada.

Então chegou uma senhora tímida e perguntou como fazia para ir a um determinado lugar usando o metrô. Também estava com medo. Rosângela, então, chamou a primeira e sugeriu que fossem juntas, já que parte do caminho era o mesmo.

E foram.

A IMAGEM

Rosângela conversa com as pessoas sem rosto da rodoviária. Olha nos olhos de cada uma e ouve, com atenção, o que têm a dizer. Lembra-se de muitas delas, sabe quais são seus nomes e suas histórias. Dá um exemplo de relações públicas até para os altos funcionários da Soci-cam. “Eu estou aqui pra ajudar o usuário. Tudo o que eu puder fazer por ele, eu faço”, afirma a moça, séria. “Já falei pro meu chefe: antes de tudo está a pessoa, não me importo com o lucro, com a imagem da

empresa, essas coisas. Se eu atendo bem, ela fica satisfeita, é o meu trabalho. Depois é que vem o resto.”

Ela diz que adora olhar nos olhos de cada um dos usuários que vêm ao balcão. Só não gosta mesmo é de uma coisa: “Não suporto quando alguém chega assim, bem grosso, passa na frente de todo mundo e grita: ‘Moça! Onde é que fica o...?’”, e exige atenção prontamente. Mal ela termina a frase, uma mulher alta e bem-vestida, de óculos escuros, joga uma nota de dez reais no balcão e ordena que lhe dêem um cartão telefônico. Rosângela apenas aponta à direita, onde ficam os guichês de venda de cartões.

“Tá vendo? É assim. A pessoa nem olha pra você. Não sei como consegue viver desse jeito”, protesta. Ela conta que agia da mesma forma e só percebeu como a atitude era horrível quando, um dia, jantava no terminal e um senhor se aproximou.

- Boa noite, senhorita!
- Arrã.
- Bo-a noi-te, se-nho-ri-ta!
- É, boa noite – murmurou Rosângela, indiferente.
- Escuta. Vocês estão proibidas de sorrir, é? – perguntou o homem, suavemente.

Envergonhada, Rosângela olhou pra cima, desculpou-se e perce-

beu que é possível melhorar a vida do outro com uma postura atenciosa. “Se você já recebe as pessoas de um jeito amável, dificilmente elas vão brigar com você, responder mal ou sair dali chateadas. A atenção que a gente dá a alguém pode transformar muita coisa, não só na pessoa, mas em você também.”

Ela sabe do que está falando: um usuário que conheceu ali mesmo, no balcão de informações, chegou a ir visitá-la com uma proposta de casamento. “Ô Rosângela, tem um queniano aqui na porta com um buquê de flores pra você”, avisou a irmã certo dia, por telefone, achando tudo muito estranho. “Essas pessoas que você conhece na rodoviária, vou te contar, hein!”

Há passageiros que sempre procuram por ela, que acenam de longe e conversam todo dia com as moças do balcão antes de embarcar. Outros ficam com ciúmes da amizade entre elas e os funcionários dali – “Negão, se eu te cato vou te deixar branco!”, brincou Rosângela com o amigo Marcos, da administração, para espanto de um usuário.

Mas já é hora de ir para casa, e Rosângela conclui, filosoficamente, enquanto vai arrumando as coisas: “Tem pessoas aqui no Tietê que marcam a sua vida de verdade”. Ainda sorrindo, completa: “Ao contrário de tantas outras, que só passam e perguntam onde é o guichê da Cometa”.