

OBSERVATÓRIO GERAL

Impressões, curiosidades e anotações ...

CLÁUDIA PEREIRA

cpereira@brasilianet.com.br



"PISTOLÃO EM PARIS, FALAMOS EM CORO? ATÉ PARECE COISA DE PAÍS SUBDESENVOLVIDO".

"TEM GENTE QUE ACHA QUE SERVIR É PARA OS OUTROS. TALVEZ POR ISSO OS CALL CENTERS INGLESES ESTEJAM TODOS SEDIADOS NA ÍNDIA".

EM PARIS, QUANDO O ASSUNTO É DELIVERY, NINGUÉM ASSUME COMPROMISSO. PRESTAR SERVIÇO É UMA OFENSA PARA OS SNOBS PARISIENSES.



Dois amigos europeus passaram por Brasília para matar as saudades. Num jantar de boas vindas, a conversa girou em torno da readaptação de cada um às suas condições de europeus, depois de algum tempo passado no Brasil. E o resultado da conversa nos surpreendeu, quando um deles afirmou categoricamente: "quando o assunto é serviço, o Brasil é primeiro mundo". Para nosso espanto, sua veemência foi endossada pelo outro europeu.

Com uma pontinha de desconfiança e um desejo de maiores esclarecimentos, nós, brasileiros, pedimos mais detalhes. Os menos crédulos correram a afirmar que aquilo era uma brincadeira. Uma ironia. Os curiosos queriam mais explicações. Os cautelosos observavam em silêncio. No meio daquela salada de inquietudes e questionamentos, vieram as respostas.

Um dos amigos contou que levou meses, sendo transferido de telefonista para telefonista, até conseguir instalar uma simples linha telefônica na sua casa em Roma. O outro, enumerou as diversas situações em que teve que enfrentar vendedores omissos, que afirmavam que aquele assunto não era com eles, sempre que a questão era a entrega de alguma mercadoria. Em Paris, disse ele: "quando o assunto é delivery, seja de mesas, cadeiras e demais utensílios, ninguém assume compromisso". Ao que tudo indica, prestar serviço é uma ofensa para os snobs parisienses.

Surpreendente mesmo foi a história da instalação de um simples alarme. Contou-nos o atual morador da Cidade Luz que, por diversas vezes agendou reuniões com representantes de empresas de alarme que nunca apareciam. Indignado, ele reportou sua história a uma amiga. Esta lhe disse que os dois tinham um amigo em comum, o Barão Tal e Tal, que presidia uma grande empresa no setor de alarmes e segurança. Foi assim, depois de falar

com o Barão, que ele conseguiu instalar o simples alarme em sua casa. "Pistolão em Paris, falamos em coro? Até parece coisa de país subdesenvolvido".

De volta a terra natal, nossos amigos europeus não estão se adaptando mais às suas condições de europeus. Não suportam o mau humor dos seus conterrâneos e o mau atendimento nos mercados, lojas, bancos e tudo mais. São europeus cansados dos europeus. Reclamam que na Europa, as pessoas se recusam a atender qualquer tipo de demanda que signifique servir. Foi aí que pensei com meus botões: "Isso é que é coisa de primeiro mundo. Assunto para quem acha que servir é para os outros. Talvez por isso os call centers ingleses estejam todos sediados na Índia".

Humildes por condição e servis por tabela, a farta criadagem brasileira tem selo de qualidade. Status superior. Só não conquistou, mesmo, salário de primeiro mundo. Penso que deveríamos investir nessa atividade que é quase uma vocação. Aplicar nessa capacidade de atender e servir. Tarefas que desempenhamos com disposição, alegria, bom humor e, ainda por cima, com um sorriso nos lábios. Tudo isso, por alguns trocados. E pensar que nos EUA, 70% do PIB vem do serviço, do atendimento e da entrega.

Acho que o Brasil tem uma mina de ouro nas mãos. Transformar a disposição dos brasileiros para servir em matéria prima de exportação. Acredito que devemos programar nossa economia para a prestação de serviço e, com ela, nos transformarmos de fato, numa sociedade de primeiro mundo tanto do ponto de vista econômico quanto humano. Fica aí a sugestão para os próximos governantes. Investir na qualificação do que nós temos em abundância: homens e mulheres dispostos, alegres e capazes. Coisa que falta ao primeiro mundo.