



Rev. Dr. Marcos Roberto Inhauser

Fone: (0XX19) 2121 5853 escrit. / 99798 6955 cel

www.inhauser.com.br / marcos@inhauser.com.br

www.pastoralia.com.br

TEXTO PUBLICADO NA COLUNA SEMANAL NO CORREIO POPULAR

PARABÉNS, DELEGACIA DA RECEITA FEDERAL

Marcos Roberto Inhauser

Em Novembro de 2001, depois de uma verdadeira “via crucis” para conseguir uma segunda via da Declaração de Imposto de Renda de um de meus filhos, e irritado com uma série de coisas que haviam acontecido, escrevi minha história nesta coluna com o título de “Ressenta Federal”. Dias depois de publicada, recebi a comunicação do editor do Correio Popular que a delegada da Receita Federal lhe havia ligado e pedido que eu entrasse em contato com ela. Assim fiz e uma reunião foi marcada. Na data e hora marcadas me apresentei e lá estava a delegada, acompanhada de mais quatro funcionários graduados da delegacia.

Fiquei sabendo que o artigo havia chegado a Brasília, que ela queria mais informações do meu périplo para conseguir a segunda via. No início me senti meio intimidado, mas ela me assegurou total liberdade para dizer o que tinha a reclamar e sugerir.

Fiz um relato pormenorizado dos fatos e denunciei alguns fatos que me pareciam inconvenientes. A reunião foi franca, aberta e ao final sai com a impressão de que realmente queriam melhorar o atendimento ao público.

Ela me convidou a voltar dentro de três meses para fazer uma avaliação das mudanças. Não voltei à Delegacia até o dia de hoje, quando, por necessidade ali retornei (a mesma que me levou pela primeira vez). Procurei ir no mesmo horário em que na última vez havia ido.

Logo de imediato percebi mudanças: havia uma pessoa fazendo triagem dos casos e orientando para onde deviam ir. Deu-me uma senha, havia quatro pessoas na minha frente e em dois minutos fui atendido pelo Rafael, quem, com um espírito alegre me deu uma outra senha, me pediu para não ficar impaciente e me avisou que eu era o número oito, mas que o sete já estava sendo atendido. Em 7 minutos estava sendo atendido pela segunda vez. Percebi que as cadeiras da sala de espera haviam sido mudadas, que havia um guichê para idosos e gestantes (coisa que não havia visto em 2001), um televisor de tela gigante para distrair enquanto esperávamos, um bebedouro com água gelada funcionando.

A pessoa que me atendeu preencheu o DARF (um dos problemas no atendimento anterior), me orientou que tinha tempo para ir até o banco para pagá-lo, me orientou onde havia agências bancárias e me assegurou que se retornasse ainda hoje deveria me dirigir direto a ela sem pegar nova senha. Assim fiz.

Retornando à atendente, a primeira exigência foi a apresentação da procuração para me habilitar a requerer a segunda via em nome de minha filha, e, surpreso, recebi na hora a cópia solicitada (em 2001 demorou mais de dez dias e várias viagens até a Delegacia). Num total de 15 minutos desde o momento que peguei a primeira senha (descontado o tempo de ir ao banco) recebi em mãos o documento. Um milagre em termos de burocracia brasileira.

Cabe-me, por dever de cidadania e ética vir a público dizer que o que a Delegada prometeu, ela cumpriu. O atendimento hoje está muito, mas muito melhor que aquele que tive na última vez. Parabéns à Delegada, ao Fábio, ao Rafael e a todos os outros que contribuíram para que isto acontecesse.