



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

reSENTA FEDERAL

Marcos Roberto Inhauser

Precisei de cópia de declaração de Imposto de Renda. Fui à Receita Federal, entrei em uma fila, uma pessoa me perguntou o que queria, me mandou para outra fila, com 74 pessoas, parte delas em pé e parte sentada em uma fila de cadeiras, onde as pessoas precisavam se levantar e se sentar na seguinte à medida que iam sendo atendidos. Três funcionários atendiam, apesar dos seis terminais de computador. Um deles a toda hora se levantava e ia a outro terminal que estava sendo operado por um funcionário porque o seu, ao que parece, não dava acesso aos dados necessitados. Depois de uma hora e quarenta minutos, cheguei à pessoa que me atenderia. Ela me disse: “o senhor precisa preencher este formulário e me trazer de volta”. Sai ao lado, preenchi, voltei, esperei a pessoa que estava sendo atendida e entreguei o formulário. Ela se negou a recebe-lo porque não tinha o DARF. Perguntei se não poderia dar entrada no processo e depois entregar o documento. Ela foi grossa na resposta: “se o senhor sabe ler, leia as instruções que estão no formulário e traga tudo certo da próxima vez”. Sai bravo, me perguntando porque a primeira pessoa não me deu o formulário que me evitaria passar quase duas horas para nada.

Li três vezes as informações e lá fui eu no dia seguinte. Nova fila. A primeira pessoa me perguntou o que queria, me mandou para a segunda fila, com 68 pessoas em pé e sentadas. Depois de duas horas e vinte minutos de espera, fui atendido. Entreguei o formulário preenchido e a atendente me informou: “isto não é aqui, o senhor terá que ser atendido por uma outra pessoa”. Ganhei uma senha e depois de 45 minutos fui atendido por uma terceira pessoa. Entreguei o formulário e o DARF, ela examinou o formulário, anotou uns dados e disse que estaria pronto em dez dias úteis. Insisti na entrega do DARF e ela me disse que ele só seria exigido na hora de retirar os documentos solicitados. Fiquei doído. Perguntei porque havia sido recusado no dia anterior pela falta dele e agora percebia que não era necessário para dar entrada no processo. A pessoa simplesmente me disse que eu fosse reclamar com quem havia me dado a informação. Ela não tinha ido trabalhar naquele dia!!

Passados doze dias voltei. Nova fila, novo chá de cadeira de hora e meia. Já tinha notado nas vezes anteriores que um dos atendentes se levantava a toda hora. Como forma de distração contei quantas vezes ele saiu do seu posto de trabalho. No prazo de noventa minutos foram 16 vezes. Fui atendido pelo próprio, que me disse que não era com ele e, pela décima sétima vez, se levantou e me levou a um outro lugar, que eu poderia ter ido sozinho se me tivesse dito que era na sala ao lado. Ali, depois da espera, me disseram que não estava pronto. Argumentei que o prazo já havia vencido. A pessoa me disse que fosse reclamar com a gerência. Tentei. Um segurança terceirizado queria saber detalhes de tudo para me deixar ou não falar com o supervisor. Enquanto esperava, um senhor simples ao meu lado, me disse com fortes emoções: “Nunca fui tão humilhado na minha vida. Estão me tratando como seu fosse marginal só porque devo uns trocados prá eles. Sou honesto e trabalhador. Não mereço o que estão fazendo comigo”.

No final, um senhor chamado Akira me atendeu. Foi a primeira vez que me senti bem atendido e respeitado, no que pese o fato de, mesmo assim, ter que voltar outra vez para receber as duas cópias que havia solicitado. Ao final, sai com a impressão de que aquilo ali é a Ressenta Federal.

