

Ah, se o fiscal deixasse

Alex Santos de Paiva

Esta passagem ocorreu no ano de dois mil e pouco, lá pras bandas de Ponta Porã/MS, cidade vizinha da paraguaia Pedro Juan Caballero.

Quem conhece aquela região sabe que por lá não há ponte, estreitamento ou local de passagem obrigatória, muito menos qualquer tipo de gargalo ou marco visível que delimite a linha de fronteira “brasiguia”. É o que se chama de fronteira seca (ou aberta), e quem conhece aquela região sabe também que nesses locais a atividade aduaneira é muito mais trabalhosa e desafiadora, por isso na maioria das vezes os primeiros a serem fiscalizados são aqueles viajantes que comparecem, por iniciativa própria, à aduana brasileira.

Nossa estória tem como personagem uma auditora recém-nomeada e que, na época, ainda não tivera a oportunidade de trabalhar num plantão de bagagem, mas que, por extrema necessidade do serviço e falta de pessoal, fora escalada para assumir a chefia da equipe num final de semana. Passemos a chamar nossa personagem de “Novata”.

A legislação vigente à época determinava que todo e qualquer cidadão brasileiro que viesse do exterior deveria comparecer à aduana brasileira a fim de preencher a DBA (Declaração de Bagagem Acompanhada) e apresentar seus bens, ainda que estivessem dentro da cota de isenção.

Essa obrigatoriedade dava uma característica especial à fronteira de Ponta Porã: os viajantes formavam uma enorme fila na frente da aduana. Mas não era uma “fila”, era uma “fiiiila”, daquelas que dobravam esquinas e assumiam formas geométricas diversas e que, por vezes, desfazia-se quando a chuva dava as caras. Quando isso acontecia, gritos de “- guarda meu lugar aê!” eram comuns enquanto os viajantes buscavam algum tipo de abrigo. Quando a chuva passava, todos voltavam ao seu lugar e tudo se ajeitava novamente. Aquela “filona” já integrava o cenário da cidade e os turistas já se preparavam para enfrentá-la antes mesmo de cruzarem a fronteira para entupir-se de sacolas e fazer dos braços cabides resistentes e à prova de vários minutos de espera.

Dizem que nos finais de semana sempre aparecia alguém que entrava na fila simplesmente por entrar, como uma espécie de passatempo local, um costume diferente ou sei lá o quê. Não sei se é verdade. Deve ser. Deixa pra lá.

Felizmente a legislação evoluiu bastante, já que, atualmente, não há mais obrigatoriedade de comparecimento de todos os viajantes que vêm do exterior à aduana, mas somente aqueles que trazem consigo bens acima da cota de isenção ou bens cuja declaração seja obrigatória.

Deixando a tecnicidade de lado, pode-se resumir: os tempos mudaram, para melhor, é claro.

Pois bem, com o dólar relativamente baixo, o movimento de viajantes que se dirigiam à Receita Federal naquela época era, digamos, absurdo, às vezes atingindo a casa dos milhares.

Aos sábados, já pela manhã, a fila se formava, primeiro curta e reta, depois em forma de “L”, depois em forma de caracol, depois em “S”, enfim, a “filona” indicava que o dia seria (in)tenso, como sempre. O importante é que ela estava sempre lá, firme e forte, marcando a geografia local. Um amigo me disse que as imagens de satélite da Terra naquele tempo mostram o rio Nilo, a Muralha da China e a fila de Ponta Porã. Não sei se é verdade. Deve ser. Deixa pra lá.

Se lá fora os viajantes se acumulavam e tentavam manter a fila organizada e justa, dentro do prédio estavam os “funcionários” da Receita, na maioria das vezes em apenas dois ou três, para atender àquela multidão que se formava lá fora e também já dava início ao conhecido ritual de toda fila *“entrar no final / procurar o início da fila / suspirar / olhar as horas / trocar o apoio das pernas / bufar / reclamar da demora / olhar pra cima / suspirar...”* (é certo que, às vezes, não dava tempo de completar um ciclo completo do ritual e a fila já acabava).

A equipe de servidores era sempre chefiada por um auditor-fiscal, que tinha, dentre outras, a heroica responsabilidade de fiscalizar e valorar as mercadorias, emitir o DARF do imposto de importação, carimbar e assinar as DBA’s dos milhares de viajantes que por ali passariam para serem atendidos com a cordialidade e presteza merecidas. Além disso, o auditor deveria ser exímio conhecedor da legislação, a fim de dirimir toda e qualquer dúvida ou contornar as situações que surgissem. Os outros colegas da equipe, não menos heroicamente, desdobravam-se na tentativa de agilizar o atendimento, separar quem tinha ou não direito à cota de isenção, acalmar os mais exaltados, identificar os espertinhos que tentavam enganar a fiscalização etc. E assim o dia passava, a fila diminuía, a fila aumentava, depois diminuía e aumentava de novo, o sol se escondia,

a chuva vinha, a chuva ia, a neblina vinha, ficava e não ia mais. Não sei se é verdade. Deve ser. Deixa pra lá.

Uma observação técnica: a rotatividade de pessoal nas unidades de fronteira é alta, de tal sorte que os servidores dificilmente permanecem nesses locais por muitos anos. Isso faz com que sempre haja uma turma de servidores recém-nomeados desempenhando todo tipo de atividade que a fronteira exige, seja fiscalizando aeronaves e veículos, seja abrindo sacolas, contando brinquedinhos, lavrando autos de infração ou atendendo viajantes. Nessa fase, o conhecimento técnico ainda não é o ponto forte, mas a disposição e a força de vontade impressionam. Esse era o perfil da Novata.

Escalada às vésperas do fim de semana, lá estava ela no sábado de manhã, disposta a dar o máximo de si naquela inédita e desafiadora atividade. Chegou cedo e percebeu, um pouco apreensiva, que não haveria ninguém para lhe ensinar o trabalho, repassar dicas antes do plantão.

Às 07:30 h o vigilante abriu as portas da repartição e os viajantes começaram a entrar, trazendo consigo dezenas de sacolas, dessas que rasgam facilmente, deixando cair frangos de borracha, bonecas vesgas, cuecas listradas, radinhos de pilha, celulares xing ling e até aqueles teclados com bichinhos de fazenda que disparam a musiquinha infinita *“ia, ia, ô”*.

Muito esperta, Novata passou a observar a forma com que os outros dois colegas atendiam os viajantes, que já se amontoavam ao redor do balcão de atendimento e espalhavam tudo que seria verificado. Percebeu, também, que a maioria dos viajantes desejava que o carimbo de liberação fosse colocado no formulário de DBA, para que pudessem seguir viagem. Aquele carimbo significava a regularidade das compras em caso de fiscalização nas estradas e, ao saírem da fila, muitos viajantes exibiam sua DBA carimbada como um verdadeiro troféu. O pedido mais comum era *“- carimba aí, rapidinho, vai...”*. A resposta mais usada era *“- não pode, o fiscal não deixa”*. Novata percebeu que essa resposta começava a se repetir com frequência nos atendimentos e notou que isso era suficiente para encerrar qualquer discussão. Após tantas vezes, compreendeu que aquela resposta *“- não pode, o fiscal não deixa”* era a forma mais rápida de se negar um pedido indevido de alguns viajantes (o mais comum era a insistência para que se carimbasse a DBA com mercadorias acima da cota de isenção sem o devido recolhimento do imposto), pois o fluxo de viajantes era tão grande que tornava-se impossível explicar minuciosamente as regras de bagagem (quantidade, valor etc) a cada um dos viajantes. E assim, entre tantos pedidos e respostas prontas, seguia-se o plantão.

Uma gotinha de preocupação tocava seu peito quando surgiam situações um pouco mais complexas, mas um mar de alívio lavava a sua alma quando os bravos colegas de equipe salvavam a sua pele com respostas precisas aos viajantes. Enquanto os colegas de equipe apresentavam a solução, Novata acenava positivamente com a cabeça, ainda que não compreendesse bem. Pensava consigo *“puxa, isso é importante”, “preciso anotar isso”, “não posso esquecer”*.

Mais outro viajante atendido, e vinha o próximo, depois outro e mais outro.

Quase metade da manhã já se passara, algumas dezenas de DBA's carimbadas e assinadas, muitos bens conferidos, vários viajantes liberados, muitos agradecimentos e elogios do tipo *“nossa, você é tão novinha”*, alguns *“juro que estou dentro da cota... carimbe, por favor”*, enfim, nada que causasse tanto estresse.

Após um rápido intervalo para o almoço (um sanduíche de presunto e queijo, para ser mais preciso), não houve tempo sequer para escovar os dentes antes de retornar ao trabalho. Aliás, depois do almoço, Novata percebeu que havia esquecido seu kit de higiene. *“- Escovar os dentes pra quê? Olha o tanto de gente esperando pra ser atendido!”*, disse, aproveitando a oportunidade para demonstrar comprometimento total ao trabalho.

Entre um atendimento e outro, ouvia a frase *“- não pode, o fiscal não deixa”*. Sorria discretamente. Percebeu também que os viajantes recuavam nas argumentações e aceitavam mais facilmente a correta tributação quando ouviam o nome “fiscal”, como se algum servidor desconhecido e misterioso pudesse aparecer a fim de resolver a situação de uma forma mais assertiva ou não muito simpática. Talvez até a própria Novata estivesse com medo disso acontecer.

Lá pelas cinco da tarde o calor já incomodava, muitos viajantes haviam sido atendidos (talvez mais de quinhentos), o cansaço começava a castigar, pernas doendo, um pouco de fome, mas, por outro lado, o gostinho do dever cumprido adoçava-lhe o coração, pois ouvir um *“obrigado”* de alguns viajantes que haviam acabado de recolher o imposto não tinha preço. Até alguns *“parabéns pela eficiência”* rolaram durante o plantão. Diante daqueles desconcertantes e inesperados elogios, respondia *“- estamos às ordens; a casa é sua, meu senhor!”* ou *“- obrigado, senhora, volte sempre!”*. Em certo momento chegou a pensar se aquele *“volte sempre”* não seria indevido ou poderia soar como algo típico de empresas, como um vendedor que agradece ao cliente pela compra, ou como um gerente que deseja atrair mais compradores. Pensou... pensou e concluiu que não havia nada de errado, afinal aqueles viajantes eram SIM clientes do órgão e por isso mereciam um atendimento cortês e eficiente. Pensou nos conceitos de administração pública moderna que havia estudado à exaustão para o concurso. Lembrou-se do mnemônico “LIMPE” da

Constituição Federal e conseguiu encaixar com perfeição cada um deles às atividades que ali eram realizadas, em especial o “E” de Eficiência.

Nas suas análises solitárias, conectou alguns pensamentos e surpreendeu-se ao concluir que não era a equipe que estava recebendo aqueles agradecimentos e elogios, e sim a própria Receita Federal. Seu coração palpitou forte e ela quase chorou de emoção. Naquele instante teve a convicção de que escolhera o órgão, o cargo e a atividade certa. *“Nossa, como é bom trabalhar em equipe com o mesmo objetivo e comprometimento”*, pensou. Percebeu que já conseguia responder à maioria dos questionamentos sem hesitar. Sentiu-se muito agradecida pela sorte de ter sido escalada com aqueles dois sábios e experientes colegas, que propiciaram um rápido amadurecimento profissional. Não hesitou em elogiar sua equipe e disse da imensa satisfação pelo aprendizado daquele dia, que concretizava, por meio do trabalho, a realização de um sonho. Ao término do plantão, contou os formulários de DBA: naquela jornada haviam atendido 678 viajantes, sendo 41 DARF’s recolhidos.

Cansada, foi para casa, um lanche rápido, um banho demorado. Finalmente escovou os dentes. Deitada e com o olhar fixo no teto do quarto, começou a recordar os momentos marcantes que vivera naquele dia: viajantes, fila, DARF, elogios, limites da cota, quantidade de itens, bens acima e abaixo de 5 dólares, *“não pode, o fiscal não deixa”*, dor nas pernas, dezenas de carimbos, centenas de assinaturas, milhares de *“ia, ia, ô”*. Adormeceu rápida, merecida e pesadamente.

Novata despertou cedo, animada para o domingo que se apresentava com um lindo sol.

Olhou pela janela e pensou: *“tomara que não chova para não molhar meus viajantes...”*.

Chegou à Receita Federal com quase uma hora de antecedência. Precisava reler a legislação, recordar as respostas que aprendera no dia anterior e projetar situações que poderiam surgir. Estava mais segura e sentia-se apta a resolver qualquer “parada”.

Equipe a postos, computadores ligados, portas abertas pontualmente, e mais uma vez os viajantes chegavam, dessa vez em menor número. Novata falou baixinho: *“- hoje é domingo, deve ser mais tranquilo”*, ao que ouviu da colega de equipe: *“- rum... espere só pra ver...”*.

Não demorou muito para a fila começar a aumentar, com mais e mais viajantes, o que lhe incomodava bastante. Não queria ver aqueles seus clientes esperando por muito tempo. Aquilo era um incômodo inexplicável para ela.

Com mais segurança que no dia anterior, sempre que a fila aumentava, Novata saía lá de dentro e dirigia-se num ponto em que todos da fila pudessem ouvi-la: *“- caros viajantes, em nome*

da Receita Federal eu peço a compreensão de vocês e prometo agilizar o atendimento de todos ao máximo, para que o tempo na fila seja o menor possível, tá bom?”. Quase era aplaudida toda vez que agia dessa forma. Conseguiu identificar o sussurro de um viajante a outro: *“- essa é das boas!”*. Lembrou-se da prioridade a gestantes e idosos que estavam na fila. A um idoso disse: *“- por aqui, senhor, seu atendimento tem prioridade”* e à gestante: *“- pode ir lá pra frente, é menino ou menina?”*.

Lá pelas 11 da manhã surgiu uma senhorinha que aparentava uns 60 anos, sorridente e simpática, que pretendia declarar 12 dúzias de calcinhas, jurando que eram de uso pessoal. *“- É que eu sou muito asseada e caprichosa, minha filha, e a concorrência hoje em dia não tá fácil”*, tentou justificar brincando. Novata educadamente explicou à viajante que não seria possível efetuar a importação daquela forma, pois a quantidade caracterizava destinação comercial. Reteve os volumes e orientou-a sobre como proceder para o despacho comum das suas mercadorias.

Outros casos surgiam e, em todos eles, Novata agia com desenvoltura. Quando necessário, explicava as regras, retinha alguns bens, emitia o DARF e contornava situações aparentemente tensas com simpatia e bom humor. Sentia-se realmente feliz e já se convencia de que nada poderia trazer complicações naquele plantão. Enganava-se. Seu maior desafio viria quase no final do dia.

Mais ou menos às 16 horas, quando não havia ninguém na fila, apareceu um senhor que usava camisa xadrez azul-marinho de mangas curtas faltando um botão na barriga, um cinto social preto descascado (na fivela tinha a letra “A”), calça jeans clara e velha com umas manchas de barro seco nas barras que tinham duas dobras, barba por fazer (bigode com fios grisalhos e compridos que quase lhe cobriam a boca), narinas e ouvidos peludos, uma corrente grossa de ouro no pescoço e outra da mesma espessura no pulso direito (no esquerdo havia um relógio antigo), sobrancelhas grisalhas e unidas, um semblante bastante carrancudo, estilo fazendeiro bruto. Esse viajante chegou e mostrou-se um homem de poucas palavras, revelando que tinha um dente de ouro enquanto perguntava: *“- Ô moça, é aqui que carimba o papel da mercadoria?”* Os integrantes da equipe de plantão entreolharam-se e um deles adiantou-se, respondendo educadamente: *“- É aqui sim, senhor. Suas mercadorias estão dentro da cota de isenção?”* O viajante reagiu como se tivesse sido xingado. *“- Cota o quê? Me disseram pra vir aqui carimbar um papel pra ir embora sossegado. Preciso dessas coisas na fazenda ainda hoje antes da noite e estou com pressa. Já que é aqui, carimba aí ‘peuí’ ‘pa’ fazenda”*. Outra colega de plantão acrescentou: *“- Senhor, precisamos efetuar a contagem das suas mercadorias pra ver se não ultrapassaram a cota de isenção. Se*

ultrapassarem, o senhor deve recolher o imposto de importação. Só depois disso poderemos carimbar a sua DBA”.

Rapidamente o fazendeiro respondeu: *“- Olha... acho que não, mas se passou, foi só um tiquinho. Carimba aí que eu tô com pressa.”*

Novata sentiu que era hora de intervir na conversa: *“- Senhor, nós entendemos a sua situação, mas há regras que devem ser cumpridas tanto pelo senhor quanto por nós, e uma delas é analisarmos o total das mercadorias e verificarmos a quantidade de itens, pois dependendo da situação, pode ser que o senhor tenha ultrapassado os limites da cota de isenção e tenha que pag...”* momento em que foi bruscamente interrompida pelo fazendeiro: *“- Escuta aqui, moça... eu num tô entendendo nada do que ocê tá falando. Cê entendeu que eu tô com pressa? Cê é surda?”*

A equipe toda se assustou com aquela reação. Até o vigilante, que acompanhava tudo a distância, engoliu seco. Não era comum ocorrer uma cena daquela.

Novata sentiu um frio na barriga, pois não sabia como agir diante daquele fato. Já havia atendido quase 1.000 viajantes naquele final de semana e nada parecido ocorrera até então.

Independentemente de qual atitude deveria tomar, a única certeza que tinha é que não deveria perder a calma. Lembrou-se de uma palestra que recebeu durante o curso de formação, na qual o instrutor disse que os servidores da Receita jamais poderiam perder o controle emocional, muito menos a paciência. Decidiu aplicar aquele ensinamento, apesar da dificuldade que o momento trazia.

Quando ameaçou falar ao fazendeiro, a colega de plantão interveio no seu lugar: *“- Senhor, nós entendemos a sua pressa e vamos agilizar o seu atendimento. Fique tranquilo. O senhor poderia colocar nesta bancada as suas mercadorias para efetuarmos a conferência aduaneira?”*

Novata admirou a segurança com que a colega intercedeu na conversa, mas infelizmente não adiantou muito, já que o fazendeiro ficou mais irritado ainda, com o rosto já vermelho e o suor brotando na sua testa: *“- Não vou colocar nada em lugar nenhum. Não é obrigação minha. Eu já vim aqui e ‘ocês’ tão me enrolando pra bater um carimbo num papel. É por isso que esse país não vai pra frente. É muita enrolação.”*, e deu um forte soco na mesa.

Novata olhou nos olhos daquele senhor e perguntou: *“- Por gentileza, qual o seu nome, senhor?”* e recebeu como resposta: *“- Antônio Firmino Sobrinho”.*

Novata lembrou-se da letra “A” na fivela do cinto e associou-a ao nome. Gentilmente,

prosseguiu: “- *Senhor Antônio, meu nome é Novata, muito prazer. Olha, eu entendo sua pressa e peço desculpas pela franqueza, mas o senhor está dificultando as coisas. Nós estamos aqui para facilitar a sua viagem e tudo que desejamos é que o senhor prossiga até a sua fazenda com a tranquilidade que o senhor merece*”. Ouvindo isso, Sr. Antônio inclinou-se para frente, debruçou-se sobre o balcão e aproximou-se mais ainda do rosto de Novata, que estremeceu por dentro ao ouvir: “- *Eu não tô brincando, moça. Cê vai carimbar o trem ou num vai?*”

Aquela situação estava ficando insustentável, mas algo dizia que aquele senhor era apenas um homem de hábitos simples, conversas curtas e diretas, no estilo dos seus parentes do interior de Minas Gerais. Enquanto fazia essa reflexão, uma colega de equipe respondeu ao homem: “- *Sem verificar as mercadorias, não podemos carimbar, Sr. Antônio*”. Mais que imediatamente o homem esbravejou: “- *Ah, é? E por que não vão carimbar o papel sem contar as mercadorias?*”

Novata pensou em explicar minuciosamente as regras de quantidade e valor previstas na legislação, mas aquele homem jamais teria paciência para compreender, muito menos naquele nervosismo em que ele se encontrava. De repente a outra colega de equipe balbuciou: “- *Não pode, Sr. Antônio. O fiscal não deixa*”.

Ao ouvir aquilo, Novata sentiu o coração batendo fora do peito e quase desmaiou. O homem ficou pálido... silêncio completo na sala... alguns segundos se passaram.

O homem coçou a cabeça, desceu a mão e alisou o bigode com os dedos, olhou para a integrante da equipe e lhe respondeu: “- *Bem... nesse caso... então nesse caso... é... quer dizer... eu acho que... então... se o fiscal não deixa... então não pode mesmo, né?*” Novata e o outro integrante da equipe acenaram positivamente com a cabeça, felizes por aquela aparente compreensão.

Sr. Antônio finalmente concordou que contassem as mercadorias e, como ainda não havia ninguém na fila, enquanto os outros dois integrantes da equipe faziam a conferência e analisavam os bens daquele viajante, Novata aproveitou para estabelecer uma relação de confiança com aquele senhor. Perguntou onde era a fazenda dele, se era de plantação ou gado, se ele vinha muito para a fronteira, etc. A reação daquele homem foi inacreditável, pois o semblante modificou-se completamente e aquele ar sisudo desfez-se em segundos. Após responder às perguntas e sentir-se um pouco mais à vontade, Sr. Antônio também quis saber mais sobre todos da equipe (logicamente elaborando perguntas no seu estilo, como por exemplo “- *De que família vocês são?*”) e tudo foi se desenrolando com rapidez e naturalidade.

Mais alguns minutos e a equipe constatou que os bens trazidos pelo sr. Antônio estavam nos exatos limites de quantidade e valor, não havia imposto a ser recolhido e a DBA seria carimbada.

Tudo pronto, conferido e carimbado, eram 17:15 horas.

Novata dirigiu-se ao viajante para liberá-lo e desejar boa viagem, mas o homem disse que ainda tinha uns minutinhos para prostrar, já que a fazenda não era muito distante dali e conseguiria chegar ao destino em pouco mais de meia hora.

Sr. Antônio venceu a timidez e disse: “- *Tenho mais uma pergunta*”. Meio desconcertada, Novata colocou-se à disposição, com um pouco de receio pela pergunta que o viajante faria.

Sr. Antônio perguntou: “- *Quem é esse fiscal que não deixa carimbar o papel sem conferir?*”

Os integrantes da equipe ficaram surpresos, enquanto Novata sorriu carinhosamente para o homem, lembrando-se dos 15 minutos que ele ainda poderia ficar no local. Era exatamente esse tempo que ela precisava para esclarecer a questão de uma forma que ele compreendesse.

Educadamente, Novata explicou que ela era a responsável pelo plantão, mas que na verdade o que determina o que ‘pode’ ou ‘não pode’ é a lei, e não uma pessoa. Explicou que estavam ali para cumprir a lei, que deveria ser obedecida por ele e por todos os viajantes, inclusive por ela própria quando viajassem ao exterior. Falou, também, que aquela resposta “*o fiscal não deixa*” era uma forma rápida de convencer alguns viajantes que buscavam o carimbo na DBA a qualquer custo. Por oportuno, Novata falou rapidamente sobre os danos causados à economia nacional nos casos de contrabando ou descaminho, bem como da importância do controle aduaneiro e do grande exemplo que ele estava praticando ao declarar seus bens à Receita Federal.

Sr. Antônio ficou muito satisfeito com a explicação e fez questão de dar um abraço em cada um dos servidores que ali estavam, e também no vigilante. Pediu desculpas pelo seu jeito sistemático, tomou suas compras nos braços e seguiu para o estacionamento, onde embarcou no seu veículo e prosseguiu viagem.

Aquele desfecho foi um alívio total para a equipe, pois foram dias de muito trabalho, aprendizado e lições inesquecíveis.

Encerrado o plantão do final de semana, todos seguiram para o merecido descanso, com a consciência tranquila de um trabalho bem realizado.

Atualmente, o movimento nas unidades de fronteira reduziu bastante, pois, conforme já dito, somente alguns viajantes devem obrigatoriamente comparecer à aduana para declarar seus bens.

Entretanto, ouvi dizer que até hoje sempre aparece algum viajante lá pras bandas de Ponta Porã que chega à Alfândega e, durante o atendimento, pergunta “será que o fiscal deixa?” Não sei se é verdade. Deve ser. Deixa pra lá.