

## EXEMPLO DE CRÔNICA:

### O TROCO DA PACIÊNCIA

Era mais um dia comum de atendimento no correspondente bancário. A rotina já estava tão mecanizada que, às vezes, eu me perguntava se o tempo corria diferente ali dentro. O relógio na parede parecia enguiçado, e a fila de clientes parecia crescer em câmera lenta. Até que chegou ele. Um senhor de meia idade, com passos lentos e rosto franzido, estendeu uma conta de energia elétrica no balcão. O valor era quase simbólico: R\$ 13,75.

Ele tirou do bolso uma cédula de R\$ 20,00, amassada, como se tivesse passado por muitos bolsos antes de chegar ali. Fiz as contas rápidas, e o troco deveria ser R\$ 6,25. Só que eu não tinha moedas, nem cédulas menores que R\$ 5,00. A gaveta estava faminta de troco, e eu sabia que isso significava problemas.

"Senhor, o senhor teria R\$ 3,75 trocado?", perguntei, tentando disfarçar o incômodo. Já sabia que a resposta provavelmente seria negativa, mas perguntei por hábito, quase como quem acende a luz sabendo que a lâmpada queimou.

"Não tenho", respondeu ele de pronto, com aquele tom que já anuncia impaciência.

Eu suspirei internamente. Olhei de novo para a gaveta do caixa, apenas duas cédulas de R\$ 5,00 ali, solitárias como quem sabe que vai dar dor de cabeça. Aí veio o dilema: ou eu dava R\$ 5,00 de troco, ao invés dos R\$ 6,25 corretos, ou ele simplesmente não pagava a conta.

Expliquei a situação, da forma mais polida possível: "Olha, senhor, infelizmente só tenho notas de R\$ 5,00. Então, ou o senhor aceita o troco de R\$ 5,00 ou... bom, não posso completar o valor exato."

A expressão dele mudou. Era como se um furacão estivesse se

formando ali, entre a conta de luz e a minha gaveta de troco. Ele se ajeitou, cruzou os braços e lançou a sentença que eu já esperava:

“O problema é seu, não meu! Eu quero o meu troco certo.”

Ah, aquela frase. O “problema é seu” que todo atendente conhece bem. Foi como um estopim. Naquela hora, todo o peso das cédulas erradas e das moedas que nunca aparecem desceu sobre meus ombros. Claro que era meu problema, ou melhor, era o problema da empresa para a qual eu trabalhava, mas naquele momento parecia pessoal.

Tomei um fôlego e, sem nem pensar duas vezes, disparei: “Mas se o senhor não pagar, de quem vão cortar a energia? De mim?”

A frase ecoou no ar, mais ousada do que eu tinha imaginado. Uma parte de mim queria imediatamente puxar de volta as palavras. A outra parte, aquela já cansada das minúcias diárias do atendimento, estava aliviada. Por um segundo, o cliente ficou imóvel, olhos arregalados, surpreso com a minha resposta. Acho que ele não esperava essa ousadia de um atendente. Mas o fato é que a luz que ia cortar não era a minha.

Ele me olhou por mais alguns segundos, respirou fundo e, com uma mistura de irritação e resignação, aceitou o troco de R\$ 5,00. Pegou a cédula, enfiou no bolso com certo desdém, e saiu sem dizer mais nada.

Fiquei ali, por um instante, olhando para a porta que ele acabara de atravessar. O relógio na parede finalmente parecia andar de novo.

Eu sabia que o problema não era exatamente meu, mas naquele momento, senti que, por um breve segundo, tinha ganho a pequena batalha de um dia comum no balcão.