

NO SUPERMERCADO

Bernadete Zagonel

(Publicado no Jornal Gazeta do Povo, Paraná)

Uma das coisas que mais me chama atenção quando venho da França para o Brasil é a lentidão do nosso povo que, não se iludam, não tem pressa.

Vejamos os supermercados, por exemplo. As filas nos caixas se tornam intermináveis graças à pouca agilidade de todos. Começa pela moça do caixa, a pegar e a olhar com vagar para cada produto, na procura de seu preço escondido, é lógico. Mas pior do que ela, é o próprio comprador. Em primeiro lugar, fica parado esperando o guri chegar para colocar os produtos nos pacotes. É raro ver um cliente fazendo ele mesmo este serviço, estou certa? E depois vem o ritual para pagar, que inicia não antes de se ter o total da conta, para já ir adiantando, mas somente após. É preciso então encontrar o cheque dentro da bolsa, pegá-lo, desdobrá-lo, preenchê-lo. Não tem a caneta, tem de pedi-la à mocinha. - Em nome de quem mesmo? Ah, está escrito aqui neste cartãozinho. Tudo isto interrompido, muitas vezes, de alguma conversa ou de reflexões com olhares perdidos ao ar. Depois tem de se consultar o cadastro. Senão, chama-se outra pessoa para rubricá-lo, que está sempre longe da caixa em questão, e demora bom tanto até chegar. Enquanto isso, a fila vai crescendo, mas parece que ninguém se importa: é o sistema.

Em Paris, para começar, não se usa cheque, mas cartões de banco, usados com muito maior rapidez. Os funcionários do caixa são ágeis e mal humorados, assim como o outro cliente que vem atrás. Acho que para não vê-los por muito tempo, a gente se apressa em colocar as coisas dentro dos saquinhos para ir embora. De qualquer forma para este serviço não teria outra pessoa a fazê-lo senão o próprio cliente. Lá a mão de obra custa caro, não se pode contratar meninos. E talvez também não haja tanto menino à procura desse tipo de trabalho.

Se o cliente não mostrar eficiência e desocupar logo o balcão, arrastando suas compras para o lado até acabar de guardá-las, vem logo uma reclamação. Então fica aquela cena de você se organizar ao mesmo tempo com a bolsa que cai ou não abre, de achar o cartão para assinar e as compras para serem colocadas rapidamente nos saquinhos. E tudo tem de ser feito ao mesmo tempo para maior eficácia e rapidez! É o sistema.