

# em primeiro lugar

Edição: David Cohen

IBGE LEVANTA AS NOTAS DO PAÍS

## Injusto, mas melhor

O IBGE, ÓRGÃO RESPONSÁVEL PELAS estatísticas oficiais do país, divulgou no começo do mês alguns dados sobre as condições sociais brasileiras. Diante desses dados, formaram-se na imprensa duas correntes — a otimista e a pessimista. Ambas corretas, porque os números efetivamente permitem duas conclusões, apenas aparentemente contraditórias:

**1** As condições de vida dos brasileiros — apesar do denunciamento dos críticos — vêm apresentando uma consistente evolução ao longo dos últimos anos.

**2** O Brasil é um dos países mais injustos do mundo, e não há nenhum sinal de que isso esteja mudando.

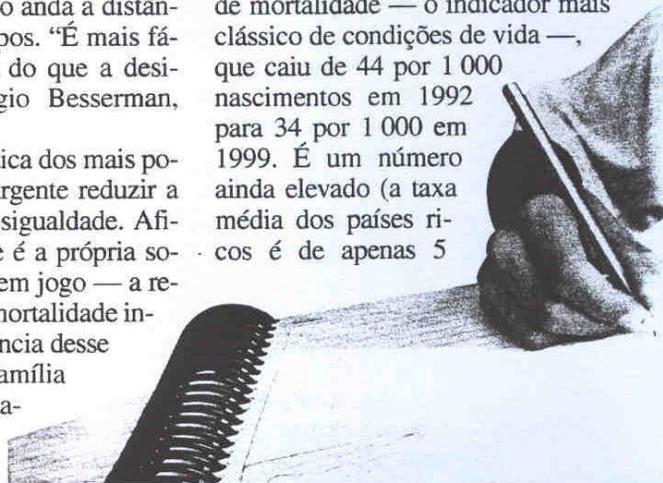
É possível que a vida dos pobres melhore e isso não acarrete mais jus-

tiça social? Sim. Por um motivo simples: pobreza e desigualdade são conceitos diferentes. A pobreza é uma medida absoluta: uma pessoa é considerada pobre se tiver renda baixa, independentemente do que aconteça com o restante dos brasileiros. Os números do IBGE mostram que há menos pobres hoje do que no passado. Já o conceito de desigualdade é relativo: comparam-se pobres com ricos para saber como anda a distância entre os dois grupos. “É mais fácil atacar a pobreza do que a desigualdade”, diz Sérgio Besserman, presidente do IBGE.

É claro que, da óptica dos mais pobres, é muito mais urgente reduzir a pobreza do que a desigualdade. Afinal, para muita gente é a própria sobrevivência que está em jogo — a redução observada da mortalidade infantil é a maior evidência desse fato. Um pai de família muito pobre está certa-

mente mais preocupado em garantir casa, saúde e educação a seus filhos do que em saber qual é a distância que o separa das elites do país.

Atacar a pobreza significa reduzir carências. Quando o país cresce ou elimina a inflação, é natural que a maioria das pessoas acabe se beneficiando. A renda geral aumenta, e no final das contas a pobreza se reduz. Um resultado prático disso é a taxa de mortalidade — o indicador mais clássico de condições de vida —, que caiu de 44 por 1 000 nascimentos em 1992 para 34 por 1 000 em 1999. É um número ainda elevado (a taxa média dos países ricos é de apenas 5



### AS CONDIÇÕES SOCIAIS MELHORAM, MAS...

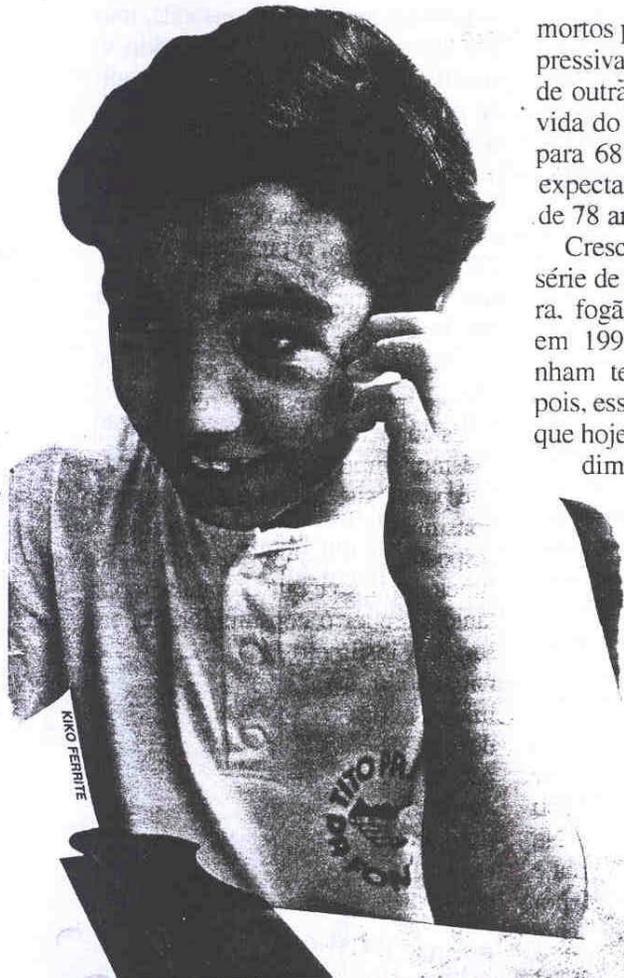
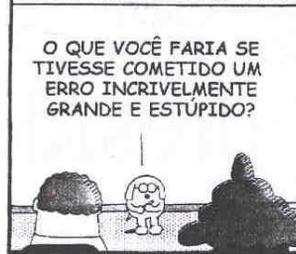
A evolução de indicadores sociais do IBGE



Fonte: IBGE

# DILBERT

## TREINAMENTO DE GERÊNCIA



mortos por 1 000), mas a queda é expressiva. Como consequência dessa e de outras melhoras, a expectativa de vida do brasileiro passou de 66 anos para 68 anos no mesmo período. A expectativa de vida nos países ricos é de 78 anos.

Cresceu também o acesso a uma série de bens duráveis, como geladeira, fogão ou telefone. Por exemplo, em 1995 apenas 22% dos lares tinham telefone. Só quatro anos depois, esse número era de 38% — taxa que hoje é seguramente maior. O rendimento médio dos brasileiros também cresceu — de 402 reais em 1992 para 535 reais em 1999.

Atacar a desigualdade é muito mais complexo. “Combater a desigualdade é mais difícil politicamente, pois você tem de tirar de uns para dar para outros”, diz Marcelo Néri, professor de economia da FGV do Rio de

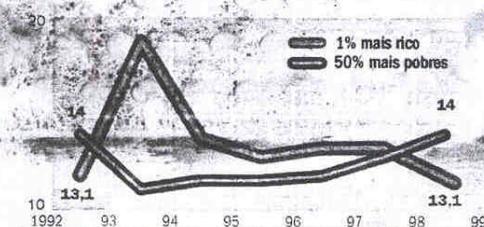
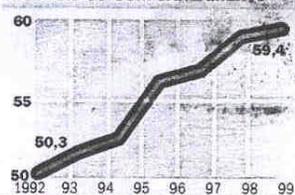
Janeiro. O Brasil lidera os rankings internacionais de injustiça social, e o principal motivo é a enorme disparidade no nível escolar de ricos e pobres. A consequência é que o salário dos doutores sempre foi muito maior do que o de trabalhadores não qualificados. “A educação funciona um pouco como a banana”, diz o economista José Alexandre Scheinkman, da Universidade Princeton. “Quando há muita banana o preço cai, quando há pouca ele sobe.” Se há muita gente que estudou pouco, as pessoas com alta escolaridade irão receber salários maiores. Consequência: o grupo dos 50% mais pobres do país tem uma renda equivalente ao 1% mais abastado. A desigualdade só vai cair para valer quando as pessoas das diferentes classes sociais passarem a ter níveis de escolaridade semelhantes, tanto em número de anos na escola quanto na qualidade da educação.

Isso até já está começando a acontecer. Os números do IBGE mostram que alguns campos tiveram melhora mais acentuada nos últimos anos, e a educação é um deles. Das crianças entre 7 e 14 anos, 16% não assistiam a aulas em 1989. Em 1999, eram apenas 4%, número já próximo ao dos países desenvolvidos. Como consequência, a taxa de analfabetismo de crianças entre 10 e 14 anos despencou de 15% para 5% no período. E a taxa de analfabetismo da população total também caiu — de 17% em 1992 para 13% em 1999. São grandes avanços. Mas leva muito tempo até que eles efetivamente afetem a distribuição de renda.

## ... A DESIGUALDADE É IGUAL

% da renda detida pelo grupo dos 50% mais pobres e 1% mais rico

### DOMICÍLIOS COM SANEAMENTO



■ ANDRÉ LAHÓZ

## AS REFORMAS E AS EMPRESAS

Três quartos dos executivos acreditam na aprovação total das reformas legislativas, mas 82% admitem não saber muito bem qual é o teor das propostas.

Que reforma é fundamental para o bom desempenho de sua empresa em 2001 e 2002?

Reforma Previdenciária (complemento)

12%

Reforma Tributária

79%

Lei de Falências

2%

Lei das S/A

7%

Você acredita que a pauta legislativa será aprovada até outubro?

Sim, na sua totalidade

75%

Sim, em partes

25%

Não

0%

Você está bem informado sobre as propostas de reforma?

Sim

6%

Não

82%

Sem resposta

12%

## OS INVESTIMENTOS NA INTERNET

As empresas investem, mas ainda não conseguem medir o retorno

Ainda não investimos em Internet

14%

Investimos, mas ainda não podemos medir os resultados

46%

Investimos e o principal benefício foi a redução de custos

11%

Investimos e o principal benefício foi a melhoria de produtividade

14%

Investimos e o principal benefício foi o aumento das vendas

6%

Outro benefício

9%

VOCÊ PODE FALAR. SE ELES VÃO OUVIR, É OUTRA HISTÓRIA

## Fala, presidente!

QUEM VOCÊ ACHA QUE É O PRESIDENTE da TAM? a) Bete, b) Isa, c) Ariadne, d) Rosete, e) Bárbara, ou f) Rolim Amaro? Pois é, até o mês passado nós também achávamos que era o comandante Rolim Amaro. Mas aí resolvemos telefonar para o programa Fale com o Presidente e fomos atendidos primeiro por Bete, depois Isa, Ariadne, Rosete e finalmente Bárbara. “Posso falar com o presidente?”, perguntou o repórter Fábio Peixoto, no dia 13 de março. “Como, senhor?”

Depois de três dias de insistência, Rolim Amaro viajou. Na semana seguinte, a repórter Ana Luiza Herzog teve mais sorte. Na sua segunda tentativa, depois de recusar terminantemente conversar com qualquer pessoa que não fosse o presidente da TAM, foi-lhe sugerido que enviasse um fax. Ana Luiza caprichou: “Sou fã incondicional da qualidade dos serviços prestados por essa companhia aérea, e gostaria muito de falar com o comandante”. Rolim recebeu-a no dia seguinte. Ana Luiza identificou-se como repórter de EXAME e perguntou por que é tão difícil falar com o presidente. Rolim explicou que o serviço existe desde 1991. Na época, recebia dez ligações por dia e atendia a todas. Hoje, são 10 000 por mês. Por isso, as moças nem ficam mais na mesma sala que ele.

Então por que o programa continua se chamando Fale com o Presidente? Por que não muda para Fale com Alguém da TAM, ou Paixe um Fax para a Secretária do Presidente? “Já pensamos em mudar para Fale com a TAM, mas estou relutante, porque gosto de atender os clientes”, diz Rolim.

Dizem que o presidente da Renault, Luc-Alexandre Ménard, também gosta. Ele até publicou um anún-

cio de meia página num jornal, no Dia do Consumidor (15 de março), oferecendo contato por seu e-mail pessoal. Nós tentamos. A subeditora Cynthia Rosenberg mandou três e-mails, mas não obteve resposta. Nem quando se identificou como jornalista foi atendida pelo presidente. “Ele está com a agenda muito cheia esta semana”, disse a assessoria de imprensa. Segundo Nélio Bilate, diretor de relacionamento com clientes, o presidente recebeu 135 mensagens, mas 5 delas se perderam no sistema. Entre essas cinco, as três de Cynthia.

Nossa, que azar. Mas, se não fosse isso, o presidente teria respondido? Mais ou menos. As mensagens vão ao mesmo tempo para o computador dele e para o sistema de atendimento ao consumidor, que é quem centraliza as respostas. É um bom sistema — se funcionar. Isso é que é o mais importante: atender o consumidor. Ter um serviço institucionalizado é até mais seguro do que depender da agenda de um executivo superocupado. Mas dizer que o atendimento é pessoal...

