



Mude seus móveis de lugar! Antes que seja tarde demais!

O conceito de cômodo envolvia quarto, cozinha e sala e não valorizava especificamente o quarto, mas o conjunto de espaços. Varanda era um espaço de luxo, até porque muitas vezes o terreno era tão pequeno, que não havia chance para essa área extra.

Antonio Augusto Simão Neto, Gestor de Serviços

Quando criança, eu já ficava intrigado com a minha mãe, porque pelo menos duas ou três vezes ao ano, ela mudava os móveis de lugar. Naquela época a nossa casa não era grande, os móveis eram simples, mas se encaixavam bem em cada espaço. Como o meu pai era negociante, mudávamos de residência com certa frequência, e isso às vezes prejudicava o estado de algum móvel, com arranhões, quebras e partes empenadas. Teve um guarda-roupa grande, daqueles com portinhas em cima, que depois de mais de oito mudanças só aceitava pregos. E quando saímos daquela casa, esse guarda-roupa teve que ficar lá como brinde aos novos moradores, pois não poderia mais ser desmontado. Foi aí que compramos um móvel novo e a minha mãe festejou.

Eu tinha o costume de mergulhar na cama e com um salto quase mortal, de costas, já caía no lugar certo, aproveitando o impacto no colchão macio.

Eu gostava muito de prestar atenção às conversas de negócios, quando alguém comentava com certo ar de convencimento que possuía uma casa própria de três cômodos. Ou, quando dizia, de peito cheio, que iria construir uma casa de quatro cômodos. O conceito de cômodo envolvia quarto, cozinha e sala e não valorizava especificamente o quarto, mas o conjunto de espaços. Varanda era um espaço de luxo, até porque muitas vezes o terreno era tão pequeno, que não havia chance para essa área extra. Quanto mais cômodos, lógico, melhor era a situação da família. Se alguém residia numa casa de dois cômodos com esposa e filhos, era porque a situação estava complicada, e certamente dormiam amontoados num quarto só.

Mas lá em casa, apesar das dificuldades, a gente tinha um certo conforto. Durante muito tempo eu tive que dividir um quarto com a minha irmãzinha, pois a casa era pequena, mesmo contando com

uma sala, cozinha, área de serviço e até varanda. O único problema era a minha irmã roncando pela madrugada e eu lá, toda noite, tentando virá-la de lado, para que me deixasse dormir.

A minha quase independência, já aos oito anos de idade, se deu quando eu tive um quarto só pra mim. Era pequeno, com uma cama de solteiro bem estreita e uma cômoda para guardar minhas roupas. Era um conforto enorme, até porque a minha irmã já roncava longe, lá no quartinho dela. Nada melhor do que você ter o seu quarto, acender e apagar a luz quando quiser, fechar a porta, e não precisar ficar pisando em ovos quando chega em casa. Eu tinha o costume de mergulhar na cama e com um salto quase mortal, de costas, já caía no lugar certo, aproveitando o impacto no colchão macio.



Lembro que um dia, já bem tarde, o meu pai chegou em casa acompanhado de um paraibano negociante de gado, desses sujeitos “cabra macho”, com botas lustrosas de boiadeiro e com roupas alinhadas. Carregava uma mala marrom, rígida, de tamanho médio, daquelas que a gente vê em filme de faroeste. Era um senhor muito simpático, na faixa dos 50 e poucos anos, e como estava na região fazendo negócios, faria pousada lá em casa por uns três dias. Uma negociação estava acontecendo com o meu pai, envolvendo uma carreta de novilhas, que seria levada para o Nordeste. Era uma venda muito boa, pois o comprador pagava bem mais por arroba, já que não era gado de corte. Ficava imaginando o quão importante deveria ser aquele homem, vindo de

muito longe, conhecedor do Brasil varonil, falava de forma segura, com elegância e deveria ter muito dinheiro. Eu só observava à distância, já que era tímido demais para tentar pronunciar uma palavra que fosse para saber algo mais sobre aquele personagem.

A minha mãe logo foi arrumando um lugar no chão da sala para eu dormir, já que o meu quarto seria usado pelo ilustre visitante. Achei aquilo um pouco estranho, mas não pude questionar. Dormir no chão não era nada tão complicado assim, já que eu também estava apoiando e mostrando um pouco do meu lado hospitaleiro. Para encurtar a história, no dia seguinte o sujeito fugiu sem dar notícias, levando a tal carga de gado para muito longe, dando um prejuízo enorme ao meu pai. Era um estelionatário perigoso que já havia aplicado golpe de roubo de gado em outras regiões, se passando por um importante comprador, que pagava bem e era honesto. O meu pai batalhou durante quase um ano para tentar reaver a carga furtada. Consegui encontrar o gado no interior da Bahia, que por sinal já tinha sido vendido a um fazendeiro de Jequié. Consegui trazer todas as novilhas de volta para Minas Gerais. Teve tanta despesa com viagens, advogado, justiça, etc., que no final acabou perdendo quase tudo. O mais interessante é que a mala de roupas do paraibano ficou lá no meu quarto, intacta. As roupas eram muito limpas, bem passadas e estavam muito novas. O meu pai não se dispôs a usar nada e pediu à minha mãe que doasse aquilo tudo. E assim foi feito. Apesar de uma experiência dolorosa, ainda que muito pequeno, pude perceber o que era perder e ter que se recompor para reconstruir. E tive que entender também que aquela figura, tida como simpática a princípio, nunca mais voltaria a ocupar o meu quarto, e não passava de um grande charlatão.

Mas voltando ao assunto inicial, a minha mãe conseguia arrastar geladeira, mesas, camas, sofás, guarda-roupas, móveis de todo

Lembro que um dia, já bem tarde, o meu pai chegou em casa acompanhado de um paraibano negociante de gado, desses sujeitos “cabra macho”, com botas lustrosas de boiadeiro e com roupas alinhadas.

tamanho ou peso, e recompor o layout da casa. Quando eu estava escrevendo este artigo cheguei a perguntar pra ela porque tinha mania de mudar os móveis de lugar. Ela respondeu que adorava fazer aquilo porque gostava de renovar a energia da casa. E como não podíamos comprar móveis novos, mudá-los de lugar fazia com que os ambientes se renovassem e os vizinhos até pensavam que havíamos comprado alguma coisa nova. E de fato isso acontecia. Abrir uma geladeira num mesmo lugar durante muito tempo e depois abrir a mesma geladeira do outro lado da cozinha, passava uma percepção legal de mudança. A bem da verdade eu, ainda criança, gostava dessa transformação da casa e via tudo isso com bons olhos. É algo que nem a ergonomia consegue explicar, pois envolve bons fluidos, boas energias. Muitas vezes eu via que móveis pesados eram transferidos de lugar. E muitas vezes ela fazia isso sozinha, justificando que usava tapetes para arrastar,

como os egípcios, que transportavam blocos de pedras de muitas toneladas para a construção das imponentes pirâmides. Hoje a minha mãe já não faz tanto isso, pois com os projetos de móveis planejados, os espaços ficaram mais inflexíveis e isso limitou a criatividade de se recompor os espaços. Aliás, uma reclamação justa.

Depois de muitos anos, já bem mais velho, percebia que a minha mãe já não fazia aquilo com certa frequência. Eu chegava em casa tarde, às vezes de madrugada, entrava como um gatuno, sem fazer nenhum barulho e não acendia as luzes, porque sabia que qualquer movimento em falso a minha mãe acordaria e viria falar comigo ou me oferecer alguma coisa. Num dia desses,

entrei com o carro quase desligado na garagem, abri a porta da sala com todo cuidado e fui direto para o meu quarto, sem acender a única lâmpada, tudo nas pontas dos pés, sem que ninguém percebesse. Cansado demais, resolvi dar aquele salto de costas, onde eu já caía certinho no centro do colchão. E assim eu fiz, porque conhecia bem cada centímetro do meu quarto, mesmo no escuro. Resultado: a minha mãe, um dia antes, havia mudado os móveis de lugar. Cama, escrivaninha, guarda roupas, tudo em lugar diferente. Eu acabei batendo a cabeça e as costas numa mesinha de escritório, com cadeira e tudo, fazendo um barulho danado. Em segundos ela apareceu no quarto, acendendo as luzes e me perguntando se eu queria comer alguma coisa. Agradei e perguntei a ela sobre os móveis do meu quarto. Ela, sorrindo, devolveu: - E aí meu filho, gostou do seu quarto renovado? Ainda fazendo uma careta de dor, respondi que sim e que estava tudo muito mais bonito e que ela já podia voltar pra cama.

Sempre fiquei impressionado com a vitalidade da minha mãe, a energia para não deixar nada para o dia seguinte, gostar de limpeza, de jogar água pra todo lado, de consertar as coisas com facilidade, desde um móvel estragado até um eletrodoméstico ou fazer os pequenos serviços de eletricidade, seja uma tomada ou um chuveiro elétrico. Uma facilidade incrível para redimensionar espaços, entender uma planta de obra e fazer as coisas se encaixarem, arrumar uma mala ou fazer um móvel passar por uma porta estreita, muitas vezes desafiando as leis da física. Costura de forma brilhante, faz roupas de



Eu chegava em casa tarde, às vezes de madrugada, entrava como um gatuno, sem fazer nenhum barulho e não acendia as luzes, porque sabia que qualquer movimento em falso a minha mãe acordaria e viria falar comigo ou me oferecer alguma coisa.

bonecas, roupas de cachorros, sabe fazer uma bela horta, colocar galinha pra chocar, faz trabalhos artesanais, recicla embalagens, faz pinturas em tecidos, bordados e recuperação de estátuas de santos. Administra a casa da cidade e a casa do sítio, inclusive os cães, gatos e galinhas, e ajuda a minha irmã a cuidar de seus bichos quando ela viaja.



Ajuda o meu pai a separar gado no curral e até auxilia na aplicação de medicamentos. Ainda consegue tempo para ajudar a organizar novenas, rezas, coletar dízimos e fritar pasteis na barraquinha da paróquia do bairro. Resolve coisas nos órgãos públicos, desagarra documentos e aposentadorias. Se chegar lá em casa uma família inteira sem avisar, em poucos minutos ela consegue fazer uma comida simples e saborosa para todos. Se existir qualquer problema, é só chamar a minha mãe e ela dá um jeito, sem reclamar, sem

colocar um dedo de dificuldade em nada. É muito bem humorada, sabe imitar as pessoas como ninguém, contar piadas engraçadas onde ela mesma quase passa mal de tanto rir. Se tivesse que trabalhar na televisão em algum programa de humor, com certeza faria sucesso. Quando viaja para sua terra natal, as pessoas se amontoam em volta dela para ouvirem os muitos casos engraçados.

À noite, o meu pai fica concentrado no telejornal, acompanhando tudo, do preço da arroba de boi, variação do dólar, bolsa, disputas políticas e problemas macroeconômicos. Apesar dele não ter estudado um só dia, entende e dá fé de tudo. Enquanto isso, a minha mãe fica sentada ao seu lado no sofá, com um livro de caça palavras na mão, nem aí para o que está acontecendo no planeta, na política ou na economia. E ele implicando, dizendo que ela não "põe sentido" nas coisas importantes, perdendo tempo procurando palavras, sem fazer absolutamente nada com elas.

Outro dia o meu pai me chamou e disse: - "meu filho, pare de trazer esses livrinhos de caça palavras pra sua mãe. O estoque que já existe aqui dá para o resto da vida dela. E isso não leva a nada. Outro dia a sua mãe ficou mais de dez minutos pra achar uma palavra, e depois que achou começou a procurar outra. E nunca põe sentido nas coisas importantes que passa na televisão." Eu fiquei rindo daquilo tudo, simplesmente imaginando o quão rica e sábia é a minha mãe, aliás, o motivo implacável do sucesso do meu pai.

Certamente, mudar móveis de lugar não é um privilégio só da minha mãe. Com certeza, a sua mãe também já fez isso muitas vezes na sua casa e talvez você não tenha dado tanta importância. Avós, tias, madrinhas, sogras e madrestas também mudam móveis de lugar. Essas pessoas não precisam de nenhum curso de gestão, tampouco de *design thinking*, para praticarem inovação. Aliás, elas são peritas em inovação, pois colocam sua imaginação a serviço de um novo ambiente, sem se preocuparem com as amarras da burocracia ou da inércia que permeiam as organizações. Essas grandes mulheres são exemplos de prestação de serviço e se tivessem que se submeter às pesquisas de satisfação, teriam as melhores notas, pois superam as

Essas pessoas não precisam de nenhum curso de gestão, tampouco de *design thinking*, para praticarem inovação. Aliás, elas são peritas em inovação, pois colocam sua imaginação a serviço de um novo ambiente, sem se preocuparem com as amarras da burocracia ou da inércia que permeiam as organizações.

expectativas dos seus “clientes”. Fazem isso com um prazer indescritível, usando não só seus braços, mas também seus corações. E fazem sabendo que aquela mudança um dia se tornará inócua, e aí precisarão de mais força e criatividade para arrastarem novamente os mesmos móveis.



A reflexão aqui hoje é simples, mas nos provoca a repensar nossa forma de conduzir mudanças nas nossas empresas. E o conceito de mudar “móveis de lugar” está a todo momento nos proporcionando oportunidades, muitas vezes não visualizadas devido à nossa miopia de gestão. Alguns comportamentos freiam a nossa capacidade de inovar em serviços para o cliente, como por exemplo:

- Isso já funciona assim desde a época dos fundadores! O apego aos modelos petrificados deixam os gestores também petrificados. Acreditam que os “móveis” já estão tão bem encaixados nos seus espaços, que qualquer movimentação poderia gerar distúrbios, riscos inglórios, que colocariam a empresa numa rota de

perda. Se o nosso faturamento já acontece assim, por que mudar? Se esse processo já funciona bem assim, por que questionar? Se essa nova ideia vai necessitar de algum investimento, por que implantar? O conforto de permanecer do mesmo jeito pode ser uma pílula de alívio para muitos gestores. Dá muito menos trabalho ficar no mesmo *status quo*, pois já existe uma “roda” que faz girar bem os resultados da empresa. Então, por favor, não me faça mudar o que nos fez chegar bem até aqui.

- A empresa se diz preocupada com o cliente, cola uma placa na parede dizendo que dá foco ao cliente, mas na prática está muito mais interessada em analisar DRE's e balanços. Olhar os “móveis” com o mesmo olhar de sempre é mais seguro, até porque eles já estão tão bem encaixados nos seus devidos espaços que bastaria um movimento em falso para gerar algum estrago. Ao movimentar um “móvel” você gera um descompasso de cores na parede, pois exatamente atrás do móvel existe um espaço limpo, ora invisível aos nossos olhos, que se contrasta com espaços já expostos ao tempo, à poeira, às marcas do dia a dia. Movimentar um “móvel” necessita de coragem para limpar a sujeira que ali se acumulou durante anos, inclusive as baratas, os ratos, as traças e outros insetos indesejáveis. Em outras palavras, por trás de muitos modelos de negócio, jurássicos, lentos e pouco competitivos, existem oportunidades camufladas que os gestores ainda não conhecem. Não conhecem porque não possuem o arrojo necessário para agir. Ou porque não foram suficientemente questionados, ou não apareceram profissionais com a coragem para fazer, por eles, o que precisa ser feito.

E como aproveitar essas oportunidades? O que fazer para enfrentar bem as “curvas fechadas” do dia a dia da gestão?

- Não tenha medo de mudar seus “móveis” de lugar. Isso mesmo! Passe o carro à frente dos bois e desafie os modelos convencionais, mantendo a cabeça nas nuvens e ao mesmo tempo os pés no chão. Arraste “seus móveis” sem piedade, mas sempre com responsabilidade. Entenda que sua experiência pregressa não lhe garantirá mais o futuro. Se, por exemplo, seus atuais canais já estão no

O apego aos modelos petrificados deixam os gestores também petrificados.

Movimentar um “móvel” necessita de coragem para limpar a sujeira que ali se acumulou durante anos, inclusive as baratas, os ratos, as traças e outros insetos indesejáveis.

limite, experimente outros, mude seu repertório de vendas e procure desbravar locais onde seu produto ainda não entrou. Se seu serviço é medíocre, mude o formato de contratação e estabeleça novos padrões de atendimento, não admitindo profissionais deslocados com o novo jeito de servir. Se a empresa ainda é um tanto análoga, inicie uma transformação para o conceito digital, usando a seu favor o "braço" da

tecnologia como alavanca de competição. É como se você substituísse alguns "móveis" antigos por mais modernos e inteligentes, tornando as coisas mais ágeis e integradas.

- Não arraste os "móveis" sozinho. Aliás, você pode ganhar uma bela hérnia de disco. Envolve sua equipe nas mudanças, porque sozinho não chegará a lugar nenhum. Compartilhe com todos uma visão, deixando claro qual é o objetivo e que tipo de "layout" você pretende para o futuro. Faça tudo isso com muita energia, motivação, engajamento, reconhecimento e reforço diário. Isso vai minimizar o peso dos "móveis" e a dor natural de alguma queda no meio do percurso. Independente do tamanho do fardo e das contingências do momento, nada é tão poderoso numa organização como a energia

contagante de um líder. Um líder motivado,

mesmo diante dos mais duros desafios, pode provocar fantásticas mudanças, colocando a organização num novo patamar de respeito no mercado.



O inconformismo é a base para a mudança. Observe se seus "móveis" estão há muito tempo no mesmo lugar, inertes, sem nenhuma movimentação. Movimente-se, independente das intempéries do momento e contagie as pessoas para um avanço diferente, mais ofensivo, buscando enxergar oportunidades que podem estar bem próximas de você.

Até breve !!

Antônio Augusto Simão Neto é Gestor de Serviços e recebe comentários pelo antonio.augusto@seculus.com.br ou aasimaoneto@gmail.com. Mande sua mensagem também pelo Wat Zap 31.9 9345.0760. Visite-nos no LinkedIn buscando por antonioaugustosimaoneto