

## **Companheira de uma vida, sem direito após a morte...**

**Ana Emília Rodrigues Felinto  
Maria Valéria Pereira de Araújo**

### **1. Introdução**

Aquele velhinho de olhos doces e passos vagarosos chegava mais uma vez para o cadastramento anual. Estava então com 86 anos e a saúde já bastante debilitada. Conversando com ele e com seu filho Pedro, a funcionária do RH, Ana, descobriu alguns fatos de sua vida. Soube que ele tinha uma companheira, dona Ivone, com quem teve este filho. O sr. Gentil havia sido casado, mas nunca se separou "no papel" até o falecimento da primeira mulher no início daquele ano, e relatou a Ana que seria por não querer desagradar os filhos da primeira união, não havendo, até então, garantido à sua companheira há quase quarenta anos, os direitos a que teria como tal. Ela, por exemplo, nunca teve direito a ser assistida pelo plano de saúde do sr. Gentil. Preenchido o formulário de designação de companheira junto ao órgão, a funcionária os orientou para que o aposentado fizesse primeiro o reconhecimento junto ao cartório e que após o mesmo, retornasse para dar andamento ao processo. Ocorre que o cartório, pela avançada idade do idoso, solicitou um atestado de sanidade mental, além da presença das duas testemunhas apresentadas e da existência de um filho em comum, complicando assim toda a situação, já que o sr. Gentil neste ínterim foi submetido a uma cirurgia, precisando se recuperar e a cada vez que precisavam sair, Pedro tinha que se ausentar do trabalho para acompanhá-los, pois o casal, além de idoso e analfabeto, precisava de apoio ao caminhar.

O sr. Gentil faleceu e deixou dona Ivone com 77 anos, sem a sua companhia e quase totalmente desamparada. O pessoal do RH do INSS por mais que quisesse ajudar estava de mãos atadas. A lei nº 8.112/90, estatuto dos funcionários públicos federais não permitia a concessão administrativa da pensão, mesmo com todos os fatos conhecidos. Dona Ivone teve que procurar um juiz para comprovar todos aqueles anos de amor e dedicação. Como seguir adiante sem compreender o incompreensível? Por quê comprovar o óbvio? Como garantir a sua manutenção até que isso se resolvesse?

O senhor Gentil era um servidor do antigo Departamento Nacional de Portos e Vias Navegáveis - DNPVN. Em 1949 começou sua vida pública como diarista, passando a exercer o cargo de extra-numerário mensalista em 1958. Chegou à Previdência Social em 1980, como servidor redistribuído do órgão de origem, e passando a exercer o cargo de Agente de Vigilância até a data de sua aposentadoria, que se deu no ano de 1983. Devido à avançada idade em que se encontrava o servidor, não houve condições de investigar junto aos antigos companheiros de trabalho, já que muitos faleceram e os outros encontram-se já aposentados e afastados do Instituto há muito tempo. Entretanto, em análise dos assentamentos funcionais e cadastrais do mesmo, podemos inferir que foi um servidor sem máculas, que não possuía registros de faltas injustificadas e que se ausentava apenas em seus períodos de férias regulares.

O ano era 1965... a senhora Ivone ainda hoje lembra dia, mês e ano em que conheceu o Sr. Gentil, que trabalhava de vigilante no Porto da Ribeira. Foram apresentados através de uma amiga que lavava roupas para os embarcações. Ele, casado, e ela saindo de uma relação conflituosa, na qual teve dois filhos. Com o passar do tempo e o conhecimento mútuo, começaram a ter um relacionamento íntimo. Em alguns meses de convivência ela engravidou, porém veio a perder a criança após o terceiro mês de gravidez por um aborto espontâneo. No ano seguinte nasceu o filho deles, Pedro, hoje com quarenta e quatro anos. A partir de então, o Sr. Gentil passou a conviver e se dividir entre as duas famílias, levando, inclusive, seu filho Pedro, para passar finais de semana com os filhos da primeira relação. Segundo a sua companheira D. Ivone, era um pai bastante responsável e presente, tomando para si o cuidado na educação e saúde também dos filhos que ela teve na relação anterior como se pai deles o fosse. O Senhor Gentil passou a viver exclusivamente com dona Ivone, nos seus últimos anos de vida, vindo a falecer aos 89 anos, nunca deixando, porém de dar a devida assistência à toda a família.

## **Contextualização**

A história relatada neste estudo de caso teve foro nas dependências da Seção de Recursos Humanos do Instituto Nacional do Seguro Social, e foi vivenciada pela servidora Ana, por ocasião do cadastramento anual dos servidores aposentados daquele Instituto, o qual era de sua responsabilidade à época. A seguir faremos um breve relato do histórico da Instituição.

Apesar de já existir, desde a época do Império brasileiro, algum mecanismo de cunho previdenciário, foi somente a partir de 1923 que se adquiriu um marco jurídico do sistema previdenciário, com a atuação das Caixas de Aposentadorias e Pensões-CAPs. Com o aumento da população urbana e a ampliação do sindicalismo na década de 30, foram criados os Institutos de Aposentadorias e Pensões-IAP's, responsabilidade assumida pelo Estado.

Em 1960 foi criada a Lei Orgânica da Previdência Social-LOP, que unificava as legislações referentes aos IAP's. O INPS foi criado em 1966, através do Decreto-Lei nº 72, de 21/11/66 que unificava os seis Institutos existentes. Na Constituição Federal de 1988 foi criado o conceito de Seguridade Social, composto pelas áreas de Saúde, Assistência e Previdência Social.

O INSS foi criado em 1990, a partir da fusão entre o Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social-IAPAS e o INPS. Caracteriza-se como organização pública prestadora de serviços previdenciários à sociedade brasileira e como tal procura preservar a qualidade do serviço no atendimento a sua clientela, buscando continuamente a melhoria através de programas de modernização e excelência operacional, maximizando e otimizando resultados e ferramentas que fundamentam essa busca contínua do atendimento ideal aos anseios da sociedade.

Uma das características do Instituto como empregador é ter acolhido servidores de vários órgãos, tanto aqueles que foram fundidos, tais como o antigo Instituto de Aposentadorias e

Pensões dos Ferroviários e Empregados em Serviços Públicos-IAPFESP, entre outros, e aqueles extintos, que como exemplo temos a antiga Legião Brasileira de Assistência-LBA. Todo esse volume de servidores advindos de outros órgãos, e de certa forma obrigados a mudar de setor de trabalho, na maioria das vezes não tinham conhecimento dos direitos a que passavam a ter acesso no novo Instituto, principalmente aqueles que ali chegavam já na condição de aposentados.

#### Missão do INSS

“Garantir a proteção do trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com objetivo de promover o bem-estar social”.

#### Visão do INSS

“Ser reconhecido como patrimônio do trabalhador e sua família, pela sustentabilidade dos regimes previdenciários e pela excelência na gestão, cobertura e atendimento”.

#### Ações de Capacitação e Desenvolvimento

Dentro das novas diretrizes da Previdência Social, tem-se promovido a otimização das rotinas de trabalho e com isso busca-se, na área de capacitação de pessoas, a disseminação dos novos paradigmas que transcendem o simples repasse de novas informações e a perpetuação do capital intelectual desta instituição pública.

O papel das pessoas envolvidas no processo de treinamento e desenvolvimento torna-se mais abrangente, proporcionando uma maior atuação dos profissionais como consultores que promovem a articulação entre as diversas áreas, como colaboradores de análise nas situações de conflito, geradores ou não de novas capacitações, na realização do diagnóstico organizacional, no apoio às gerências e na escuta aos servidores/colaboradores.

Como colaboradores de uma Instituição pública, as pessoas têm percebido uma mudança gradual na organização dos eventos, no preparo e realização dos novos conceitos. O levantamento das ações de treinamento e desenvolvimento é entendido como um processo intenso, holístico e contínuo, onde são detectados os desvios em relação ao padrão desejado, entendidos assim como *problemas*, aquilo que se deseja manter ou atingir como meta institucional, são as *necessidades* e o resultado esperado, chamado de *meta institucional* (quantidades, prazos, qualidades).

As ações da Instituição estão voltadas para o colaborador, para a otimização dos processos com conseqüente diminuição do tempo de resposta da demanda e para o cliente final da Instituição que é o contribuinte. A nova visão que o colaborador está desenvolvendo é a de que a Previdência Social é uma empresa seguradora, ou seja, vende um produto do qual decorrem vários benefícios.

Há uma clientela em especial, a dos colaboradores que se aposentam ou já se encontram naquela situação, que continuam ligados a instituição, não somente no sentido de receber seus proventos financeiros, mas sendo detentores de direitos que ao longo dos anos podem se modificar, sendo criados novos, e aos quais o servidor deve estar a par e em algum momento aderir ao(s) mesmo(s), tais como novos planos de governo, plano de cargos e salários, entre outros, além de planos de saúde e benefícios de pensão, provenientes de alimentos ou pela morte do servidor, que se estendem para além do mesmo e atingem também a família. Para estes últimos, se acaso o servidor não tem conhecimento dos mesmos, deixam de ter acesso ao pleno usufruto a que teria direito.

Entendemos como a prestação de serviço correta pelo RH, àquele que se encontra em aposentação, o acolhimento no momento do cadastramento anual, única oportunidade obrigatória que o servidor tem de chegar ao antigo posto de trabalho para cumprir, antes de tudo um dever, que seria aquele de comprovar que se encontra literalmente vivo e confirmar seus dados cadastrais e financeiros, tais como endereço, dados bancários, e-mail, quantidade de dependentes (se houver algum falecimento ou nascimento, por exemplo). É neste momento que o

aposentado pode obter informações sobre quaisquer mudanças ocorridas em benefício dos servidores daquela Instituição e verificar se pode obter aquele direito. Nos últimos dois anos, por exemplo, houve a adesão ao tão sonhado Plano de Cargos e Carreiras, e também uma mudança no acesso ao plano de saúde do servidor.

Há que se pensar no gerenciamento das pessoas envolvidas com o trabalho e a clientela aposentada, para designar servidores que estejam não só aptos a desempenhar a tarefa de atender a essa demanda em modo assertivo, mas também ter um olhar diferenciado, uma escuta mais sensível e interessada, para que estas pessoas possam ter os seus direitos atualizados constantemente, evitando perdas maiores.

Na conversa descontraída que Ana mantinha com alguns servidores aposentados enquanto eles se apresentavam para o cadastramento anual, descobriu-se que o Sr. Gentil, um amável velhinho, servidor aposentado 'das antigas', não havia ainda designado a sua companheira, Dona Ivone, para receber uma pensão, no caso de sua falta. Ainda existem pessoas como o Sr. Gentil no serviço público, que não possuem muito conhecimento sobre seus direitos e nem sabem que certos procedimentos são de extrema importância em sua vida pública. Aquele senhor sequer sabia ler, e segundo ele mesmo relatou a Ana, achava que estava apenas evitando que os filhos de seu primeiro casamento se aborrecessem, haja visto que a mãe deles ainda esteve com vida até o início daquele ano. Na verdade, ele nunca se separou da primeira esposa e se dividiu por quatro décadas entre as duas famílias, embora nos últimos anos vivesse apenas em companhia de D. Ivone. Quando a esposa faleceu e ele podia finalmente designar a companheira, achava que aquela atitude estava apenas impedindo dona Ivone de ser atendida pelo plano de saúde ao qual era vinculado como servidor do INSS, desconhecendo, entretanto, que poderia causar um problema maior com a sua ausência. Após a orientação recebida, tentou tomar as providências necessárias para designar sua companheira, porém veio a falecer antes de concluir o intento.

Diante disso, passamos a nos questionar sobre que tipo de ações o setor de RH pode desenvolver para chamar a atenção deste cliente específico, aposentado, informando e esclarecendo sobre as atitudes que o mesmo poderia tomar, evitando dessa forma, que sua família sofra ainda mais quando de seu falecimento, por ele não ter tomado as precauções legais e necessárias para tanto?

## Resumo

O relato deste caso teve início em junho de 2003, por ocasião do recadastramento anual, que ocorre no mês de aniversário do servidor. Sua conclusão se deu com a implantação da pensão da Sr<sup>a</sup>. Ivone, no ano de 2007, quando foi reconhecido judicialmente o vínculo entre o Sr. Gentil, que havia falecido em 2005, e sua companheira. Os dados levantados para a descrição do caso foram coletados através da servidora Ana, que acompanhou o caso, pela consulta à vida funcional do Sr. Gentil nos assentamentos cadastrais do mesmo, através da análise ao processo da Ação Declaratória de Reconhecimento de União Estável e do relato da Sr<sup>a</sup>. Ivone.

O uso do caso em tela serve como reflexão para aqueles que exercem suas atividades no setor de RH, no sentido em que se deve orientar os servidores ativos em suas jornadas laborais, dando suporte inclusive no momento da decisão de sua aposentadoria, hoje em dia tarefa árdua para muitos casos, e, mais ainda, haver uma preocupação e interesse para com aqueles servidores que, embora afastados do serviço com sua aposentadoria, continuam como clientela daquele setor até o seu falecimento.

Palavras-chave: Treinamento; Direitos do servidor público; Aposentadoria.

## Summary

The narration of this in case study had its beginning in June of 2003, for occasion of the annual registration that occurs in the month of anniversary of the employee. Its conclusion happens with the implantation of the benefit of Mrs. Ivone, in the year of 2007, when the bond between Mr. Gentil, dead in 2005, and his partner was recognized judicially. The data raised for the description of this case study had been collected through the employee Ana, who followed the case, by the consultation to the functional data of Mr. Gentil in the database, and through the analysis to the process of the Declaratory Action of Recognition of Steady Union and the report of Mrs. Ivone.

The use of this case study provides a reflection for those who work in the Human Resources Department, giving support also at the moment of the decision of its retirement, nowadays arduous task for many cases, and, more still, to have a concern and interest with those employees who, even so moved away from the service with its retirement, continue as clientele of that sector until its death.

Keywords: Training; Rights of the public server; Retirement.  
Sugestões de Discussão e Objetivos Educacionais

O caso pode ser apresentado a alunos da área de Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas, sejam aqueles da graduação ou pós-graduação, onde pode ser utilizado como atividade de classe, com leitura individual num primeiro momento e posterior formação de grupos, para identificar e discutir o problema, com levantamento de alternativas para a solução do mesmo e posterior discussão entre os grupos, com fechamento nas orientações do professor, tendo como base suas considerações teóricas.

#### Fonte dos Dados

Os dados do caso foram obtidos através de consulta às pastas funcionais do servidor, da análise à cópia do processo de reconhecimento de união estável e relatos da pensionista à servidora Ana. A história real teve início em 2003 por ocasião do recadastramento anual do Sr. Gentil, que veio a falecer dois anos depois, sem ter finalizado a designação de sua companheira, D. Ivone. Essa história serve como pano de fundo para se pensar nas estratégias do setor de Recursos Humanos para designar a pessoa que melhor se adaptaria àquela atividade específica e tão subjetiva.

#### Questões para discussão

1. Que colaborador a gerência de RH deve designar para atuar no atendimento à clientela aposentada e seus dependentes?
2. Que tipo de preparação este colaborador deve ter? O setor de T&D pode dar a algum suporte a ele?
3. Como não deixar que uma situação desse tipo se repita? Quais ações o RH deve utilizar para mudar essa situação?

#### Análise do Caso

Como ponto de partida para a análise do caso, os alunos devem ser levados a refletir sobre o papel do dirigente de RH no setor público, na ação de designar pessoas para a atividade que mais se adequa tanto às aptidões e conhecimento do servidor, quanto às necessidades daquele posto de trabalho. Deve-se pensar que existem atividades com especificidades não ligadas somente à área técnica, mas com características bem mais subjetivas.

No caso do sr. Gentil, se ele tivesse obtido a orientação mais acertada e em tempo hábil, poderia ter tido a opção há muitos anos, de não faltar nem à esposa, nem a sua companheira, pois poderia haver divorciado da primeira, deixando-a com uma pensão alimentícia e direito à assistência e, ao mesmo tempo, designar a sua companheira D. Ivone, para que estivesse amparada no momento de sua morte, evitando assim que a mesma tivesse que comprovar judicialmente a convivência, além de ter que esperar por quase dois anos sem qualquer amparo financeiro da Instituição, contando apenas com o sustento de seu filho, já casado e com família, que ganhava pouco mais de um salário mínimo.

O colaborador que irá atender aos aposentados e pensionistas deve estar preparado para lidar com idosos, gente muitas vezes de fala mansa e contida, às vezes solitários e necessitados de atenção, outras vezes irritados e agressivos. Deve-se lidar também com pessoas que podem nunca ter sido ligadas ao sistema de trabalho (no caso dos pensionistas do servidor) e desconhecem o direito que tem pelo vínculo com o servidor, pessoas que estão lidando com a perda do parente, entre outras. Deve-se desenvolver uma escuta diferenciada, sabendo agir com sutileza, tendo uma postura de pesquisador, se colocando na posição do outro, tudo isso para coletar dados de tal forma que não cause constrangimento ao aposentado, assegurando à sua clientela o benefício mais justo e devido.

Assim, o serviço de T&D pode auxiliar o colaborador providenciando capacitações de cunho seja técnico operacional, na área de legislação, seja naquelas de sensibilização e socialização. Entretanto, é de importância crucial que se tenha uma tendência

natural e a motivação necessárias ao atendimento ao público, papel preponderante na escolha feita pelo gerente de pessoas.

O setor de pessoas, no interesse em evitar que situações como a do caso se repitam, pode desenvolver estratégias de informação e, por exemplo, enviar aos aposentados e pensionistas, cartilhas educativas com informações básicas e elucidativas sobre os benefícios e direitos, postar “lembretes” nos contra-queques dos servidores, como forma de alerta e mais ainda, solicitar o auxílio das entidades de classe como Associações e Sindicatos para veicular através de seus jornais informações de interesse sobre os direitos dos seus associados.

- BERGAMINI, Cecilia Whitaker. **Motivação nas Organizações**. 4ª ed. Ed. Atlas.
- CHIAVENATTO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. Ed. Campos. 3ª ed., 2009.
- GARCIA, Adriana Amadeu. Araújo, Luis Cesar G. de. **Gestão de Pessoas**. Ed. Atlas.
- NERI, Anita Liberalesso. **Desenvolvimento e Envelhecimento: perspectivas biológicas, psicológicas e sociológicas**. 3ª edição São Paulo: Papirus, 2007.
- RABAGLIO, Maria Odete. **Gestão por Competências**. 2ª ed. Ed. Qualitymark
- ROBBINS, Stephen P. **Administração: Mudanças e Perspectivas**. Editora Saraiva. 2000.