



Quer compartilhar uma história vivida na Caixa?

Envie para aeaminas@aeaminas.com.br

AMIGOS, AMIGOS ... NEGÓCIOS À PARTE!

Trabalhei na Caixa por vinte e oito anos. Naquela época, os clientes eram atendidos no balcão. Dali, encaminhados ao guichê ou a outro funcionário, conforme a sua demanda por serviços. A receptividade era sempre amistosa, mas coisas inusitadas aconteciam. Numa pequena cidade do interior, por exemplo, é muito comum a convivência entre bancários e clientela fora do expediente, potencializando a ocorrência de afinidades, amizades e até, intimidades. Daí, inevitáveis empatias mútuas.

Depois de algum tempo, o banco passou a adotar rodízios mais frequentes de gerentes, com inspiração no velho ditado: “pedra que muito rola não cria limo”. Nesse intuito, a troca de pessoas no atendimento passou a ser, também, mais rotineira.

Quando da mudança nos critérios de substituição de gerentes, fixou-se entre dois e oito anos o prazo máximo de permanências deste à frente da agência, de forma proporcional à sua dimensão, complexidade e localização.

Nessa ocasião, constatei, numa determinada unidade, uma situação típica a ser evitada. O gerente estava lotado ali, havia dezoito anos. No seu posto de comando, além dos interesses do banco, atendia e despachava expedientes relacionados às várias entidades das quais participava como cidadão comum (APAE, Lions Club, Sociedade São Vicente, Clube Social, etc).

Esse relacionamento ficou mais desconfortável quando do fechamento temporário da carteira de crédito da instituição financeira. Sentindo-se íntimo, um cliente chegou a sugerir que o gerente concedesse um empréstimo com recursos do próprio bolso.

Noutra cidade, no sul de Minas, a intimidade trouxe constrangimento ao atendente do balcão. No caso, um cliente habitual aproximou-se dele sorrindo, deixando à mostra um fiapo de couve entre os dentes. Descontraídos, travaram o seguinte diálogo:

- Eu sei o que você comeu hoje, no almoço!
- Sabe não, respondeu o chegado.
- Foi couve, né?
- Não, couve foi “antonte”.

Marcelo Reynaldo Dias