

JORNAL DO COMÉRCIO

MAIS SIMPLES

Ordenamento do processo da fila

Semana passada, o Ministro da Previdência, Nelson Machado, ao contradizer o presidente Lula sobre o fim das filas no INSS, acabou reacendendo o velho problema do mau atendimento da previdência social para com aqueles que durante anos contribuíram para o crescimento do Brasil.

O ministro tenta se justificar dizendo que não se pode chamar a espera para o atendimento de fila, utilizando o termo "ordenamento do processo de trabalho". Elegante o termo, não? A pessoa de idade, cansada, espera muitas vezes por horas e não se trata de fila, mas sim do "ordenamento do processo".

O INSS sequer tem informações precisas sobre a quantificação dos problemas apresentados e a mensuração do tempo necessário para a solução. Como então fazer crer que as filas terminarão? É necessário, antes de qualquer coisa, fazer um diagnóstico mais esmerado, para então se comprometer com um indicador de melhor qualidade no atendimento.

Esse mau atendimento não se restringe às relações com os aposentados, pois as dificuldades enfrentadas pelas empresas no dia-a-dia no INSS são enormes, fruto da excessiva burocracia e da ausência de servidores. Para piorar o problema, o órgão vem encerrando as atividades de diversas agências de atendimento, principalmente no interior, dificultando ainda mais a vida dos contribuintes.

A Medida Provisória 258 que unificaria a Secretaria da Receita Federal e Secretaria da Previdência Social, transformando-se na Super Receita, não foi aprovada, e agora o governo está encaminhando projeto de Lei para tramitação com urgência, uma vez que com a Medida Provisória os dois órgãos já estavam funcionando como se fosse único. O que em princípio parece bom, do ponto de vista de otimização da máquina administrativa, pode acabar se transformando em um tormento ainda maior para os contribuintes, haja vista que tanto o INSS, quanto a Receita Federal atendem muito mal os contribuintes. Isso quando o "ordenamento" não ocorre de forma satisfatória e o contri-

buinte-aposentado é obrigado a retornar e uma nova data é marcada.

A discussão originou-se por conta do novo programa de gestão do atendimento, que tem como objetivo agilizar a concessão dos benefícios e reduzir as filas, através da capacitação do pessoal de atendimento, aperfeiçoamento dos processos e modernização da estrutura de informática.

É fato que muitos dos atendimentos poderiam ser realizados sem a necessidade do deslocamento dos aposentados até às agências, se utilizássemos de forma eficiente e eficaz os instrumentos tecnológicos hoje à disposição da humanidade, como, por exemplo, a Internet. É verdade, por outro lado, que, ao longo, pelo menos, das últimas duas décadas, alguns avanços foram feitos, como o pagamento eletrônico de diversos aposentados, mas com aumento da expectativa de vida e, conseqüentemente, do volume de pessoas aposentadas é preciso continuar melhorando as condições de atendimento da população da melhor idade.

É fato também que as pessoas aposentadas encontram-se numa faixa etária em que não tiveram oportunidade, ao longo de suas vidas, de conhecer o mundo da tecnologia mais avançada da informação, como no caso da Internet. E isso dificulta o processo dessas pessoas a formas que seriam mais simples e menos fatigantes.

O que fazer então, diante deste quadro? Acredito que o governo federal avança com esse programa de gestão do atendimento, mas é preciso mais do que isso. É preciso criar outros canais facilitadores e simplificadores da vida dessas pessoas que já pavimentaram parte da estrada que hoje trilhamos. Uma das alternativas que em muito contribuiria, seria a inclusão digital dessas pessoas da melhor idade, pois quando se fala dessa inclusão, sempre nos referimos e pensamos nas crianças e nos jovens, mas sempre é tempo para aprender. Além de facilitar e agilizar a relação com o INSS, diminuiria os custos de atendimento do próprio órgão, afóra a contribuição que estaria se dando para a elevação da auto-estima dessas cidadãs e cidadãos.