

# A burocracia não resiste a uma sociedade bem organizada

**A**ntes, desburocratizar significava principalmente o esforço do Estado voltado para si mesmo. Era o compromisso em recuperar sua própria dignidade, diante do cidadão impotente. Significava simplificar a vida das pessoas, reduzir papéis inúteis, abrir o caminho ao serviço público.

Não se pode negar que tudo isto ocupou espaço importante na vida do país, até porque se teve a feliz idéia de colocar a tarefa num Ministério Extraordinário — porquanto uma burocracia ordinária não teria condições de demover a ordinariade da burocracia.

Hoje, desburocratizar adquire outra significação, adequada ao tempo da democracia. Descobrimos logo que o Estado não pode ser seu avalista, já que costuma enganar o cidadão. É muito limitada a pretensão de o Estado desburocratizar-se a si mesmo. Sua dignidade não está propriamente nele, mas no cidadão organizado. Desburocratizar é muito mais uma conquista da sociedade, à medida que se organiza, do que boa vontade do Estado.

Ao mesmo tempo, constata-se facilmente que a promoção da capacidade individual de reclamar não é a melhor idéia, ainda que intrinsecamente válida, porque é direito individual também. A melhor idéia é motivar a organização do cidadão em torno de seus legítimos interesses, para que ele mesmo, onde está, arrume um caminho de solução, no sentido de saber dirigir-se ao lugar certo e exercer sua pressão pontenciada.



Pedro Demo é professor titular de Sociologia da Universidade de Brasília e possui doutorado em Sociologia pela Universidade da Alemanha Federal. É secretário executivo do Ministério para a Desburocratização e ex-subsecretário-geral do MEC. Autor de várias obras de natureza sócio-econômica.

A reclamação individual vinculada à burocracia estatal pode sofrer a ilusão de tratamento especial, mas está sempre muito longe de qualquer solução, porque está de novo entregue aos cuidados burocráticos. No fundo, emerge um componente compensatório típico das políticas sociais que tratam bem do carente, mas não se comprometem com qualquer solução.

A partir dessa visão, desburocratizar começou a mudar o rumo em direção ao espaço da cidadania. Se o problema é controlar o Estado, vigiar os serviços públicos, respeitar os direitos civis — e como decorrência desburocratizar —, o jogo se resolve em outra arena, que é o plano do exercício da cidadania. É menos uma questão de adminis-

tração, do que de desenvolvimento político.

O infortúnio de nossa burocracia, em grande parte inútil, perdulária, perversa, advém principalmente de nossa pobreza política. Faz parte da característica de massa de manobra, que acomete grande parte da população. Sujeita-se aos descalabros do serviço público e chega a tomá-los por normais, ao ponto de se assustar, quando encontra algo que funcione bem. Inverte seus direitos, e acha que recebe favor. Não reage diante do abuso do poder estatal e do poder econômico.

Trata-se, pois, de uma questão estrutural, que não se resolve com medidas intermitentes de simplificação cartorial. Sem organização democrática da sociedade, não floresce o tecido associativo capaz de resistir aos ímpetus do autoritarismo; não amadurece a noção de direitos civis; não emerge a necessidade histórica de conquistar espaço próprio; não se coagula a fé de um povo em suas potencialidades; não se arma a identidade cultural necessária à motivação participativa; não se garantem os passos da autodeterminação.

A burocratização faz força na direção da desmobilização social, porque foge da crítica e sobretudo da autocritica. Prefere o analfabeto e o despreparado, porque pode manipular mais facilmente. Aprecia a centralização, porque mascara na conjuntura de uma pretensa eficiência a estrutura dos privilégios.

Faz sentido montar no Estado órgãos de defesa do consumidor. Mas existe aí um risco sempre iminente. Enquanto o Estado promete a

**D**emocracia não se faz com eventos, emergências intermitentes, com arroubos espasmódicos, mas com a formação qualitativa da cidadania, que amadurece na capacidade histórica de conquista de autodeterminação. Se for assim, a consequência é a desburocratização

defesa, sobretudo se autodefende. Por isso facilmente prolifera instâncias, que têm por finalidade muito mais adornar e consolidar a tecnocracia, do que resolver problemas do consumidor lesado. Este reclama e não é atendido de fato, ainda que possa receber uma carta delicada, onde se diz que o Estado reconhece o direito do cidadão, que se lamenta o ocorrido, e que já se encaminhou aos canais competentes.

O que faz sentido mesmo, no entanto, é motivar o consumidor a organizar-se por si, procurando no Estado simples apoio, por vezes assessoria. Com isto aprende na prática o que fazer, e sobretudo que não pode entregar-se nas mãos do Estado. Constrói sua estratégia de como enfrentar a situação, desde ações legais, pressões sobre autoridades competentes, denúncias públicas, até iniciativas próprias de controle da qualidade dos bens e serviços.

Desburocratizar não é, assim, tarefa propriamente administrativa e jurídica, mas sobretudo política, que passa necessariamente pela conquista por parte do desigual do direito à mesma oportunidade. É questão de colocar o Estado sob tal pressão da sociedade civil, que se sinta a cada momento vigiado e obrigado a um mínimo de dignida-

de. É questão precisamente de cidadania.

Neste sentido, precisamos investir num processo político de extensão e intensidade geracional, que passa inevitavelmente pela educação, pela informação, pela participação. Resultados imediatos são sempre menos profundos que a construção estrutural do lastro organizado de um povo, para que não seja apenas um bando de gente, entregue às vicissitudes da prepotência estatal e econômica. Democracia não se faz com eventos, com emergências intermitentes, com arroubos espasmódicos, mas com a formação qualitativa da cidadania, que amadurece na capacidade histórica de conquista da autodeterminação.

Se assim for, desburocratizar é consequência. Onde há o cidadão autêntico, consciente e organizado, o Estado se obriga a desburocratizar-se. ■

