



Tradição X Inovação: o drama da implantação da máquina de cartão

Área de concentração: **Gestão de Pessoas**

Jéssica Batista Silva. Bacharela em Administração pela Faculdade Arquidiocesana de Curvelo. Destaque Acadêmico CRA 2015. Curvelo/MG. E-mail: jessicabsilva.a@gmail.com

Sirley Aparecida Araújo Dias. Assistente Social. Especialização em Consultoria Organizacional e Gestão de Recursos Humanos. Mestrado em Engenharia de Produção. Doutorado em Educação. Belo Horizonte. Minas Gerais. 2018. E-mail: sirley.fae.ufmg@gmail.com

Introdução

Sobre aquela história de o incômodo mover as pessoas, pois então, o Sr. João estava ficando incomodado. Por diversas vezes, fora questionado por seus clientes sobre o fato de não ter em seu estabelecimento uma máquina de cartão de crédito e débito.

A tradicional Carpintaria São João, localizada em Curvelo, interior de Minas Gerais, tinha 50 anos no mercado e a sua estrutura tem se conservado basicamente a mesma, em se tratando de modernidades. Até o momento, a única inovação naquele estabelecimento era a aquisição de um computador para o escritório, com a finalidade de emitir notas fiscais.

Orientado por um amigo, Sr. João, com seus 89 anos de idade, se dirigiu ao Banco onde era correntista, a fim de informações a respeito. Até o momento, as formas de pagamento adotadas eram em espécie e cheque. Já era hora de sair de sua rotina e implantar o uso da máquina de cartão em seu estabelecimento. E, de fato, foi o que aconteceu, ele acabou adquirindo o equipamento.

Sua neta, Maria, administradora que costumava ajudá-lo na parte administrativa da oficina, estava enganada ao pensar que o desafio maior seria convencer o seu avô sobre a implantação da nova forma de pagamento.

Dificuldade mesmo ela encontrou ao tentar ensiná-lo a usar o equipamento e ainda fazê-lo entender como seria o seu funcionamento; seu avô é teimoso e pouco adepto a mudanças.

Mas a questão era que o Sr. João ainda se sentia incomodado. Só que agora era em relação ao aparelho já instalado em sua oficina. E esse incômodo o levou a questionar sobre o fato de dever ou não permanecer com aquele equipamento. Para ele, aquela tecnologia era duvidosa, não confiava na forma de recebimento que era proposta.

Maria conhecia bem seu avô e sabia que para ele estava sendo difícil aceitar essa mudança, mas esse caminho parecia não ter mais volta e então, como fazer?

Quando Tudo Começou

De família muito humilde, o Sr. João foi criado na área rural do distrito de Tomaz Gonzaga, município de Curvelo. Começou a trabalhar por volta dos 10 anos de idade, com seu tio. Logo após o falecimento de seu pai, já com 16 anos, assumiu a responsabilidade de cuidar da casa e dos irmãos. Os tempos não eram fáceis, conforme ele relata, chegou a passar dificuldades.

Em 1961, casado e com cinco filhos pequenos, veio tentar a vida na cidade. Trabalhava realizando serviços de carpintaria. Certa vez, a partir de um serviço que havia prestado (fabricação de um guarda-roupas), sugeriram a ele que montasse o seu próprio negócio e abrisse uma carpintaria. Ele tinha vontade, já havia pensado a respeito, mas não encontrava meios de colocar em prática o empreendimento. Aconselhou-se com um amigo, Sr. Joaquim, que o orientou a procurar o Banco X, segundo ele, o banco não fazia negócio para dar errado. Ofereceu-se, então, para ser avalista do Sr. João, que acabou tendo seu pedido aprovado. Ele costuma afirmar que nada nesta vida acontece por acaso, tudo tem um propósito:

— Oportunidades não surgem por acaso. Surgiu, tem que abraçar.

Então, vendeu as terras que havia adquirido há algum tempo para comprar, em 1963, o lote onde construiu a oficina, Carpintaria São João. Na sequência, daria início à construção da casa onde reside até hoje, que fica no andar superior do estabelecimento. Dessa forma, seu projeto começava a se concretizar. A partir da aprovação do crédito no banco, foi possível dar mais um

passo no negócio, adquirindo as máquinas necessárias para a execução dos serviços de carpintaria.

A Carpintaria São João acabou se tornando referência no ramo, na pequena cidade de Curvelo e assim permaneceu por alguns anos. O Sr. João conta com orgulho sobre os trabalhos que realizou. Alguns deles podem ser vistos até hoje nas janelas e portas de estabelecimentos localizados no centro da cidade.

Seus dez filhos fizeram parte do desenvolvimento do negócio, a maioria deles chegou a trabalhar com ele, mas com o passar dos anos, cada um seguiu buscando sua independência.

Sr. João é um tanto quanto autoritário, gosta das coisas ao seu modo e dificilmente é convencido do contrário. Implementar mudanças e buscar melhorias foi algo que uma de suas filhas até tentou realizar, no momento em que trabalhou com ele, mas o Sr. João acabou não permitindo.

O estabelecimento já está há 50 anos no mercado e fica localizado em uma das principais ruas da cidade. A fabricação dos itens comercializados – portas, janelas, jogos de marcos e de alizar, guarda-roupas, mesas, cadeiras, entre outros – ocorre no próprio estabelecimento. A matéria-prima utilizada é a madeira sucupira e cumaru. Atualmente, o Sr. João cuida da parte administrativa e os serviços prestados ficam a cargo de dois funcionários, sendo um deles seu neto, Francisco.

Francisco, 23 anos, tem uma ligação muito forte com seu avô pelo fato de sempre ter morado com ele. Há mais ou menos um ano e meio ele fora trabalhar na carpintaria. O início foi um tanto quanto turbulento, as divergências de ideias acabaram gerando alguns conflitos, mas aos poucos eles foram se entendendo e, atualmente, o trabalho tem fluído muito bem.

Tempos Modernos

Com o passar dos anos e o crescimento do mercado, ocorreu também o aumento da concorrência. Dessa forma, por consequência, algumas mudanças se faziam necessárias para melhor funcionamento dos processos e melhor atendimento aos clientes, mas o Sr. João não enxergava dessa forma, procurou manter seu método peculiar e tradicional de lidar com o negócio. Como tinha

pouco estudo, seu conhecimento gerencial foi desenvolvido de forma muito básica em que, nesse contexto, aceitar mudanças era um desafio.

Algumas pequenas melhorias foram feitas na estrutura física da carpintaria no decorrer dos anos. Em se tratando de informatização, houve a aquisição de um computador e uma impressora para compor o escritório, que eram basicamente utilizados para a emissão de notas fiscais, serviço executado por sua neta Maria, que costumava ajudá-lo quando necessário.

Maria tem 26 anos, é formada em administração e trabalha em uma prestadora de serviços públicos na cidade. Sempre que solicitada, ajudava seu avô, nas horas vagas. Além das emissões de notas fiscais, costumava fazer alguns serviços de banco (depósitos e pagamentos de contas) e resolver questões que eram de difícil entendimento de seu avô, como a contratação de serviços telefônicos, por exemplo.

As formas de recebimentos utilizadas no estabelecimento eram em espécie e cheque. Sobre o fato de ainda aceitar o recebimento deste último, Maria não concordava devido aos transtornos que o método causava como, por exemplo, inadimplência devido à falta de fundos.

O fato de ainda não aceitar o cartão de crédito e débito como forma de recebimento era motivo de questionamento por parte dos clientes do Sr. João, que passou a se incomodar com a situação. Havia certo receio sobre estar perdendo clientes para o concorrente. Então, orientado por um velho amigo, foi sozinho procurar a agência bancária, na qual era correntista, e acabou sendo convencido a adquirir a máquina de cartão.

Com o equipamento já instalado, sua neta Maria entra em cena para tentar auxiliá-lo. O fato de o Sr. João ter mais idade, 89 anos, e ainda certa dificuldade para ouvir, talvez o tenha levado a não entender muito bem o que foi explicado pelo atendente bancário. Em meio a esse contexto, Maria foi solicitada por seu avô para ajudá-lo; era preciso compreender e aprender a utilizar o equipamento, a forma como receberia os pagamentos e ainda as taxas que seriam cobradas pelos serviços.

Maria entrou em contato com o suporte do banco para se informar e, na sequência, transmitiu as informações recebidas ao seu avô. Ela bem que tentou, mas houve resistência e desconfiança por parte dele; Sr. João afirmava que o banco não tinha sido claro quanto às taxas e que ele pagaria caro ao aderir ao uso do equipamento, o que não seria nada viável para o seu negócio.

Ainda incomodado, mas agora por outro motivo, Sr. João não estava satisfeito com a implantação do novo sistema de recebimento e se viu no dilema de permanecer ou não com a máquina de cartão. Era claro que a adesão ao uso do equipamento traria muitos benefícios e segurança. Com a popularização dos cartões, esta se tornou a modalidade preferida dos consumidores, sem contar que não há risco de inadimplência, como ocorre com os cheques. Mas convencê-lo disso seria um desafio e, justamente por conhecer bem seu avô, Maria não quis se envolver e deixou a decisão a cargo dele.

Resumo

Este caso relata a trajetória da tradicional Carpintaria São João, localizada em uma pequena cidade no interior de Minas Gerais, cujo proprietário é o João, um senhor de quase 89 anos que se vê no dilema de aceitar ou não a modernização do seu sistema de recebimento, com a implantação do uso da máquina de cartão de crédito e débito em seu estabelecimento. O caso permite uma análise acerca do comportamento de gestores tradicionalistas, em se tratando de modernizações em seus negócios e ainda chama a atenção para o conflito de gerações, retratado pela resistência da aceitação do método e das dificuldades encontradas por sua neta em auxiliá-lo na decisão. Este caso é recomendado para cursos de Graduação e Pós-graduação ou MBA em disciplinas de Inovação e Competitividade, Gestão Empresarial, Gestão Financeira ou Gestão de Pessoas. O caso foi escrito a partir da observação *in loco* da pesquisadora e por meio de entrevistas com os envolvidos.

Palavras-chave: Conflito de Geração. Modernização. Tradição.