

# atividade.

EDIÇÃO ESPECIAL

## MANIFESTO TELEHELP

**CONHEÇA A NOSSA  
HISTÓRIA E O PROPÓSITO  
QUE NOS INSPIRA**

---

### **HISTÓRIAS DO LEITOR**

**Nailda Mahmed** e sua corrente de solidariedade para cuidar de crianças

Aos 106 anos, **Victoria Adelina Pagani Nagem** mostra a sutil arte de envelhecer

---

### **DEPOIMENTOS**

O que os clientes pensam da TeleHelp



# editorial.

## NOSSA HISTÓRIA

Para contar a história da TeleHelp, é preciso contar um pouco da história da minha mãe. Ela se casou cedo, teve três filhos e separou-se logo. Naquela época, em meados de 1968, o preconceito contra as mulheres divorciadas era grande. Separada, com três filhos, Dona Marisa não se queixava. Afinal, ela veio ao mundo disposta a lutar. Formou-se em Pedagogia e, em um piscar de olhos, tornou-se procuradora após concluir também o curso de Direito. Trabalhava durante o dia e estudava à noite. Minhas irmãs e eu assistíamos àquele “furacão” com grande admiração, sem ter ideia da imensa complexidade que aquilo tudo exigia.

Em março de 2004, recebi uma ligação dela contando que havia caído em casa, mas que já estava bem. Na noite do mesmo dia, segui para lá, e ela me contou sobre o medo que passara. Como uma mulher independente e superativa que sempre foi, sentiu-se totalmente incapaz, pois não conseguia chegar até o telefone para avisar a alguém que precisava de ajuda.

Saí da casa dela angustiado com a situação. E se isso ocorresse novamente? Comecei então a pensar de que maneira uma pessoa naquelas condições poderia receber socorro. Minha imaginação criou vários cenários: telefones com extensões compridas pela casa, câmeras de vídeo, campanhas, mas a solução sempre esbarrava em alguma limitação técnica ou alguma objeção por parte dela.

Eu trabalhava com tecnologia e resolvi buscar soluções com fornecedores e amigos no exterior. Durante essa pesquisa, descobri e visitei duas das maiores empresas de um serviço chamado teleassistência: uma no Canadá e outra na Inglaterra. Fiquei surpreso ao saber que já existiam milhares de pessoas, nas mesmas condições de minha mãe, utilizando os serviços oferecidos por essas empresas.

Estava tão convicto da necessidade de introduzir esse serviço no mercado, e ao mesmo tempo tão feliz com a solução encontrada, que a decisão de iniciar uma nova empresa não demorou mais que um dia. Nasceu

então a primeira empresa de teleassistência do Brasil. Foi tudo muito rápido e natural, afinal eu já tinha uma cliente importante garantida.

Atualmente, a TeleHelp atende mais de 10.000 clientes espalhados por 290 cidades, em 20 estados brasileiros. Recebemos mensalmente cerca de 3.000 sinais de emergência, realizamos mais de 10.000 ligações no mesmo período e, literalmente, salvamos pessoas todos os dias.

Com o passar do tempo, fomos aprendendo mais e mais a respeito dos nossos clientes, o que nos levou a lançar ao longo destes anos novos produtos e serviços, como, por exemplo: a Orientação Médica Telefônica, o Serviço de Atendimento Domiciliar, a Ligação de Bem-Estar, o Lembrete de Remédio, os serviços da TeleHelp-Resolve (eletricista, encanador, chaveiro, informática, serviços para pet etc.), equipamentos para uso fora de casa e vários benefícios, como o cartão de desconto Droga Raia-Drogasil e a revista Atividade, que a partir desta edição traz um visual novo, em um projeto gráfico arrojado, mais moderno e feito com muito carinho para você.

### Nosso Manifesto

Em outubro de 2016, cientes de que não éramos mais apenas uma empresa de atendimento emergencial, resolvemos organizar, escrever e divulgar interna e externamente qual é o nosso Propósito por meio de um Manifesto.

Ele foi elaborado após um extenso trabalho de pesquisa e de entrevistas com colaboradores e clientes da empresa. Acreditamos que, para definir o nosso real propósito e como ele poderia interferir na vida das pessoas, deveríamos entender as nuances do envelhecimento. Por isso, fizemos uma imersão nessa fase da vida das pessoas, e, nas próximas páginas, você poderá conhecer na íntegra esses valores que nos levam a tentar entender profundamente a arte de envelhecer.

Boa leitura!

José Carlos Adri de Vasconcellos, presidente

#### TeleHelp

Tels.: (11) 3585-2000 / 0800 014 2002  
www.telehelp.com.br  
atividade@telehelp.com.br  
Blog: www.blogatividade.com.br  
Facebook.com/TelehelpOficial

#### Jornal Atividade

Publicação bimestral da TeleHelp

#### Direção de Arte

TeleHelp/RG Designers  
www.rgdesigners.com.br

Revisão: Tatiana Lopes

#### Jornalista responsável

Maria Helena Bellini (MTB 21.379/SP)

Fotos: acervo TeleHelp/123rf

Impressão: Hawaii

Tiragem: 10.500 exemplares

# NOSSO MANIFESTO

Viver é maravilhoso, mas não é exatamente fácil. Talvez a vida possa até ser definida como a rede tecida com os fios das alegrias e das tristezas, do sublime e do sofrimento, da celebração e da dor. Envelhecer é maravilhoso, mas não é exatamente fácil. Lentamente o corpo muda, as relações mudam, as rotinas mudam. E isso tudo é evolução. De maneira natural e contínua, vamos compreendendo cada vez melhor as ideias que antes evitávamos e que nos são fundamentais, como a consciência de nossa fragilidade e finitude. O tempo, sempre ele, nos confirma a interdependência entre todos os seres vivos. E que a autonomia total é uma ilusão. Cada um tem sua jornada, com seu início e fim, mas ninguém caminha sozinho. A ideia de independência é uma ingênua abstração ficcional. Nada nem ninguém é independente. Somos absoluta e inexoravelmente interdependentes. Cada ser vivo depende de todos os outros. Pena que demoramos décadas para perceber coisas tão simples, como nossa total necessidade de amor, seja daquele que damos ou do que recebemos. Perceber, acolher e celebrar essa sabedoria é uma das coisas mais difíceis e, ao mesmo tempo, mais libertadoras na vida.

Como grupo social, não entendemos e não sabemos exatamente como lidar com tudo isso. Tentando desesperadamente maquiagem, adiar ou reverter o fluxo natural da vida, ou criando eufemismos tolos como “melhor idade”, nossa sociedade continua tratando o envelhecimento como um defeito, uma condição inferior, algo indesejável e, portanto, descartável. Evidentemente não há “melhor idade”: cada fase da vida vem com suas dores e delícias, suas sombras e suas luzes. A graça da vida é que ela simplesmente é. A maior alegria é estar vivo, agora. Assim, acreditamos que difundir uma ideia bastante simples é uma das nossas missões mais relevantes e urgentes para que possamos de verdade vislumbrar um mundo mais razoável, equilibrado e civilizado nos tempos que virão. Entender a dádiva e ao mesmo tempo o peso de estar vivo, reconhecer nossa total interconexão com os outros, desfrutar cada segundo dessa viagem, pelo maior tempo e com a maior qualidade possíveis, com serenidade e o espírito aberto e leve diante das alegrias e dos sofrimentos, é o que pode fazer uma existência realmente plena. E isso, sim, transforma a gente. Isso, sim, muda o mundo.

**Manifesto TeleHelp**



# A ARTE DE ENVELHECER



## **Viver com plenitude e inteireza os desafios e as oportunidades da vida é envelhecer com arte**

O envelhecimento é uma fase natural da vida, que nos traz novos desafios, mas que pode vir também repleta de novas alegrias.

Percebendo a interdependência entre todos os seres vivos, fortalecemos os vínculos das relações humanas, que, reforçadas pelas tecnologias de ponta, formam os eixos fundamentais para que o envelhecimento possa ser uma fase de existência plena, em que possamos desfrutar cada segundo dessa viagem pelo maior tempo e com a maior qualidade possível.

Ajudamos a reconhecer os desafios com coragem, e resolvê-los com otimismo e inteligência, compartilhando as vitórias e dificuldades com quem é importante pra nós e se importa conosco. Exploramos os novos lugares que nos são possíveis ocupar nessa fase da vida, enxergando um universo de oportunidades, sem medo de abraçá-las. Porque nunca é tarde demais para algo novo.

Envelhecer não é exatamente fácil, mas pode ser maravilhoso.

E, como viver, é uma arte sutil.



## A CORRENTE DO BEM

### Conheça a história de superação e fé de uma mulher que transformou uma fatalidade em uma ONG para cuidar de 200 crianças

Em 1986, Nailda Aparecida Mahmed precisou passar por uma cirurgia para retirada do útero. Quando retornou à sua casa, poucos dias depois, começou a sentir-se mal, sem forças e com muita febre. Em uma noite, sem conseguir se levantar, teve a sensação de que não iria conseguir chegar até a manhã seguinte. Com um aperto no coração começou a rezar e pediu com muita fé para Nossa Senhora Aparecida que, se ela ficasse curada, dedicaria todos os anos do restante de sua vida a ajudar as crianças. Sentiu que algo acontecia em seu abdômen enquanto fazia suas orações, e pela manhã já estava mais disposta. Consultou um médico e, de volta à sua casa, foi se recuperando. Após 15 dias, sentindo-se melhor, foi procurar o pároco da Vila Ré, e declarou: “Quero trabalhar pelos pobres”. E ali encontrou alimentos e roupas para doações. Conseguiu algumas máquinas de costura usadas e pensou em ensinar o que sabia de costura para aquelas mães, para que conseguissem fazer, ao menos, enxoval para os filhos. “Foi então que uma assistente social apareceu e começou a fazer palestras, ensinando aquelas mulheres, como cuidar dos filhos, da casa etc. Muitas dessas mães não sabiam cozinhar todos os ingredientes das cestas básicas que recebiam, pois eram do Norte do país e só sabiam fazer o feijão com farinha”, relembra. Começou a ensiná-las como preparar refeições com os alimentos de que dispunham e decidiu cuidar dos pequenos enquanto as mães se qualificavam. Reunia as crianças em outra sala, e ali realizava brincadeiras, ensinava um pouco da escrita e da leitura.

Passo a passo, conseguiu fundar o Centro Social Santa Cruz da Vila Ré e, algum tempo depois, Nailda e toda a sua equipe fizeram a mudança para uma casa oficialmente preparada para acolher os pequenos.

Em 2013, a Prefeitura fez ali a vistoria anual e constatou que a rua era muito íngreme, e que o local não era acessível para deficientes físicos, o que tornava aquele lugar inviável para atender quase 200 crianças.

Mais uma vez precisavam se mudar e, com a ajuda de um amigo, encontraram a casa na Rua Vera, 326, na Vila Granada, em São Paulo.

Ali a ONG passou a ser designada como Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Crianças e Adolescentes, para onde Nailda vai todos os dias, das 8h às 17h, e trabalha ao lado de seus fiéis escudeiros, 12 funcionários, entre o pessoal do administrativo-financeiro, cozinheiras e professores. Morando sozinha, tornou-se cliente da TeleHelp, pois quer ter mais qualidade de vida e segurança em casa. Com 193 crianças atendidas (podendo chegar a 200), de 6 a 15 anos, a ONG oferece atividades de dobradura, pintura, dança, capoeira, aulas de canto e recreação, entre outras, com refeições completas. Passeando pelo local com Nailda, percebemos o carinho com que as crianças vêm até ela e a abraçam, chamam-na de Tia Ilda, querem se aconchegar nos braços dessa guerreira que fez de sua vida uma corrente de solidariedade por amor ao próximo.



## UMA ESPECIALISTA NA ARTE DE ENVELHECER

**Aos 106 anos, Victoria Adelina Pagani Nagem, mora sozinha e gerencia toda a sua casa e a sua vida com muito bom humor e disposição**

Ela nasceu em São João de Petrópolis, no Espírito Santo, no ano de 1911, e mora atualmente em Vitória, em um apartamento ao lado da filha, Marlene, e do genro, Wanderley. Em sua vida, ela conta que nem tudo foram flores. “Aos 8 anos, meu pai faleceu, e eu era a caçula de dez irmãos, de uma família de imigrantes italianos que sempre considerou os estudos como parte essencial da vida. Fui estudar em um colégio interno e ali permaneci até completar 17 anos, quando perdi minha mãe, que faleceu em decorrência de um acidente de carro. Sim, em 1928, ela já dirigia. Acho que foi dela que herdei a visão de sempre ver além do meu tempo”, relembra.

Naquela época, resolveu acompanhar o irmão e a cunhada, que foram levar os filhos para um colégio em Juiz de Fora, em uma viagem de trem. Ali conheceu um jovem contador, Wady Nagem, que trabalhava em Vitória, mas estava indo visitar parentes em Caratinga. Namoraram, casaram-se em 1935, e tiveram quatro filhos: Maria Luiza, Rogério, Marlene e Heloisa.

Adelina, como prefere ser chamada, era professora formada e, juntamente com o marido, acalentava o sonho de fundar uma escola. Com um olhar sempre voltado para o futuro, Adelina e Wady adquiriram o prédio onde funcionava, no século 18, a Academia de Comércio de Vitória e o transformaram em um curso ginásial técnico em Contabilidade e, posteriormente, em um curso para formação de professores. “Foi uma época muito boa, porém a vida me chamou novamente à liderança quando meu marido faleceu repentinamente. Com quatro filhos

pequenos para criar e um colégio funcionando em três turnos para administrar, precisei, apesar do luto, seguir em frente”, conta.

Resolveu dedicar-se ao ensino e foi uma das primeiras mulheres naquele Estado a tornar-se empresária. Na sequência, ajudou a fundar o Sindicato dos Diretores de Escolas Particulares do Espírito Santo e, mais tarde, quando a entidade completou 50 anos, em 2014, recebeu uma bela homenagem por toda uma vida dedicada ao ensino.

Seu marido também foi muito atuante nesse setor, e havia sido um dos fundadores da Faculdade de Direito de Vitória, por isso Adelina resolveu dar seu nome para o colégio, que passou a se chamar Escola Normal Dr. Wady Nagem.

“Uma líder nata”, segundo sua filha caçula, Heloisa, mesmo com todas as reviravoltas que teve, nunca se permitiu esmorecer. “Sou uma mulher de muita oração e não me entrego frente às limitações que a vida me impõe. Fiz da nossa casa um porto seguro para toda a família. Quem chega é muito bem recebido, gosto da casa cheia de gente”, diz Adelina.

Por causa da pouca visão, usa a memória para conseguir fazer tudo sozinha no apartamento em que mora atualmente, e sente-se segura e com mais autonomia, pois sabe que pode contar com o pronto atendimento da TeleHelp, de quem é cliente desde 2014.

Adelina gosta de tudo bem arrumado, armários de roupas e de louças. “A mesa de refeição para mim é um lugar sagrado. Costumo deixá-la sempre muito bonita e ajeitada”. Sua alimentação é bem variada. “Como boa filha de italianos, adoro uma polenta frita e acredito que o segredo de uma vida equilibrada está na quantidade daquilo que se come. Tenho uma saúde de ferro, me vacino e bebo suco de laranja com uma folha de couve. E só tomo vitaminas para tentar melhorar a visão. Nunca tive uma doença séria e tenho horror a hospital”, relata. Sua única limitação é não conseguir ler, mas Adelina dribla muito bem essa falta. Até bem pouco tempo, para saber as notícias do Brasil e do mundo, tinha dois rádios, em um acompanhava o noticiário político e o desenrolar da história brasileira, e em outro, nos horários da programação, fazia as orações juntamente com os padres de uma emissora católica.

Sempre magra, elegante e vaidosa, não se permite fotografar sem ter os cabelos bem arrumados. “Certa vez o jornal A Tribuna queria fazer uma matéria sobre a minha vida, e a jornalista responsável telefonou logo cedo e perguntou se ela e o fotógrafo poderiam vir antes do almoço, pois era um tempo que eles tinham disponível na agenda. Disse que não. De que maneira poderia recebê-los sem estar bem penteada?” pergunta e ri na mesma hora. Eles foram somente no dia seguinte para entrevistá-la.

Atualmente, sua família é repleta de pessoas de bem, que ela ajudou a formar com muito amor e carinho. Apesar da saudade dos filhos Rogério e Maria Luiza, que já partiram, ela tem as filhas Marlene e Heloísa e também Marike, viúva de seu filho a quem ama como filha do coração, 10 netos casados e 18 bisnetos, e celebra a vida todos os dias.



Para a filha Heloísa, “Adelina é uma mãe, avó e bisavó amorosa, excelente educadora, boa amiga que mantém e cultiva as suas amizades até hoje. A julgar pelas cartas e cartões de meu pai, que ela guarda até hoje, foi uma esposa maravilhosa”, conta em segredo.

Adelina é uma entusiasta da vida. “É muito bom viver, mas é preciso saber a maneira certa de fazer isso. Às vezes, a vida nos apresenta uns pedriscos; às vezes, nos apresenta algumas pedras maiores, e, às vezes, ela nos apresenta uma pedreira inteira. É preciso saber discernir o que você pode enfrentar, daquilo que você precisa contornar e ter sabedoria para escolher as ferramentas certas para cada uma dessas ocasiões”, finaliza.



**É muito bom viver, mas é preciso saber a maneira certa de fazer isso. Às vezes, a vida nos apresenta uns pedriscos; às vezes, algumas pedras maiores, e, às vezes, ela nos apresenta uma pedreira inteira.**



“A vó Adelina é uma pessoa maravilhosa, cheia de vida com tudo. Ela tem o domínio absoluto de tudo o que se passa em nossa família. Sempre que não posso visita-la, telefono, pois não moro em Vitória, e ela me atualiza das notícias de todo mundo. Nossas conversas são memoráveis, pois ela tem uma excelente memória e me conta de como era a vida no início do século passado. Eu adoro ouvir tudo, sua fala suave pontuada com dicas sábias, mesmo se o assunto for mais difícil. Ela é um exemplo a ser seguido e uma eterna fonte de alegria e de sabedoria, conta emocionado.”

**Patrick Nogueira**

“Pra mim é uma enorme bênção ter a minha avó Dilina. Ela é e sempre foi um grande exemplo de como se viver a vida. Enfrentou sem medo as dificuldades que lhe foram impostas. Nunca se lamentou de nenhuma delas, mas, ao contrário, sempre agradeceu pelas coisas boas da vida. Não se ressentiu das perdas, mas comemora os ganhos. Minha avó é uma força de Deus em nossas vidas.

Sou feliz por meus filhos poderem conviver com esta bisavó. Eles já a têm como exemplo. Minha filha Duda colocou, em um trabalho escolar, a bisavó como exemplo de mulher que mudou o seu tempo.

Muitos são os momentos especiais em que me lembro de minha avó. O mais marcante recentemente foi vê-la com meus filhos no colo. Espero conseguir ser um pouco do que ela é e honrar tudo que ela me ensinou.”

**Priscila Nagem**

Muitas vezes, durante as ligações que fazemos semanalmente para os nossos clientes, surgem elogios tão bons de se ouvir que resolvemos compartilhá-los com vocês. Conheça, a seguir, alguns depoimentos especiais de nossos associados, sobre a TeleHelp.

Minha mãe possuía esse serviço há mais de 4 anos. Várias vezes solicitei o atendimento de médicos. Algumas me orientaram por telefone, algumas foram na residência, e em duas ela foi removida para o hospital indicado. Profissionais competentes e muito atenciosos. Aonde vou e com quem converso sempre divulgo a excelência do atendimento. Quero mais uma vez agradecer a todos da TeleHelp pelo profissionalismo e educação em todos os setores. Obrigada.

**Véra Regina Alvarenga**

Para mim, que gosto de ficar um pouco sozinha e de preservar minha autonomia, foi a melhor aquisição ter o produto e os serviços da TeleHelp, pois sei que se eu precisar, basta apertar um botão para que uma voz amiga tome todas as providências. A TeleHelp aumentou a minha qualidade de vida... e olha que vou celebrar 106 anos no dia 13 de junho!

**Victoria Adelina Pagani Nagem**

Usamos durante vários anos. Meu sogro ficava em casa com uma funcionária. Quando ele tinha qualquer problema, acionava o botão, e a Central atendia. Muitas vezes ele usou o Serviço de Ambulância com toda a equipe que a TeleHelp disponibiliza. Tudo incluso no valor da mensalidade. Nós aprovamos esse serviço. Na época sentíamos falta de o serviço poder ser usado fora de casa, na rua. Agora vi na divulgação que isso já é possível. Ótima iniciativa.

**Itamar Santos**

Assino o serviço da TeleHelp há três meses, e estou gostando muito. As atendentes são muito atenciosas e preocupadas conosco. Só tenho a agradecer à empresa por esse carinho e por nos proporcionar um equipamento com tanta tecnologia e que faz com eu me sinta segura e protegida.

**Nailda Aparecida Mahmed**

Eu só tenho a agradecer a TeleHelp. Nos últimos 4 anos tive um atendimento e um carinho maravilhosos com meu pai, por parte de vocês! Demonstraram que, além de uma empresa, vocês têm uma equipe de gente maravilhosa. Após a remoção com a ambulância de vocês, a equipe ficou me ligando para saber o estado de saúde do meu pai todos os dias.

Muito obrigada, TeleHelp! Vocês nem imaginam como foram importantes os telefonemas, o carinho e a atenção de terem perguntado sobre o meu pai.

**Lu Paiga**

Meus filhos me apresentaram a TeleHelp, e já utilizo os serviços há quase 3 anos. As atendentes são muito delicadas e atenciosas... educadíssimas. Fico tranquila em ficar sozinha, pois sei que se passar mal é só apertar o botãozinho, e logo serei socorrida. Parabéns a toda a equipe TeleHelp.

**Izilda Santos Pimenta**

Estou com 78 anos e moro sozinha! O serviço é ótimo! Sempre atentos! Toda sexta-feira me telefonam para testar o serviço! E não é caro! É muito interessante!

**Marly Caldas**

Diga ao Dr. Pedro que eu agradeço muito, muito, muito.... pela atenção dele, ele foi espetacular, eu sou médica também, e ele me ajudou muito. O colega que me atendeu, Dr. Pedro, maravilhoso, excelente e extremamente calmo, pois eu sou médica dos outros, mas não sou da minha mãe, eu falei com ele nervosa. O serviço é perfeito, vocês são excelentes, tem dia e hora para ligar e saber da minha mãe, vocês são muito bons mesmo.

Por favor, transmitam ao Dr. Pedro os meus agradecimentos, faço questão disso. Muito obrigada pelo suporte, vocês são maravilhosos, muito obrigada mesmo. Que Deus ilumine vocês sempre. Muito obrigada!

**Dra. Marcia Steiner**