



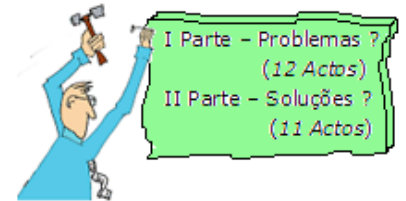
Nelson Trindade

Edição SocioSistemas
www.sociosistemas.com



Lupa sobre a democracia _ Acto 19

...1º sonho...



Administração Pública ...

... Repartição de Finanças ...

Cliente, por definição, é aquele que numa transacção comercial tem, *na decisão, a última palavra*. Na compra de electricidade, por exemplo, somos **clientes** da TUDOR, mas **utentes** da EDP.

Um cidadão poderia ser **cliente** da Repartição de Finanças se este organismo, quando funcionasse mal, tivesse consequências imediatas a favor do seu *cliente*.

Imagine-se que um cidadão quando fosse pagar os impostos marcaria num relógio de ponto a sua chegada e, depois, a hora a que era atendido. Se a diferença fosse superior a 60 minutos, por cada hora a mais teria 5 % de desconto no imposto a pagar.

Assim, as filas para pagar impostos seriam muito mais agradáveis, e haveria um diagnóstico *instantâneo* da eficiência das repartições: as que tivessem filas maiores (mais *clientes*, pois dariam mais descontos), seriam as que funcionariam pior (mais tempo de espera).

... Hospital...

Para o doente, não é importante os funcionários de um Hospital terem ou não relógio de ponto. O importante é ser atendido rapidamente; portanto, ele é que precisa de relógio de ponto.

Ao chegar ao Hospital, cada doente poderia marcar, num cartão de ponto, a hora da chegada e a hora a que era atendido na consulta. Depois, se a diferença excedesse um determinado limite, seria indemnizado.

Os relógios de ponto para os funcionários poderiam desaparecer.

Televisão

As televisões não têm como clientes os telespectadores, nem o seu produto são os programas televisivos. Por outras palavras, não vendem programas a telespectadores.

O seu produto são os **espectadores atentos**,¹ que vendem às **agências de publicidade**, suas clientes. Os programas atractivos são apenas o meio de produção de audiências vastas e atentas, das quais o telespectador é a matéria-prima base.

O nível de qualidade do produto televisivo é dado pelos índices de audiência (i.é., nº de **espectadores atentos**). Quando estes são elevados, o cliente televisivo (agências de publicidade) fica satisfeito, compra mais espaço e paga mais, pois o produto é bom (mais pessoas vêem o anúncio).

Melhorar a qualidade da televisão só é possível afectando o seu mercado. Obrigando as agências de publicidade a reagir.

Supondo que é criado um júri que, através de critérios de qualidade a definir, seleccionaria ao fim de cada mês o melhor programa televisivo, todos os *spots* publicitários difundidos antes, durante e imediatamente a seguir a esse programa teriam um pré-mio. Por exemplo, o Estado devolveria como receita ao anunciante (e não às agências de publicidade) o valor do IVA desses *spots*.

Como consequência, o anunciante procuraria inserir a sua publicidade junto do programa que viria a ser seleccionado. As televisões teriam que se adaptar a estas novas condições, passando a preocupar-se com a qualidade.

Escola

Um professor é pago **para ser** tecnicamente competente, sabendo o que ensina, e **para ser** pedagogicamente eficaz, fomentando nos alunos o prazer de aprender.

Nesta perspectiva, as faltas marcadas aos alunos são uma protecção à incompetência pedagógica do professor, pois mesmo desmotivados os alunos são obrigados a assistir às aulas.

Como alternativa, em cada aula registrar-se-iam as presenças dos alunos e, se estas apenas alcançassem uma reduzida percentagem, a consequência seria dispensar o professor e não castigar os alunos.

As faltas aos alunos seriam uma maneira de controlar o professor e não o contrário pois, como o ser humano está *programado* para aprender, não se pode deixar destruir essa apetência com incompetências protegidas por regras.

Do mesmo modo, quando numa determinada escola/classe o insucesso escolar tem um índice muito elevado, não são os alunos que são fracos e o professor exigente, mas sim, o **processo de ensino** que está desadaptado do **processo de aprendizagem**. Por outras palavras, significa incompetência técnica.²

O que deve fazer-se é *chumbar* os professores e dar outra hipótese aos alunos.

¹ - O preço das inserções varia com a hora do dia, ou seja, com o período em que existem *mais espectadores atentos* e esse é o produto que a televisão vende. Os programas são apenas o meio para *caçar* espectadores.

² - É exactamente como se um médico dissesse: *...A receita estava correcta, o doente é que estava errado. Por isso morreu.*

Deputado

O deputado quando é eleito pelos cidadãos, fica com a função de fornecer serviços de apoio aos seus eleitores (seus clientes). Assim, do mesmo modo que um cliente não paga os serviços ou substitui o fornecedor quando este trabalha mal, também o cidadão assim o deverá fazer em relação ao seu deputado.

Para apoiar alguém, é preciso contactar com ele; portanto, o deputado deve criar interdependências com os seus *clientes* e não prestar contas a terceiros (os partidos), abandonando os eleitores.

Se todos os meses cada deputado tivesse que reunir com os cidadãos do Distrito que o elegeram, visitando 5% das respectivas Juntas de Freguesia, não podendo repetir locais até todos serem visitados, o resultado seria que de 20 em 20 meses todo o distrito teria sido visitado.

Por cada mês de visitas seria elaborado um relatório (*onde, quando, número de participantes e problemas levantados*), a ser entregue na Assembleia da República. Por cada mês de visitas não realizadas, seria, *irreversivelmente*, feito um desconto de 5% no vencimento do deputado. Com 20 meses de não-cumprimento de visitas, ele já não receberia qualquer vencimento.

Como vantagem adicional, o somatório dos problemas locais apresentados todos os meses pelos deputados daria um bom diagnóstico do país, e o número de problemas que se repetissem (porque não tinham sido resolvidos) daria um índice da incompetência do apoio prestado.

Estes valores publicados na comunicação social (*problemas listados versus problemas resolvidos/não resolvidos por deputado/região*) daria uma boa avaliação da gestão democrática e do estado do País.

Patrão

Nas empresas de inteligência, onde os postos de trabalho são de formação intensiva e dependem totalmente do know how de quem os ocupa,³o empregado é o único proprietário do processo de produção do seu trabalho. Se ele se despedir, leva consigo esse bocado da produção da empresa,⁴ficando ela incapaz de funcionar.

Tradicionalmente, um posto de trabalho continha 90% de meios de produção da empresa e 10% era esforço do empregado. Com o aumento da formação necessária para desempenhar um trabalho, este equilíbrio foi-se alterando. O empregado começou a contar cada vez mais no conjunto produtivo. Na hipótese anterior (empresas de inteligência) a proporção deste equilíbrio é praticamente 99% a favor do empregado.

Neste último caso, o jogo de forças altera-se. Para o empregado, o patrão passa a um mero fornecedor mensal de dinheiro, sendo ele seu cliente, que paga com o produto da sua inteligência. Quando não estiver contente, muda de fornecedor (i.é., muda de emprego), deixando de lhe pagar com o seu know how. Agora, a segurança e o poder de um trabalhador não é estar empregado, é ser empregável. Quanto mais empregável, mais ele é cliente do patrão: a última palavra é sua.

Será por esta razão que, nos USA, algumas firmas de advocacia quando os empregados são já demasiado importantes no funcionamento da empresa os tornam partner (sócios)? Não será isto uma maneira de lhes tirar o poder de serem clientes do patrão e este deixar de ser fornecedor mensal de dinheiro? Por outras palavras, o empregado ao passar a sócio, perde poder negocial: mudar de emprego está-lhe vedado.⁵

A promoção a partner é uma promoção a prisioneiro da empresa, pois já não é empregado e deixou de ser empregável (noutras).

O empregado

Os dois tipos de formação: menu e intervenção⁶, são sempre uma forma de, detectando as necessidades (faltas) formativas existentes, preparar um indivíduo para resolver esses disfuncionamentos. Há um desequilíbrio, e ele é resolvido adaptando o indivíduo ao posto de trabalho, ou seja, formando-o, isto é, dando-lhe a forma necessária. Numa palavra: o indivíduo corre atrás da organização.

A formação desenvolvimento é ao contrário. A organização está em equilíbrio indivíduo-posto de trabalho, e é dada formação ao indivíduo, desadaptando-o da função (tornando-o mais evoluído do que ela), e depois é a organização que corre atrás dele. O posto de trabalho é que agora se tem que adaptar ao indivíduo, às suas novas capacidades produtivas.

A empresa tem que ser fornecedora de um posto de trabalho mais evoluído, a um cliente (o empregado) com novas exigências.

³- Por exemplo, o criativo que sustenta o valor de mercado dos produtos de uma Agência de Publicidade; o consultor que garante a eficácia dos projectos de mudança de uma firma de consultoria; o advogado que é o cérebro actuante por detrás dos processos ganhos em tribunal por um gabinete de advogados; o médico cirurgião que é eixo de todas as operações difíceis de um hospital; o vendedor que tem o mercado na mão; o economista que é o mago dos ganhos financeiros dos clientes de uma firma de aplicações financeiras, etc

⁴- Por ex, diferente da cadeia de montagem, onde os meios de produção pertencem ao posto de trabalho.

⁵- O mesmo acontece com empresas internacionais de consultoria

⁶- **Formação menu** é aquela onde há um catálogo dos conteúdos formativos disponíveis e se escolhe o mais é necessário. Exemplo, Licenciatura em Medicina, Engenharia, aprendizagem de Legislação Laboral, Processamento de Texto, Excel, etc. **Formação intervenção** é aquela que, perante um problema diagnosticado, se prepara o conteúdo formativo específico que lhe vai responder. Muitas vezes, este processo resume-se a ir a um *catálogo secreto* e dar um curso já *empacotado*.

Polícia

A relação de um indivíduo com a sociedade em que se insere pode ser comparada com a relação que um peixe estabelece com o mar em que se move: quando está fora dele, isolado, o peixe afoga-se.

A polícia e os ladrões são peixes que nadam na comunidade em que actuam. Mas, não nas mesmas condições.

Normalmente, os ladrões instituídos (gangs) estão bem integrados nos mares sociais em que vivem,⁷ tendo portanto um bom espaço e uma grande capacidade de manobra.

O mesmo não acontece com a polícia. Na prática, ela é vista como um corpo estranho, isolado em locais próprios (algo estranhos e assustadores: as esquadras), com regras e funcionamentos próprios e diferentes, e vistos (e sentidos) como perseguidores a evitar⁸, mas que às vezes são precisos, infelizmente (i.é, são um mal necessário).⁹ São profissionais que, nas ruas, andam distantes e isolados, mas sempre com o poder de incomodar¹⁰, se o quiserem.

Em conclusão, o ladrão, no seu bairro, é um vizinho, conhecido e integrado nos amigos: tem um mar que lhe permite nadar. A polícia é um perseguidor e estrangeiro, que é melhor não ver (nem ser visto) para não ter problemas: não tem mar que lhe permita nadar. Os primeiros não têm barreiras entre si e a comunidade, os segundos têm barreiras e fronteiras que os separam dos grupos com que inter-agem¹¹(servem?). As condições são diferentes.

A solução pode estar em dissolver as fronteiras, em acabar com as barreiras polícia-comunidade. Se a polícia está dentro da comunidade, então, a comunidade tem que estar também dentro da polícia. As regras têm que ser as mesmas, para não haver fronteiras.

Uma alternativa (entre outras) seria, em todas as esquadras, estarem sempre dois cidadãos (pertencentes a dois fogos da zona da esquadra e escolhidos aleatoriamente) de permanência durante 24 horas, como observadores e para contactos dos detidos com o exterior.

Como regra, estes cidadãos poder-se-iam movimentar livremente pela esquadra e, não podendo recusar prestar este serviço, só poderiam ser nomeados outra vez (ou outro membro da sua habitação) três anos depois.

Em complemento, mensalmente e por distrito (concelho?), haveria um encontro dos cidadãos desse mês e seria elaborada uma listagem dos problemas/sugestões apresentados. Essa lista seria entregue não só às instituições respectivas, como também ao massmídia para divulgação.

Deste modo, pressionar-se-ia a inserção da sociedade no trabalho da polícia e, portanto, também da polícia na sociedade. O estrangeirismo desaparecia. Simultaneamente, haveria um diagnóstico permanente (a ser analisado posteriormente) do modo como a comunidade sente (correcta ou incorrectamente) a polícia, dando deste modo condições para uma melhoria constante da relação ...fornecedor de serviços de segurança (polícia) e os seus clientes (cidadãos).

⁷- vide, em Lisboa o caso da droga, a zona do *Casal Ventoso* e as rusgas da polícia.

⁸- É curioso o hábito pedagógico (?) de, para obrigar as crianças a fazerem algo, os assustar com a polícia: ... *se não comes a sopa, chamo a polícia...*

⁹- Também os médicos são uma necessidade que às vezes (infelizmente) é precisa, porém não são vistos como um mal necessário. Porquê a diferença de percepção ? Será por causa da relação diferente que têm com a comunidade?

¹⁰- Porque não são vistos ...com o dever de ajudar ?

¹¹-Paradoxalmente, quanto mais assustadores para os criminosos, mais os cidadãos se isolam deles, pela mesma razão: são assustadores. Será esta a diferença entre a polícia inglesa e a polícia continental ?