

24 NOV 1994

ANTONINHO MARMO TREVISAN

JORNAL DA TARDE

O público e o privado

A regulamentação excessiva burocratiza as relações com o mercado e se transforma num perigoso entrave ao crescimento econômico e ao surgimento de uma sociedade mais justa. Com a abertura da economia, o setor privado brasileiro foi ágil em absorver o que a tecnologia colocou à sua disposição e desafiou corajosamente a concorrência internacional. O setor público, entretanto, manteve-se à distância desse processo, revelando sua opção de governar por decretos e um apetite insaciável pelas decisões centralizadas e pela hierarquia que o tornam improdutivo e perdulário. O avanço tecnológico associado a uma moeda estável torna a competitividade um caminho sem volta, que premia o consumidor com produtos melhores a preços mais acessíveis. Em todo o planeta, a modernidade trouxe maior qualidade de vida: as pessoas estão vivendo mais, consumindo por mais tempo e cada vez mais cedo. O IBGE aponta um forte crescimento da população brasileira com mais de 60 anos, que em quatro décadas pulou de 3,31 milhões para 11,32 milhões. É, sem dúvida, uma preocupação e tanto para a Previdência Social e o futuro governo, mas um poderoso estimulante para o setor produtivo.

Não se pode tratar com descuido e medidas truculentas um mercado de 60 milhões de consumidores dispostos a exercer o legítimo direito da escolha, do conforto de usar seu dinheiro da forma que bem entender, livre e democraticamente.

Prateleiras de supermercado abarrotadas com grande quantidade e variedade de produtos exercem fascínio sobre o consumidor, porque sugerem a segurança de um país da fartura, de economia pujante e rica, mesmo entre aqueles que vão às compras com o dinhei-



A MESMA PRESTEZA EXIGIDA
DAS EMPRESAS PARA ENFRENTAR A
CONCORRÊNCIA DEVE SER
ESTENDIDA PARA A ÁREA PÚBLICA

ro contado, levando ao caixa um carrinho minguaço de mercadarias.

Com a concorrência pressionada ao lado, restou ao setor privado a busca contínua da melhoria da qualidade orientada para o consumidor, já que fechar as portas seria apenas uma questão de tempo. Por essa razão é possível encontrar o comandante Rolim, presidente da TAM, às sete da manhã de uma segunda-feira, dando boas-vindas a seus passageiros e depois circulando pelo avião com uma bandeja de balas.

Sem heroísmos e sem política industrial, o empresariado nacional, que é capaz de reconhecer a força e a competência do concorrente, intuitivo sobre o que fazer e investe em tecnologia e treinamento, para saber como e quando. Sabe, por exemplo, que sai muito mais caro conquistar um cliente novo do que manter um atual. Esse custo é cinco vezes maior: gastam-se US\$ 20 na aquisição de um cliente novo e apenas US\$ 4 para se manter um cliente que já é seu.

Baixar o custo e aumentar a eficiência e a eficácia dos serviços não é uma ordem restrita ao setor privado, que está sendo encurralado pela competitividade. Se comparada ao dinamismo com que as empresas entraram na era da tecnologia, a área pública parece um país estranho, coalhado de burocratas e consumido pela voracidade de seus monopólios. Estamos falando de um exército de 6 milhões de servidores públicos, num país onde apenas 20 milhões de trabalhadores têm carteira assinada. Ou seja, para cada grupo de 1.000 trabalhadores com carteira assinada, temos 300 funcionários do governo. O cliente, eleitor e pagador de impostos, freqüentemente é ignorado, penalizado e exaurido pelas exigências dessa estrutura indolente e inchada que ele próprio mantém. Um descaso e um escárnio.

Não é à toa que uma pesquisa divulgada pela Standard, Olgivy e Mather Publicidade identificou a área de negócios da iniciativa privada — grandes empresas, bancos e publicidade — como a que mais

ganhos obteve em termos de confiabilidade pública, no período de 1990 a 1994. Correios (91%) e Corpo de Bombeiros (90%) são as instituições campeãs; Governo, que, em 1990, detinha 36% de confiabilidade pública, caiu para 9%; Polícia diminuiu de 14% para 7% e, em último lugar, aparece Partidos Políticos (3%) como a instituição de menor credibilidade.

Com um novo governo se iniciando, parece oportuno que a mesma presteza exigida das empresas para enfrentar a concorrência seja transferida para a área pública e assim ela possa prestar serviços que custem menos ao cidadão e tragam maior qualidade à sua vida. É preciso erradicar essa praga nacional de administrar a coisa pública com portarias e decretos e passar a fazê-lo de forma objetiva, gerenciando os programas de governo, estabelecendo sistemas de avaliação da eficácia da aplicação do dinheiro público, da publicação transparente das contas nacionais, da punição exemplar dos que descumprem as leis, recuperando o crédito público, entregando parte do patrimônio, treinando e reciclando os quadros de pessoal, com vistas a atender a missão de servir. Já não é mais possível ignorar que a recusa em se modernizar ameaça seriamente o Estado com uma paralisia generalizada, condição que o setor privado conheceu de perto e contra a qual reagiu, dando entrada num processo impossível de ser detido com portarias e decretos.

O AUTOR

Antoninho Marmo Trevisan é diretor-presidente da Trevisan Auditores e Consultores

