

CAMILLA MUNIZ
camilla.muniz@info.globo.com.br

Servidor

Estado prepara reforma para aposentadorias e pensões

Rioprevidência prevê finalizar, nesta semana, novas regras exigidas pela recuperação fiscal

► O Rioprevidência, que gere aposentadorias e pensões dos servidores do Estado do Rio, pretende concluir, nesta semana, o projeto de reforma previdenciária que será apresentado à Assembleia Legislativa (Alerj). As regras a serem propostas fazem parte de um conjunto de ajustes exigidos pela União às unidades

federativas que queiram aderir à nova etapa do regime de recuperação fiscal, criado para dar aos estados meios de equilibrar as contas. O Rio já pediu adesão ao programa e, se a solicitação for aceita, terá que alterar normas vigentes — incluindo a alíquota de contribuição, hoje de 10,5% para militares e 14% para civis

—, além de reduzir benefícios pagos aos funcionários públicos (veja as mudanças nos infográficos abaixo). O cenário já causa preocupação aos servidores.

Caso a idade mínima para aposentadoria seja aumentada, o impacto será pesado para os professores, ressalta a coordenadora geral do Sindicato Estadual dos Profissionais de Educação do Estado do Rio de Janeiro (Sepe), Izabel Costa. Segundo ela, a medida ampliaria o desgaste dos funcionários das instituições de ensino e precarizaria ainda mais o trabalho.

— Estamos há sete anos sem reajuste. Tudo isso, a meu ver, vai levar a uma fuga de professores para outras redes, na tentativa de se verem valorizados. No fim das contas, não é apenas o trabalhador o atingido, mas toda a sociedade, que vai receber um serviço de menor qualidade, tamanho é o arrocho — opina Izabel.

Para os policiais civis, cuja expectativa de vida é de 54 anos, mais baixa do que a da população em geral. Alterações nas regras da aposentadoria, portanto, podem ter como resultado fa-

zer com que muitos deles não consigam ter o direito ao benefício, já que boa parte dos profissionais da categoria morre mais cedo devido, sobretudo, à violência, mas também a problemas de saúde decorrentes do ofício, como doenças cardíacas, musculares e esqueléticas.

— O governo estará praticamente impedindo os policiais civis de se aposentar — afirma a diretora de comunicação da Coligação de Policiais Civis do Estado do Rio de Janeiro (Colpol/RJ), Aline Cavalcante.

Contribuição para aposentados é ponto polêmico

► Um dos pontos mais polêmicos que podem entrar na reforma da previdência proposta pelo Estado é a criação de uma contribuição para aposentados e pensionistas com salário abaixo do teto do INSS. Atualmente, inativos que recebem valores acima de R\$ 6.433,57 já são taxados em 14%. Há risco, portanto, de que os que ganham menos também sofram desconto.

— Os salários na área da Saúde já são baixos. Muitos preferem nem se aposentar para não perder gratificação e insalubridade. De onde mais querem tirar? — indaga a diretora do Sindicato dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho e Previdência Social do Estado do Rio (Sindsprev-RJ), Clara Fonseca.

► O QUE O RIO TERIA QUE CUMPRIR

A inclusão no novo Regime de Recuperação Fiscal vai exigir que o Rio atenda a pelo menos 3 dessas 4 regras previdenciárias já aplicadas aos servidores públicos civis da União:

1 Implantação de idade mínima para a aposentadoria (62 anos, mulher, e 65 anos, homem). Hoje, no Rio, a idade exigida é 55 anos, para mulheres, e de 60 anos, para homens, desde que tenham dez anos de serviço público e cinco na função. Há ainda regras específicas para professores e policiais. Além disso, são 35 anos de contribuição (homens) e 30 anos (mulheres)

2 Cobrança de alíquota de contribuição não inferior à dos servidores da União (até 22%, dependendo da faixa de renda), exceto se o estado demonstrar que não tem déficit atuarial, ou seja, se provar que tem condições de pagar benefícios previdenciários futuros. Neste caso, a alíquota não poderá ser menor do que as do INSS (até 14%)

3 Se houver déficit atuarial, poderá ser criada uma contribuição sobre proventos recebidos por inativos e pensionistas cujo valor seja inferior ao teto do INSS (hoje, R\$ 6.433,57)



4 A pensão para o cônjuge ou o companheiro poderá ser temporária. O pagamento será por apenas 4 meses, se o falecido tinha menos de 18 contribuições mensais e menos de dois anos de união. Mas, se o titular tiver a partir de 18 contribuições mensais e mais de dois anos de união, o pagamento da pensão será escalonado

Tempo de benefício	Idade do dependente
3 anos	Menos de 22 anos
6 anos	Entre 22 e 27 anos
10 anos	Entre 28 e 30 anos
15 anos	Entre 31 e 41 anos
20 anos	Entre 42 e 44 anos
Vitalício	Com 45 anos ou mais

'Estão transferindo a responsabilidade para a parte fraca'

► Também gera receio nos funcionários públicos a possibilidade de mudanças no pagamento de pensão a cônjuges ou companheiros de servidores falecidos. O medo é a queda da qualidade de vida dos viúvos, já que a maioria das famílias é de classe média ou média baixa. Outra inquietação é trazida pelo risco de alíquotas previdenciárias serem alteradas, o que pode significar o empenho de grande parte da remuneração para o Estado. Além disso, para Izabel Costa, a medida não resolve o problema na Educação, setor com alto nível de terceirização.

— Mais uma vez, estão transferindo a responsabilidade da má gestão para a parte mais fraca, o servidor — diz Aline Cavalcante.

► COMO SERÁ O NOVO REGIME DE RECUPERAÇÃO FISCAL



O Estado do Rio vai pedir à Secretaria do Tesouro Nacional, em maio, a adesão ao novo Regime de Recuperação Fiscal (RRF). Se aprovado, o processo será homologado pelo presidente da República



O novo acordo permitirá o pagamento da dívida junto à União em dez anos, contra os três anos anteriores, definidos pelo RRF de 2017, do qual o Rio já faz parte



Depois que a União responder positivamente, o estado terá 12 meses para fazer as reformas obrigatórias e para construir o novo Plano de Recuperação Fiscal, que vai perdurar pelos nove anos seguintes



O plano deverá incluir

- Diagnóstico da situação fiscal do estado no exercício anterior
- Projeções financeiras para o exercício corrente e os subsequentes
- Detalhamento das medidas de ajuste que serão adotadas
- Metas, compromissos e hipóteses de encerramento do regime

O estado ainda terá que reduzir três dos seguintes benefícios dos servidores, sendo o primeiro obrigatório

- Adicionais remuneratórios vinculados exclusivamente ao tempo de serviço
- Conversão em pecúnia de licenças e abonos por tempo de serviço
- Promoções e progressões vinculadas exclusivamente ao tempo de serviço
- Incorporações das remunerações de funções gratificadas e de cargos comissionados à remuneração



Duração do regime

O prazo de vigência do RRF será de nove exercícios financeiros, observadas as hipóteses de encerramento e extinção ou o prazo de vigência proposto pelo estado, o que for menor. O plano deverá ser atualizado a cada dois anos



Fiscalização

Compete ao Conselho de Supervisão do Regime de Recuperação Fiscal avaliar o cumprimento das obrigações do estado

Só 28% dos brasileiros estão satisfeitos com SACs

Luciana Casemiro
lucianac@oglobo.com.br

► Menos de um terço dos brasileiros, 28%, estão satisfeitos com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SACs) das empresas. É o que demonstra pesquisa nacional divulgada com exclusividade pelo EX-TRA, feita com 7.906 consumidores. A sondagem foi realizada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC), em par-

ceria com o Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo (IPS Consumo).

— A pesquisa indica ainda que se nada mudar, o futuro terá um nível de satisfação ainda menor. Isto porque os mais jovens se mostram ainda menos tolerantes com os SACs: apenas 17% dos entrevistados entre 18 e 24 anos disseram estar satisfeitos com o serviço — alerta Alexandre Diogo, presidente do IBRC.

Metade dos brasileiros, nos últimos dois anos, fez cinco ou mais contatos com os SACs das empresas. A maioria, 55%, para reclamar. E quando o consumidor quer se queixar ou pedir cancelamento, 57% preferem usar o telefone.

— Embora o telefone apareça sempre como o canal mais utilizado, no Nordeste o percentual de uso salta para 82%. A preferência do telefone pelos mais jovens, na faixa dos 30, que foi de 66%, aponta ainda que se o perfil de comunicação tende a ser mais digital, essa transição ainda não aconteceu — ressalta Marcelo Sodré, professor da

PUC-SP e conselheiro do IPS Consumo.

Segundo o levantamento, a ineficiência do serviço de atendimento está no topo da lista dos motivos de insatisfação dos clientes (51%); seguida por problemas relativos à agilidade (38%), acessibilidade (26%), personalização (22%) e qualidade da informação (16%). Para Juliana Pereira, presidente do IPS Consumo, a pesquisa deixa claro que a discussão do atendimento precisa ter um olhar que vá para além do SAC:

— É preciso entender que condutas das empresas estão por trás das reclamações do consumidor, já que as queixas são repetitivas. E entender que o consumidor quer é que seja resolvido e, até aqui, o atendimento humano tem se mostrado mais efetivo para a solução de problemas do que um robô.

O levantamento, que ouviu também 302 executivos, mostra um desalinhamento entre a insatisfação do consumidor e os principais desafios de atendimento traçados pelas empresas.

► CONFIRA A PESQUISA

Quase 90% dos consumidores querem resposta em até 3 dias

50% dos entrevistados disseram ter contactado os SACs de empresas mais de 5 vezes em dois anos

Motivo mais frequente de contato com o SAC

- 55% reclamar
- 21% obter informação
- 12% realizar uma transação
- 7% fazer um cancelamento
- 1% elogiar
- 4% outros

Qual o canal mais usado

- 66% telefone
- 9% e-mail
- 9% chat
- 7% formulário no site
- 5% WhatApp
- 3% App
- 1% outros

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

28% estão satisfeitos com o serviço de atendimento das empresas

Quanto maior a renda, menor a satisfação

- 34% até R\$ 1.908
- 22% R\$ 1.908 a R\$ 2.862
- 29% R\$ 2.862 a R\$ 4.772
- 27% R\$ 4.772 a R\$ 9.540
- 24% R\$ 9.540 a R\$ 19 mil
- 27% R\$ 19 mil a R\$ 47 mil
- 10% mais de R\$ 47 mil

Motivos de insatisfação

- 51% Resolutividade
- 38% Agilidade
- 26% Acessibilidade
- 22% Personalização
- 16% Qualidade da informação

Fonte: Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC) e Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo (IPS Consumo)

Minuta de novo decreto será discutida

► O Conselho Nacional de Defesa do Consumidor analisará e votará, a minuta para a edição do novo Decreto do SAC, que modernizará o editado em 2008. O texto foi discutido e aprovado na última quinta-feira pela comissão de trabalho sobre o tema, mas não foi tornado público. Segundo Frederico Moesch, da Secretaria Nacional do Consumidor, o texto só será divulgado após apreciação do conselho. A proposta é abrir espaço para novas tecnologias, sem abrir mão do atendimento telefônico.

— A ideia é que com um único protocolo o consumidor possa acompanhar a demanda em todos os canais da empresa — diz.

O texto foi criticado por aumentar o prazo de resposta das empresas para 7 dias, suprimir o tempo de atendimento das chamadas e a limitação de transferência do cliente durante a ligação. ■

CIEE
CENTRO DE INTEGRAÇÃO
EMPRESA-ESCOLA
RIO DE JANEIRO

PROGRAMAS:
ESTÁGIO
APRENDIZ
PESSOA COM
DEFICIÊNCIA

(21) 3535-4545
www.ciee.org.br
facebook.com/cieerodejaneiro/
instagram.com/cieerj