

## **Clientes do ERPI, doce ERPI**

Neste Dia Mundial do Doente (11 de Fevereiro), quero aqui recordar a palavra “utente”, que muitos querem substituir por “cliente”... Quando estive em instituições de solidariedade social das paróquias, sempre me debati pelo uso da palavra “utente” para designar as pessoas quer servíamos (crianças ou idosos), em vez de “cliente”. Alguém me disse que o termo “cliente” dava «mais dignidade» à pessoa, porque «o cliente é aquele que paga, e se paga tem direito a ser servido». Mas eu pergunto: então, e se a pessoa não puder pagar? Nós não temos o dever de servir? Uma pessoa humana tem dignidade em si mesma, ou a dignidade humana depende do que se pode pagar? Compreendo as razões de quem usa a palavra “cliente”: é para que a pessoa que é servida não seja vista como inútil. Mas não posso concordar, porque “cliente» diz respeito a comércio, e nós estamos cá para servir, e não para vender. Mesmo que as instituições precisem de ser sustentáveis, o nosso espírito é de serviço, e não de comércio, principalmente nas instituições da Igreja.

O serviço é, precisamente, a atitude de Cristo, que veio «para servir e não para ser servido», sendo, portanto, a atitude que havemos de imitar como discípulos. O utente é aquele que usa ou usufrui de um bem ou serviço, portanto é palavra mais adequada do que “cliente”.

Mas a linguagem “moderna” mais fria e comercial não se fica por aqui: agora os lares de idosos passaram a ser designados com a sigla ERPI: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. O povo diz “lar, doce lar»; mas agora os idosos passam a viver numa «estrutura”! Pode não ser o mais importante, mas uma linguagem menos fria ajudava mais.

Pe. Orlando Henriques – *O AMIGO DO POVO*