

Other universities

From the Selected Works of Paulo Ferreira da Cunha

November 14, 2012

Brisa de Anomia - Da Constituição Real ao Quotidiano Incompetente

Paulo Ferreira da Cunha, *Universidade do Porto*



Available at: <https://works.bepress.com/pfc/169/>

BRISAS DE ANOMIA

Da Constituição real ao quotidiano incompetente

Constituições

A Constituição, lei das leis, encontra-se em apuros. Se é verdade que juridicamente a Constituição de 1976, com as suas subsequentes revisões, é a Constituição formal em vigor, e em grande medida se identifica com a vontade do Povo (há grande coincidência entre a Constituição escrita, codificada, e a constituição desejada, “material”), todavia a realidade constitucional, determinada pelas relações de poder, cada vez menos corresponde à Constituição: nem à escrita nem à almejada. A “constituição real” está a esquecer sistematicamente sobretudo a parte social, económica e cultural da Constituição ainda em vigor no papel, na cabeça e no coração das pessoas.

Porém, não se pode dizer que estejamos ainda numa sociedade em que as leis claudicaram, em que há leis “que pegam” e leis “que não pegam”. As leis ainda são para cumprir. Não é ainda a lei da selva: o mais forte ainda quer leis que lhe permitam sê-lo, dentro da lei.

Há contudo para além destas três constituições (material, formal e real) uma vida quotidiana da normatividade que deve ser considerada, porque ventos de incumprimento de regras elementares estão a minar a tranquilidade e a confiança de cidadãos já muito martirizados pela crise. Mereciam que ao menos a esse nível o País funcionasse.

Civilidade

Havia ainda há não muito tempo um conjunto de regras, umas de mera civilidade, outras morais, outras mesmo jurídicas, que mais ou menos toda a gente

cumpria, alguns sem saber que o faziam, outras sabendo-o muito bem. E quando alguém não procedia assim, caía num tal ridículo ou espanto públicos, que emendava logo caminho – quanto mais não fosse por pudor. Essas normas não eram ensinadas de forma explícita, era como um saber por osmose, verdadeiramente consuetudinário.

Ocorre que em muitos terrenos essas regras se começaram a incumprir. E há hoje pessoas que caem das nuvens se alguém as recorda.

Responder a uma carta (hoje a um “e mail”), mesmo de um desconhecido, apagar a luz quando se é o último a sair de uma sala, dar o lugar a uma pessoa mais velha – serão reconhecidos quiçá ainda como reminiscência de boa educação. Mas há coisas que são mais profundas. E essas estão a apagar-se completamente da memória.

Contratos

O mesmo se pode dizer de algumas regras de lisura ou mesmo de boa fé na formação dos contratos e na sua execução. Cada vez mais quando se consegue vender, ou de alguma forma ter cativo o cliente, deixa de haver cuidado, até de haver preocupação com a prestação da coisa ou do serviço. O descaso com que algumas grandes empresas tratam os seus clientes (que mais parecem suas presas), obrigando-os, em caso de reclamação ou sequer de pedido de informação, a navegar nos encapelados mares de mil e um telefones que nunca são competentes para resolver o problema, é um escândalo.

Podem também ser pequenas empresas: em cafés muito janotas, só que com funcionários que mais parecem sonâmbulos, mecanicamente esperando a hora da saída, temos visto serviços péssimos. Num deles, nem um refrigerante frio tinham. E isso não os comovia. É pegar ou largar.

Insatisfação e precaridade laborais

O problema da insatisfação crescente no trabalho contribui em grande medida para que o consumidor seja cada vez mais mal atendido.

Em tempos que já lá vão, o meu avô paterno recebia cartas apenas com o seu nome, sem endereço. Cheguei quase a isso, pelo menos sem número de porta e de

andar. Hoje, nenhum dos novos carteiros, que mudam frequentemente, pode saber quem é quem ou onde mora alguém.

Não só os trabalhadores andam insatisfeitos com os baixíssimos salários; também são despedidos com uma velocidade supersónica, o que lhes não permite afeiçoarem-se ao lugar, aprenderem a gostar, ter orgulho e brio no que fazem. E, mais ainda: não têm tempo sequer para aprender o ofício. O absentismo patronal é grande, presume-se. Deixam os seus negócios à mercê de tarefeiros. E fá-lo-ão certamente porque os consumidores não se queixam suficientemente. A maçada de pedir o livro de reclamações pode ser grande; há mesmo quem se negue a dá-lo.

Nada funciona?

Em suma, como se já não bastassem as agruras macrosociais, no dia-a-dia o pobre cidadão comum, que precisa de tomar um cafezinho que não seja nem frio nem a escaldar, e um refrigerante mesmo frio, que gostaria de vez em quando de um serviço que o não mandasse sempre para outro, como no “palácio da loucura” de Astérix, cresce em irritação.

Não se trata normalmente de grandes contrariedades, é certo. Mas muitas, sempre, vão corroendo a qualidade de vida. E quem ande muito dependente de serviços alheios, ao ver que as coisas não funcionam, ou funcionam lentamente, mal, e sem instâncias de recurso – desde logo um empregador interessado em não perder a clientela – necessariamente fica nervoso, maçado, com a sensação geral de que as coisas não funcionam.

E parece que só a si se exige tudo para anteontem, com rapidez e perfeição. Porquê ele ou ela?

Paulo Ferreira da Cunha
lusofilias@gmail.com