

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**EDIMAR ALVES**

**COALIZÃO ENTRE A SOCIEDADE E A CÂMARA MUNICIPAL DE  
FLORIANÓPOLIS, ATRAVÉS DA MELHORIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:  
UM ESTUDO DE CASO**

**Florianópolis**

**2004**

**EDIMAR ALVES**

**COALIZÃO ENTRE A SOCIEDADE E A CÂMARA MUNICIPAL DE  
FLORIANÓPOLIS, ATRAVÉS DA MELHORIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:  
UM ESTUDO DE CASO**

**Dissertação apresentada ao Programa de  
Pós-Graduação em Engenharia de  
Produção da Universidade Federal de  
Santa Catarina para obtenção do grau de  
Mestre em Engenharia de Produção.**

**Orientadora: Olga Regina Cardoso, Dra.**

**Florianópolis**

**2004**

**EDIMAR ALVES**

**COALIZÃO ENTRE A SOCIEDADE E A CÂMARA MUNICIPAL DE  
FLORIANÓPOLIS, ATRAVÉS DA MELHORIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:  
UM ESTUDO DE CASO**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do título de Mestre,  
especialidade em Engenharia de Produção, e aprovada em sua forma final pelo  
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

---

**Prof. Edson Pacheco Paladini, Dr.**  
**Coordenador do Programa**

**Banca Examinadora:**

---

**Olga Regina Cardoso, Dra.**  
**Orientadora**

---

**Jane Iara Pereira da Costa, Dra.**  
**Co-Orientadora**

---

**Alexandre Luz Inkotte, Dr.**

## AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho representa um grande passo para uma nova vida profissional. No entanto, sozinha esta realização não seria possível, por isso, gostaria de agradecer o apoio das seguintes Instituições e pessoas:

- À Universidade Federal de Santa Catarina por ter feito parte da minha vida acadêmica desde a graduação no curso de Administração de Empresas;
- Ao Professor Dante Girardi que, pelo seu ensinamento, profissionalismo e paixão pela docência, incentivou-me a seguir o caminho da Pós-Graduação;
- Às Professoras Olga e Jane por terem aberto meus olhos e meu coração para a importância da “Qualidade” no curso de Especialização e também pelo carinho, pela amizade, atenção, confiança, dedicação e, principalmente, pelos ensinamentos;
- À Câmara Municipal de Florianópolis por permitir a realização deste trabalho;
- Aos meus amigos da Câmara por me ajudarem na realização deste trabalho com muito positivismo e amizade;
- Ao amigo Marcos Pacheco por me apoiar, ajudar e contribuir na execução deste trabalho, além de estar sempre presente com sua amizade;
- A todas as pessoas por terem contribuído, de uma forma ou outra, para o alcance desse objetivo, mostrando-se solidárias e amigas;
- Ao Johny, meu noivo, por estar sempre presente, passo a passo, dia-a-dia ao meu lado, na criação, execução e finalização deste trabalho, mostrando amor, atenção, amizade, dedicação e companheirismo;

- A toda a minha família, a quem amo, em especial aos meus pais, Newton e Lisette, por terem me ensinado a importância dos estudos na vida de uma pessoa, com seu amor, dedicação e exemplos de vida; e
- A Deus porque sem Ele nada disso seria possível. Sei que, por tudo o que Ele faz, nada pede em troca, mas retribuo tudo com muita fé e aceitação dos caminhos que Ele me reserva e planeja.

## RESUMO

**ALVES, Edimar. Coalizão entre a Sociedade e a Câmara Municipal de Florianópolis, através da melhoria da prestação de serviços: um estudo de caso.** Florianópolis, 2004. 355fls. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2004.

O presente trabalho se desenvolve sob a ótica do tema Qualidade em Serviços Públicos, tendo como estratégia básica a prestação de serviços. A administração pública vem sendo constantemente bombardeada por descréditos e intitulações um tanto negativas sobre os serviços que oferece ou deixa de oferecer. No âmbito municipal, a Câmara Municipal de Florianópolis não foge desse cenário. Portanto, a pesquisa propõe, a partir de observações práticas, pesquisas de campo e bibliográficas, a apresentação de ações capazes de proporcionar uma melhor integração entre a sociedade e a Câmara Municipal de Florianópolis, através da melhoria da sua prestação de serviços. Essa efetiva participação da população no processo legislativo é essencial para o desenvolvimento de um Parlamento forte e de qualidade, com condições para exercer efetivamente suas funções, o que, conseqüentemente, elevará a credibilidade e a função representativa da Instituição. Neste sentido, os resultados do estudo permitem concluir a necessidade dessa integração sociedade-instituição para melhorar a qualidade dos serviços ofertados pela administração pública, criando-se poderes legítimos, fortes, representativos, expressivos e atuantes, o que resultará em uma sociedade mais forte e consciente dos seus direitos e deveres, deixando de ser simplesmente espectadora para ser atuante e participativa, pois fortalecer o poder legítimo da Administração Pública significa fortalecer também a sociedade.

**Palavras-Chaves:** Qualidade; Serviços Públicos; Participação Popular; Legitimidade de Poder.

## ABSTRACT

**ALVES, Edimar. Coalition between the Society and the City Council of Florianópolis, through the improvement of the rendered of services: a case study.** Florianópolis, 2004. 355fls. Dissertação (Mestrado in Engineering of Production) – Program of After-Graduation in Engineering of Production, UFSC, 2004.

The present work is developed under the optics of the Quality in Public Services, having as basic strategy the services rendered. The public administration has been constantly bombed by discredits and entitles rather negative about the services that offers or not. And in the Municipal scope, the City Council of Florianópolis does not escape from this scene. Therefore, the research proposes, from practical observations and researches, the presentation of capable actions of providing a better integration between the society and the City Council of Florianópolis, through the improvement of its services rendered. This effective participation of the population in the legislative process is essential for the development of a strong and quality Parliament, with conditions to practise its functions effectively, what, in consequence, increase the credibility and the representative function of the Institution. In this direction, the results of this study permit to conclude the necessity of this integration society-institution to improve the quality of the services offered by the Public Administration, creating legitimate, strong, representative, expressive and acting poweres, what, as a result, will provide a stronger and conscious society of its rights and duties, not being a simply spectator, but active and participated, so that fortifying the legitimate power of the Public Administration means also fortify the society.

**Key Words:** Quality, Services Public, Popular Participation and Legitimacy of Power.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	<b>Momento da Verdade .....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 2</b>	<b>Demonstrativo Grau Comprometimento e Participação .....</b>	<b>117</b>
<b>Figura 3</b>	<b>Relação Emissor e Receptor .....</b>	<b>127</b>



## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b>	<b>Diferenças entre bens e serviços .....</b>	<b>56</b>
<b>Quadro 2</b>	<b>Processos da Qualidade.....</b>	<b>74</b>
<b>Quadro 3</b>	<b>Definições da Qualidade segundo autores clássicos da qualidade .....</b>	<b>78</b>
<b>Quadro 4</b>	<b>Sugestões futuras apresentadas pelos Vereadores .....</b>	<b>155</b>
<b>Quadro 5</b>	<b>Sugestões futuras apresentadas pelas Lideranças Comunitárias .....</b>	<b>166</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Quadro de Pessoal da CMF por Lotação .....	135
Gráfico 2	Quadro de Pessoal da CMF por sexo.....	136
Gráfico 3	Quadro de Pessoal da CMF por faixa etária .....	136
Gráfico 4	Quadro de Pessoal da CMF por tempo de serviço .....	137
Gráfico 5	Quadro de Pessoal da CMF por escolaridade .....	138
Gráfico 6	Entrevistas Vereadores .....	148
Gráfico 7	Questionários entregues e respondidos.....	169
Gráfico 8	Você e a CMF (conhecimento).....	171
Gráfico 9	Você e a CMF (benefícios e incentivos oferecidos) .....	173
Gráfico 10	Você e a CMF (ambiente físico).....	175
Gráfico 11	Você e a CMF (comunicação interna).....	177
Gráfico 12	Você e a CMF (imagem e comprometimento) .....	178
Gráfico 13	Você e sua Chefia (relacionamento).....	180
Gráfico 14	Você e sua Chefia (incentivo).....	181
Gráfico 15	Você e sua Chefia (comprometimento).....	182
Gráfico 16	Você e seus colegas de trabalho.....	183
Gráfico 17	Você e seu trabalho (satisfação).....	185
Gráfico 18	Você e o cidadão (contato e comprometimento) .....	186
Gráfico 19	Você e a Qualidade (visão e conhecimento) .....	188
Gráfico 20	Cidadão por sexo .....	195
Gráfico 21	Cidadão por faixa etária .....	196
Gráfico 22	Cidadão por naturalidade .....	197
Gráfico 23	Cidadão por grau de instrução .....	198
Gráfico 24	Cidadão p/ tempo residência .....	198
Gráfico 25	Cidadão p/ ocupação .....	200
Gráfico 26	Conhecimento CMF .....	202
Gráfico 27	Motivos não conhecimento .....	202
Gráfico 28	Interesse conhecer CMF .....	202
Gráfico 29	Visita CMF .....	205

Gráfico 30	Motivos não visita .....	205
Gráfico 31	Visão ambiente .....	205
Gráfico 32	Conhecimento função Câmara Municipal .....	206
Gráfico 33	Motivo não conhecimento função Câmara Municipal .....	206
Gráfico 34	Lembrança votação Vereador .....	209
Gráfico 35	Acompanhamento trabalho Vereador.....	209
Gráfico 36	Motivos não acompanhamento trabalho Vereador .....	209
Gráfico 37	Atendimento expectativa .....	209
Gráfico 38	Utilização serviços.....	211
Gráfico 39	Motivos não utilização serviços.....	211
Gráfico 40	Serviços utilizados.....	211
Gráfico 41	Grau de satisfação.....	213
Gráfico 42	Motivos não satisfação total.....	213
Gráfico 43	Visão atendimento .....	213
Gráfico 44	Interesse atendimento .....	215
Gráfico 45	Atendimento rápido e eficiente.....	215
Gráfico 46	Atendimento paciente.....	216
Gráfico 47	Funcionários satisfeitos.....	217
Gráfico 48	Funcionários preparados.....	217
Gráfico 49	Funcionários claros e objetivos.....	218
Gráfico 50	Preocupação por parte da Administração .....	219
Gráfico 51	Preocupação por parte dos Vereadores .....	220
Gráfico 52	Questionários enviados e retornados .....	225
Gráfico 53	Questionários respondidos e recusados .....	225
Gráfico 54	Motivos de acesso .....	227
Gráfico 55	Satisfação necessidades .....	228
Gráfico 56	Grau satisfação serviços .....	228
Gráfico 57	Motivos não satisfação total .....	229
Gráfico 58	Opinião usuários <i>home-page</i> .....	230
Gráfico 59	Sugestões apresentadas pelos Usuários da <i>Home-Page</i> .....	230
Gráfico 60	Opinião sobre relação CMF/Funcionários/Vereadores/ Cidadão .....	232

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Representação da população.....	119
Tabela 2	Representação da amostra por Distrito .....	120
Tabela 3	Cálculo do tamanho da amostra por Distrito.....	122
Tabela 4	Representação total da amostra.....	123
Tabela 5	Quadro de pessoal da CMF por lotação.....	135
Tabela 6	Dados questionários .....	168
Tabela 7	Você e a CMF (conhecimento).....	171
Tabela 8	Você e a CMF (benefícios e incentivos oferecidos) .....	172
Tabela 9	Você e a CMF (ambiente físico) .....	175
Tabela 10	Você e a CMF (comunicação interna) .....	176
Tabela 11	Você e a CMF (imagem e comprometimento) .....	178
Tabela 12	Você e sua Chefia (relacionamento) .....	179
Tabela 13	Você e sua Chefia (incentivo) .....	181
Tabela 14	Você e sua Chefia (comprometimento) .....	181
Tabela 15	Você e seus colegas de trabalho (relacionamento) .....	183
Tabela 16	Você e seus colegas de trabalho (cooperação) .....	183
Tabela 17	Você e seus colegas de trabalho (visão) .....	183
Tabela 18	Você e seu trabalho (satisfação) .....	185
Tabela 19	Você e o cidadão (contato e comprometimento) .....	186
Tabela 20	Você e a Qualidade (visão e conhecimento) .....	187
Tabela 21	Total questionários aplicados por Distritos .....	194
Tabela 22	Cidadão p/ sexo .....	195
Tabela 23	Cidadão p/ faixa etária .....	196
Tabela 24	Cidadão p/ naturalidade .....	197
Tabela 25	Cidadão p/ grau de instrução .....	197
Tabela 26	Cidadão p/ tempo residência .....	199
Tabela 27	Cidadão p/ ocupação .....	199
Tabela 28	Conhecimento CMF .....	201
Tabela 29	Motivos do não conhecimento .....	201

Tabela 30	Interesse conhecer CMF.....	202
Tabela 31	Visita CMF.....	204
Tabela 32	Motivos não visita.....	204
Tabela 33	Visão ambiente.....	204
Tabela 34	Conhecimento função Câmara Municipal.....	206
Tabela 35	Motivos não conhecimento função Câmara Municipal .....	206
Tabela 36	Lembrança votação Vereador .....	207
Tabela 37	Acompanhamento trabalho Vereador .....	208
Tabela 38	Motivos não acompanhamento trabalho Vereador .....	208
Tabela 39	Atendimento expectativa.....	208
Tabela 40	Utilização serviços.....	210
Tabela 41	Motivos não utilização serviços .....	210
Tabela 42	Serviços utilizados .....	211
Tabela 43	Grau de satisfação.....	212
Tabela 44	Motivos não satisfação total.....	212
Tabela 45	Visão atendimento.....	213
Tabela 46	Interesse atendimento .....	214
Tabela 47	Atendimento rápido e eficiente.....	215
Tabela 48	Atendimento paciente .....	216
Tabela 49	Funcionários satisfeitos .....	216
Tabela 50	Funcionários preparados.....	217
Tabela 51	Funcionários claros e objetivos.....	218
Tabela 52	Preocupação por parte da Administração .....	219
Tabela 53	Preocupação por parte dos Vereadores.....	220
Tabela 54	Dados envio e recebimento questionário .....	225
Tabela 55	Motivos de acesso .....	226
Tabela 56	Satisfação das necessidades .....	228
Tabela 57	Grau de satisfação serviços .....	228
Tabela 58	Motivos não satisfação total .....	229
Tabela 59	Opinião usuários <i>Home-Page</i> .....	229
Tabela 60	Sugestões apresentadas pelos Usuários da <i>Home-Page</i> .....	230
Tabela 61	Opinião sobre relação CMF/Funcionários/Vereadores/ Cidadão .....	232

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>16</b>
1.1	Definição do Problema .....	22
1.2	Justificativas.....	24
1.3	Objetivos.....	28
1.3.1	Objetivo geral.....	28
1.3.2	Objetivos específicos.....	28
1.4	Delimitações do Estudo .....	29
1.5	Procedimentos Metodológicos.....	30
1.6	Estrutura da Dissertação .....	32
<b>2</b>	<b>REVISÃO DA LITERATURA .....</b>	<b>34</b>
2.1	Considerações sobre Administração Pública .....	34
2.1.1	Administração Pública Municipal .....	43
2.2	Considerações sobre Serviços .....	54
2.2.1	Serviços Públicos.....	59
2.2.2	Servidores Públicos .....	62
2.2.3	Atendimento ao cliente e a prestação de serviços no setor público .....	64
2.3	Considerações sobre a Qualidade .....	70
2.3.1	Qualidade ISO .....	81
2.3.1.1	Qualidade ISO em serviços .....	84
2.3.2	Qualidade total (Total Quality Management – TQM) .....	86
2.3.3	Qualidade hoje.....	93
2.3.4	Qualidade em serviços .....	98
2.3.5	Qualidade em serviços no setor público .....	99
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>107</b>
3.1	Caracterização do Estudo .....	107
3.2	População e Amostra .....	107

<b>3.3</b>	<b>Instrumentos de Coleta de Dados .....</b>	<b>123</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Questionário .....</b>	<b>124</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Entrevista .....</b>	<b>127</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>130</b>
<b>4.1</b>	<b>Caracterização da Organização em estudo .....</b>	<b>130</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Natureza .....</b>	<b>132</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Funções .....</b>	<b>133</b>
<b>4.1.3</b>	<b>Estrutura .....</b>	<b>135</b>
<b>4.1.3.1</b>	<b>Quadro de pessoal .....</b>	<b>135</b>
<b>4.1.3.2</b>	<b>Vereador .....</b>	<b>138</b>
<b>4.1.3.3</b>	<b>Mesa Diretora .....</b>	<b>139</b>
<b>4.1.3.4</b>	<b>Plenário .....</b>	<b>139</b>
<b>4.1.3.5</b>	<b>Sessão Plenária .....</b>	<b>140</b>
<b>4.1.3.6</b>	<b>Comissões Legislativas .....</b>	<b>140</b>
<b>4.1.3.7</b>	<b>Proposições .....</b>	<b>142</b>
<b>4.1.3.8</b>	<b>O Processo Legislativo.....</b>	<b>142</b>
<b>4.2</b>	<b>Apresentação dos Resultados .....</b>	<b>147</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Entrevistas com Vereadores .....</b>	<b>147</b>
<b>4.2.1.1</b>	<b>Análise das entrevistas com Vereadores .....</b>	<b>156</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Entrevistas com Lideranças Comunitárias (Associação de Moradores ou Conselhos Comunitários) .....</b>	<b>157</b>
<b>4.2.2.1</b>	<b>Análise das entrevistas com Lideranças Comunitárias (Associação de Moradores ou Conselhos Comunitários) .....</b>	<b>161</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Entrevistas com Diretores e Chefes de Departamentos .....</b>	<b>163</b>
<b>4.2.3.1</b>	<b>Análise das entrevistas com Diretores e Chefes de Departamento .....</b>	<b>166</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Questionários com Funcionários .....</b>	<b>168</b>
<b>4.2.4.1</b>	<b>Análise dos questionários com funcionários .....</b>	<b>188</b>
<b>4.2.5</b>	<b>Questionários com cidadãos de Florianópolis .....</b>	<b>194</b>
<b>4.2.5.1</b>	<b>Análise dos questionários com cidadãos de Florianópolis .....</b>	<b>220</b>
<b>4.2.6</b>	<b>Questionários com usuários da <i>Home-Page</i> .....</b>	<b>224</b>
<b>4.2.6.1</b>	<b>Análise dos questionários com usuários da <i>Home-Page</i> .....</b>	<b>232</b>

<b>4.3</b>	<b>Propostas e Outras Contribuições .....</b>	<b>237</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Ações dirigidas à modernização do processo produtivo .....</b>	<b>237</b>
<b>4.3.2</b>	<b>Ações dirigidas ao desenvolvimento dos servidores .....</b>	<b>239</b>
<b>4.3.3</b>	<b>Ações dirigidas à efetiva participação do cidadão .....</b>	<b>240</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS .....</b>	<b>244</b>
<b>5.1</b>	<b>Conclusões.....</b>	<b>244</b>
<b>5.2</b>	<b>Recomendações para Trabalhos Futuros .....</b>	<b>258</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>261</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>267</b>
	<b>Apêndice A - Carta de Apresentação .....</b>	<b>268</b>
	<b>Apêndice B - Modelo de Questionário Funcionários .....</b>	<b>269</b>
	<b>Apêndice C - Modelo de Questionário Cidadão .....</b>	<b>273</b>
	<b>Apêndice D - Modelo de Questionário Usuário .....</b>	<b>275</b>
	<b>Apêndice E - Roteiro de Entrevista Vereadores .....</b>	<b>277</b>
	<b>Apêndice F - Roteiro de Entrevista Lideranças Comunitárias .....</b>	<b>279</b>
	<b>Apêndice G - Roteiro de Entrevista Diretores e Chefes de Departamentos .....</b>	<b>280</b>
	<b>Apêndice H - Íntegra das Entrevistas com Vereadores .....</b>	<b>281</b>
	<b>Apêndice I - Íntegra das Entrevistas com Lideranças Comunitárias .....</b>	<b>321</b>
	<b>Apêndice J - Íntegra das Entrevistas com Diretores e Chefes de Departamentos .....</b>	<b>338</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>246</b>
	<b>Anexo A - Organograma antigo da CMF .....</b>	<b>247</b>
	<b>Anexo B - Organograma atual da CMF.....</b>	<b>248</b>
	<b>Anexo C - <i>Folderes</i> – “Conhecendo a CMF nº 1, 2 e 3” .....</b>	<b>249</b>



## 1 INTRODUÇÃO

No planejamento do processo de serviço, o produto final tem apenas um alvo – o cliente. Se ele está ou não satisfeito com os produtos/serviços oferecidos e se estes atendem ou não às suas expectativas.

Portanto, para avaliar um serviço, deve-se considerar, principalmente, como o serviço está sendo oferecido, como o cliente o percebe, e qual é o grau de participação deste cliente neste processo. Estes assuntos serão abordados na presente dissertação, mais precisamente envolvendo o Legislativo Municipal e sua relação com seus clientes e colaboradores, propondo, conseqüentemente, soluções a eventuais problemas que envolvam a participação direta dos cidadãos no processo que permeia suas decisões públicas.

Neste contexto, a qualidade vem desempenhando um papel essencial, já que, atualmente, em função de novos contextos econômicos, sociais, culturais e pessoais, que exigem grandes mudanças no modo de agir e pensar das pessoas, da sociedade, das organizações e do governo, o cliente é considerado o objetivo maior e as organizações não medem esforços para satisfazerem suas necessidades e expectativas por meio de serviços/produtos de qualidade.

A preocupação com a qualidade existe desde que o homem começou a transformar um bem tangível em outro, com maior utilidade, ou seja, quando polia a pedra a fim de transformá-la em utensílio mais eficaz, já havia a preocupação com a qualidade, uma vez que estas ferramentas eram produzidas para a satisfação de uma necessidade, seja através da caça, da troca ou do escambo.

Com o passar do tempo, muitas pessoas revelaram-se extremamente habilidosas na produção de certos bens e passaram a produzi-los conforme solicitação e especificações apresentadas por terceiros. Surgiam, então, os primeiros artesãos e a primeira forma de produção organizada, e estes por sua vez também se preocupavam com a qualidade, por exemplo, quando separavam os produtos que julgavam não satisfatórios, estavam fazendo controle da qualidade.

Assim, a indústria começou a surgir e essa preocupação com a qualidade nunca deixou de existir. Hoje, ela vai além da produção de um produto e/ou serviço. A qualidade reside não somente na produção de um produto ou serviço, mas também no processo que envolve o seu surgimento. Portanto, ela está presente em cada aspecto do funcionamento de uma organização, do seu topo à base ou em qualquer ramo de atividade, seja público ou privado.

Hoje, em função de diversos fatores, como a globalização da economia, a competitividade, e as constantes mudanças que tais fatores geram, há uma maior preocupação com relação à qualidade, pois se percebe que a excelência de uma organização não é apenas adquirida com a tecnologia, com os recursos financeiros ou com os processos e métodos que adota e emprega, mas também com a utilização de um processo efetivo, capaz de atender seus clientes em qualquer situação, proporcionando-lhes bem-estar.

Deste modo, a organização que deseja sobreviver precisa se destacar, ser diferente, tendo como objetivos o seu crescimento e sua permanência no mercado. E o grande diferencial competitivo de uma empresa está centrado não apenas em atender, mas também em antecipar as necessidades dos clientes, bem como desenvolver seu potencial humano (clientes internos), de forma que suas

políticas estejam orientadas à satisfação dos clientes e colaboradores, uma vez que se pode perceber que a qualidade só é gerada por quem tem qualidade.

Seguindo estes contextos, percebe-se que é fundamental, para uma organização, hoje considerado o grande diferencial, que ela volte suas ações a seus clientes, ou seja, que apresente produtos e/ou serviços de qualidade. A qualidade, neste sentido, é aquela que o cliente necessita, deseja ou almeja.

A instituição pública não está fora destas questões. Ela deve estar presente, acompanhando o novo tempo, no qual se depara com cidadãos e sociedades complexos e mais exigentes.

Ao contrário da iniciativa privada, que é perseguida pela concorrência que exige produtos/serviços de qualidade e novas formas de comercialização, em função da constante e crescente competitividade, as organizações públicas, de um modo geral, estão longe dessa concorrência. Este é um dos motivos pelos quais se observa o descaso em apresentar resultados ou a não-preocupação em apresentar qualidade na prestação de serviços, o que colabora para consolidar a imagem da burocracia, morosidade, centralização, padronização e má vontade, sendo alvo de freqüentes reclamações por parte da sociedade quanto à qualidade dos serviços que oferece serviços estes prestados de forma medíocre, incompetente, deficiente e com péssima qualidade de atendimento.

Entretanto, atualmente se observa grande pressão exercida pelos cidadãos em busca de melhores serviços/produtos e pelos seus colaboradores internos em busca de melhores condições de trabalho, exigindo que as organizações públicas mudem sua forma de administrar e apresentem novos conceitos de prestação de serviços. Mas, o que se percebe é que, na maioria das

vezes, o governo não está respondendo a tais anseios de forma concreta, efetiva ou num ritmo que acompanhe as atuais mudanças.

Neste sentido, nota-se que algumas organizações públicas, talvez a maioria, sentem dificuldades em responder às novas exigências e necessidades dos seus cidadãos e colaboradores, uma vez que estão extremamente enraizadas em normas e regulamentos arcaicos que ultrapassam o tempo e influenciam a sua forma de administrar.

Por outro lado, pode-se observar, também, outras organizações públicas que vêm sobrepondo sua própria história, apresentando significativas mudanças na sua forma de administrar, estabelecendo um forte elo entre a sociedade e seus colaboradores, buscando, com isso, o aumento da qualidade de seus serviços e a excelência na sua prestação com conseqüências positivas para a sociedade, funcionários e organização.

Mas, percebe-se que este processo ainda é muito lento e pouco tem sido feito para tornar as organizações públicas mais ágeis, modernas e eficientes, capazes de serem assim intituladas, reconhecidas e vistas pelo seu público, e, conseqüentemente, capazes de proporcionarem uma ampla aliança entre sociedade, organização e colaboradores, visando um objetivo comum e uma maior participação da população no seu processo.

Essas mudanças são um grande desafio para o governo, pois este enfrenta, constantemente, grandes questões como: enxugamento da máquina do governo, privatização, reforma administrativa, recursos financeiros escassos, aumento da demanda em serviços, constante descrédito da sociedade quanto à sua capacidade em satisfazer suas necessidades, além da freqüente desmotivação de seus colaboradores.

Com relação à escassez de recursos financeiros, que na maioria das vezes é a grande desculpa dos administradores públicos, pode-se perceber que este fator não é o grande problema do governo, mas sim a forma como seus agentes utilizam esses recursos, sendo incapazes de atender, na maioria dos casos, às exigências, às necessidades e aos anseios de seus clientes externos (sociedade) e de seus clientes internos (colaboradores), bem como desenvolver mecanismos e adquirir tecnologias capazes de proporcionar a participação, a agilidade e a eficiência de seus serviços de forma a garantir um bom atendimento, oferecendo seus produtos/serviços de qualidade à sociedade.

Aliada a esta questão, observa-se que as instituições públicas estão defasadas com relação às diversas técnicas gerenciais, o que as impede de acompanharem a modernidade com a iniciativa privada, principalmente no que se refere a programas de qualidade capazes de criarem oportunidades, aprimoramentos, boas condições de trabalho, meios para geração de bons serviços, participação da população, melhorias na prestação de seus serviços e estímulos a seus colaboradores que visem uma maior valorização de seu trabalho, esquecendo que seus servidores são elementos-chaves que proporcionam os resultados da instituição em busca de melhorias para a sua gestão.

Quando algumas das diversas técnicas gerenciais são utilizadas, elas são simplesmente importadas da administração privada, acreditando-se que os resultados positivos obtidos pela utilização destas técnicas no setor privado também poderão ser obtidos em uma organização pública, sem haver a preocupação com a adaptação, já que é totalmente diferente a forma de gestão de uma administração privada ou pública, pois há inúmeros fatores que as diferenciam.

Em uma organização, para desenvolver um quadro de satisfação, é importante considerar que a expectativa do seu cliente externo passa antes pelo contentamento de seu cliente interno. É necessário ouvir suas reclamações, conhecer suas expectativas profissional e pessoal, sua integração ou não, sua disciplina, suas condições de segurança, higiene, sua realidade familiar, social e econômica, pois, somente assim, a organização poderá encontrar resposta as freqüentes reclamações com relação à melhoria no atendimento e nos serviços oferecidos pelos servidores públicos.

Aliado às questões das técnicas gerenciais, observa-se que as instituições públicas estão atrasadas também com relação à implementação de inovações tecnológicas, capazes de proporcionarem uma modernidade em seu processo produtivo, visando uma melhor agilização e qualidade do serviço/produto que oferecem, e, conseqüentemente, proporcionarem uma coalizão que integre a sociedade e a instituição pública.

Sobre os assuntos apresentados, levantou-se algumas questões que devem ser respondidas:

- a) A Instituição realmente fornece incrementos de participação dos cidadãos em seu processo e estes, por sua vez, efetivamente os utilizam?
- b) A valorização do servidor público e a preocupação com relação a inovações tecnológicas voltadas ao desenvolvimento do processo produtivo podem levar a uma melhoria da qualidade dos produtos/serviços oferecidos pelo setor público e proporcionar uma maior interação entre a sociedade e a empresa pública?

Tendo em vista estas questões, na presente dissertação, focalizou-se a Câmara Municipal de Florianópolis (CMF), órgão público de escala municipal, no qual se tem grande conhecimento acerca de suas políticas, necessidades, habilidades, capacidades e potencialidades para sanar quaisquer dificuldades e enfrentar desafios, além de possuir um quadro de pessoal aparentemente capaz e promissor no desenvolvimento e na manutenção de novas técnicas e processos.

### **1.1 Definição do Problema**

Na sociedade atual, em que as pessoas deparam-se com mercado globalizado, competitividade, avanço tecnológico, robôs e máquinas de última geração e acirramento da competitividade, dentre outros, pode-se observar que estes fatos representam mudanças que levam os indivíduos e as organizações a um processo de mudanças no seu modo de agir e pensar.

As organizações, diante desse cenário de constantes mudanças, vêm alterando suas estruturas organizacionais com a implantação de novos processos e métodos e investindo na qualidade dos seus serviços e na satisfação de seus clientes interno e externo, oferecendo menores preços e condições de trabalho, tornando-se, assim, mais produtivas e competitivas e, conseqüentemente, atendendo às novas exigências do mercado, pois as oportunidades de desenvolvimento serão daquelas organizações realmente competitivas.

Para os indivíduos, essas mudanças foram as causas do surgimento de novos hábitos, perfis e comportamentos, tornando-os mais exigentes e conscientes de seus direitos e deveres.

Portanto, o ambiente que envolve as organizações e os indivíduos é extremamente dinâmico, exigindo uma elevada capacidade de adaptação, aprendizado constante e eficiente, a fim de que sejam capazes de se adaptarem ao movimento contínuo das mudanças em seus ambientes, gerando as inovações tecnológicas, comportamental, política, estrutural, metodológica.

As organizações públicas não estão fora deste contexto. Os cidadãos, cada vez mais, estão ansiosos para usufruírem de serviços públicos com qualidade e presteza, receberem bom atendimento e estarem cada vez mais presentes nas decisões públicas de seus agente; e os funcionários estão em constante busca de melhorias nas condições de trabalho, o que tem colaborado para o início do desenvolvimento de uma nova cultura na administração pública.

Mas, este processo ainda é muito lento e pouco tem sido feito para mudar o cenário em que hoje se apresenta a maioria das instituições públicas, que é motivo de constantes reclamações, descasos, desconfianças, desmotivações, descréditos, inseguranças, decepções, por parte de seus clientes e colaboradores.

Em função desta realidade e acreditando na possibilidade de uma administração pública mais ágil, eficaz e eficiente, definiu-se a seguinte proposta de estudo da presente dissertação: Coalizão entre a sociedade e a Câmara Municipal de Florianópolis, através da melhoria na prestação dos serviços.



## 1.2 Justificativas

Ao analisar algumas literaturas pertinentes ao tema da presente dissertação e algumas experiências profissionais no ramo da administração pública, surgem inúmeras questões que justificam a proposta deste estudo.

No que se refere à administração pública, são poucos os estudos e pesquisas, principalmente no âmbito municipal, que relacionem a qualidade com o serviço público. Portanto, o estudo proposto desenvolverá esta pesquisa, sanando em grande parte esta lacuna e beneficiando organizações e indivíduos que, porventura, necessitem de informações.

Ainda com relação à administração pública pode-se observar uma grande despreocupação quanto à participação da sociedade em seus assuntos públicos, esquecendo que ela é o agente responsável pelas ações de seu executor, além da deficiência com relação à qualidade, em todos os seus níveis, quer seja pessoal, de serviço e de processo que, conseqüentemente, refletem no serviço que oferece ou deixa de oferecer. Esta é a principal proposta da presente pesquisa, ou seja, propor mecanismos que eleve a participação da sociedade no processo público através da melhoria de seus serviços, considerando-se que este é um assunto de fundamental importância para aumentar a satisfação e o moral da sociedade, dos colaboradores e da própria instituição pública, o que proporcionará o desbloqueio, muitas vezes justificado pela falta de recursos, tornando a organização mais flexível, ágil e capaz de atender seu objetivo que é o bem comum.

No que se refere às questões profissionais, percebe-se que, geralmente, o servidor municipal é tratado de forma diferente dos funcionários da iniciativa

privada, como se ele não fosse dotado dos mesmos direitos, deveres e limitações, além de conviver com constantes reclamações e descontentamentos dos usuários do serviço público, recebendo intitulações das mais variadas como: “fantasmas”, “corruptos” e “ineficientes”, dentre outras, o que acarreta insegurança, desmotivação e baixo moral. Neste sentido, a presente pesquisa irá propor melhorias na prestação dos serviços com conseqüente estímulo a seus colaboradores, visando uma maior e melhor valorização de seu trabalho e proporcionando resultados positivos para os colaboradores e a instituição.

Ainda com relação à questão profissional, também se percebe que, durante a vida acadêmica de um aluno, dependendo do curso realizado, poucos assuntos são tratados no que diz respeito à gestão pública, à sua realidade, aos seus problemas, às suas dificuldades e à sua história, enfatizando-se as questões que envolvem as instituições privadas. Em função disto, verifica-se um déficit referente ao conhecimento acerca da gestão pública, uma vez que as instituições públicas também fazem parte da realidade brasileira e precisam ser conhecidas e discutidas para que se possa criar soluções e alternativas em busca do desenvolvimento.

Neste contexto, destaca-se a necessidade de criar e desenvolver mecanismos que busquem uma maior coalizão entre a sociedade e a instituição pública, com ampla participação da população no processo público, através da melhoria na prestação de serviços, principalmente na qualidade pessoal, acreditando ser o princípio de qualquer processo de qualidade.

É o que se pode chamar de ciclo da qualidade, ou seja, é com a qualidade pessoal que se dá início a uma cadeia de aprimoramentos, já que uma pessoa ou grupo de pessoas satisfeitas em todos os setores da vida produz

serviços/bens com qualidade superior, e conseqüentemente refletirá em todas as áreas da empresa, criando, então, uma empresa de qualidade, que apresente melhorias na prestação de seus serviços. Desta forma, os colaboradores ficam satisfeitos, proporcionando um clima de bem-estar e encorajando o desenvolvimento de ambientes criativos, o espírito de equipe, a integração pessoal e o constante aumento do nível de qualidade pessoal e dos serviços oferecidos. Assim, ter-se-á usuários mais satisfeitos e confiantes em uma instituição pública que seja capaz de interagir com eles, proporcionar a satisfação e a efetiva participação dos usuários no desenvolvimento das ações públicas.

Por esses e outros motivos, propõe-se o desenvolvimento da presente dissertação que vai ao encontro das necessidades do público interno da instituição com conseqüente satisfação de seus interesses, além de uma maior aproximação de seus clientes externos. Criam-se, com isso, novos valores a fim de direcionar os conhecimentos e as habilidades das pessoas envolvidas no processo em prol da realização dos objetivos da organização, o que contribui para o seu próprio crescimento, desenvolvimento pessoal e profissional e gera resultados positivos para o setor público como: administração eficaz, transparente, credita e com uma imagem fortalecida capaz de proporcionar o verdadeiro exercício da cidadania e democracia, além de servir de subsídio para possíveis contribuições na realização de futuros trabalhos relacionados a esta matéria.

No que se refere ao desenvolvimento do presente trabalho na área da Engenharia da Produção, justifica-se, a princípio, pelo fato do oferecimento da área de concentração voltada para a gestão da qualidade e produtividade, um tema de atual relevância e importância em qualquer organização, principalmente no setor público por ser tão discriminado no que se refere à qualidade.

Por fim, acredita-se que o tema do presente trabalho tem relação com a administração da produção, porque se encontra na essência da vida de qualquer organização, representando o ato de criação de produtos e serviços, ou seja, a sua principal razão de existência, através do fornecimento de meios de sobrevivência, oferecendo uma vantagem competitiva sobre seus concorrentes, ou através do fornecimento de meios para atender os objetivos estratégicos (SLACK, 1999).

Neste contexto, a função produção afeta todos os níveis de uma organização, pelo fato de estar presente em todas as atividades da organização, como no desenvolvimento de produtos ou serviços, na definição de orçamentos, no processo tecnológico e treinamento de funcionários, afetando também a satisfação de seus clientes (internos e externos).

A instituição em estudo não foge a estas questões, pois é uma organização que cria bens intangíveis (serviços), sendo que a produção e o consumo são simultâneos, voltados a um objetivo: o bem-comum, e a busca desse objetivo implica em uma relação direta com seus clientes em razão de ser alto o nível de contato entre eles.

Portanto, ela reúne uma série de recursos voltados à produção de serviços, que devem ser direcionados à qualidade, uma preocupação atual e chave de sucesso de muitas organizações, cuja função produção, segundo Slack (1999), seja eficaz e capaz de usar eficientemente seus recursos com o objetivo de produzir serviços que satisfaçam seus consumidores, que julgam não apenas seu resultado, mas também os aspectos da sua produção.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo geral**

Propor mecanismos capazes de proporcionar uma melhor coalizão entre a sociedade e a Câmara Municipal de Florianópolis, através da melhoria da prestação de serviços.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Descrever os atos da Câmara Municipal de Florianópolis voltados à qualidade dos serviços oferecidos a seus clientes internos e externos;
- b) Relatar a importância da participação da sociedade nos atos da Câmara Municipal de Florianópolis;
- c) Propor à Câmara Municipal de Florianópolis ações dirigidas à modernização de seu processo produtivo;
- d) Propor à Câmara Municipal de Florianópolis ações dirigidas ao desenvolvimento dos seus servidores; e
- e) Propor à Câmara Municipal de Florianópolis ações dirigidas à efetiva participação do cidadão em seus processos.

#### **1.4 Delimitações do Estudo**

A presente pesquisa apresenta limitações tanto metodológicas como operacionais, dentre as quais, pode-se destacar que as conclusões obtidas ficam restritas à Câmara Municipal de Florianópolis, o que não permite generalizar os resultados para outras esferas públicas, podendo apenas ser realizados através de um maior aprofundamento.

Embora o estudo de caso tenha sido realizado no Poder Legislativo do Município de Florianópolis, é importante destacar que, devido ao grande número de clientes que possui (população, empresas privadas e outros órgãos públicos), o trabalho tornou-se muito complexo, exigindo um conhecimento das peculiaridades de cada um para uma melhor compreensão dos fatores que facilitaram e/ou dificultaram o trabalho, o que resultou em uma limitação da amostra, abrangendo apenas os doze Distritos do Município de Florianópolis (liderança comunitária) e cidadãos, deixando de abordar questões referentes à totalidade da sua população-cliente.

Uma delimitação imposta a este trabalho foi a não-avaliação individual dos serviços prestados pelos colaboradores e Vereadores da Instituição ao cidadão, bem como o acompanhamento, passo a passo destes serviços, desde o surgimento de uma necessidade e/ou expectativa até a sua satisfação.

Outra limitação refere-se à questão de que o estudo sobre a prestação de serviço abrangeu a Instituição em sua totalidade, ou seja, não se separou a prestação de serviço e seu atendimento por setor, departamento, área ou

funcionário, por ser um estudo que levaria mais tempo em função de englobar assuntos mais detalhados.

Além disso, como foi relatado anteriormente, este estudo limita-se a uma amostra que abrange os doze Distritos do Município de Florianópolis (liderança comunitária) e cidadãos, considerando a amostra de cidadãos como um único elemento. Uma outra limitação não considera cada Distrito individualmente, bem como seus cidadãos, reconhecidos aqui como clientes, deixando de levar em conta as questões de cultura, características da região (Distrito), geografia, escolaridade, sexo.

### **1.5 Procedimentos Metodológicos**

Na realização do presente trabalho de pesquisa, foram utilizadas as abordagens quantitativa e qualitativa, sendo aplicados como instrumentos de coleta de dados a observação, a pesquisa documental e bibliográfica, o estudo de caso, as entrevistas e os questionários.

Com relação à observação, pode-se dizer que ela auxilia o pesquisador na identificação dos objetivos do trabalho científico, pois são utilizados os sentidos na obtenção de provas de fatos ou fenômenos a respeito de questões observadas no trabalho que, muitas vezes, não se tem o devido conhecimento, mas que se sabe que orientam o seu comportamento (LAKATOS; MARCONI, 1985).

As pesquisas documentais e bibliográficas foram realizadas por meio de estudo de diversos autores; de outras fontes de natureza escrita (documentos

oficiais e jornais) e não-escritas (TV, gravações e rádio); e também de fontes de natureza estatística (Censo), que são condizentes com o tema em estudo, sendo fonte de informações indispensável, capaz de fornecer dados relevantes ao tema da presente pesquisa.

Para a obtenção de uma maior variedade de informações, realizou-se um estudo de caso, pois permite um amplo e detalhado conhecimento acerca da pesquisa em questão, envolvendo a investigação, identificação e interpretação do grau de participação do cidadão no processo que envolve a Câmara Municipal de Florianópolis.

Os questionários e as entrevistas foram utilizados para a coleta dos dados, sendo que os questionários de perguntas fechadas e de múltipla escolha foram aplicados à população total de funcionários da Câmara Municipal de Florianópolis; a uma amostra de pessoas que representam os habitantes dos 12 Distritos do Município de Florianópolis; e a uma amostra intencional significativa de pessoas que utilizam e acessam a *home-page* da Instituição como instrumento de sugestões, reclamações ou solicitações das mais diversas, como leis e informações.

Com relação às entrevistas, adotou-se a técnica de entrevista parcialmente estruturada, ou seja, elaborou-se um roteiro, contendo um número ordenado de questionamentos em que o entrevistado tinha a liberdade de enriquecer a pesquisa com outras informações. As entrevistas foram realizadas com todos os Vereadores da atual legislatura, com uma amostra representativa das lideranças comunitárias e também com os Diretores e Chefes de Departamento da Instituição.

Com a aplicação dos questionários e das entrevistas e com o levantamento bibliográfico e documental, pode-se dizer que o presente trabalho também se caracteriza por ser do tipo descritivo, porque, através dos dados



coletados com estes instrumentos, descreveu-se as características da Câmara Municipal de Florianópolis.

Por fim, acredita-se que o presente trabalho, através dos instrumentos descritos, pôde alcançar os objetivos da pesquisa realizada, utilizando abordagens quantitativa e qualitativa, ou seja, quantificou-se as modalidades de coletas de informações obtidas através dos questionários, entrevistas e observações, dados estes, traduzidos em números com posterior classificação e análise. Também, confrontou-se os dados, as evidências, as informações coletadas e o conhecimento teórico acumulado, além da interação entre a pesquisadora e os participantes a fim de buscar informações que foram interpretadas, sendo lhes atribuídos significados que muito contribuíram para a pesquisa.

## **1.6 Estrutura da Dissertação**

Esta dissertação é composta por cinco capítulos apresentados de forma clara, objetiva e de fácil compreensão.

O primeiro capítulo compreende o capítulo introdutório que se refere ao assunto objeto desta pesquisa, apresentando o tema escolhido para o estudo, os problemas, as justificativas, os objetivos e as limitações.

O segundo capítulo refere-se à revisão da literatura, apresentando o tema “qualidade”; seus históricos e conceitos; a “qualidade nos serviços”, que envolve a gestão de serviços, seus conceitos e suas características; a “qualidade nos serviços públicos”, que envolve questões atuais; a “distinção entre serviço público e privado”;

além dos temas “administração pública” e “administração pública municipal”, considerados de fundamental importância para o desenvolvimento da presente pesquisa.

O terceiro capítulo compreende os procedimentos metodológicos utilizados para a elaboração desta dissertação, abordando temas que mostram o detalhamento da pesquisa realizada.

O quarto capítulo mostra os resultados obtidos na pesquisa, abrangendo a caracterização da organização em estudo, baseada em informações, conhecimentos e materiais cedidos pela organização, descrevendo seus princípios e políticas para uma melhor compreensão e um melhor conhecimento sobre a instituição em estudo, bem como a apresentação, descrição, análise e interpretação dos dados.

O quinto e último capítulo apresenta as conclusões da dissertação, avaliando os resultados alcançados em relação aos objetivos propostos. Compreende, também, as recomendações para futuros trabalhos.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

No decorrer deste capítulo, pretende-se apresentar o referencial teórico do estudo proposto, aprofundando-se as questões inerentes ao estudo da administração pública, abrangendo os serviços e servidores públicos, a administração pública municipal e a qualidade.

### **2.1 Considerações sobre Administração Pública**

Quanto à história da administração pública e aos fundamentos de sua teoria e operacionalidade, pressupõe-se que não são recentes, pois se sabe que, desde o início da história da humanidade, houve e ainda há uma grande necessidade de organizar as atividades governamentais existentes. Entretanto, há uma inexatidão histórica a respeito da prática da administração pública apresentada nas bibliografias específicas, dificultando, assim, a sua interpretação.

Deste modo, o presente trabalho reporta-se apenas a alguns anos que marcaram significativamente os momentos da administração pública no Brasil.

Segundo Castor et al. (1987), nos últimos 50 anos, a industrialização e a modernização do País tiveram êxito devido ao desenvolvimento das instituições e das estruturas governamentais públicas que proporcionavam arranjos adequados ao processo que envolvia o País. Entretanto, a administração pública agia de forma

lenta às mudanças econômicas e sociais que vinham ocorrendo no País, havendo uma necessidade de apresentação de um novo modelo de administração pública.

A partir dos anos 30, a administração pública começou a apresentar novos conceitos sobre a atuação do governo, associada a um forte modelo de industrialização, centrando suas questões no fortalecimento do mercado interno, na constituição de um forte aparelho central de governo e nas melhorias dos padrões técnicos dos órgãos da administração federal, através da criação do Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP), órgão responsável pelo orçamento, documentação, material, pessoal e organização dos serviços públicos (BRESSER PEREIRA, 1998).

A partir de 1945, Castor et al. (1987) relatam que, a partir de 1945, esse órgão começou a perder posições, sofrendo uma série de reformas estruturais que debilitaram a sua atuação, proporcionando a crescente deteriorização da instituição e do serviço público, o que levou a administração pública ao descrédito do cidadão.

Ainda segundo os relatos de Castor et al. (1987), nas décadas de 50 e 60, houve a necessidade de implementação de um novo modelo de administração pública capaz de racionalizá-la e modernizá-la em função da expansão industrial e do crescente descrédito dos cidadãos.

Nos anos 70, em decorrência de uma grande crise econômica que proporcionou a falência da precária política de pessoal em razão dos salários diferenciados e da proliferação de regimes jurídicos, fragmentou-se o aparato administrativo central através da multiplicação de agências governamentais, que dificultaram o cumprimento de funções essenciais de coordenação de todos os setores, fatos que abalaram o desenvolvimento do então sistema administrativo,

surgindo novamente a nova necessidade de um eficiente modelo de desenvolvimento da administração pública (CASTOR et al. 1987).

A partir da década de 80, a administração pública passou a ter novos rumos em função da consolidação das mudanças sociais, políticas, institucionais e econômicas, surgidas nas décadas passadas, proporcionando, segundo Teixeira e Santana (1995, p. 9), “[...] uma abertura política, e com ela, novas forças sociais”.

É notória a necessidade de um novo modelo de desenvolvimento da administração pública que busque novas formas gerenciais, organizacionais e tecnológicas, bem como novas posturas éticas capazes de se adequarem à época atual, em função da impulsão de novas forças no espaço político da sociedade (TEIXEIRA; SANTANA, 1995).

Essas revisões, atualizações dos conceitos e modelos de administração pública, que muitas vezes são chamadas e consideradas como reformas administrativas, são de fundamental importância para identificar as causas, a configuração e os pressupostos básicos que permitiram entender o porquê de a administração pública ter se tornado tão disfuncional.

Neste contexto, as reformas administrativas fazem parte da história da administração pública, sendo necessário um melhor esclarecimento sobre elas. Conforme Teixeira e Santana (1995, p. 10), “[...] as reformas administrativas na área pública são processos de natureza ao mesmo tempo político-administrativa e técnico-organizacional”, ou seja, a reforma administrativa é um procedimento desejável que contém diretrizes que devem predominar na gestão pública em uma dada conjuntura e que envolve confrontos em busca de um possível consenso entre o órgão público e o cidadão.

A reforma administrativa tem como objetivo permitir que a administração pública esteja voltada para a eficiência e não para o controle de processos, permitindo, assim, que se ofereça ao cidadão serviços com maior qualidade, utilização eficiente dos recursos, racionalização dos custos públicos e coibição dos desperdícios (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 2000).

De acordo com a Presidência da República (2000), as reformas, em seu contexto real, são de fundamental importância para o desenvolvimento de um novo modelo de gestão pública, no qual quem ganha é a sociedade, pois uma administração pública eficiente proporcionará mais benefícios na forma de prestação de serviços com maior qualidade, orientada basicamente para a satisfação do cidadão. Ganha ainda o governo, pois, gerando benefícios eficientes ao cidadão, com recursos disponíveis, descobrirá que não é necessário cortar gastos, mais gastar com eficiência e responsabilidade, acarretando, assim, um melhor ajustamento de suas contas públicas. E por fim, ganha também o servidor, que terá a sua imagem respeitada pela sociedade, uma vez que esta perceberá que os servidores trabalham muito e se dedicam ao servir ao público. O próprio servidor terá consciência de que seu trabalho é necessário na prestação de serviços ao cidadão, permitindo, com isso, um desenvolvimento profissional estimulado e servidores mais qualificados e com melhores condições de trabalho.

Numa visão mais crítica, Teixeira, Camargo e Salomão (1999) relatam que as reformas administrativas nada mais são do que fórmulas fáceis que, apesar de seu impacto formal, pouco contribuem para a compreensão e a resolução efetiva dos problemas da gestão pública, suscitando ilusões imediatas que só fazem ampliar, em longo prazo, a insatisfação e a descrença da população na atuação do governo, distanciando os esforços dos resultados a serem atingidos e bloqueando

possíveis adesões e envolvimento mais profundos não só internos ao aparelho do Estado, mas também da sociedade em geral.

Concluindo, pode-se dizer que as reformas administrativas, quando aplicadas e exercidas de forma real, exerceram um papel fundamental em busca de uma administração pública eficiente, voltada para o bem comum e para o enriquecimento da vida humana, individual ou associada, através do equilíbrio dos fatores econômicos, sociais, ambientais, políticos e estratégicos, uma vez que sua conceituação é clara, quanto a seus objetivos e suas propostas, que estão sendo discutidas freqüentemente em jornais, TVs, revistas e entre as pessoas.

E a administração pública, o que vem a ser?

O conceito de administração pública, segundo Amato (1958, p 53), segue algumas vertentes: “[...] a Administração Pública em seu uso comum, é uma expressão genérica que indica um conjunto das atividades envolvidas no estabelecimento e implementação de políticas públicas”, ou no sentido mais amplo:

Administração Pública no sentido mais amplo, é todo o sistema de governo, todo o conjunto de idéias, atitudes, normas, processos, instituições e outras formas de conduta humana, que determinam como se distribui e se exerce a autoridade política e como se atendem aos interesses políticos [...] no uso corrente é a direção da sociedade por um grupo de governantes (AMATO, 1958, p. 53).

Para Meirelles (1998, p. 65), a administração pública, em sentido formal, é “[...] o conjunto de órgãos instituídos para a consecução dos objetivos do governo”; em sentido material é “[...] o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral”; e no sentido operacional é “[...] o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade”.

Neste contexto, Waldo (1971) descreve como idéia central de Administração Pública a ação racional, ou seja, uma ação corretamente calculada para a realização de determinados objetivos desejados e estabelecida por meio de representantes, cujas atividades podem espelhar os interesses públicos.

A partir dos conceitos apresentados, pode-se afirmar que é fundamental que a administração pública centre seus objetivos na relação com o meio social na qual está inserida, ou seja, todas as atividades realizadas, descritas e regulamentadas pela legislação competente devem estar voltadas à satisfação das necessidades e/ou aos interesses do cidadão. Em outras palavras, todas as ações de uma organização, seja pública ou privada, devem estar centradas no atender, satisfazer e antecipar as necessidades e os interesses de seus clientes e/ou cidadãos.

A maioria dos setores da sociedade brasileira está convicta de que a administração pública está reagindo de forma lenta e insatisfatória às mudanças econômicas, políticas e sociais que se desenvolvem à sua volta, mas se percebe também que esta é uma situação reversível, já que o cidadão constantemente reivindica serviços públicos com qualidade, presteza e eficiência ao se deparar com transformações tecnológicas, sociais e legais que exigem novas formas de gestão pública, ou seja, uma administração pública mais ágil, descentralizada e eficiente, voltada para os resultados.

Uma outra questão que se deve salientar, que é de fundamental importância, é a apreciação da Administração Pública no plano jurídico no tocante à atuação de seus agentes, que devem ter conhecimento dos princípios constitucionais que regem o comportamento da Administração Pública, pois todas as



instituições públicas ou privadas estão sujeitas ao ordenamento jurídico em vigor, sendo a Carta Magna seu vetor.

A Constituição Federal de 1988, hoje considerada a mais democrática de todas, em seu art. 37, alterado pela Emenda Constitucional nº 19 de 4/6/98, rege a atuação da Administração Pública com o seguinte teor:

Art. 37 – Administração Pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes da União dos Estados do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, [...].

Esses princípios são de execução obrigatória de toda a atividade administrativa do Estado e orientam e condicionam a sua atuação.

O primeiro princípio que rege a Carta Magna é o princípio da legalidade, no qual, segundo Pazzaglini Filho (2000), a administração pública somente pode atuar conforme a Lei, ou seja, seus agentes só podem agir única e tão somente segundo a Lei, sob pena de praticar ato inválido. Conforme Meirelles (1998), agentes públicos são todas as pessoas físicas incumbidas, definitiva ou transitoriamente, do exercício de alguma função estatal. Este princípio pode ser um dos motivos pelo qual a Administração Pública é lenta no que se refere às mudanças significativas em prol do bem comum. O total ou parcial descumprimento e/ou as limitações deste princípio estão relacionadas ao desempenho de seu agente que, por sua vez, está subordinado às normas jurídicas, isto é, as normas jurídicas podem, muitas vezes, vetar a sua atuação, ou ainda podem limitá-lo a apenas cumprir o descrito, desconcentrando-se dos preceitos da instituição e da orientação de seus objetivos.

O segundo princípio, impessoalidade, é bem elucidado por Pazzaglini Filho (2000, p. 26) que relata que “[...] a impessoalidade significa, pois, que a

conduta do agente público, no desempenho da atividade administrativa, deve ser sempre objetiva e imparcial, tendo por único propósito, em suas ações, o interesse público”.

Atualmente, observa-se, em alguns casos, o não-cumprimento desse princípio, pois se verifica que a prática da entidade pública não é baseada no interesse público, mas no interesse particular de seu autor, que propicia a prática do nepotismo, ou seja, beneficiar parentes, amigos e correligionários com suas nomeações e/ou admissões em cargos ou empregos públicos e/ou na contratação de obras ou serviços.

Outra prática que vai de encontro a esse princípio é o uso da estrutura pública como promoção pessoal ou política, em que o agente público transforma a atividade administrativa de acordo com sua imagem ou a do partido que representa, utilizando para isso, muitas vezes, recursos públicos.

O terceiro princípio refere-se à moralidade que, de acordo com Pazzaglini Filho (2000), envolve a ética de conduta administrativa dos seus agentes públicos. Estes devem agir segundo as exigências da instituição a que servem e/ou representam, voltados ao bem comum, ou seja, a decisão do agente público deve atender àquilo que a sociedade acredita e almeja ser eticamente aceito e adequado.

Neste contexto, Meirelles (1998) relata que este princípio refere-se ao que se pode chamar de o “bom administrador”, quando exercido no seu verdadeiro teor, pois envolvem as questões de honestidade, boa conduta, bons costumes, justiça, igualdade e boa fé ao trabalho, à instituição e à sociedade.

A figura do “bom administrador” não é vista com freqüência na administração pública pela maioria dos cidadãos, porque se vê diariamente casos de nomeações desenfreadas por parte dos agentes públicos, nomeações de parentes

para cargos públicos, gastos exorbitantes, enriquecimento ilícito, mordomias indevidas, tráfico de influências, corrupção, atos esses que pecam contra o princípio da moralidade.

O quarto princípio que a administração pública em todos os seus âmbitos de poder deve obedecer é o da publicação. Segundo Meirelles (1998, p. 89), “[...] é o princípio da divulgação oficial do ato para conhecimento público e início de seus efeitos externos”. Portanto, pode-se dizer que dá conhecimento público de todo o conteúdo da atividade exercida pela administração pública e seus agentes, conferindo-lhe através disso, a transparência da sua gestão, propiciando o conhecimento da conduta interna de seus agentes.

O último princípio apresentado pela Carta Magna é o princípio da eficiência. Para Pazzaglini Filho (2000), este princípio apresenta uma gestão pública direcionada sempre ao atendimento mais adequado, razoável e eficaz do interesse público, exigindo resultados positivos para o serviço público, para a comunidade e seus membros.

Este princípio envolve o que Meirelles (1998) chama de a “boa administração”, pois o agente público deve executar atividades administrativas com o maior número possível de efeitos positivos, equilibrando a relação custo-benefício e otimizando recursos em prol de ações mais eficazes, provenientes não apenas da obediência à Lei ou da demonstração de honestidade, mas também da produtividade, do profissionalismo e da execução de suas competências, de forma transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e com qualidade, adequando, assim, suas técnicas à satisfação do interesse público.

Portanto, a Administração Pública tem o dever jurídico de agir em conformidade com os princípios constitucionais anteriormente mencionados. Mas, a

prática do o dia-a-dia revela que algumas organizações e/ou agentes públicos deixam seguir alguns desses princípios. Desta forma, lesionam os bens e interesses públicos fortalecem a consciência e a imagem de uma “má” administração pública vigente no Brasil.

Sendo a administração pública um poder público, incumbido pela Constituição Federal, não se pode deixar de discorrer sobre a Administração Pública Municipal, tema de pesquisa do presente trabalho.

### **2.1.1 Administração Pública Municipal**

Pode-se utilizar a conceituação anterior apresentada sobre a administração pública para a administração pública municipal, levando-a para uma esfera menor, o município. A administração pública municipal pode ser vista como um conjunto de atividades exercidas pelo governo municipal e regidas pelas legislações municipais, estaduais e federais competentes, tendo como objetivo o bem comum da população do município.

O município é a esfera de governo mais próxima do cidadão, pois é onde o cidadão mora, trabalha, estuda, enfim, exerce suas atividades cotidianas e é onde se percebe uma maior aproximação com os serviços públicos e seus agentes. Por estas razões, a administração pública municipal e seus agentes são mais vulneráveis às pressões dos cidadãos para que haja mudanças rápidas e eficazes na qualidade dos seus serviços.

Meirelles (1998, p. 117) diz que “[...] o Município pode ser conceituado sob três aspectos distintos: o sociológico, o político e o jurídico”, ou seja, o Município refere-se ao agrupamento de indivíduos dentro de um mesmo território, que se reúnem em função de interesses comuns e recíprocos, com o objetivo de satisfazer suas necessidades individuais e coletivas (aspecto sociológico), sendo uma entidade de terceiro grau na ordem federativa (primeiro a União, segundo os Estados e terceiro os Municípios) com atribuições próprias e autônomas (aspecto político) e com personalidade própria, uma vez que possui vida própria distinta dos indivíduos que a compõem e dos agentes que a governam (aspecto jurídico).

A Constituição Federal, em seu art. 30, especifica as competências dos Municípios da seguinte forma:

Art. 30. Compete aos Municípios:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

II - suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;

III - instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei;

IV - criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação estadual;

V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;

VI - manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré-escolar e de ensino fundamental;

VII - prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população;

VIII - promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;

IX - promover a proteção do patrimônio histórico-cultural local, observada a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual.

Conforme Meirelles (1988), o Município, como unidade político-administrativa, surgiu com a República Romana, interessada em manter a dominação pacífica das cidades conquistadas pela força de seus exércitos.

Dominação esta que era exercida pelo Senado sobre os indivíduos vencidos, aos quais eram impostas algumas prerrogativas, desde os direitos privados até o privilégio político de eleger seus governantes e dirigir a própria cidade. As cidades que possuíam estas vantagens eram chamadas de Municípios (*municipium*), onde o governo era eleito pelos homens livres e considerados cidadãos do Município (*cives municipales*).

O governo municipal era composto por um colégio de dois a quatro magistrados, investidos de supremo poder para administrar suas cidades e auxiliados por magistrados inferiores, encarregados administrativos, polícia, encarregado da arrecadação e da fiscalização dos negócios públicos, defensor da cidade, notários e escribas (escrivão) (MEIRELLES, 1988).

O regime municipal, conforme Meirelles (1988), foi estendido a todas as colônias da Itália, através da Lei de Júlio César (*Lex Julia Municipalis*), e mais tarde passou a fazer parte da França, da Espanha e de Portugal, sofrendo modificações próprias a cada cidade, no desempenho das funções políticas, administrativas e judiciais.

Portanto, o município vem evoluindo e diversificando sua estrutura devido às novas diretrizes dadas às municipalidades brasileiras.

Neste contexto, a história mostra a evolução do Município e, conseqüentemente, das Câmaras Municipais, desde o Brasil Colônia até os dias atuais, proporcionando um maior conhecimento de sua estrutura e características.

Meirelles (1988) relata que, no Brasil, o município foi introduzido no regime colonial com base nas Ordenações Filipinas, que transformaram os conselhos em câmaras compostas por vereadores, com funções administrativas; pelo procurador, que era uma espécie de advogado do município, pelos almotacés

(fiscais de obras da época), com funções executivas subalternas; e pelos juízes ordinários, com jurisdição cível e criminal. Contudo, as municipalidades não passavam de divisões territoriais, sem influência política e sem autonomia na gestão de seus interesses, porque o Município português foi transplantado para o Brasil Colônia com todas as suas características organizacionais e atribuições políticas, administrativas e judiciais que desempenhavam no Reino.

Durante este período, ainda segundo Meirelles (1988), para as eleições municipais, votaram apenas os homens que possuíam propriedades rurais, excluindo-se as demais categorias.

Com a Independência do Brasil, em 1822, as municipalidades passaram a ser compostas por um presidente, três vereadores, dois almotacés, um escrivão, um juiz de foro vitalício e dois juizes comuns eleitos com os vereadores. Algumas atribuições destes voltavam-se à realização de obras públicas, ao estabelecimento de posturas, à fixação de taxas, às nomeações diversas, ao julgamento de injúrias verbais e à convocação de “juntas do povo” para discutir e deliberar sobre os interesses da Capitania (MEIRELLES, 1988).

Em 1824, quando da primeira Constituição brasileira, promulgada pelo Imperador D. Pedro I, Meirelles (1988) menciona que não havia um agente executivo próprio do Município, existia apenas a execução parcial das atribuições realizada pelo procurador e auxiliada por nove vereadores, um porteiro, um ou mais fiscais de suas posturas e respectivos suplentes.

Completando, Mello (2001) descreve que, neste período, foram instituídas as Câmaras Municipais em todas as cidades e vilas, com características de corporações meramente administrativas, tendo sua regulamentação e suas atribuições definidas pela Lei Regulamentar de 1828.

Ainda referente a este período, Meirelles (1988) esclarece que, com exceção da Província de São Paulo, o cargo de Prefeito não existia, cuja criação do cargo (1835) era de caráter de Delegado do Executivo. Esta inovação foi muito bem recebida e, assim, o cargo de Prefeito foi se expandido às demais províncias, mas a autonomia do Município não estava assegurada.

A segunda Constituição brasileira, promulgada em 1891, juntamente com a declaração de soberania dos estados-membros, conforme Mello (2001), faz apenas uma breve referência ao Município em seu art. 68, em que ele passa a ser declarado como autônomo, mas esta autonomia resumia-se apenas a textos legais, permanecendo assim durante os 40 anos de vigência da Constituição de 1891, com exceção do estado do Rio Grande do Sul que, na sua Constituição de 1892, concedeu aos seus Municípios o direito de adotarem suas próprias leis orgânicas.

Mello (2001) relata que a Constituição de 1934 fortaleceu consideravelmente os governos municipais, pois estabeleceu que a municipalidade teria governo e rendas próprias que lhe assegurassem a realização de seus serviços públicos e seu progresso material. Mas, a principal mudança foi a de que a autonomia manifestar-se-ia somente através da eletividade do prefeito e dos vereadores da Câmara Municipal.

Com a Constituição de 1937, surgiu, no Brasil, um novo regime político, o chamado Regime do Estado Novo, em função de um golpe ditatorial, que se caracterizou pela concentração de poderes no Executivo e o término da eletividade dos prefeitos e vereadores, além da perda da autonomia dos Municípios. Nesta época, a municipalidade só tinha funções deliberativas próprias, cabendo aos prefeitos a realização dos interesses municipais, que se resumiam em interesses individuais do prefeito para se manter no cargo, cabendo também ao Conselho



Administrativo Estadual o controle de toda a atividade municipal (MEIRELLES, 1988).

Ainda sobre esta Constituição, Meirelles (1988) afirma que as municipalidades tornaram-se menos autônomas do que as da época imperial, uma vez que, na Monarquia, os interesses locais eram debatidos nas Câmaras de Vereadores e, durante o sistema do Estado Novo, não havia qualquer espaço para manifestações locais em prol do Município, visto que os prefeitos eram nomeados e governavam sem a colaboração de qualquer órgão local de representação popular.

Na Constituição de 1946, conforme Meirelles (1988), integrou-se o sistema eleitoral do País aos Municípios, bem como a disposição de seus órgãos (Executivo e Legislativo) em simetria como os poderes da Nação, ficando assegurada ao município a autonomia política, administrativa e financeira, além da participação em alguns tributos arrecadados pelo Estado e pela União.

O município, na Constituição de 1967 e na Emenda Constitucional de 1969, segundo Mello (2001) e Meirelles (1988), manteve sua autonomia, porém em termos mais restritos do que as Constituições anteriores, principalmente no que tange a questão dos tributos.

Finalizando, Meirelles (1988) comenta que a Constituição da República de 1988 aumentou a participação dos municípios nas receitas federais e estaduais; além de incluí-los na Federação como “entidades de terceiro grau”, o que concretizou sua importância na organização político-administrativa brasileira, pois, ampliá-los no triplice aspecto político, administrativo e financeiro, outorga o poder de elaborar a sua Lei Orgânica (Carta Própria) e determina sua competência privativa de como legislar sobre assuntos de “interesse local”, dentre outras atribuições.

A história da evolução do município permite compreender que o conceito de município, no Brasil, flutuou de regimes adotados que, em um momento, asseguravam-lhe a liberdade política e financeira, em outro, essa garantia não era total, pois os municípios eram considerados meramente corporações administrativas.

Com relação à autonomia do município, também se percebe que ela vem inscrita em todos os textos das Constituições do Brasil. Porém, somente a partir da Constituição de 1946 é que passa a ser exercida de direito e de fato. Meirelles (1988) retrata bem isto ao dizer que a atual Carta Magna inscreve a autonomia como prerrogativa intangível do município e são autônomoias política, administrativa e financeira.

Referente à autonomia política, Meirelles (1988) explica que ela assegura ao município a permissão de elaborar sua própria Lei Orgânica e a eletividade do prefeito, vice-prefeito e dos vereadores, com eleição simultânea em todo o País, para mandato de quatro anos, através de sufrágio universal, direto e obrigatório (todos os cidadãos maiores de 18 anos).

A autonomia administrativa, ainda nas palavras de Meirelles (1988), assegura ao Município sua própria administração, sem a interferência dos poderes da União ou do Estado; a organização dos serviços públicos locais, e a ordenação do território municipal.

Meirelles (1988) esclarece também que a autonomia financeira assegura ao Município a decretação de tributos e aplicações das rendas municipais, com a devida prestação de contas e publicação de balancetes conforme determina lei a vigente, autonomia esta fundamental para a concretização das demais autônomoias, pois lhes garante recursos próprios para suas realizações.

O município, segundo Meirelles (1998), atualmente assume todas as responsabilidades na ordenação da cidade, na organização dos serviços públicos locais e na proteção ambiental de sua área, e proporciona serviços públicos essenciais ao bem-estar da sua população, tornando-se uma peça essencial na atual Federação.

O relato do autor, juntamente com os aspectos históricos apresentados, permite observar que hoje o município ainda continua diversificando sua estrutura e suas atribuições devido às conveniências da nação, que regula a autonomia e lhe confere maiores ou menores incumbências administrativas no âmbito local, uma vez que a Carta Magna assegura-lhe a autonomia. Isto possibilita ficar liberto da intromissão dos governos federal e estadual, além de ter rendas próprias para prover serviços locais, eleger livremente seus vereadores, seus prefeitos e vice-prefeitos e deliberar e executar sob assuntos de interesse local.

Os municípios podem ser divididos em Distritos ou, nas grandes cidades, em regiões administrativas ou subprefeituras, sendo que ambas as categorias são entidades meramente administrativas, sem governo próprio (MELLO, 2001).

No caso do Município de Florianópolis, este é dividido em 12 Distritos, que foram criados e são regulamentados pelas Leis Municipais 4805/95 e 4806/95, definidos como Distritos de: Canasvieiras, Cachoeira do Bom Jesus, Ingleses do Rio Vermelho, São João do Rio Vermelho, Ratonas, Santo Antônio de Lisboa, Barra da Lagoa, Lagoa da Conceição, Ribeirão da Ilha, Pântano do Sul, Campeche e o Distrito Sede, subdividido nas áreas Insular (Ilha) e Continental.

Com relação ao que foi relatado, ressalta-se uma atribuição histórica de grande relevância que é a competência do Município em legislar sobre assuntos de

interesse local, cabendo-lhe amparar, regulamentar ou impedir atividades úteis ou nocivas à coletividade, como: saúde, educação, trânsito e aspectos ambientais.

O governo Municipal é constituído de um Poder Executivo e um Poder Legislativo. De acordo com Meirelles (1998), o Poder Executivo é representado pela Prefeitura, órgão que tem a função de administrar e executar através de um agente legalmente investido de função, que é o Prefeito, e o Poder Legislativo é representado e exercido pela Câmara Municipal, órgão responsável por estabelecer as regras para a administração do Executivo, tendo como agente legalmente investido de função, o Vereador.

A história política de um Município é escrita pelas Câmaras Municipais, entretanto, o que se observa é que, na maioria das vezes, são publicações que têm como referência o Poder Executivo, sem tirar a importância histórica de uma Câmara Municipal (MELLO, 2001).

Segundo Meirelles (1998), em 1824, foram instituídas as Câmaras Municipais em todas as cidades e vilas, com características de corporações meramente administrativas, tendo sua regulamentação e suas atribuições definidas pela Lei Regulamentar de 1828. Mas, foi com a Constituição de 1988 que a Câmara Municipal passou a ser considerada um poder do ponto de vista institucional, através da consideração do Município como unidade da Federação.

Assim, como os Municípios, a história mostra que a Câmara Municipal também vem evoluindo com o tempo e, atualmente, tem a função essencial de fazer leis, além das funções de fiscalizadora, assessoramento ao Executivo local e administração de seus serviços, com atribuição típica de regular a administração do Município e a conduta dos munícipes no que afeta os interesses locais. (MEIRELLES, 1998).

Portanto, para Meirelles (1998), não cabe à Câmara Municipal administrar o município, mas estabelecer as normas para sua administração, assim como dispor sobre a execução de obras e serviços e não executá-los; ditar preceitos para a organização e direção do Executivo e não compô-lo, dirigir seu funcionamento; instituir ou alterar tributos e autorizar sua arrecadação e aplicação e não arrecadar ou aplicar as rendas locais; regular e controlar a atuação governamental do Executivo, representada pelo Prefeito, e não governar o município; entre outras.

Ainda Meirelles (1998) explica que a Câmara desfruta legalmente de prerrogativas próprias e essenciais à preservação da sua independência, que são a de compor sua Mesa Diretiva, elaborar o seu regimento, organizar seus serviços e deliberar livremente sobre assuntos de sua economia interna, sem deixar de atender à Constituição, às leis de organização do Município, às normas da administração local e ao seu próprio regimento.

Segundo Meirelles (1988), a Câmara Municipal, em conformidade com a Lei Orgânica do Município de Florianópolis, é composta por:

- a) Vereadores eleitos diretamente pelos munícipes para uma legislatura de quatro anos, que funciona em períodos legislativos anuais e em sessões plenárias sucessivas, para o desempenho de suas atribuições;
- b) Órgão Diretivo ou Mesa, que pratica atos de direção, administração e execução das deliberações aprovadas pelo Plenário. É constituído por um presidente, um vice-presidente, um ou mais secretários e tesoureiro, se necessário, eleitos entre os vereadores em exercício. No caso da Câmara Municipal de Florianópolis, a Mesa Diretora é

constituída por um presidente, um vice-presidente, um 1º secretário e um 2º secretário.

- c) Plenário, que é o órgão propriamente legislativo da Câmara, que se constitui pela reunião dos vereadores em exercício, no local (recinto da Câmara), na forma (sessão) e com número legal para deliberar (quorum) com atribuições meramente deliberativa e legislativa. Resultante de suas atribuições políticas por excelência, do Plenário emanam as leis locais e, resultantes de atribuições político-administrativas, surgem atos e proposições de caráter meramente interno da Câmara; e
- d) Serviços auxiliares formados por serviços e funcionários próprios para realizarem suas atividades específicas, distribuídas pelas dependências da Câmara.

Portanto, pode-se observar que a Constituição de 1988 deu um grande salto para a democracia, atribuindo poderes ao município e à Câmara Municipal. E quando se fala de democracia, pode-se dizer que a Constituição de 1988 é a mais próxima do cidadão, pressuposto este que deve ser observado e cumprido pelas Câmaras Municipais a fim de atender a atual Carta Magna, proporcionando, assim, um forte elo entre a Câmara e o cidadão, tornando-a efetivamente um Poder Legislativo (MELLO, 2001).

## 2.2 Considerações sobre Serviços

Ao longo de todo o desenvolvimento dos processos de fabricação de bens tangíveis, os serviços também estiveram presentes, sempre de forma crescente. Então, hoje se pode dizer que se convive em uma sociedade voltada mais para serviços do que para a produção (ALBRECHT; BRANDFORD, 1992).

Esta evolução da sociedade, “produção para serviços”, denominação dada por Albrecht e Brandford (1992, p. 47), forma vários tipos de clientes dos serviços, mas todos são mais conscientes, exigentes e agressivos do que em épocas passadas.

Para Slongo (1996 apud GADELHA, 2002, p. 24), o conceito de serviço é definido de diferentes formas por depender de aspectos situacionais, ou seja, informações, características e a visão que se tem sobre os serviços podem ser levadas em conta sob diferentes formas entre setores da mesma empresa ou mesma área, exigindo tratamento específico para cada caso. Assim, a aplicação e o conhecimento acerca de serviços são importantes para se obter informações corretas e oportunas, bem como indicar suas características.

Portanto, esta não-padronização do termo serviço também leva os autores a defini-lo de diferentes formas. Por exemplo, Cobra e Zwarg (1987) comentam que serviço é o produto intangível que não se pega, não se cheira, não se experimenta, não se apalpa, mas que permite a satisfação de desejos e necessidades dos clientes; para Juran (1990), serviço é a realização de um determinado trabalho para uma outra parte; e, para Kotler (1998), serviço é uma

atividade intangível cuja produção pode ou não estar vinculada a um produto tangível.

Os serviços possuem características diferentes da manufatura que, segundo Kotler (1998), são: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. A intangibilidade caracteriza o serviço como intangível, ou seja, ele não pode ser visto, experimentado, ou sentido antes de ser comprado. Esta característica envolve a gestão da capacidade, qualidade do desempenho e do serviço, e a variedade de exigências (customização), ou seja, é o diferencial procurado pelo cliente. Portanto, nota-se que, na manufatura, praticamente não há participação do cliente e, nos serviços, sua participação é fundamental.

Neste contexto, a figura do prestador de serviço é fundamental, cabendo a ele a tarefa de administrar e tornar visível o intangível, ou seja, transformar em conhecimento, tecnologia e habilidade algo que não se pode ver ou tocar.

Kotler (1998) relata que a inseparabilidade caracteriza o serviço como inseparável, ou seja, ele é produzido simultaneamente com seu consumo. Esta característica envolve a presença do cliente no momento da produção do serviço, ou melhor, envolve a interação empresa-cliente, que pode afetar ou não o resultado desse serviço.

A característica da variabilidade do serviço, também denominada por Parasuramam (1991 apud VELHO, 1995, p. 5) como heterogeneidade, torna-o dependente dos elementos que fazem parte de todo o seu processo de produção, isto é, quem executa, qual o ambiente envolvido e quem o utiliza.

A última característica, perecibilidade, mostra que os serviços não podem ser estocados pelo fato de sua demanda não ser estável (KOTLER, 1998).



Segundo Albrecht e Brandford (1992), na década de 90, a sociedade começou a apresentar uma evolução voltada para os serviços, pois se observa uma clara tendência de deslocamento da economia para os serviços. Hoje, o setor de serviços é o setor que mais emprega pessoas e o que gera maior parcela de Produto Interno Bruto (PIB) na maioria das nações do mundo.

No entanto, sabe-se que tanto os bens tangíveis quanto os intangíveis (serviços) diferenciam-se em características especiais que fazem com que a gestão de operações dos serviços seja diferente da gestão da manufatura, de acordo com Lobos (1993 apud VEIGA, 1998), como pode ser observado no quadro a seguir:

BENS	SERVIÇOS	COMENTÁRIOS
Tangíveis	Intangíveis	Uma amostra do serviço não pode ser enviada com antecedência ao cliente, para aprovação, nem seu valor é necessariamente proporcional aos custos de produção.
Armazenáveis	Perecíveis	O serviço é prestado usualmente no local em que o cliente se encontra, por pessoas que pouco ou nada tiveram a ver com sua concepção original e são supervisionados à distância.
Transportáveis	Instantâneo	Um serviço, na sua versão final, é “produzido” no mesmo instante em que é fornecido ao cliente.
Compra imediata, possível uso posterior	Compra imediata, uso imediato	Não há como pedir a terceiros o repasse de um serviço já prestado, ou chamá-los de volta para reparos.
impessoal	Pessoal	Salvo em caso de automatização total, serviços possuem um componente social determinante. E quanto maior o número de fornecedores do serviço em que o cliente interage pessoalmente, maior é o risco deste não ficar satisfeito.

**Quadro 1 - Diferenças entre bens e serviços**

Fonte: Lobos (1993 apud VEIGA, 1998, p. 38).

Analisando o quadro apresentando, percebe-se que a produção de bens tangíveis, produtos que existem fisicamente e de forma concreta, envolve o ambiente industrial e a produção de bens intangíveis, ou seja, geração de serviços propriamente ditos envolve o ambiente de prestação de serviços (PALADINI, 2000).

Neste contexto, Paladini (2000, p.184 - 187) relata que, em um ambiente que envolve a produção de bens tangíveis, as ações são centradas no processo

produtivo a fim de gerar um produto perfeitamente adequado ao uso. Porém, em um ambiente de prestação de serviços, as ações da organização são centradas fundamentalmente na interação com o usuário para buscar maior contato com o cliente, definindo seus interesses, preferências, exigências, necessidades e conveniências, enfim, tudo o que se pode considerar relevante no processo de prestação de serviço.

Se o cliente é o ponto central das ações de uma empresa prestadora de serviço, o caminho para esse objetivo vem sendo trilhado gradativamente, mas em passos lentos, pois diariamente as empresas de serviços são bombardeadas pela TV, pelos jornais e pelas revistas em razão da atenção a seus clientes, sem levarem em conta que a obtenção de seu sucesso depende diretamente do seu cliente.

Essas “más” notícias são mais freqüentes quando se fala do governo, porque ele aparece para o público em geral com uma imagem associada a uma prestação de serviço ruim e que, na maioria das vezes, é merecida. Isso ocorre, segundo Albrecht (1988, p. 9), porque, para as entidades governamentais, não é necessário que seja oferecido um bom serviço, ou seja, o fator sobrevivência não está no pensamento de seus executores.

Mas, no dia-a-dia, a exigência por serviços de qualidade vem sendo cobrada e exigida pela sociedade, que está mudando suas atitudes e seus pensamentos a respeito de serviços públicos, já que seus direitos são regulamentados por Lei. Essa mudança reflete na atitude dos seus executores que, ao perceberem essa mudança da sociedade, também vêm apresentando pensamentos voltados a essa interação com a sociedade.

Porém, esta mudança está sendo lenta, pois ainda se observa muita reclamação, por parte da sociedade, com relação aos serviços de má qualidade prestados pela administração pública.

Albrecht (1988, p. 15) e Albrecht e Bradford (1992, p 72) identificam “sete pecados comuns”, ou seja, sete categorias mais comuns de reclamações sobre serviços mal-prestados:

- a) Apatia: significa uma atitude de pouco caso que, na maioria das vezes, está associada à falta de preocupação, por parte do funcionário, com o seu trabalho, com o cliente e até consigo mesmo;
- b) “Dispensa”: significa procurar livrar-se do cliente o mais rápido possível, seja desprezando sua necessidade ou seu problema seja simplesmente lhe empurrando algo padronizado, que não resolve seu problema, mas livra o funcionário de ter de fazer algo especial;
- c) Frieza: significa uma atitude de hostilidade gélida e ríspida de desatenção ou impaciência com o cliente;
- d) Condescendência: significa tratar o cliente com uma atitude paternalista, de cima para baixo, usando palavras que eles não podem compreender, dentre outras;
- e) Automatismo: significa o trabalho associado à “robotização”, em que o funcionário, completamente mecanizado, apega-se à rotina, não demonstrando nenhum sentimento de calor ou aproximação para com os clientes;
- f) Livro de Regras: significa colocar as normas da organização acima da satisfação do cliente, obrigando os funcionários a executarem somente o que está escrito no manual, sem usarem o seu bom senso; e

g) “Passeio”: significa fazer o cliente percorrer os vários setores da organização, com o objetivo de livrar-se deles para fazer outra coisa.

Portanto, observa-se que, para uma empresa prestadora de serviços, são constantes as reclamações quanto à qualidade dos serviços prestados ou à ausência destes serviços. Estas são as queixas mais freqüentes, além dos setes pecados dos serviços descritos, que se pode levar para à esfera pública.

Para mudar o cenário de constantes reclamações, alguns autores, entre eles Paladini (2000), concordam que é necessário que as empresas prestadoras de serviços adotem uma nova abordagem com relação ao serviço e ao cliente, em que este passa a ser o ponto central de suas atividades. Assim, segundo McKenna (1992), o cliente passa a se integrar à empresa de forma a criar e manter a relação empresa/cliente.

### **2.2.1 Serviços públicos**

Para Meirelles (1998, p. 285), o serviço público é “[...] todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado”.

Muitas vezes, este conceito torna-se variável de acordo com as necessidades e contingências políticas, econômicas, sociais e culturais de cada comunidade e de cada momento histórico.

O que concretamente pode-se dizer é que o serviço público, por natureza, é privativo do Poder Público e só pode ser executado por seus órgãos.

Diante desta realidade, Meirelles (1998, p. 286) classifica os serviços públicos de acordo com sua essencialidade (públicos e de utilidade pública); sua adequação (próprios e impróprios do Estado); sua finalidade (administrativos e industriais); e seus destinatários (“*uti universi*” e “*uti singuli*”), que estão descritos a seguir:

- a) serviços públicos: são aqueles serviços privativos do poder público, os quais a Administração presta diretamente à comunidade por reconhecer sua essencialidade e a necessidade de sobrevivência do grupo social e do próprio Estado, como os serviços de defesa nacional, os de polícia, os de preservação da saúde pública, entre outros;
- b) serviços de utilidade pública: são aqueles serviços que a Administração reconhece por sua conveniência como não-essencial nem necessário para a coletividade, prestando-os diretamente ou por intermédio de terceiros sob seu controle. O serviço de utilidade pública objetiva facilitar a vida do indivíduo na coletividade, pondo à sua disposição utilidades que lhe proporcionam mais conforto e bem-estar, como os serviços de transporte coletivo, energia elétrica, gás, telefone, entre outros;
- c) serviços próprios do Estado: são aqueles que se relacionam intimamente com as atribuições do Poder Público, sendo prestados única e exclusivamente por órgãos ou entidades públicas, sem delegação de terceiros. Geralmente, são gratuitos ou de baixa

remuneração ao alcance de todos, como os serviços de segurança, polícia, higiene, saúde pública, entre outros;

- d) serviços impróprios do Estado: diferem dos serviços próprios do Estado, no sentido de satisfazerem exclusivamente interesses comuns dos membros da comunidade, prestando-os remuneradamente, por seus órgãos, entidades descentralizadas ou por terceiros;
- e) serviços administrativos: são serviços que atendem às necessidades internas da Administração;
- f) serviços industriais: são os serviços impróprios do Estado, produzindo renda para quem os presta;
- g) serviços *uti universi* ou gerais: são aqueles que a Administração presta sem ter usuários determinados para atender a coletividade no seu todo, como os serviços de polícia, iluminação pública, calçamento, entre outros; e
- h) serviços *uti singuli* ou individuais: são os que têm usuários determinados e utilização particular para cada destinatário, como telefone, água, energia elétrica.

Portanto, os serviços públicos, independente de sua classificação, são serviços para o público, e os seus agentes executores, quer sejam o Estado, terceiros ou entidades descentralizadas, são seus “criados”, servidores do público.

Neste contexto, os direitos dos usuários são reconhecidos em qualquer serviço público ou de utilidade pública, exigindo a sua prestação de forma direta, ou seja, pelos próprios meios da pessoa responsável pela prestação ao público

(Estado, terceiros ou entidades descentralizadas), ou de forma indireta, em que o responsável pela sua prestação transfere a terceiros sua execução.

Assim, a prestação de um serviço ou utilidade pública é executada por agentes públicos, os quais se pode denominar de servidores públicos.

### **2.2.2 Servidores públicos**

Meirelles (1998, p. 346) conceitua servidores públicos como “subespécies dos agentes públicos”, caracterizando um grande número de prestadores de serviços à Administração sob vínculo profissional e ocupando cargos ou funções.

Segundo a Ministra Marina Silva em entrevista ao Jornal *Gazeta*, de setembro/2000, publicada na página eletrônica do Senado (Disponível em: <http://www.senado.gov.br/web/senador/marinasi>> Acesso em: 22 maio 2001):

[...] um servidor público não serve a alguém, a um senhor. Serve ao público. Uma coisa óbvia e singela, mas tão esquecida [...] Um servidor público é obrigado a defender o Estado e a sociedade, quando toma conhecimento de que o governante age de forma lesiva ao patrimônio público.

Se o servidor público é o elemento do governo que serve ao público, conforme a Ministra Marina Silva, percebe-se que ele desempenha um papel de ligação entre os que mantêm o poder nas instituições públicas e seus usuários. Por este motivo, é considerado, muitas vezes, o “retrato” ou o “vilão” da administração pública, desgastando a sua figura perante a sociedade, além dos freqüentes

descontentamentos dos usuários para com o serviço público, devido à baixa qualidade e escassez dos serviços por ele oferecido.

Neste contexto, Chahad (1993, p 17) argumenta que:

Os funcionários públicos são um grupo transparente, que acaba sendo penalizado pelos males estruturais das finanças públicas, ainda que deles sejam apenas uma parte. A isso se associa o quadro de desigualdades e a forte dose de corporativismo existente em determinados segmentos do funcionalismo público [....].

Ainda, no dia-a-dia, depara-se com a falta de uma política de recursos humanos que valorize o servidor público, que o torne mais motivado, competente e participativo quanto aos assuntos da instituição, política esta que, segundo Chahad (1993), deve ser aliada simultaneamente a uma significativa melhora da qualidade dos serviços públicos oferecidos à população.

Esta qualidade, muitas vezes, é encoberta, segundo Paladini (2000, p. 1998), por uma cultura de estabilidade do servidor público, pelos baixos salários, pelo monopólio das prestações de serviço, pelo descaso à coisa pública e pela falta de qualificação do pessoal.

Conforme o mencionado por Paladini (2000), acrescenta-se também a excessiva burocracia dos órgãos públicos que deixa de viabilizar uma maior agilidade dos serviços executados pelos servidores públicos.

A este respeito, Grillo (1983) argumenta que há a necessidade de equacionar soluções mais adequadas à realidade, no que diz respeito à administração de recursos humanos no serviço público brasileiro, uma vez que se constata um desequilíbrio entre as normas que regem a organização de serviço público e o comportamento dos seus recursos humanos que, em sua maioria, encontram-se desmotivados para o exercício das suas atribuições, sendo



necessário, segundo Grillo (1983) e Paladini (2000), uma política de pessoal que possibilite a formação, o aperfeiçoamento, o desempenho e a eficiência dos servidores públicos para não comprometer a qualidade dos serviços por eles prestados, que está associada à motivação e à satisfação daqueles que os produzem.

### **2.2.3 Atendimento ao cliente e a prestação de serviço no setor público**

Em todas as empresas caracterizadas como de serviço, sejam públicas ou privadas, o atendimento ao cliente é tido como um dos principais fatores de qualidade, porque é considerado pelos clientes como um item de grande importância e porque é através dele que o cliente terá o seu primeiro contato com a empresa (bens ou serviços), conforme Rangel (1995).

Desta forma, pode-se dizer que a satisfação com a qualidade dos serviços oferecidos por uma empresa, juntamente com alguns processos eficientes de atendimento ao cliente, é elemento fundamental, tanto para o setor público como para o privado, para a obtenção do sucesso, do crescimento, da lucratividade econômica e da formação de uma imagem positiva, credita, eficiente e eficaz.

É através da prestação de serviços que a empresa torna visível o intangível, ou seja, ocorre a transformação de algo que não se pode ver, sentir ou tocar em conhecimento, tecnologia e habilidade (VELHO, 1995).

Ainda segundo Velho (1995), toda a prestação de serviço deve ser caracterizada por sua simplicidade com procedimentos sistematizados em razão de

treinamento de serviços complexos, de fácil reorientação de seu foco; e pela personalização do produto, a fim de oferecer desempenho e competências suficientes ao produto/serviço, adequando-o às expectativas de cada cliente.

Em função dessa complexidade dos serviços, muitos fatores são considerados relevantes e, na maioria dos casos, influenciam a prestação e a qualidade de serviços. Portanto, há a necessidade de equacionar e/ou equilibrar tais fatores para se achar uma forma ideal ou mais adequada de entregar um serviço à sociedade com qualidade e excelência no atendimento, sendo o mais adequado possível aos desejos e anseios do cliente (GADELHA, 2002).

Dentre alguns fatores, Gadelha (2002) destaca a dificuldade de quantificar o serviço através de medidas de desempenho, porque ele é intangível, de consumo simultâneo à produção e não-estocável, e há falta de compreensão do conceito de serviços com um enfoque estratégico no cliente e na busca de sua satisfação.

Cardoso (1995) relata também que as causas para não se obter níveis de qualidade elevados nos serviços decorrem da falta de conhecimento da razão de ser do negócio, da falta de identificação do processo em seus procedimentos e do conceito equivocado de serviço.

No momento em que uma organização torna-se visível ao cliente, é gerado um encontro, que pode ser pessoal, por exemplo, funcionário-cliente (via telefone, carta, e-mail, visitas, página da *web*); encontro impessoal, que é o contato com alguma parte da estrutura física da empresa (equipamentos, instalações); ou ainda através de encontros secundários (TV, jornais, revistas, conversas).

As organizações de serviço enfrentam uma teia complexa de encontros de serviços, que tem de ser gerenciados corretamente de acordo com o serviço oferecido pela empresa, porque são através destes encontros, também conhecidos

como “Momentos da Verdade”, que os clientes formam uma impressão favorável ou desfavorável da empresa, tendo como premissa as suas expectativas.

O “Momento da Verdade”, definido por Albrecht e Bradford (1992), nada mais é do que o momento do contato entre o cliente e a empresa, quando se forma uma impressão sobre a qualidade do seu serviço, podendo ser este contato pessoal ou não, ou seja, um simples atendimento ou uma simples impressão do ambiente (placas indicativas, estacionamento, limpeza do local).

Com relação ao setor público, o dia-a-dia revela que, através da imprensa ou simplesmente através da opinião da grande maioria da sociedade, seus “momentos da verdade”, geralmente, não formam impressões favoráveis por se verificar um descrédito quase que total da sociedade com relação à administração pública.

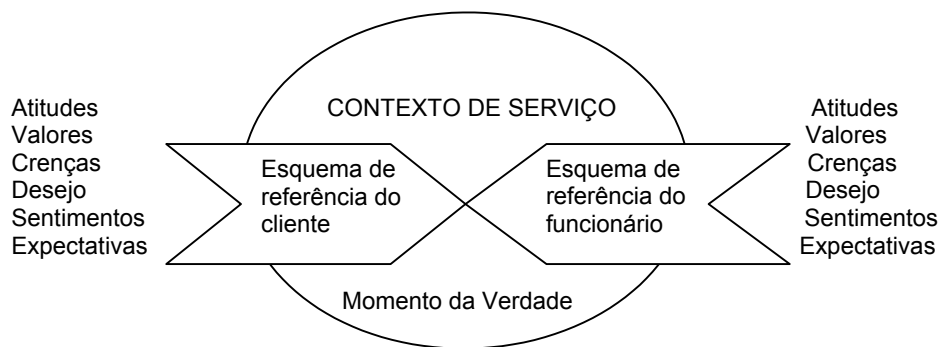
Desse modo, não saber lidar com os “momentos da verdade” pode fazer com que o cliente frustre, de forma irreversível, suas expectativas em relação aos serviços oferecidos pela empresa.

Em toda a organização, seja do setor público ou privado, os “momentos da verdade” têm um elemento fundamental: a interação, isto é, a maneira como o serviço é oferecido e a impressão do cliente com relação à organização.

Neste contexto, os funcionários e os gestores de uma organização pública que lidam com esta interação são considerados importantes, pois depende deles a transmissão da imagem positiva da empresa.

Assim, é fundamental que os gestores públicos e seus funcionários, que aos olhos do cliente, representam a organização e vendem o serviço, sejam dignos e da posição que ocupam, proporcionando serviços de qualidade, presteza, eficiência e eficácia.

Para uma maior visualização dos fatores fundamentais que entram em qualquer “momento da verdade”, foi desenvolvido um modelo por Albrecht e Brandford (1992), como demonstrado a seguir:



**Figura 1 - Momento da Verdade**

Fonte: Albrecht e Brandford (1992, p. 34)

Interpretando esta figura, Albrecht e Brandford (1992, p. 34) relatam que o contexto de serviço refere-se ao ambiente do serviço em que ocorrem os encontros entre os clientes e o funcionário da empresa, ambiente este que recebe o impacto de todos os elementos sociais, físicos e psicológicos que ocorrem no “momento da verdade”.

Os esquemas de referência do cliente e do funcionário são os respectivos quadros de fatores (atitudes, valores, crenças, desejo, sentimentos e expectativas) que dominam os processos de pensamento, atitudes, sentimentos e comportamento do indivíduo, exercendo grande influência no significado atribuído aos “momentos da verdade” durante a prestação do serviço.

A compatibilidade entre esses três fatores, contexto de serviço, referências do cliente e do funcionário, é de fundamental importância durante o “momento da verdade” para que a impressão do serviço prestado seja positiva. Em outras palavras, deve haver um encontro de mentes, um alinhamento entre o

funcionário e o cliente, ou seja, ambos devem falar a mesma língua e estarem congruentes com o contexto de serviço.

Na administração pública, esta congruência muitas vezes não existe, ocasionando negativos “momentos da verdade”. Prova disso são as incansáveis críticas e a descrença, por parte da sociedade, para com o setor público, observadas diariamente pela própria opinião do cidadão ou pela imprensa.

Identificar o “momento da verdade”, ou seja, a forma pela qual o cliente percebe os acontecimentos, o contexto no qual há o encontro de serviço e a forma pela qual ocorre essa interação, é de fundamental importância para se determinar o ganho ou a perda da credibilidade da empresa sob o ponto de vista do cliente.

Além desta identificação, outro fator importante e essencial para qualquer empresa é o conhecimento dos seus clientes. É necessário identificar suas necessidades, atitudes, vontades, desejos e anseios, a fim de desenvolver um sistema de serviços que responda a todos esses fatores de forma rápida, simples e econômica.

A identificação do cliente, segundo Albrecht e Brandford (1992, p. 4) pode ser feita sob duas maneiras: a primeira é conhecendo o cliente de forma geral, ou seja, em termos dos seus padrões e motivações; e a segunda é descobrindo como é seu relacionamento com os funcionários da empresa.

O cliente, de acordo com Albrecht e Brandford (1992), pode ser definido como o que utiliza o produto/serviço final (cliente externo) e o que atua no sistema produtivo, utilizando os recursos materiais, financeiros e de informações (cliente interno, e/ou funcionários, parceiros, colaboradores – denominações utilizadas por algumas empresas).

No serviço público, na maioria dos casos, as empresas não definem os seus clientes externos com muita clareza, identificando-os apenas por números ou estatísticas analisadas e avaliadas como fonte de receita.

Assim, avaliando seus clientes/consumidores desta forma, o setor público e seus agentes agem como se não quisessem ou não tivessem a capacidade de enxergá-los como uma fonte valiosa de informações com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos, o que poderia minimizar o grande descontentamento da sociedade para com a prestação de seus serviços.

O conhecimento exato das necessidades, valores e expectativas dos clientes é essencial para o desenvolvimento de uma organização. Para uma maior facilidade no conhecimento dos fatores que influenciam a formação das expectativas dos clientes e os fatores que influenciam a percepção do serviço prestado, Giansesi e Corrêa (1994) descrevem:

- a) atendimento: atenção personalizada ao cliente, boa comunicação, cortesia e ambiente;
- b) consistência: conformidade com experiência anterior, quer dizer, ausência de variabilidade no resultado ou processo;
- c) competência: habilidade e conhecimento para executar o serviço, que se relacionem com as necessidades técnicas dos clientes;
- d) velocidade de atendimento: prontidão da empresa e de seus funcionários que, ao prestar o serviço, relacionam-se com o tempo de espera (real ou percebido);
- e) flexibilidade: capacidade de mudar e adaptar a operação devido às mudanças nas necessidades dos clientes, no processo ou no suprimento de recursos;

- f) credibilidade/segurança: baixa percepção de risco, correspondente à habilidade de transmitir confiança;
- g) acesso: facilidade de contato e acesso, localização conveniente, horas de operação;
- h) elementos tangíveis: qualidade e/ou aparência de qualquer evidência física (bens facilitadores, equipamentos, instalações, pessoal, outros clientes); e
- i) custo: fornecimento de serviços de baixo custo.

Analisando os fatores descritos, verifica-se que, na administração pública, muitos deles deixam de representar as expectativas de seus clientes quanto ao atendimento de suas necessidades e à sua satisfação.

Portanto, observa-se que toda a empresa, independentemente de ser pública ou privada, presta algum tipo de serviço a seus clientes. Mas, para desenvolver um serviço com sucesso, é necessário conhecer estes clientes (valores, atitudes), ouvi-los e entender o que eles realmente querem (necessidades, expectativas, anseios, desejos), pois somente assim poderá criar e definir serviços corretos (aos olhos do cliente), proporcionando serviços muito mais definidos, o que, conseqüentemente, reverterá em clientes mais satisfeitos.

### **2.3 Considerações sobre a Qualidade**

O que é qualidade? Por quê, repentinamente, passou-se a utilizar a palavra qualidade por toda a parte? Como a qualidade é percebida pelas pessoas?

Atualmente, a palavra “qualidade” tem sido muito utilizada no dia-a-dia pela sociedade em conferências, empresas, propagandas, TVs, jornais, revistas.

Porém, ao se utilizar o conceito de qualidade, nem sempre se consegue transmitir ao interlocutor a idéia de forma clara e, principalmente, com o significado que se deseja. Isto se deve ao fato de haver várias formas de se definir qualidade.

Segundo Paladini (2000), o conceito de “qualidade” muitas vezes reflete a realidade atual, passando a ser uma palavra de domínio público, apresentando características que implicam em dificuldades e equívocos de porte considerável para a sua perfeita definição que poderão refletir no processo de Gestão da Qualidade.

Leaman, em seu artigo intitulado *Desafios Contínuos*, publicado na página eletrônica (<http://www.3lj.com.br/clientes/willy>), focaliza o aspecto de que a qualidade tem longo caminho a percorrer e, à medida que as empresas caminham na sua busca, deparam-se com obstáculos, que podem ser pessoas, sistema, mercado e informações. Estes obstáculos devem ser transpostos, pois, segundo Leaman (2001) “[...] a maioria dos problemas não é novidade, mesmo que os remédios para curá-los sejam”. Um desses obstáculos enfrentados pela gestão da qualidade compreende muitos conceitos, que interferem diretamente no seu processo de implantação, uma vez que seu conceito é dinâmico, envolvendo diferentes concepções e, conseqüentemente, influenciando as ações da empresa, sua política, suas decisões e seus métodos de atuação.

Ainda na concepção de Leaman (2001), não existe uma definição “correta” de qualidade, sua definição depende do âmbito em que ocorre. Diferentes empresas interpretam a qualidade de diferentes maneiras, ou seja, sua definição depende de como cada indivíduo a entende. Para a empresa, qualidade envolve



características mensuráveis e, para o indivíduo, qualidade envolve, muitas vezes, características de emoção, sensação, satisfação e bem-estar.

Segundo Costa e Cardoso (2000), no início da Segunda Guerra Mundial começou-se a observar o desenvolvimento de processos que asseguravam a qualidade, desde a era da inspeção, passando pela era do controle estatístico, pela era da garantia até a atual gestão estratégica da qualidade, a partir da década de 80.

Portanto, pode-se afirmar que a função Qualidade é bem recente, mas, segundo Drummond (1998), a sua forma de concepção existe há milênios, porque a importância e a obsessão com a qualidade existem desde que o homem começou a transformar alguma coisa, na pré-história, quando polia a pedra a fim de transformá-la em utensílio mais eficaz, visando a satisfação de uma necessidade, quer seja através da caça ou do escambo. Mais tarde, quando esses homens revelaram-se extremamente habilidosos na produção de certos bens, passaram a produzi-los conforme solicitação e especificações apresentadas por terceiros. Surgiram, então, os primeiros artesãos e a primeira forma de produção organizada, e estes, por sua vez, também se preocupavam com a qualidade quando separavam seus produtos que julgavam não satisfatórios, estavam fazendo o chamado controle da qualidade.

Surgiu a indústria e, com ela, a preocupação com a qualidade que nunca deixou de existir. É o que se podia observar através dos processos de inspeção utilizados no início da industrialização em série que, segundo Costa e Cardoso (2000), nada mais era do que o processo que tinha como objetivo verificar se os materiais, peças componentes, ferramentas e outros elementos estavam de acordo com os padrões estabelecidos. Portanto, um instrumento com fins defensivos que apenas eliminava os defeitos.

Após a Segunda Guerra Mundial, o problema da qualidade passou a ser visto como atividade de controle, quando a produção diária da indústria começou a utilizar técnicas de amostragem baseadas em estatísticas, atacando as causas dos desvios de qualidade, por aferição de instrumentos, ferramentas e equipamentos, pois a produção de massa passou a ser um processo normal com quantidades de produtos cada vez maiores, exigindo um maior controle (COSTA; CARDOSO, 2000).

Ainda, Costa e Cardoso (2000) relatam que, após a Segunda Guerra Mundial, a qualidade, antes restrita e baseada na produção fabril, passou para uma atividade com implicações mais amplas para o gerenciamento, como: custo, controle total, engenharia de confiabilidade e zero defeito, uma vez que o cliente começava a exigir seus direitos e reclamar mais como consumidor, além do aumento da concorrência. Esta é a fase que pode ser chamada de era da garantia da qualidade.

Na década de 80, a qualidade não pôde mais ser baseada em simples programas, mas em processos de melhorias contínuas, pois as pessoas passaram a reclamar e a exigir cada vez mais em função do grande número de informações que lhes chegavam, associadas a problemas econômicos e sociais, surgindo, assim, um novo mercado que passa a definir o que deveria ocorrer dentro de uma empresa. Começou, então, a chamada era da gestão estratégica da qualidade (COSTA; CARDOSO, 2000).

Da época da pré-história até os tempos atuais, percebe-se que a qualidade deu grandes saltos. É o que se pode verificar através do quadro a seguir:

<p>⇒ Inspeção</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• preocupação com a verificação;</li> <li>• tem como visão um problema a ser resolvido;</li> <li>• tem como ênfase a uniformidade do produto;</li> <li>• utiliza como método instrumento de medição;</li> <li>• seus profissionais são responsáveis pela inspeção, classificação, contagem e avaliação;</li> <li>• a responsabilidade é do departamento de inspeção;</li> <li>• tem como orientação e abordagem a “inspeção” da qualidade.</li> </ul>
<p>⇒ Controle da Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• preocupação com o controle;</li> <li>• tem como visão um problema a ser resolvido;</li> <li>• tem como ênfase a uniformidade do produto com menos inspeção;</li> <li>• utiliza como método instrumentos e técnicas estatísticas;</li> <li>• seus profissionais são responsáveis pela solução de problemas e a aplicação de métodos estatísticos;</li> <li>• a responsabilidade são dos departamentos de produção e engenharia;</li> <li>• tem como orientação e abordagem o “controle” da qualidade.</li> </ul>
<p>⇒ Garantia da Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• preocupação com a coordenação;</li> <li>• tem como visão um problema a ser resolvido, proativamente;</li> <li>• tem como ênfase toda a cadeia de produção, desde o projeto até o mercado, e a contribuição de todos os grupos funcionais, para impedir falhas de qualidade;</li> <li>• utiliza como método programas e sistemas;</li> <li>• seus profissionais são responsáveis pela mensuração da qualidade, planejamento da qualidade e projeto de programas ;</li> <li>• a responsabilidade é de todos os departamentos com a alta gerência se envolvendo com o projeto, planejamento e execução das políticas da qualidade;</li> <li>• tem como orientação e abordagem a “construção” da qualidade.</li> </ul>
<p>⇒ Administração da Qualidade Total</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• preocupação com o impacto estratégico;</li> <li>• tem como visão uma oportunidade de concorrência;</li> <li>• tem como ênfase as necessidades de mercado do consumidor;</li> <li>• utiliza como método o planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e a mobilização de toda organização;</li> <li>• seus profissionais são responsáveis pelo estabelecimento de objetivos, educação e treinamento, trabalho consultivo com outros departamentos e delineamento de programas;</li> <li>• a responsabilidade são de todos na empresa com a alta gerência exercendo forte liderança;</li> <li>• tem como orientação e abordagem o “gerenciamento” da qualidade.</li> </ul>

### **Quadro 2 – Processos da qualidade**

Fonte: Garvin (1992).

O século XX trouxe grandes e várias mudanças para o mundo da qualidade, passando esta a ser interligada à produtividade – “século da produtividade” – que teve seu marco inicial com a administração científica, idealizada pelo engenheiro e executivo norte-americano Frederick W. Taylor, movimento este que mudou radicalmente os métodos gerenciais, separando execução e planejamento. Neste século, os gerentes planejavam e os supervisores e operários

executavam; a produtividade era prioritária, surgindo uma “estabilização” global do processo produtivo; a figura do gerente era importante; e a idéia de otimização do trabalho conduzia à noção de padrão e de melhoria contínua. Estas idéias são típicas da qualidade e estão presentes nas bases da Administração Científica (PALADINI, 2000).

Hoje, percebe-se que a qualidade é um termo que reside não somente na produção de um produto ou serviço, mas também no processo que envolve o seu surgimento. Portanto, aquela idéia centrada na visão de fábrica, na empresa e apenas na produção, que se tinha na Administração Científica, não se tem mais. A qualidade, hoje, está presente em cada aspecto do funcionamento de uma organização, do seu topo à base ou em qualquer ramo de atividade, quer seja público ou privado (PALADINI, 2000).

Em função de diversos fatores, como a globalização da economia e a competitividade, e das constantes mudanças que tais fatores geram, vem surgindo uma maior preocupação com relação à qualidade. As empresas, em toda parte, estão se tornando cada vez mais conscientes do potencial competitivo da qualidade, pois a excelência de uma organização não é apenas adquirida com a tecnologia, recursos financeiros ou processos e métodos que adota e emprega, mas também com a utilização de um efetivo processo capaz de atender seus clientes em qualquer situação, proporcionando-lhes um bem-estar (DRUMMOND, 1998).

Com todo esse relato e histórico sobre a qualidade, ainda se pergunta o que vem a ser qualidade.

Não existe uma definição “correta” de qualidade. Segundo Paladini (2000, p. 16), “[...] qualidade apresenta características que implicam dificuldades de porte considerável para sua perfeita definição”, ou seja, é uma palavra de domínio público,

o que significa que se pode defini-la de qualquer modo, em que as pessoas acreditarão neste significado porque seu termo é conhecido em seu dia-a-dia.

Neste contexto, Paladini (2000, p. 16) diz que se deve ter uma preocupação muito grande em definir “qualidade”, pois uma “[...] definição errônea leva a Gestão da Qualidade a adotar ações cujas conseqüências podem ser extremamente sérias para uma empresa (em alguns casos, fatais em termos de competitividade)”.

A definição do termo qualidade depende do âmbito em que ocorre. Diferentes pessoas e empresas interpretam a qualidade de diferentes maneiras, ou seja, sua definição depende de como cada indivíduo a entende, e também só será possível se atender às condições e expectativas de quem utiliza ou compra um bem ou serviço objetivando a manutenção de uma empresa competitiva e conseqüentemente viva (PALADINI, 2000).

É evidente que o entendimento do termo qualidade é essencial para uma organização, uma vez que reflete diretamente na forma como é direcionada a produção de bens e serviços.

Portanto, para uma melhor compreensão do que seja a qualidade, segue um quadro que define alguns de seus significados e enfoques utilizados por alguns autores considerados os clássicos, mostrando o quão amplo é seu termo:

## WILLIAM EDWARDS DEMING

- a) o enfoque para a qualidade é principalmente voltado para a Estatística, focalizando os problemas de variabilidade e suas causas, bem como a adoção de uma filosofia baseada em 14 princípios de gerenciamento;
- b) sua filosofia é fundamentada em três preceitos básicos: orientação para o cliente, melhoria contínua e qualidade determinada pelo sistema;
- c) estimula o comprometimento da alta gerência na produção da qualidade seja de produtos ou serviços;
- d) a qualidade é medida através da interação de três participantes: o produto, o cliente e a atividade de pós-peças;

**“Qualidade é a máxima utilidade para o consumidor”.**  
**“Qualidade é atendimento às necessidades atuais e futuras do consumidor”.**

## ARMAND V. FEIGENBAUM

- e) a qualidade deixa de ser responsabilidade de um departamento especializado em controle da qualidade e passa a ser função de todas as áreas da empresa;
- f) introduziu o termo Total Quality Control (TQC), um sistema voltado à integração do desenvolvimento e melhoria da qualidade em todas as áreas de uma organização, que permita o melhor nível econômico de produção e serviços afim de satisfazer por total o consumidor;
- g) aparece a figura do Especialista em Qualidade, responsável pela gerência, apoio e assistência à todas as áreas da organização para uma maior integração da função qualidade;

**“Qualidade quer dizer o melhor para certas condições do cliente. Essas condições são: o verdadeiro uso e o preço de venda (perfeita satisfação do usuário)”.**

## JOSEPH M. JURAN

- h) definição e organização dos custos da qualidade;
- i) enfoque da qualidade como uma atividade administrativa;
- j) propôs três trilógia de atividades para garantir que a função qualidade seja executada de modo a atingir os melhores resultados: planejamento, controle e aperfeiçoamento (melhorias) da qualidade;
- k) abordagem baseada na formação de equipes de projeto para a resolução de problemas, um a um, melhorando a qualidade continuamente;
- l) a qualidade deve ser sempre conceituada a partir do usuário;
- m) preocupação com a qualidade passou dos aspectos tecnológicos para o global e holístico, em todos os aspectos do gerenciamento e em toda a organização (várias definições para a qualidade);

**“Qualidade quer dizer desempenho do produto”.**  
**“Qualidade quer dizer ausência de deficiências”.**  
**“Qualidade quer dizer adequação ao uso”.**  
**“Qualidade é a característica do produto que vai ao encontro das necessidades do cliente proporcionando satisfação em relação ao produto”.**

## PHILIP B. CROSBY

- n) qualidade perfeita é tecnicamente possível e economicamente desejável;
- o) único padrão de qualidade aceitável é o zero defeito;
- p) enfoque baseado em 14 pontos para a melhoria da qualidade;
- q) filosofia voltada para o comportamento humano, como único meio para se garantir a qualidade, isto é conseguido através de campanhas motivacionais e oferecimento de reconhecimento para se obter uma maior participação;
- r) para garantir o sucesso do programa e a conquista da Qualidade Total é necessário que haja meios bem definidos, através de uma metodologia bem estruturada;

**“Qualidade é conformidade com os requisitos”.**

## KAORU ISHIKAWA

- s) sua abordagem nasceu a partir da compilação das abordagens adotadas por Deming, Juran e Shewart, acrescentando a eles uma grande preocupação com a participação do elemento humano (integração), traz para o controle da qualidade uma visão humanística sob a influência dos trabalhos de Maslow, Herzberg e McGregor e abrange a importância da percepção rápida por parte das empresas às exigências crescentes de mercado;
- t) visão dada à qualidade é ampla (qualidade de trabalho, qualidade de serviço, qualidade de informação, qualidade de processo, qualidade de divisão, qualidade de pessoal, etc.);

<p>u) pioneiro no Controle da Qualidade Total;</p> <p style="text-align: center;"><b>“Qualidade significa busca contínua das necessidades do consumidor, através da qualidade do produto, serviço, administração, pessoas, atendimento e prazo certo”.</b></p>
<p>GENICHI TAGUCHI</p> <p>v) foi quem adotou o termo Engenharia da Qualidade que se fundamenta na importância da relação entre qualidade e preço, sendo necessário um equilíbrio entre a perda da qualidade e o preço do produto;</p> <p>w) qualidade como valor agregado é a perda econômica sofrida por desvios das características de um produto, imposta à sociedade a partir do momento em que é liberada sua venda. A meta, portanto, é atingir a melhor qualidade com o menor custo;</p> <p style="text-align: center;"><b>“Qualidade significa perda sofrida por desvios das características de produtos, de seus valores nominais”.</b></p>
<p>DAVID A. GARVIN</p> <p>x) sua abordagem baseia-se no sentido de que o conceito de qualidade muda conforme o contexto de quem avalia, onde vários estudiosos de áreas distintas como Economia, Filosofia, Marketing ou Engenharia analisam a qualidade conforme as perspectivas de cada uma;</p> <p>y) utiliza cinco abordagens gerais para definir qualidade:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Abordagem baseada no usuário:</b> qualidade é sinônimo de atendimento das necessidades e preferências do consumidor. A qualidade está diante dos olhos do consumidor. A avaliação do usuário em relação às especificações é o único padrão próprio à qualidade;</li> <li>2. <b>Abordagem baseada na produção:</b> qualidade é sinônimo de conformidade com as especificações. As definições de qualidade estão voltadas para a idéia da adequação da fabricação às exigências do projeto, e a melhorias da qualidade equivalem à redução nos números de desvios com consequência de menores custos;</li> <li>3. <b>Abordagem baseada no produto:</b> qualidade é sinônimo de maior número e melhores características que um produto apresenta;</li> <li>4. <b>Abordagem baseada no valor:</b> qualidade é sinônimo de desempenho ou conformidade a um preço ou custo aceitável. Qualidade em termos de custos e preços;</li> <li>5. <b>Abordagem transcendente:</b> qualidade é sinônimo de excelência inata, neste caso não pode ser medida com precisão, sendo apenas reconhecida pela experiência.</li> </ol>

### **Quadro 3 - Definições da qualidade segundo autores clássicos da qualidade**

Fontes: Adaptado de Silva (2000) e, Costa e Cardoso (2000).

Nas abordagens apresentadas, por mais que se reportem a épocas antigas, seus conceitos refletem a realidade atual, pois sua utilidade e validade referem-se a momentos que devem ser levados em conta em uma organização, isto é, seus conceitos evoluem com o tempo, sofrendo alterações em virtude de mudanças constantes, sendo seu conteúdo e conceito extremamente dinâmicos (PALADINI, 2000).

Por esta característica dinâmica, seu conceito é alterado em decorrência das mudanças ditadas pelo dia-a-dia do mercado consumidor, muitos equívocos são

cometidos ao definir qualidade, o que reflete negativamente no processo de gestão da qualidade, resultando em conseqüências extremamente sérias para uma empresa. Paladini (2000) relata alguns exemplos de equívocos quanto à definição de qualidade:

- a) Qualidade é algo abstrato, sem vida própria, indefinido;
- b) Qualidade é algo inatingível, um estado ideal sem contato com a realidade;
- c) Qualidade é sinônimo de perfeição;
- d) Qualidade nunca muda;
- e) Qualidade é a capacidade que um produto/serviço tem de sair conforme seu projeto;
- f) Qualidade é um requisito mínimo de funcionamento;
- g) Qualidade significa classe, estilos ou categorias de produtos/serviços;
- e
- h) Qualidade é a área que se envolve com essa questão (tarefa de especialistas).

Analisando todos esses aspectos, Paladini (2000) conclui que o correto conceito da qualidade deve envolver dois elementos: um componente “espacial”, que engloba uma multiplicidade de itens, em que a qualidade é baseada em múltiplos atributos para que possa garantir a fidelidade do consumidor; e um componente “temporal” que abrange alterações conceituais ao longo do tempo, em que a qualidade é baseada em um processo evolutivo, que garante o direcionamento do processo para a Qualidade Total, tendo como diferencial a melhoria contínua.



Garvin (1992), para um melhor entendimento do significado do termo qualidade, sugere que se deva ser analisar a qualidade, segundo as oito dimensões ou categorias relacionadas:

- a) Desempenho: relaciona características operacionais básicas do produto;
- b) Características: são os adereços do produto; características secundárias e básicas que suplementam o funcionamento e o desempenho do produto;
- c) Confiabilidade: relaciona aspectos que envolvem a probabilidade de mau funcionamento ou falhas do produto;
- d) Conformidade: está relacionada com o grau em que os produtos encaixam-se dentro das especificações estabelecidas;
- e) Durabilidade: está relacionada com a vida útil do produto até ele se deteriorar;
- f) Atendimento: está relacionado como o tempo, cortesia e acessibilidade;
- g) Estética: está relacionada com o gosto pessoal; e
- h) Qualidade percebida: está relacionada com a expectativa que se tem acerca de um produto, que é percebida a partir do momento em que se adquire este produto.

Cinco dimensões da qualidade que devem ser analisadas dentro de uma perspectiva ampla, proporcionando o desdobramento em outras sempre que se julgar conveniente são sugeridas por Campos (1992 apud VEIGA, 1998, p. 73), quais sejam:

- a) Qualidade intrínseca: é medida através das características da qualidade dos produtos ou serviços finais ou intermediários da organização;
- b) Custo: é medida através de todos os custos incorporados no produto ou serviço (finais, intermediários, aquisição utilização e manutenção);
- c) Entrega: é medida através das condições de entrega dos produtos ou serviços finais ou intermediários (índice de atraso, entrega em local errado, cortesia, clareza de informações);
- d) Moral: é medida através do nível médio de satisfação das pessoas envolvidas no processo de elaboração do produto ou serviço; e
- e) Segurança: é avaliada através da segurança tanto dos funcionários como dos usuários do produto ou serviço.

### **2.3.1 Qualidade ISO**

*A International Organization for Standardization (ISO)* é uma entidade não- governamental, criada em 1947, com sede em Genebra, na Suíça. O seu objetivo é promover, no mundo, o desenvolvimento da normalização e das atividades relacionadas à qualidade, com a intenção de facilitar o intercâmbio internacional de bens e de serviços e desenvolver a cooperação nas esferas intelectual, científica, tecnológica e de atividade econômica. Através da ISO, assegura-se ao cliente a garantia da qualidade pela conformidade e, à empresa, a certificação ao seu processo de qualidade.

Na página oficial na *Web* da International Organization for Standardization - ISO (Disponível em: <<http://www.iso.org>> Acesso em: 20 jan. 2003), verifica-se que os membros da ISO (cerca de 90) são os representantes das entidades máximas de normalização nos seus respectivos países, como American National Standards Institute (ANSI), British Standards Institute (BSI), Deutsches Institut für Normung (DIN) e Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO).

O trabalho técnico da ISO é conduzido por comitês técnicos (TCs). O estudo sobre a emissão das normas da série ISO 9000, por exemplo, foi feito pelo TC 176 durante o período de 1983 a 1986. No Brasil, o comitê técnico responsável pelas normas da série NBR-ISO 9000 é o CB 25 da Associação Brasileira de Normas técnicas (ABNT).

As normas ISO não são de caráter imutável. Elas devem ser revistas e revisadas ao menos uma vez a cada cinco anos. No caso específico das normas da série 9000, inicialmente publicadas em 1987, a última revisão ocorreu em 2000, e reduziu o número de Normas e tornou mais claro os requisitos para satisfação do cliente e para o contínuo aprimoramento, facilitando sua utilização em organizações dos mais variados portes.

Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas, a ISO série 9000 compreende um conjunto de cinco normas (ISO 9000 a ISO 9004), em que a ISO 9001 refere-se a design, produção, instalações e sistema de serviço; a ISO 9002 engloba a produção e instalações; e a ISO 9003 refere-se apenas ao produto (inspeção e testes). Enquanto estas três modalidades podem ser utilizadas no relacionamento contratual entre clientes e fornecedores, a ISO 9004 é um guia para uso interno com o objetivo de desenvolver um sistema de qualidade.

Cada uma das normas ISO 9000 pode ser utilizada por qualquer tipo de empresa, grande ou pequena, de caráter industrial, prestadora de serviços ou mesmo uma entidade governamental. O tipo de certificação a escolher depende de cada empresa, pois são seqüências estruturadas de diretrizes específicas e genéricas (GADELHA, 2002).

A International Organization for Standardization enfatiza que as normas ISO série 9000 são normas que dizem respeito apenas ao sistema de gestão da qualidade de uma empresa e não às especificações dos produtos fabricados por esta empresa. Em outras palavras, o fato de um produto ser fabricado por um processo certificado segundo as normas ISO 9000 não significa que este produto terá maior ou menor qualidade que um outro similar. Significa apenas que todos os produtos fabricados segundo este processo apresentarão as mesmas características e o mesmo padrão de qualidade. Portanto, a ISO certifica o processo e não o produto, porque as normas ISO 9000 não conferem qualidade extra a um produto (ou serviço), garantem apenas que o produto (ou serviço) apresentará sempre as mesmas características.

Segundo Gadelha (2002), não importa o tamanho da empresa nem sua área de atuação, pois todas aquelas que ditam as normas ISO buscam uma certificação que é utilizada como ferramenta dentro de seu processo de qualidade para tentar melhorar os negócios voltados ao mercado e aos clientes.

Alguns benefícios são apontados pela International Organization for Standardization e por Gadelha (2002), ao se utilizar as normas ISO e sua aplicação a partir do desenvolvimento dos Programas de Qualidade, com os quais se obtêm importantes benefícios, destacando-se:

- a) redução de custos;

- b) melhoria contínua da qualidade;
- c) transparência organizacional, definição de funções e responsabilidades;
- d) melhoria do fluxo operacional que, se seguido, permite ganho de produtividade;
- e) fixação de procedimentos e conseqüente economia em função das melhorias dos processos, eliminação de desperdícios, retrabalhos e vendas perdidas; e
- f) ser provedor confiável de seus clientes. Para os clientes internos, uma maior capacitação profissional e, para os externos, uma melhor utilização dos recursos da empresa.

### **2.3.1.1 Qualidade ISO em serviço**

A ISO 9004-2 é a norma que apresenta diretrizes para a gestão da qualidade, e elementos de sistemas da qualidade na área de serviços. Baseia-se na ISO 9004, porém reforça a responsabilidade dos gerentes na prevenção de falhas e também na promoção da satisfação do cliente, tendo em vista os objetivos da organização (Disponível em: <<http://www.iso.org>.> Acesso em: 20 jan. 2003).

Esta norma busca encorajar qualquer tipo de empresa, pública ou privada, a gerenciar a qualidade de suas atividades de serviços de uma maneira mais efetiva, sendo orientada para o cliente interno e externo, com ações

estratégicas, operacionais e específicas para o desenvolvimento de interações (GADELHA, 2002).

Segundo Gadelha (2002) a ISO-9004-2 divide-se em: Princípios do Sistema da Qualidade e Elementos operacionais do Sistema da Qualidade que, por sua vez, subdividem-se em:

- a) Processo de marketing: área que gera informações de serviços a partir da qualidade da pesquisa e da análise de mercado;
- b) Processo de concepção do serviço: serviços projetados e especificados em suas características, métodos de fornecimento e controle/avaliação de sua qualidade;
- c) Processo de provisão de serviços: decorre da interação de pessoas (clientes interno e externo) com especificações de serviços, responsabilidades, avaliações/correções por mensuração contínua e com foco na satisfação dos clientes e;
- d) Análise e melhoria do serviço: as informações providas através dos registros de medidas das operações, avaliações e auditorias devem ser tratadas estatisticamente para a melhoria da qualidade dos serviços.

Ainda conforme Gadelha (2002, p.55-56), um sistema de qualidade tratado nos termos da NBR ISO 9004-2,

[...] enfatiza características da prestação dos serviços, o controle das suas especificações e seu processo, tendo como ponto focal a interação eficaz do cliente interno, explicitando as atividades gerenciais para o desenvolvimento, treinamento e motivação pessoal, e do cliente externo, através da comunicação e utilização de recursos adequados.

É importante ressaltar que as normas ISO contêm diretrizes que devem ser usadas apenas como referência pelas empresas que as utilizam e não como algo mandatário. Seu objetivo é apenas auxiliar as empresas a se ajustarem adequadamente às suas necessidades (GADELHA, 2002).

Outro ponto destacado por Gadelha (2002, p. 58) é que estas normas utilizadas isoladamente não garantem o sucesso da empresa nas práticas da qualidade total. É necessário que elas sejam utilizadas num contexto de melhoria total, ou seja, “é preciso viver a qualidade vinte e quatro horas por dia”.

### **2.3.2 Qualidade total (Total Quality Management - TQM)**

Segundo Costa e Cardoso (2000), a administração da qualidade total (TQM – Total Quality Management) é um sistema administrativo aperfeiçoado no Japão, a partir de idéias americanas, introduzido após a Segunda Guerra Mundial por Armand Feigenbaum e, posteriormente, utilizada pelo chamados “gurus da qualidade”, como Deming, Juran, Ishikawa, Taguchi e Crosby.

TQM é uma filosofia alicerçada na satisfação constante das necessidades e expectativas dos clientes (interno e externo), sendo de responsabilidade de toda a organização, direcionando todo o esforço para atendê-los (DRUMMOND, 1998)

A expressão qualidade total não diz respeito à perfeição, o sentido da palavra “total”, segundo Paladini (1997, p. 17), “refere-se aos elementos que garantem a plena utilização do produto, em conformidade com o que necessita o consumidor”.

Neste contexto, Drummond (1998) relata que a TQM nada mais é do que um conjunto de idéias, é a maneira de como se pensar e trabalhar suas funções de forma inter-relacionadas em todas as áreas da organização, envolvendo, com isso, um comprometimento, uma preocupação de todas as pessoas com o pleno atendimento dos clientes, através da contínua melhoria da qualidade de suas atividades, de seus produtos e serviços.

Este pleno atendimento significa ver as coisas do ponto de vista do cliente, ou seja, compreender que ele tem uma importância central no sucesso e na sobrevivência da organização, sendo parte integrante dela. Mas, para isso, são necessárias mudanças de comportamento, ou melhor, é necessário uma revisão de paradigmas (valores e crenças) voltada para uma cultura da qualidade (PALADINI, 2000).

Segundo Silva (2000, p. 24),

[...] a Gestão da Qualidade Total está fundamentada em cinco elementos centrais, são eles: Princípio da Qualidade Total; Planejamento da Qualidade; Processos; Gestão dos Recursos Humanos; e Ferramentas para implantação e manutenção da Qualidade Total.

Com relação ao princípio da Qualidade Total, Drummond (1998) argumenta que se refere à total dedicação ao cliente e à orientação das atividades da organização para a geração de valor para o cliente.

Segundo o Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear – IBQN (apud SILVA, 2000, p. 25), este princípio segue os seguintes preceitos:

- a) princípio da satisfação dos cliente;
- b) princípio da gerência participativa;
- c) princípio do desenvolvimento do ser humano;



- d) constância de propósitos;
- e) melhoria contínua;
- f) delegação de poder;
- g) gerência de informação e comunicação;
- h) garantia da qualidade e;
- i) busca da excelência.

Com relação ao Planejamento da Qualidade, Silva (2000) descreve que é o estabelecimento de metas para a qualidade, a inserção e a execução de planos e a verificação entre o planejado e o realizado.

Quanto aos Processos, Silva (2000) diz que nada mais são do que tudo o que é feito numa organização, ou seja, são as atividades que transformam os insumos (entradas) em produtos/serviços (saída) desejados.

O quarto elemento, Gestão dos Recursos Humanos, envolve todas as atividades voltadas ao desenvolvimento das pessoas por meio de sua capacitação e motivação. Isto pode ser obtido através de treinamentos, incentivos, estudos sobre clima e cultura organizacional, entre outros (SILVA, 2000).

Finalmente, Silva (2000) explica as Ferramentas para implantação e manutenção da Qualidade Total são técnicas e estratégias que possibilitam a implantação e a manutenção dos princípios para se atingir os resultados, ou seja, é o meio pelo qual se operacionaliza todas as tarefas definidas no planejamento.

Neste contexto, Paladini (1997, p. 66) argumenta que:

[...] a efetiva implantação da Qualidade Total só foi possível após o desenvolvimento de técnicas que, pela simplicidade, facilidade de utilização e obtenção de resultados imediatos e notáveis, mostraram que a Qualidade Total podia passar da teoria à prática, resultando de sua aplicação benefícios consideráveis, atribuindo-se a estas

técnicas imensa importância, creditando-se a elas grande contribuição para o sucesso dos programas implantados.

São diversas as ferramentas, programas e estratégias que auxiliam na implantação e manutenção da Gestão da Qualidade Total, dentre elas Paladini (1997) destaca algumas:

- a) ferramentas tradicionais da qualidade total: são aquelas desenvolvidas há mais tempo ou importadas de outras ciências ou área de conhecimento, que dão ênfase para o controle da qualidade com ações voltadas para a avaliação da qualidade em processos e produtos. São elas: diagrama de causa-efeito, histogramas, gráficos de controle, folhas de checagem, gráficos de Pareto, fluxogramas e diagramas de dispersão;
- b) ferramentas derivadas das novas estruturas dos sistemas de produção: foram desenvolvidas a partir do modelo *just in time*, de origem japonesa e dão ênfase para a área, ou seja, visam determinar a produção apenas dos itens exigidos pelas respectivas demandas, por exemplo, perda zero, células de produção, kanban, manutenção produtiva total (TPM), círculos da qualidade, automação e qualidade na origem;
- c) novas ferramentas da qualidade: desenvolvidas nos anos 70 no Japão, elas dão ênfase para o direcionamento voltado ao atendimento do consumidor da forma mais abrangente. São elas: diagrama-matriz, matriz de análise de dados, diagramas-seta, de dependência, árvore, similaridade e de programação de decisão;

- d) estratégias para a qualidade *in-line*: têm como prioridade a promoção de um conjunto de melhorias no processo produtivo. Suas metas estão associadas à produtividade, minimização de perdas e desperdícios, melhores alocação de mão-de-obra e utilização de recursos como matérias, equipamentos, energia, métodos, entre outros;
- e) estratégias para a qualidade *on-line*: têm como prioridade as melhorias nas relações diretas com os clientes. Enfatizam a satisfação do cliente através do pleno atendimento das características que se deseja. Suas metas estão associadas à determinação destas características e sua transformação conforme especificações do projeto;
- f) organização interna dos setores: significa realizar uma completa limpeza, organizando internamente os setores produtivos através da eliminação de equipamentos obsoletos, materiais inaptos para o uso, peças rejeitadas, documentos com informações redundantes ou desnecessárias e dispositivos em desuso;
- g) organização do espaço físico: significa proporcionar um *layout* que favoreça a execução da atividade o mais próximo possível de suas fontes de alimentação e do destino de suas saídas, proporcionando a operacionalidade do ambiente de trabalho, tendo acesso fácil a equipamentos;
- h) *benchmarking*: (PALADINI, p. 147), *benchmarking* é definido como “a fixação de objetivos em função de um referencial estabelecido, ou seja, de “marcas” já observadas e;
- i) abordagens básicas de motivação à qualidade: (PALADINI, p. 110) existem cinco linhas básicas de abordagem motivacional que são

definidas a partir da combinação de considerações referentes ao processo produtivo, características da mão-de-obra, políticas da organização e estilos gerenciais. São elas:

- abordagem participativa: tem como ponto central o esforço da qualidade como tarefa de todos, garantindo, assim, o sucesso desse esforço. Envolve a criação de grupos de trabalho como instrumento básico de envolvimento do pessoal nas atividades que está realizando;
- abordagem clássica: (p. 110) dá-se ênfase à disciplina e um controle rígido em que a gerência da produção reflete posicionamentos tradicionais que envolvem ações que, muitas vezes, causam prejuízos à produção, ao atendimento, aos processos e à Qualidade;
- abordagem promocional: recorre do uso de “campanhas motivacionais” para melhorar a motivação do funcionário para a produção da qualidade. Enfatiza formas de chamar a atenção dos funcionários para o enfoque da produção, de forma a determinar seu engajamento no processo de melhorias, com suas sugestões, idéias e contribuições;
- abordagem progressiva: a meta dessa abordagem é fazer com que as pessoas sejam provocadas a transpor obstáculos sucessivos, apresentados sob forma de desafio. Estipulam-se índices a serem batidos, níveis a serem obtidos ou limites a serem perseguidos com o objetivo de motivar o grupo a melhorar suas atividades e;
- abordagem aderente: o respeito à realidade do processo e da organização é a base desta abordagem, utilizando-se os elementos

de adequação do processo motivacional às características do processo, dos produtos, da empresa, dos empregados, ou seja, à própria realidade do processo que envolve a organização.

Silva (2000) também destaca algumas ferramentas e programas utilizados na implantação e manutenção da Gestão da Qualidade Total, dentre elas destacam:

a) Programas “5S”: têm como objetivo o desenvolvimento da criatividade e a coordenação em favor do ambiente de trabalho, através da melhoria da qualidade e produtividade de todas as pessoas e áreas da organização. São eles:

- Seiri (Senso de Organização/Utilização): significa distinguir o necessário do desnecessário e eliminá-lo;
- Seiton (Senso de Arrumação): significa definir um arranjo simples que permita obter apenas o que é e quando é preciso, proporcionando o aumento da eficiência;
- Seiso (Senso de Limpeza): significa a eliminação do lixo, da sujeira, tornando o local de trabalho mais limpo;
- Seiketsu (Senso de Saúde ou Asseio): significa manter as condições de trabalho (físicas, mentais e emocionais) favoráveis à saúde; e
- Shitsuke (Senso de Autodisciplina): significa treinamento e capacidade de fazer o que se deseja e como deveriam ser feitas, envolvendo comprometimento das pessoas envolvidas.

b) Gerenciamento do crescimento do ser humano: “a base para o sucesso de qualquer programa de qualidade seja ele de qualidade,

produtividade ou de algum outro objetivo, depende fundamentalmente das pessoas” (SILVA, 2000, 29). Esta abordagem recebeu influências importantes dos trabalhos de diversos especialistas como Maslow, Herzberg e McGregor, e fundamenta-se na educação e no treinamento contínuo, na geração de ambientes que proporcionem condições à manifestação da motivação do ser humano e no desenvolvimento da maturidade das pessoas.

Portanto, como mencionado, existem inúmeras ferramentas, técnicas e metodologias que auxiliam a implantação e a manutenção da Gestão da Qualidade Total, cada uma com sua importância e aplicação específica, mas com uma imensa importância para o sucesso dos programas implantados.

### **2.3.3 Qualidade hoje**

Segundo Ferreira (1999), a preocupação com a qualidade existe desde que o homem começou a manufaturar alguma coisa, aprendendo a buscar a qualidade como forma de garantir sua sobrevivência por mais tempo, com segurança e conforto, apesar de não se ter uma noção clara do que fosse qualidade.

O conceito do que vem a ser qualidade vem evoluindo na consciência das pessoas, ou seja, vem sendo verificada uma nova forma de pensar e agir a respeito da qualidade.

Hoje, ao invés de se centrar a qualidade apenas no produto, sabe-se que a qualidade deve abranger muito mais, principalmente no que se refere a todos os esforços necessários e pessoas envolvidas no seu desenvolvimento.

Para Möller (1999), essa nova consciência de qualidade não substitui as idéias tradicionais, apenas completa e amplia as antigas, acrescentando-lhes novas dimensões.

A qualidade, segundo Paladini (2000, p. 82), é um conceito que se altera ao longo do tempo. Já se associou qualidade com serviço ou produto final, seguidamente se passou a enfatizar a qualidade através do processo, mais precisamente desde o projeto, ou melhor, “[...] o empenho em produzir qualidade no produto deve-se considerar o projeto e o processo de produção como partes fundamentais desta ação”.

Ainda seguindo a questão do desenvolvimento do conceito de qualidade ao longo do tempo, Möller (1999, p. 5) relata que:

[...] a qualidade abrange também os esforços dos indivíduos para alcançá-la, não se tratando mais de uma questão de produzir bens de qualidade e satisfazer às expectativas do cliente, mas também de inspirar as pessoas que produzem bens e serviços para fazerem o melhor possível.

O novo cenário da qualidade envolve empresas que estejam centrando suas atenções no indivíduo que executa o trabalho e no indivíduo que utiliza o bem ou serviço desenvolvido por este cenário.

Neste contexto, a Gestão da Qualidade Total vem dando enfoque aos clientes, o que significa produzir bens e serviços de qualidade, que atendam e satisfaçam suas necessidades e expectativas (COSTA; CARDOSO, 2000).

De acordo com Juran (1990), para que isso aconteça, é necessário conhecer o cliente (o que pensa, o que quer, o que deseja, o que almeja) e colocá-lo em evidência no cotidiano de qualquer organização, cotidiano este que envolve o ambiente externo (clientes externos) e o ambiente interno (clientes internos).

Juran (1990, p. 9) utiliza a palavra cliente num sentido amplo, assim definindo-o como “[...] todas as pessoas que são afetadas por processos ou produtos”, incluindo os clientes externo e interno.

A identificação do cliente é fundamental para a existência, o funcionamento e a realização de qualquer atividade empresarial. É necessário o saber sobre ele, em todos os sentidos, o que pensa, quais as necessidades, suas atitudes, seus comportamentos, para, então, desenvolver produtos ou serviços que realmente o satisfaçam.

Não é fácil identificar qual é realmente a necessidade e a expectativa de um cliente quanto a um serviço a ser oferecido ou prestado, pois envolve questões das mais complexas, que vão das mensuráveis até as indefinidas, como por exemplo, sensações de segurança, de percepção, de aceitação, entre outras.

Juran (1990) relaciona algumas maneiras de identificar as necessidades dos clientes, que são:

- a) através da comunicação utilizando sua linguagem verbal, escrita ou corporal, ou seja, no momento da verdade da prestação do serviço, a comunicação do cliente revela seu estado emocional, que pode ser por meio da voz, dos gestos, das posturas, das expressões faciais, do tom de voz, expressando, de alguma forma, a satisfação ou insatisfação com o produto ou serviço prestado;



- b) através da observação do seu comportamento que algumas vezes pode ser revelador ou não da aceitação de um produto ou serviço;
- c) através da verificação de necessidades reais que, geralmente, não são formuladas, por exemplo, as necessidades pessoais; e
- d) através de instrumentos como pesquisa de mercado, amostragens, questionários, entrevistas, que, na maioria dos casos, revelam importantes necessidades aparentes ou ocultas.

Estas informações obtidas auxiliarão as empresas a medirem realmente a qualidade dos seus serviços prestados, a conhecerem seus funcionários, além de permitir que estes conheçam o desempenho de seu trabalho sob a ótica do cliente.

Passada a febre tecnológica que atingiu o mundo, as organizações perceberam que, para desenvolver qualquer programa, seja de qualidade, de marketing, de logística, as pessoas são prioridades, são seu grande capital, pois são elas que geram a tecnologia necessária ao desenvolvimento desses programas. Portanto, gerenciar pessoas visando a qualidade é essencial para o sucesso, devendo ser incorporado às empresas a abordagem da necessidade de se ter qualidade de vida (QV), qualidade de vida no trabalho (QVT) e qualidade pessoal (QP) dos envolvidos no processo, conforme Costa e Cardoso (2000).

Neste contexto, estas autoras relatam que toda empresa não vive isoladamente. Ela está situada em uma cadeia social, influenciando e sofrendo influências do meio em que está inserida. É uma cadeia de inter-relacionamentos e interdependência na qual cada um dos envolvidos – empresa, comunidade e indivíduo – possuem valores, personalidades, hábitos e definições próprias, dentre outras. Portanto, reconhecer a qualidade de vida (QV) de todos os envolvidos no

processo, considerando o nível de expectativa como valor próprio do indivíduo ou do grupo de referência em que está inserido, é importante para se alcançar o desenvolvimento de um ambiente com qualidade.

Outro fator que também merece importância no alcance da qualidade é o reconhecimento de que não adianta investir apenas em novas máquinas, ambiente, marketing, entre outras coisas, se as pessoas não estiverem devidamente aptas, sadias, equilibradas, criativas, integradas e motivadas (COSTA; CARDOSO, 2000).

Assim, Costa e Cardoso (2000) dizem que a qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência, desenvolvendo definições evolutivas que enfocavam desde variáveis, métodos, movimentos, técnicas, até sua relação com a satisfação das necessidades dos trabalhadores, com seu desempenho e com o desenvolvimento organizacional, no sentido de melhorar e humanizar as situações de trabalho.

O reconhecimento da qualidade pessoal (QP), ou seja, a expressão individual de orgulho, satisfação, motivação, comprometimento, de fazer bem o que merece ser feito, segundo Möller (1999), é outro fator importantíssimo no desenvolvimento organizacional voltado à qualidade, já que é o marco inicial para o este desenvolvimento, no qual a QP inicia uma reação em cadeia para o melhoramento na qualidade capaz de conduzir à “cultura de qualidade”, que influencia toda a organização, desde seus ambientes interno e externo até os envolvidos no processo.

Essa integração e sintonia (empresa–sociedade–funcionário) são desafios diante de um mundo tão competitivo, no qual se constata, em nível organizacional, que as expectativas dos funcionários e das sociedades têm crescido em ritmo muito mais acelerado que o aperfeiçoamento das práticas gerenciais, onde a qualidade

não está mais calçada apenas em técnicas e tecnologia, mas também em pessoas (MÖLLER, 1999).

#### **2.3.4 Qualidade em serviços**

As atividades de serviço têm apresentado uma importância crescente na atualidade, passando a ser um diferencial de grande peso em relação à concorrência, uma vez que a sociedade, a partir da década de 90, vem evoluindo de uma sociedade de produção para uma sociedade voltada para serviços (ALBRECHT; BRANDFORD, 1992).

O serviço, ou melhor, o bom serviço, já não é suficiente para garantir o diferencial com relação ao concorrente e ao cliente nem para motivar o aprimoramento dos funcionários no trabalho. Então, pode-se dizer que a qualidade é o diferencial para garantir estes benefícios.

Juran (1990, p. 12) aborda o conceito de qualidade de serviços como sendo a capacidade de um serviço corresponder satisfatoriamente às necessidades de um cliente quando o serviço é prestado, sendo que estas necessidades podem ser de cortesia, pontualidade, fácil acesso, informações claras e precisas, entre outras, usando uma definição simples da qualidade como: “adequação ao uso”.

Diante do exposto, fica claro que, para satisfazer as necessidades dos seus clientes, a organização não pode apenas demonstrar atitudes simpáticas. É necessário desenvolver componentes que vão desde o serviço propriamente dito,

oferecendo produtos realmente “bons”, até a forma como este serviço é percebido pelo cliente (diferença entre a expectativa e os serviços prestado).

Segundo Gadelha (2002), a qualidade de um serviço avaliada por um cliente é determinada pelo desempenho (razão de ser do negócio), atendimento (ato de prestação do serviço) e custo (associado ao valor para o cliente).

Logo, pode-se concluir que a qualidade de serviço, como é percebida pelo cliente, é uma força propulsora dos negócios da empresa e que deve ser considerada como um somatório de todos os valores, tangíveis ou intangíveis, entregues ao cliente.

### **2.3.5 Qualidade em serviços no setor público**

Como já relatado, a definição do que seja qualidade não é simples nem na empresa privada, cujo objetivo, de um modo geral, é gerar lucro. É ainda mais difícil no setor público, em decorrência da multiplicidade de objetivos que lhe é inerente.

Para Osborne e Gaebler (1995, p. 140), as organizações públicas devem buscar a qualidade, orientando-se por missões, ou seja, “[...] a clareza de propósito pode ser, por si só, o maior e mais importante patrimônio de uma organização governamental”.

Orientar as organizações públicas através das missões, segundo os autores, acima citados, significa orientá-las não por normas ou regras, mas por metas. Para eles, estas regras são necessárias na administração de qualquer

organização e, de acordo com Osborne e Gaebler (1995, p. 121) “[...] são estabelecidas, a princípio, com a melhor das intenções, porém seu efeito cumulativo é o de estagnação”, controlando o que qualquer um poderia fazer, inibindo, assim, a criatividade, a inovação.

Este propósito está um pouco longe da realidade, porque as características que envolvem a qualidade de serviços têm sido assimiladas de forma lenta pelo setor público, pois são freqüentes as reclamações e as cobranças com relação à necessidade quantitativa e qualitativa dos serviços oferecidos.

Segundo Osborne e Gaebler (1995), no setor público, diferentemente da iniciativa privada, a maioria das instituições atende a um conjunto muito diversificado de clientes que em geral, saem descontentes com os serviços devido à administração pública estar trabalhando com processos burocráticos que ocasionam trâmites vagarosos, sistemas de protocolos arcaicos e ineficientes, além de seus órgãos ou setores trabalharem de forma isolada, sem integração entre os diversos setores, e de seus servidores não terem motivação para exercer suas funções, seja por falta de perspectivas de crescimento profissional, capacitação e aprimoramento, sub-utilização, seja por questões salariais que vêm sofrendo defasagens percebidas ao longo do tempo.

Outro ponto a destacar com relação à qualidade dos serviços públicos refere-se à morosidade de absorção de inovações tecnológicas observada na maioria dos órgãos públicos.

Agravando mais a situação, o dia-a-dia revelado por meio de jornais, revistas ou TV, permite observar a inexistência de políticas públicas definidas que sejam coerentes com o pensamento voltado ao bem comum. É o que, na prática, pode ser detectado através da “política dos quatro anos”, ou seja, o atual gestor

nega-se a dar continuidade às ações desenvolvidas pelo seu antecessor, havendo sempre reinício de ações em cada período, o que acarreta, na maioria dos casos, desperdício do dinheiro público.

Monteiro (1991) aponta algumas marcas do que ele denomina de “síndrome dos quatro anos” e que descreve o atual cenário dos serviços públicos:

- a) personalismo: a marca pessoal do dirigente sobrepõe-se a da instituição;
- b) inconseqüência: pouca preocupação com gastos, custos e endividamento;
- c) leviandade: preocupação apenas com a aparência;
- d) politicagem: confusão entre o cidadão-cliente e o cidadão-eleitor;
- e) clientelismo: garantir o futuro próprio ou de seu grupo e não o da organização; e
- f) imobilismo: ofertas de serviços não mais necessários ou desatualizados.

Neste contexto, observa-se que os governos estão distantes do seu objetivo, que é servir à sociedade. Isto pode ser constatado através da afirmação de Teixeira (1996, p. 55):

[...] o governo foi criado para servir ao homem, vale dizer, para resolver aquelas questões para as quais não bastava apenas a ação individual. A burocracia criada e a expansão desmedida das funções governamentais levaram o Estado a desprezar o seu objetivo primário de servir ao homem, à sociedade.

Vários são os aspectos que contribuem para solidificar a imagem negativa que o serviço público apresenta, dentre eles Teixeira (1996) destaca:

- a) má gestão dos recursos: as organizações públicas têm dificuldade de se manterem com os recursos de que dispõem;
- b) pouca confiabilidade: não há indicação de que escândalos e corrupção do passado não mais ocorrerão;
- c) dificuldade na resolução dos problemas: a sociedade tem a idéia de que os órgãos públicos são, em sua maioria, incompetentes para a resolução de problemas;
- d) falta de qualidade no atendimento: há consenso de que as instituições públicas não atendem às necessidades e às expectativas dos seus usuários; e
- e) má gestão dos recursos humanos: inexistência de políticas salariais, de investimentos na capacitação dos servidores e motivações aparentes.

Não se pode mais viver com essa realidade. A mudança é necessária, pois, segundo Osborne e Gaebler (1995, p. XV),

[...] os governos da era industrial, com suas extensas burocracias centralizadas e padronizadas e a prestação de serviços uniformes, não estão à altura dos desafios de uma sociedade baseada no conhecimento e na informação, que se transforma rapidamente.

Entretanto, a sociedade vem se transformando, nos últimos anos, percebendo cada vez mais seus direitos, tendo mais consciência social, reclamando com mais freqüência dos descasos da administração pública, denunciando os maus tratos, os desrespeitos, as falcatruas, e se conscientizando a respeito da necessidade de se reformular urgentemente as instituições públicas, com mudanças que primem não somente pela qualidade, mas também pela descentralização, pelo

aprimoramento profissional e pela diminuição dos gastos públicos, pois o governo é importantíssimo, ele é “[...] o mecanismo que usamos para tomar decisões coletivas [...] onde é através do governo que podemos agir coletivamente tentando resolver os problemas coletivos” (OSBORNE; GAEBLER, 1995, p. XV).

Portanto, atualmente a sociedade necessita de instituições que respondam às suas necessidades, que ofereçam opções de serviços personalizados, que influenciem pela persuasão e com incentivo, que permitam que seus servidores sintam-se como donos dela e que confirmem poder aos seus clientes, ao invés de simplesmente servi-los (OSBORNE; GAEBLER, 1995).

Diante do exposto, nota-se que o setor público não possui estrutura muito favorável à qualidade de seus serviços, além do despreparo para tal fato.

É necessário que o serviço público esteja preparado, aberto e flexível para atender a essa necessidade de qualidade dos seus serviços, utilizando metodologias e conceitos adaptados à sua realidade.

Muitos esforços estão sendo intensificados, principalmente com a legislação, como, por exemplo, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que atribui ao governo a responsabilidade na prestação de serviços públicos, e a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), que procura fazer com que o poder público realize despesas dentro do limite de suas receitas, o que, de certo, modo obriga as instituições públicas a cumprirem suas obrigações, buscando padrões de qualidade compatíveis com as exigências de seus clientes, usuários ou cidadãos, como assim o desejam chamar, e mudanças em suas legislações internas, procurando proporcionar uma transparência que permita uma aproximação mais direta e autêntica com o cidadão.



Observa-se que o setor público começa a se modificar, mas em ritmo lento, para a promoção de mudanças que atentem à necessidade de uma cultura voltada para a gestão da qualidade, o atendimento ao cidadão, a motivação dos servidores, a definição de objetivos, a racionalidade, a criatividade e o controle de resultados.

Então, programas são criados para aperfeiçoar as ações governamentais com redução de custos, racionalização e melhoria da qualidade dos serviços prestados à população. Dois exemplos disso foram relatados por Ferreira (1999): o Programa de Reestruturação e Qualidade dos Ministérios e o Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública.

O Programa de Reestruturação e Qualidade dos Ministérios adota os seguintes princípios:

- a) ação governamental orientada para os clientes (conhecimento de suas expectativas e do grau de satisfação em relação aos serviços prestados);
- b) envolvimento e obtenção do compromisso de todos os servidores com a melhoria contínua;
- c) implantação de processos que objetivem a agregação de valor aos seus clientes;
- d) valorização do servidor por meio da conscientização do valor da sua missão, da sua profissionalização e do reconhecimento do seu mérito;
- e) implantação de sistemas de planejamento estratégicos;
- f) combate de todas as formas de desperdícios; e
- g) compartilhamento de missão, objetivos e metas da instituição com todos os servidores (gestão participativa).

O Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública dá ênfase ao envolvimento de todos os servidores com a melhoria do serviço público, ao comprometimento, à cooperação, ao aperfeiçoamento contínuo, à satisfação e à definição dos clientes (internos e externos).

Estes programas, dentre outras ações deflagradas para a melhoria da qualidade nos serviços do setor público, revelam que devem guiar-se pelos seguintes princípios definidos por Paladini (2000, p. 198):

- a) o recurso básico de geração da qualidade é o funcionário;
- b) o elemento básico de envolvimento do funcionário em programas da qualidade é a motivação;
- c) a estratégia básica de motivação é a estruturação de programas da qualidade voltados, em primeiro lugar, para a produção de benefícios para os próprios funcionários;
- d) a propriedade que caracteriza a qualidade no serviço público é a transitividade: o funcionário repassa para a sociedade os benefícios (como também as restrições) de sua satisfação no trabalho. A qualidade de seu atendimento, assim, é diretamente proporcional à qualidade de suas relações com o empregador, no caso, o governo;
- e) os programas devem envolver objetivos de curto, médio e longo prazos, priorizando os resultados imediatos, utilizando-os como mecanismos para gerar resultados de médio e longo prazos, implicando, assim, em alteração radical da cultura vigente no serviço público, comprometendo-o com toda a sociedade; e
- f) a necessidade de determinar um processo custo/benefício.

Além dos princípios acima, destacados por Paladini (2000), pode-se acrescentar como item 7, o que os autores Mendonça e Andrade (2003) destacam, que é a questão da legitimação das organizações, que se refere às ações, às informações, aos comportamentos específicos realizados por uma organização ou por seus agentes, pelos quais é formada a percepção sobre ela.

Deste modo, verifica-se a necessidade de legitimar as instituições públicas, ou seja, criar ações que possam elevar sua credibilidade através de imagens positivas, pois se está diante de uma crise que sobrecarrega uma legitimação negativa rotulada de descrédito, incompetência, desconfiança, inutilidade, ineficiência e ineficácia, dentre tantos outros rótulos impostos no decorrer de suas ações.

### **3 METODOLOGIA**

Neste capítulo, apresenta-se os procedimentos metodológicos adotados no decorrer da pesquisa, caracterizando o estudo, os participantes, os métodos e as técnicas utilizadas na coleta dos dados, bem como a análise e a interpretação dos dados.

#### **3.1 Caracterização do Estudo**

A presente pesquisa foi desenvolvida na Câmara Municipal de Florianópolis e a escolha do local foi em função do interesse em propor alternativas para melhorar o atual cenário apresentado pela Instituição frente a seus clientes internos e externos e sanar algumas falhas que possam existir com relação à qualidade. Pretende-se propor mecanismos capazes de elevar o nível de coalizão entre a referida Instituição e os cidadãos, efetivando sua participação no processo da gestão pública.

Com este foco, a pesquisa foi realizada utilizando-se os conhecimentos disponíveis, as técnicas e os métodos mais adequados à realização dos objetivos propostos a fim de definir o caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais (LAKATOS; MARCONI, 1985).

Segundo Lüdke e André (1986) uma pesquisa é realizada por intermédio do confronto entre os dados, as evidências, as informações coletadas sobre

determinado assunto e o conhecimento teórico acumulado a respeito dele, sem desconsiderar a carga de valores, preferências, interesses e princípios que o pesquisador traz consigo, norteados sua abordagem de pesquisa.

De acordo com Ander-Egg (apud Lakatos e Marconi, 1985), a pesquisa é um “[...] procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos ou dados, relações ou leis, em qualquer campo do conhecimento”. Portanto, é “[...] um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constituiu no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.

Para a realização desta pesquisa, utilizou-se o método de pesquisa qualitativa, na qual se confrontam dados, evidências, informações coletadas e conhecimento teórico acumulado, além da interação entre a pesquisadora e os participantes para uma melhor busca de informações, as quais são interpretadas, atribuindo-lhes significados.

Segundo Richardson (1989, p.29), o método qualitativo não emprega um instrumento estatístico como base do processo de análise de um problema, podendo apenas:

[...] descrever sua complexidade, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

Uma pesquisa qualitativa apresenta as seguintes características, segundo Bogdan e Biklen (apud Lüdke e André, 1986):

- a) tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como principal instrumento;
- b) os dados coletados são predominantemente descritivos;
- c) a preocupação com o processo é muito maior do que com o produto;
- d) o significado que as pessoas dão às coisas e à vida são focos de atenção especial pelos pesquisados; e
- e) a análise dos dados tende a seguir um processo indutivo, em que os significados e a interpretação surgem da percepção do fenômeno visto num contexto.

Além do método de pesquisa qualitativa, utilizou-se também o processo de pesquisa quantitativa, uma vez que se emprega a quantificação nas modalidades de coletas de informações obtidas através de questionários, entrevistas e observações, dados estes traduzidos em números com posterior classificação e análise.

Na concepção de Richardson (1989, p. 29):

[...] o método quantitativo, como o próprio nome indica, caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão, etc..

Completando a questão sobre a abordagem quantitativa, Chizzotti (1991) afirma que sua coleta de dados pressupõe uma organização criteriosa de técnicas e confecção de instrumentos adequados de registros e leitura dos dados colhidos em campo.

E, para a obtenção de uma maior variedade de informações, realizou-se um estudo de caso, pois permite um amplo e detalhado conhecimento acerca da pesquisa em questão, envolvendo a investigação, identificação e interpretação do grau de participação do cidadão no processo que envolve a Câmara Municipal de Florianópolis.

Para Lüdke e André (1986), a opção pelo estudo de caso justifica-se sempre que se deseja estudar algo singular, que tenha um valor em si mesmo, usando-se uma variedade de fontes de informações obtidas através dos procedimentos de coleta de dados. Portanto, representa a descoberta de elementos importantes para o estudo, em que o quadro teórico inicial servirá de base para futuros elementos detectados ao longo da pesquisa.

Sobre este assunto, Gil (1991) acrescenta que o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, com amplo e detalhado conhecimento.

No entender de Godoy (1995 apud VEIGA, 1998, p. 8), o estudo de caso visa ao exame detalhado de um ambiente, de um sujeito ou de uma situação em particular e que é amplamente utilizado em estudos de administração, tornando-se uma modalidade preferida quando se deseja saber “como” e “por quê” certos fenômenos acontecem ou analisar os eventos estudados com pouca possibilidade de controle ou ainda quando estes fenômenos são atuais e só fazem sentido dentro de um contexto específico.

As pesquisas utilizam a coleta e o registro de dados de um caso particular ou de vários casos e os organizam em um relatório, resultado de uma experiência, a fim de avaliá-la analiticamente com o intuito de tomar decisões a seu respeito ou propor uma ação transformadora (CHIZZOTTI, 1991).

Chizzotti (1991, p. 102) propõe três etapas que o desenvolvimento do estudo de caso deve seguir:

- a) seleção e delimitação do caso;
- b) trabalho de campo que significa reunir e organizar as informações, sejam escritas, gravadas ou filmadas, com o objetivo de fundamentar o relatório; e
- c) redação do relatório organizada através de critérios estabelecidos em dados que descrevem, comprovem e analisem o caso.

Num estudo de caso, o relatório final deve ser objeto de críticas, ou seja, deve apresentar aspectos que envolvem o problema, as suas relevâncias e a sua situação no contexto real, objetivando a identificação de possibilidades de mudanças.

Portanto, o presente trabalho caracteriza-se por um diagnóstico com posterior análise da Câmara Municipal de Florianópolis, buscando compreender, esclarecer e validar os objetivos propostos, identificar todo o funcionamento dos processos e conhecer seus envolvidos.

Tendo escolhido a Entidade em que seria desenvolvida a pesquisa, partiu-se para uma seqüência de procedimentos aplicáveis ao presente trabalho, que são:

1º - Observação:

Através deste procedimento buscou-se levantar o problema, caracterizando-o. Posteriormente, definiu-se e identificou-se o assunto em estudo. O levantamento do problema, através da observação foi em razão do acúmulo de experiências, vivências e práticas da autora no campo da administração pública,



mais precisamente na administração pública municipal, no caso a Câmara Municipal de Florianópolis.

2º - Primeiro contato:

Neste procedimento, buscou-se a aproximação com a empresa através do seu representante maior, o atual Presidente, que, ciente da possibilidade de execução de um trabalho de pesquisa, em nível de mestrado, sugeriu que o mesmo fosse realizado na Instituição, viabilizando sua execução.

3º - Segundo contato:

Uma vez definidos os objetivos da pesquisa, fez-se, junto à Instituição, na pessoa de seu atual Presidente, a validação das propostas apresentadas, com a entrega para uma análise do primeiro capítulo da pesquisa, em que a autora apresentou seus objetivos.

4º - Levantamento dos Dados:

Para a obtenção dos dados da pesquisa foram utilizados os procedimentos, com base em objetivos e procedimentos técnicos (GIL, 1991), quais sejam:

a) Pesquisa Bibliográfica

A pesquisa bibliográfica, segundo Gil (1991), é elaborada por meio de fontes bibliográficas, ou seja, de materiais elaborados, constituídos principalmente de livros, impressos diversos e publicações periódicas e, atualmente, por meio de materiais disponíveis na internet.

Complementando, Richardson (1989) argumenta que a pesquisa bibliográfica é um instrumento de caráter científico utilizado pelo pesquisador para auxiliá-lo no desenvolvimento de seu trabalho, antes, durante e após a pesquisa, sendo que, neste último caso, na fase de redação do relatório final.

Assim, foi realizado um estudo da literatura condizente com o tema em estudo, sendo indispensável fonte de informações capaz de fornecer dados relevantes ao tema da presente pesquisa.

#### b) Pesquisa Documental

A pesquisa documental, relatada por Gil (1991), assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial encontra-se na natureza das fontes. Na pesquisa bibliográfica, são utilizadas contribuições de diversos autores e, na documental, são utilizados materiais que não receberam tratamento analítico, chamados de documentos “de primeira mão”, ou materiais que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa, chamados de documentos “de segunda mão”.

Lakatos e Marconi (1985) afirmam que, na pesquisa documental, as fontes de informações para a pesquisa científica podem ser oriundas de fontes escritas, como documentos oficiais, jurídicos, particulares; de fontes não-escritas, como televisão, rádio, fotografias, gravações; e de fontes estatísticas encontradas em órgãos oficiais e particulares responsáveis pelo Censo ou pela coleta e elaboração de dados estatísticos.

Na análise documental efetuada na Instituição, os documentos pesquisados, tais como Estatuto dos Servidores, Constituições Federais, Leis Municipais, Planos de Cargos e Salários e outras, fazem parte dos arquivos da Câmara Municipal de Florianópolis e também possibilitam um entendimento das condições organizacionais, que é de fundamental importância para o desenvolvimento da presente pesquisa.

#### c) Pesquisa Descritiva

A pesquisa descritiva, de acordo com Gil (1991), visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou então, o estabelecimento de relações entre variáveis, envolvendo técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário e a observação sistemática.

Complementando, nos relatos de Chizzotti (1991), o autor argumenta que, na pesquisa descritiva, a análise dos eventos, previamente definidos, deve produzir descrições que se fundamentem na frequência das incidências, garantindo a confiabilidade das descrições, fundamentos estes descritos por conceitos que permitem ao pesquisador formular hipóteses explicativas a serem posteriormente constatadas e analisadas.

Desta forma, fez-se a descrição das características mais significativas da Câmara Municipal de Florianópolis, desde pesquisa documental, levantamento histórico, sócio econômico, psicossocial, até o detalhamento de suas características, e estabeleceu-se a relação com seus clientes internos e externos.

#### d) Pesquisa de Campo

Na definição de Lakatos e Marconi (1985, p. 186), pesquisa de campo é:

[...] aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimento acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre elas.

Gil (1991) ainda esclarece que os levantamentos obtidos com a pesquisa de campo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer, mais precisamente informações significativas acerca do problema estudado para se obter, em seguida, as conclusões correspondentes aos dados coletados.

Para se conseguir informações sobre um problema, realizou-se a pesquisa de campo, envolvendo o público que, de alguma forma, utiliza, utilizou ou poderá utilizar os serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Florianópolis.

e) Contato direto

Foi realizado o contato direto com funcionários, Diretores, Chefes de Departamento e Vereadores da Câmara Municipal de Florianópolis, bem como, presidentes de Associações/Centros Comunitários e cidadãos em geral, por meio da aplicação de questionários, entrevistas e observações objetivando a coleta de dados.

f) Observação

Segundo Lakatos e Marconi (1985), a observação é um elemento básico de investigação científica, em que os dados são coletados para conseguir informações, utilizando-se os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade, ou seja, não apenas se ouve ou se vê, mas também se examina fatos ou fenômenos que se deseja estudar, o que ajuda o pesquisador a identificar e a obter provas a respeito de objetivos sobre os quais, apesar de os indivíduos não terem consciência, orientam seu comportamento.

Nos relatos de Chizzotti (1991, p. 90), “[...] a observação se detêm sobre alguns aspectos circunscritos a partir dos quais se aprende uma questão específica e a totalidade onde acontece a questão observada”.

A utilização desta técnica foi favorecida em razão de a pesquisadora ser funcionária da Câmara Municipal de Florianópolis, evitando-se, durante o levantamento de dados, possíveis constrangimentos, além de favorecer contatos constantes.

A técnica de observação utilizada foi a não-estruturada, ou seja, os dados e fatos foram registrados sem a utilização de perguntas diretas e sem a participação direta da pesquisadora, tendo apenas presenciado os fatos.

O resultado desta técnica complementou os dados que, porventura, não foram evidenciados através dos instrumentos técnicos utilizados, como as entrevistas e os questionários.

#### 5º - Terceiro Contato:

Neste procedimento, agendou-se as entrevistas com os Vereadores, os presidentes de Associações/Centros Comunitários e os Diretores e Chefes de Departamento da Câmara Municipal de Florianópolis, esclarecendo o objetivo do trabalho.

#### 6º - Entrevistas:

Nesta fase, buscou-se abordar questões relativas à participação do cidadão e de seus representantes (líderes comunitários) no processo que envolve a administração pública, bem como o papel do Vereador e dos funcionários nesse processo, além de questões que envolvem a qualidade neste processo.

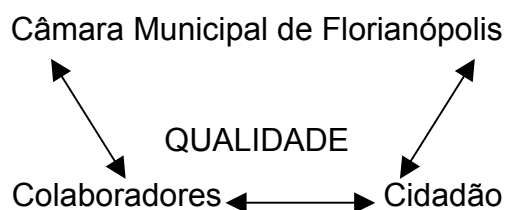
A presente entrevista caracteriza-se por ser parcialmente estruturada que, segundo Gil (1991), é guiada por uma relação de pontos de interesse que foram explorados ao longo do curso.

As identidades dos entrevistados foram totalmente preservadas, sendo os mesmos conhecidos apenas como entrevista 1 (E1), entrevista 2 (E2), entrevista 3 (E3) e assim sucessivamente até atingir o último entrevistado.

Seu encerramento deu-se quando as informações obtidas foram julgadas suficientes e representativas para o atendimento dos objetivos da pesquisa.

#### 7º - Questionários:

Nesta fase, buscou-se verificar o grau de comprometimento e de participação, conforme demonstrado na figura a seguir:



**Figura 2 – Demonstrativo do grau de comprometimento e participação**

### 3.2 População e Amostra

Segundo Lakatos e Marconi (1985, p. 163), a amostra é “[...] uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); um subconjunto do universo”.

Os autores ainda explicam que uma amostra deve ser representativa ou significativa e deve conter todos os traços característicos numa proporção relativa ao total do universo.

Neste contexto, Gil (1991, p. 97) acrescenta que:

[...] quando uma amostra é rigorosamente selecionada, os resultados obtidos no levantamento tendem a aproximar-se bastante daqueles que seriam obtidos caso fosse possível pesquisar todos os elementos do universo. E, com o auxílio de procedimentos estatísticos, torna-se possível até mesmo calcular a margem de segurança dos resultados obtidos.

De acordo com Richardson (1989, p. 103) população ou universo é “[...] o conjunto de elementos que possuem determinadas características”.

A presente pesquisa foi realizada junto à Câmara Municipal de Florianópolis, envolvendo seus funcionários, Vereadores, Diretores e Chefes de Departamento, e foi realizada também junto a uma amostra representativa de seus clientes externos, que são os habitantes e líderes comunitários do município de Florianópolis, dividida em 12 Distritos.

O levantamento dos dados da presente pesquisa abrange a seguinte população e amostra:

- a) População total de 21 Vereadores da atual legislatura da Câmara Municipal de Florianópolis (14<sup>a</sup> - período de 2000 a 2004);
- b) População total de 2 atuais Diretores e 3 atuais Chefes de Departamentos da Câmara Municipal de Florianópolis, escolhidos por manterem um contato direto com seus clientes internos e, em alguns casos, com clientes externos; e
- c) População de 238 funcionários da Câmara Municipal de Florianópolis, regidos pelo Estatuto dos Funcionários Públicos Municipais. Destes, 195 são ocupantes de cargos de provimento Efetivo, um ocupante de cargo regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e 45 são ocupantes de cargo de provimento em Comissão, referentes a uma população total de 241 funcionários, excluindo-se da pesquisa três funcionários: a autora da presente pesquisa e dois funcionários que se encontravam à disposição de outro órgão.

As populações definidas nos itens a, b e c caracterizam a pesquisa como sendo censitária por abranger todos os elementos, ou seja, por representar os elementos que compõem o universo total da Câmara Municipal de Florianópolis, composto por Vereadores, Diretores, Chefes de Departamentos e Funcionários que, de alguma forma, mantêm uma relação entre esta instituição e a população, conforme Tabela 1:

**Tabela 1 – Representação da população**

ELEMENTOS	Nº TOTAL
Vereadores	21
Diretores	02
Chefes de Departamento	03
Funcionários	238
TOTAL	264

Fonte: Câmara Municipal de Florianópolis

- d) Uma amostra intencional significativa, com características estabelecidas, de 13 presidentes de Associações/Centros Comunitários, representando um elemento por Distrito, em um total de 12, sendo que, no Distrito Sede, foram entrevistados dois elementos: um representante da área continental e um da área insular (ilha).

Esta amostra caracteriza-se por não ser probabilística e também pela função de não se possuir uma população definida de Associações/Centros Comunitários atuantes no município de Florianópolis, uma vez que seus elementos são representativos da população e apresentam, segundo definição de Richardson (1989, p.107), um sujeito-tipo, ou seja, “aquele que representa as características de todos os integrantes que pertencem a cada uma das partes da população” que, no presente caso, são representantes de comunidades que exercem e executam



atividades e serviços com características idênticas e que mantêm uma relação entre a sua comunidade e a Câmara Municipal de Florianópolis.

- e) Uma amostra de 400 habitantes de uma população de 342.315 habitantes, distribuída em 12 Distritos do Município de Florianópolis, como se pode observar na Tabela 2:

**Tabela 2 – Representação da amostra por Distrito**

DISTRITO *	Nº HABITANTES **	PROPORÇÃO %	TAMANHO AMOSTRA
Barra da Lagoa	4.331	1,27	5,08 ⇒ 5
Cachoeira do Bom Jesus	12.808	3,74	14,96 ⇒ 15
Campeche	18.570	5,42	21,68 ⇒ 22
Canasvieiras	10.129	2,96	11,84 ⇒ 12
Florianópolis (Sede)	228.869	66,86	267,44 ⇒ 267
Ingleseiros do Rio Vermelho	16.514	4,82	19,28 ⇒ 19
Lagoa da Conceição	9.849	2,88	11,52 ⇒ 12
Pântano do Sul	5.824	1,70	6,80 ⇒ 7
Ratones	2.871	0,84	3,36 ⇒ 3
Ribeirão da Ilha	20.392	5,96	23,84 ⇒ 24
Santo Antônio de Lisboa	5.367	1,57	6,28 ⇒ 6
São João do Rio Vermelho	6.791	1,98	7,92 ⇒ 8
TOTAL	342.315	100	400

\* Fonte: CMF – Leis Municipais nºs 4805/95 e 4806/95.

\*\* Fonte: IBGE – Censo Demográfico 2000 (População residente de 0 a 80 anos ou mais).

Esta amostra foi determinada através da fórmula para o cálculo de populações finitas, descritas por Richardson (1989, p.120), estabelecendo, nesta pesquisa, um nível de confiança de 95%, significando que existe uma probabilidade de que qualquer resultado obtido na amostra seja válido para a população, com uma margem de erro de 5%, significando que os resultados da amostra não podem ser rigorosamente exatos em relação à população, sendo inaceitável a utilização em pesquisas de uma margem de erro superior a 6%. Com base nos dados mencionados, o cálculo que define o tamanho das amostras é descrito a seguir:

### Tamanho da Amostra para Populações Finitas (amostra aleatória simples)

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

onde:

n = Tamanho da amostra.

$\sigma$  = 02 (Nível de confiança: escolhido em número de desvios – sigmas).

p = 50 (Proporção das características pesquisadas no universo, calculado em percentagem).

q = 50 (100 - p (em percentagem)).

N = Tamanho da população.

$E^2$  = 5% (Erro de estimação permitido).

Cálculo:

$$n = \frac{2^2 \times 50 \times 50 \times 342.315}{5^2 \times (342.315 - 1) + 2^2 \times 50 \times 50} \Rightarrow n = \frac{10.000 \times 342.315}{8557850 + 10.000}$$

$$n = \frac{3423150000}{8567850} \Rightarrow n = 399,53 \Rightarrow n = 400$$

Para a definição do tamanho das amostras estratificadas, referentes aos Distritos do Município de Florianópolis, foi determinado o tamanho proporcional dos estratos, garantindo, assim, que cada elemento da população tivesse a mesma probabilidade de pertencer à amostra. Adotaram-se as seguintes etapas descritas por Richardson (1989):

- a) percentagens de cada grupo em relação à população (proporção da população);
- b) número de casos em cada estrato (tamanho da amostra por estrato).

Cálculos:**Tabela 3 – Cálculo do tamanho da amostra por Distrito**

DISTRITO	(a)	(b)
Barra da Lagoa	$\frac{4331 \times 100}{342.315} \Rightarrow 1,27\%$	1,27% de 400 = 5,08 $\Rightarrow$ 5
Cachoeira do Bom Jesus	$\frac{12808 \times 100}{342.315} \Rightarrow 3,74\%$	3,74% de 400 = 14,96 $\Rightarrow$ 15
Campeche	$\frac{18570 \times 100}{342.315} \Rightarrow 5,42\%$	5,42% de 400 = 21,68 $\Rightarrow$ 22
Canasvieiras	$\frac{10129 \times 100}{342.315} \Rightarrow 2,96\%$	2,96% de 400 = 11,84 $\Rightarrow$ 12
Florianópolis (Sede)	$\frac{228869 \times 100}{342.315} \Rightarrow 66,86\%$	66,86% de 400 = 267,44 $\Rightarrow$ 267
Ingleses do Rio Vermelho	$\frac{16514 \times 100}{342.315} \Rightarrow 4,82\%$	4,82% de 400 = 19,28 $\Rightarrow$ 19
Lagoa da Conceição	$\frac{9849 \times 100}{342.315} \Rightarrow 2,88\%$	2,88% de 400 = 11,52 $\Rightarrow$ 12
Pântano do Sul	$\frac{5824 \times 100}{342.315} \Rightarrow 1,70\%$	1,70% de 400 = 6,80 $\Rightarrow$ 7
Ratones	$\frac{2871 \times 100}{342.315} \Rightarrow 0,84\%$	0,84% de 400 = 3,36 $\Rightarrow$ 3
Ribeirão da Ilha	$\frac{20392 \times 100}{342.315} \Rightarrow 5,96\%$	5,96% de 400 = 23,84 $\Rightarrow$ 24
Santo Antônio de Lisboa	$\frac{5367 \times 100}{342.315} \Rightarrow 1,57\%$	1,57% de 400 = 6,28 $\Rightarrow$ 6
São João do Rio Vermelho	$\frac{6791 \times 100}{342.315} \Rightarrow 1,98\%$	1,98% de 400 = 7,92 $\Rightarrow$ 8
TOTAL	100%	400

- f) Uma amostra intencional significativa não probabilística, de 120 elementos que, segundo Richardson (1989), relacionam-se intencionalmente de acordo com certas características estabelecidas, neste caso, elementos que representam o público que utiliza a *home-page* da Câmara Municipal de Florianópolis como instrumento de

sugestões, reclamações ou solicitações das mais diversas, como leis e informações.

Hoje, a *home-page* é visitada por um significativo número de pessoas, seja por curiosidade, reclamação, desabafo, pesquisa ou consulta. Mas, apenas uma média de três pessoas por dia a utiliza para os mencionados, perfazendo, de março de 2002 a abril de 2003, um total de 172 acessos. Portanto, a presente amostra abrangeu um total de 120 elementos que utilizaram a *home-page* da Câmara Municipal de Florianópolis, com as finalidades mencionadas. Esta amostra também foi definida por meio da fórmula para o cálculo de populações finitas descritas por Richardson (1989, p.120).

Cálculo:

$$n = \frac{2^2 \times 50 \times 50 \times 172}{5^2 (172-1) + 2^2 \times 50 \times 50} \Rightarrow n = \frac{10000 \times 172}{4275+10000} \Rightarrow n = \frac{1720000}{14275} \Rightarrow n = 120,49$$

$$\Rightarrow n = 120$$

**Tabela 4 – Representação total da amostra**

ELEMENTOS	Nº
Representantes Centro/Associações Comunitárias	13
Habitantes do Município	400
Público home-page*	120
TOTAL	533

### 3.3 Instrumentos de Coleta de Dados

Foram utilizados para a coleta dos dados desta pesquisa questionário e entrevista.

### 3.3.1 Questionário:

Questionário é um instrumento de coleta de dados que apresenta um número significativo e ordenado de perguntas pré-elaboradas, que devem ser coerentes com o tema da pesquisa, através do qual se obtém respostas verbalmente ou por escrito.

Segundo Gil (1991), a elaboração de um questionário deve traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos e, segundo Richardson (1989), as informações por ele obtidas permitem observar as características de um indivíduo ou grupo.

Optou-se pela utilização do questionário como um dos instrumentos de coleta de dados por apresentar, dentre tantas, uma série de vantagens, como:

- a) economia de tempo, pois pode-se atingir maior número de pessoas simultaneamente, além de abranger uma área geográfica mais ampla;
- b) respostas mais rápidas e mais precisas;
- c) maior segurança, pelo fato da não identificação do informante; e
- d) não-influência do pesquisador o que proporciona menos riscos de distorções.

A aplicação do questionário ocorreu em três fases:

✓ 1ª fase:

De uma população total de 241 funcionários da Câmara Municipal de Florianópolis, 195 funcionários são de provimento Efetivo, 1 funcionário é regido pela

Consolidação das Leis do Trabalho e 45 são de provimento em Comissão. Foram aplicados 233 questionários (Apêndice B), assim distribuídos:

- a) 190 questionários aplicados aos funcionários de provimento Efetivo e Celetista, excluindo-se da população total seis funcionários: autora da pesquisa, dois funcionários que se encontravam à disposição de outros órgãos e três funcionários aos quais foram aplicadas as entrevistas; e
- b) 43 questionários aplicados aos funcionários de provimento em Comissão, excluindo-se da população total dois funcionários aos quais foram aplicadas as entrevistas.

O questionário utilizado classifica-se como, questionário de perguntas fechadas, definido por Richardson (1989, p. 143) como “[...] instrumento em que as perguntas ou afirmações apresentam categorias ou alternativas de respostas fixas e preestabelecidas”, apresentando respostas do tipo múltipla escolha, no qual o informante terá uma série de alternativas hierarquizadas e deverá responder à alternativa que mais se ajusta às suas características, às suas idéias ou aos seus sentimentos (RICHARDSON, 1989).

✓ 2ª fase:

Aplicação do questionário a uma amostra de 400 pessoas que representam os habitantes dos 12 Distritos do Município de Florianópolis (Apêndice C).

No questionário foram utilizadas também perguntas classificadas como fechadas, com combinação de respostas de múltipla escolha com as respostas abertas.

Segundo Lakatos e Marconi (1985, p. 204):

[...] a técnica da escolha múltipla é facilmente tabulável e proporciona uma exploração em profundidade quase tão boa quanto à de perguntas aberta, [...] a combinação com as respostas abertas possibilita mais informações sobre o assunto, sem prejudicar a tabulação.

✓ 3ª fase:

Aplicação do questionário a uma amostra intencional e significativa de 120 elementos que utilizam e acessam a *home-page* da Câmara Municipal de Florianópolis como instrumento de sugestões, reclamações ou solicitações das mais diversas, como leis e informações. Uma amostra foi definida a partir dos acessos feitos nos meses de março de 2002 a abril de 2003 com as finalidades anteriormente descritas e com características que definem a população, perfazendo, em média, três a cinco acessos diários (Apêndice D).

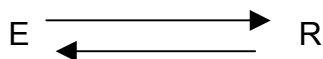
Após a redação dos questionários, realizou-se um pré-teste em uma pequena população escolhida com o objetivo de validá-lo antes da sua utilização definitiva e evidenciando possíveis falhas existentes, como complexidade das questões, perguntas supérfluas, linguagem inacessível e ambigüidade, dentre outras.

Os questionários foram entregues pessoalmente a cada um dos informantes, acompanhados de uma carta de apresentação (Apêndice A), informando o objetivo da pesquisa, com exceção dos questionários realizados na segunda fase, em que a entrevistadora estava presente na elaboração e coleta dos dados, que, anteriormente, explanou o objetivo da pesquisa. Com relação à aplicação dos questionários aos usuários da *home-page* para a coleta de dados, eles foram realizados através de *e-mail*, sendo os objetivos da pesquisa apresentados com uma nota, de forma sucinta e mais simples possível, juntamente com as questões.

As identidades dos informantes foram totalmente preservadas e, para enfatizar tal situação, foram orientados a não se identificarem e a encaminharem os questionários devidamente preenchidos, no caso dos funcionários, à sua Chefia imediata, que ficaria responsável por enviá-los à pesquisadora em envelope fechado e não identificado. Nos questionários realizados na terceira fase, os informantes foram orientados a encaminhar as respostas via *e-mail*, para o endereço eletrônico da autora ou da Câmara. Os questionários realizados na segunda fase foram recolhidos à medida que foram completados, uma vez que a entrevistadora estava presente durante a coleta dos dados.

### 3.3.2 Entrevista:

Para Richardson (1989), a entrevista é definida como uma técnica que permite o desenvolvimento de uma estreita relação entre as pessoas, em que as informações são transmitidas de uma pessoa A, que representa o emissor, a uma pessoa B, que representa o receptor, sendo que o processo de comunicação é produzido em ambos os sentidos.



**Figura 3 – Relação Emissor e Receptor**

Este procedimento, segundo Lakatos e Marconi (1985), é utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema.



Adotou-se na presente pesquisa a técnica de entrevista parcialmente estruturada, sendo elaborado um roteiro contendo um número ordenado de questionamentos que podem ou não serem seguidos com rigidez, tendo o informante a liberdade de enriquecer a pesquisa, participando quase que diretamente da elaboração do seu conteúdo. Esse enriquecimento da pesquisa deu-se através da exploração de informações ao longo do curso da entrevista, uma vez que esta técnica oferece um vasto campo de interrogativas à medida que os questionamentos são realizados e as respostas são obtidas.

A elaboração do roteiro das entrevistas seguiu três fases:

1ª fase:

Aplicou-se um roteiro da entrevista a ser realizada com os 21 Vereadores da atual legislatura (Apêndice E).

2ª fase:

Aplicou-se um roteiro da entrevista a ser realizada com 13 presidentes de Associações/Centros Comunitários que representam cada Distrito do município de Florianópolis, sendo que o Distrito Sede fica representado por um elemento representativo da área continental e outro da insular (Apêndice F).

3ª fase:

Aplicou-se um roteiro de entrevista a ser realizada com os dois Diretores e com os três Chefes de Departamentos (Apêndice G).

O objetivo dos questionamentos realizados nas entrevistas da primeira e terceira fases foi o de verificar o grau de comprometimento existente e sua participação, ou seja, a estreita relação ou a não-existente entre os atuais Vereadores, Diretores e Chefes de Departamentos com seu público (interno e externo).

Com relação às entrevistas realizadas na segunda fase, o objetivo foi investigar o envolvimento dos líderes comunitários no cenário que envolve a sua comunidade e a Câmara Municipal de Florianópolis.

As entrevistas foram realizadas com uso de gravadores, seguindo-se os roteiros elaborados e utilizando-se também algumas anotações. As identidades dos informantes foram totalmente preservadas sendo os mesmos identificados como entrevista 1 (E1), 2 (E2), 3 (E3), e assim consecutivamente, e encerrou-se quando as informações obtidas foram julgadas suficientes e representativas dos objetivos da pesquisa.

## **4 RESULTADOS**

Este Capítulo compreende os resultados obtidos na pesquisa realizada na Câmara Municipal de Florianópolis, através dos instrumentos descritos no capítulo anterior, abrangendo, inicialmente, sua caracterização e atual situação e, posteriormente, a apresentação, descrição, análise e interpretação dos dados coletados na presente pesquisa.

### **4.1 Caracterização da Organização em Estudo**

A entidade pesquisada é a Câmara Municipal de Florianópolis (CMF), um Colégio de representantes do povo, denominação apresentada na Lei Orgânica do Município de Florianópolis, que forma o Poder Legislativo do Governo do Município de Florianópolis, possuindo, portanto, características eminentemente políticas.

As datada criação da Câmara e da Prefeitura Municipal de Florianópolis não foram encontradas em registros presumindo-se, então, que seja em 23 de março de 1726, data em que o pequeno povoado de Dias Velho foi elevado à categoria de Vila, desmembrando-se, portanto, da Vila de Laguna. Com este feito, foi realizada a primeira eleição do poder público da Câmara do Desterro, passando a ser instituto próprio da atividade parlamentar do Município, visando sempre o aprimoramento governativo do mesmo.

Os primeiros representantes oficiais da Câmara da nova Vila foram: o Juiz Domingos Lopes, o procurador Antônio de Castilho, o Vereador Francisco Martins, o escrivão Sebastião Rodrigues Camacho e o capitão-mor Sebastião Rodrigues de Bragança que exerciam suas autoridades sobre todos os moradores da pequena Vila, com amplos poderes para determinar a postura e o costume dos seus habitantes.

A construção de sua sede levou nove anos e dez meses, sendo iniciada em 2 de fevereiro de 1771 e entregue em 29 de dezembro de 1780. Dez anos mais tarde, seu construtor, João Tavares Fernandes, foi eleito Juiz Presidente da Câmara da Vila da Nossa Senhora do Desterro. Ao longo do tempo, vem sofrendo modificações, principalmente na parte interna, mas é um prédio de grande valor histórico dentro do contexto político-social da cidade, pois relata toda a trajetória legislativa na Ilha de Santa Catarina, além de ser uma das mais importantes edificações da arquitetura civil da cidade de Florianópolis.

Assim, o Poder Legislativo no Município de Florianópolis é exercido pela Câmara Municipal, também conhecida como Câmara de Vereadores, que tem sua atual sede no Palácio Dias Velho, situado na Praça XV de Novembro, nº 214, na Capital do Estado. Sua organização e administração são regidas pela Lei Orgânica do Município, também denominada Carta Própria, e equivale à Constituição Municipal, que lhe assegura sua tríplice autonomia política, administrativa e financeira; pelo seu Regimento Interno que regulamenta todas as suas ações e atribuições; e também pela atual Lei de Responsabilidade Fiscal que determina que o Poder Público realize despesas dentro do limite de suas receitas.

Atualmente, a Câmara dos Vereadores é composta por 21 (vinte e um) Vereadores, eleitos diretamente pelos cidadãos, para uma legislatura de quatro

anos, cujas atribuições são, dentre outras, controlar e fiscalizar os atos do Executivo; julgar infrações político-administrativas dos Vereadores e do Prefeito; praticar atos administrativos nos assuntos de economia interna da Câmara; exercer atividade concretizada em disposições normativas (leis), em deliberações administrativas (decretos legislativos, resoluções e outros atos), em sugestões ao Executivo (indicações) sobre todo e qualquer assunto da competência local, de representante e atuante junto à comunidade, no que se refere à defesa dos interesses coletivos e possível solucionador dos problemas apresentados pelos munícipes (LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS, 1990).

A Lei Orgânica do Município de Florianópolis (1990) ainda descreve que compete à Câmara Municipal, entre outras responsabilidades e atribuições da Constituição Federal, definidas em seus artigos 29 e 30, a função de legislar sobre assuntos de interesse local, como regulamentação dos tributos municipais; discussão e aprovação do orçamento anual do Município; delimitação das formas de organização político-administrativa da Prefeitura; definição do zoneamento e do uso e ocupação do solo; e aprovação das diretrizes gerais de desenvolvimento urbano, contidas no Plano Diretor do Município.

#### **4.1.1 Natureza**

Para uma melhor compreensão da estrutura organizacional da Câmara Municipal de Florianópolis, apresenta-se, no Anexo A, o organograma funcional quando da realização da presente pesquisa. Este organograma foi utilizado pela

Câmara até o mês de maio de 2003, sendo que a nova Mesa Diretora, eleita para o biênio 2003/2004, elaborou um novo organograma (Anexo B), resultado da realização de uma reforma administrativa.

A Câmara Municipal de Florianópolis funciona por meio de sessões plenárias sucessivas para o desempenho de suas atribuições, em períodos legislativos anuais (está na 14ª Legislatura), em que cada legislatura terá a duração de quatro anos.

A Câmara é deliberada pelo Plenário, órgão máximo da Empresa, que tem uma estrutura política, pois dá origem pelo seu elenco componente essencial, o Vereador. Portanto, cabe ao Plenário legislar. É administrada pela Mesa Diretora, órgão de representação e diretivo que é constituído pelo Presidente, Vice-Presidente, 1º e 2º Secretários. Cabe à Mesa a prática de atos de direção, administração e execução das deliberações aprovadas pelo Plenário, na forma regimental. É representada e dirigida pelo Presidente, que é responsável pela prática de atos de condução de seus trabalhos e de relacionamento externo da Câmara com outros órgãos e outras autoridades, especialmente com o Prefeito, praticando ainda atos específicos como promulgação de leis, decretos legislativos e resoluções da Mesa.

#### **4.1.2 Funções**

As funções da Câmara Municipal de Florianópolis não se resumem apenas a sua principal função que é fazer leis, mas também exercer a função de fiscalizadora, de assessoramento ao Executivo e de administração de seus serviços.

Sua atribuição é normativa, ou seja, regular e administrar a conduta dos munícipes referentes aos interesses locais.

A Câmara não administra o Município, apenas estabelece normas de administração. Não executa obras e serviços públicos e sim dispõe sobre sua execução. Portanto, delibera e atua com caráter regulatório, genérico e abstrato.

A função legislativa é sua principal função, que se resume na votação de leis e estende-se a todos os assuntos da competência do Município.

A função de controle e de fiscalização compreende o controle político-administrativo sobre a conduta do Executivo e sua fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, que se expressa em decretos legislativos e resoluções do Plenário.

Outra função exercida pela Câmara é o Assessoramento ao Prefeito, que é expressa com as indicações aprovadas pelo Plenário. A indicação é uma sugestão do Legislativo ao Executivo que aponta medidas e soluções administrativas muitas vezes não percebidas pelo Executivo, mas pressentidas pelo Legislativo como de grande interesse para a comunidade.

Já a função administrativa é restrita à sua organização interna e é expressa por atos administrativos, como portarias, resoluções, instruções, sujeitos ao controle judicial de sua legalidade e ao exame do Tribunal de Contas.

Para se conhecendo um pouco sobre a natureza e as funções da Câmara Municipal de Florianópolis, a seguir, descreve-se resumidamente sua formação.

### 4.1.3 Estrutura

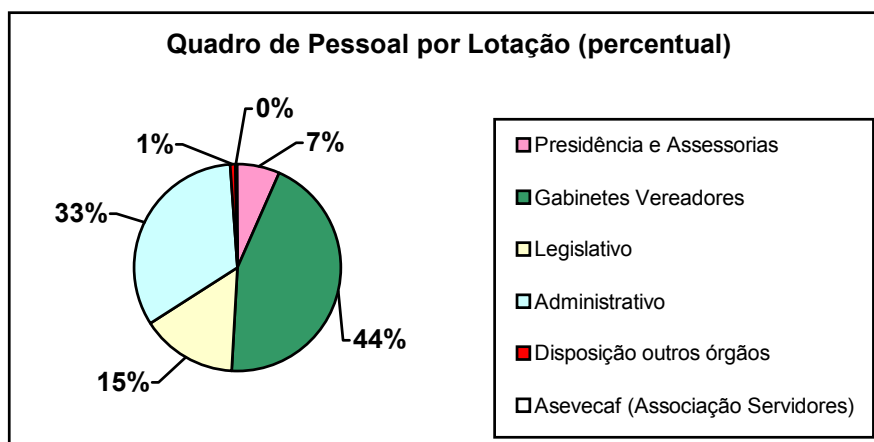
#### 4.1.3.1 Quadro de Pessoal

O Quadro de Pessoal da Câmara Municipal de Florianópolis, até dezembro de 2002, era constituído de 241 funcionários. Destes, 195 eram de cargos de provimento Efetivo, um era ocupante do cargo regido pela Consolidação das Leis do Trabalho e 45 eram ocupantes de cargo de provimento em Comissão, distribuídos conforme a Tabela 5 e os gráficos:

**Tabela 5 – Quadro de pessoal da CMF por lotação**

ÁREA	EFETIVO CLT	COMISSÃO	TOTAL
Presidência e Assessorias	13	03	16
Gabinetes Vereadores	68	38	106
Legislativo	35	01	36
Administrativo	77	03	80
Disposição outros órgãos	02	-	02
Asevecaf (Associação Servidores)	01	-	01
TOTAL	196	45	241

Fonte: Câmara Municipal de Florianópolis, ago/2002.

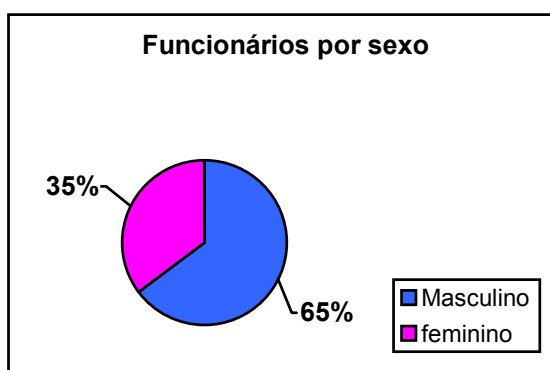


**Gráfico 1– Quadro de Pessoal da CMF por Lotação**

Fonte: Câmara Municipal de Florianópolis - CMF

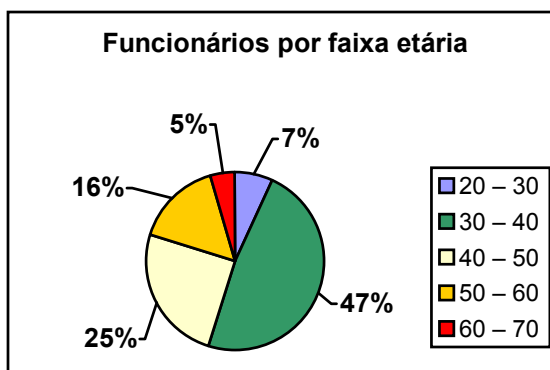


No Gráfico 2, percebe-se que a maioria dos 241 (65%) funcionários da Câmara é do sexo masculino e 35%, do sexo feminino. Já no Gráfico 3, verifica-se que eles se encontram na faixa etária entre 21 e 67 anos, com concentração de 47% na faixa entre 30 e 40 anos. (dados fornecidos pela CMF em agosto de 2002).



**Gráfico 2 – Quadro de Pessoal da CMF por sexo**

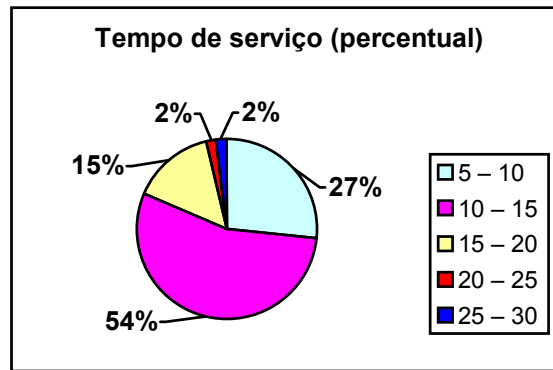
Fonte: Câmara Municipal de Florianópolis - CMF



**Gráfico 3 – Quadro de Pessoal da CMF por faixa etária**

Fonte: Câmara Municipal de Florianópolis - CMF

No Gráfico 4, constata-se que a maioria, 131 funcionários, representando 54%, trabalha há mais de 10 anos na Câmara, sendo que dois funcionários são do quadro comissionado e 129, do quadro efetivo. Os funcionários com menos de 10 anos de serviço perfazem o total de 64, representando 27%, sendo 21 funcionários da Prefeitura que foram transpostos para a Câmara no ano de 1993 e 43 comissionados (cargos dos Vereadores e da Presidência).

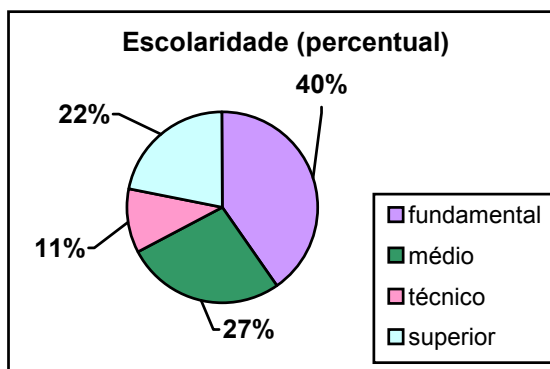


**Gráfico 4 – Quadro de Pessoal da CMF por tempo de serviço**

Fonte: Câmara Municipal de Florianópolis - CMF

A Câmara possui um Plano de Carreira elaborado em 1992, que estabelece critérios de carreira para a ascensão funcional horizontal e vertical dos servidores pertencentes ao seu Quadro Único de Pessoal (efetivos em 2002), representado por grupos ocupacionais, assim distribuídos:

- a) Grupo Ocupacional Manual / Operacional: representado pelas Classes I e II (22 funcionários) e Classes III e IV (57 funcionários), exigindo dos seus ocupantes, respectivamente, a escolaridade em ensino fundamental incompleto e completo;
- b) Grupo Ocupacional Nível Médio: representado pela Classe V (63 funcionários) e Classe VI (21 funcionários), exigindo dos seus ocupantes, respectivamente, escolaridade em ensino médio completo e profissionalizante; e
- c) Grupo Ocupacional Nível Superior: representado pela Classe VII (33 funcionários), exigindo dos seus ocupantes escolaridade em ensino superior completo.



**Gráfico 5 – Quadro de Pessoal da CMF por escolaridade.**

Fonte: Câmara Municipal de Florianópolis

#### 4.1.3.2 Vereador

Segundo Meirelles (1988), o Vereador é o agente político investido de mandato legislativo local, para uma legislatura de quatro anos, pelo sistema partidário e de representação proporcional, por voto secreto e direto.

A Câmara Municipal de Florianópolis é constituída por 21 Vereadores, que tem a atribuição, dentre tantas, controlar e fiscalizar determinados atos do Executivo; julgar infrações político-administrativas do Prefeito e de seus pares; praticar atos administrativos nos assuntos de economia interna da Câmara; exercer atividade concretizada em disposições normativas (leis), em deliberações administrativas (decretos legislativos, resoluções e outros atos), em sugestões ao Executivo (indicações) sobre todo e qualquer assunto da competência local, de representante a atuante junto à comunidade, no que se refere à defesa dos interesses coletivos e possível solucionador das necessidades apresentadas pelos munícipes.

#### **4.1.3.3 Mesa Diretora**

A Mesa Diretora é o órgão representativo e diretivo dos trabalhos legislativos e administrativos da Câmara Municipal de Florianópolis e atualmente é constituída por um presidente, um vice-presidente e dois secretários, com mandato de dois anos e com funções exclusivas de direção, administração e execução das deliberações aprovadas pelo Plenário.

O presidente da Mesa é o representante legal da Câmara, que exerce as funções de legislação, quando dirige e orienta o processo legislativo e preside o Plenário; de administração, quando realiza atividades executivas; e a de representação, quando atua, em nome da Câmara, nos seus atos internos e externos. Além destas funções, Meirelles (1988) destaca ainda como incumbências do presidente da Câmara Municipal dar posse ao Prefeito, ao vice-Prefeito e aos Vereadores, além declarar a extinção do mandato.

O vice-presidente da Câmara tem como única atribuição substituir o presidente, quando de sua ausência por motivos ocasionais ou justificáveis.

Os secretários têm como atribuição auxiliar a presidência nos seus serviços.

#### **4.1.3.4 Plenário**

Conforme o atual Regimento Interno da Câmara Municipal de Florianópolis (2002), em seu art. 63, “Plenário é o órgão deliberativo e soberano da

Câmara, constituído pela reunião de Vereadores”. É também conhecido como a sala de sessões da Câmara.

Segundo Meirelles (1988), as atribuições do Plenário “São políticas por excelência”, apresentando também atribuições deliberativas e legislativas. Dele emanam as leis locais propriamente ditas e surgem os decretos legislativos, as resoluções, atos que aprovam ou rejeitam proposições, e a expedição de atos administrativos.

#### **4.1.3.5 Sessão Plenária**

É a reunião pública realizada em Plenário. É aberta e tem prosseguimento com a presença de, no mínimo, um terço dos membros da Câmara.

Segundo o Regimento Interno da CMF (2002), em seu art. 71, as sessões Plenárias da Câmara Municipal podem ser: de instalação, ordinárias, extraordinárias, especiais, solenes ou comemorativas, sendo que cada uma se instala conforme preceitos estabelecidos em Lei e são abertas ao público em geral.

#### **4.1.3.6 Comissões Legislativas**

O art. 27 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Florianópolis diz que as Comissões Legislativas “São órgãos técnicos constituídos pelos membros da

Câmara, em caráter permanente ou transitório, destinados a proceder a estudos e emitir pareceres especializados, e sempre que possível a realizar investigações ou à representação da Câmara” (CÂMARA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS – REGIMENTO INTERNO, 2002).

Atualmente, são representadas pelas Comissões Permanentes, às quais compete estudar proposições que devem ser objeto de discussão e votação do Plenário, inclusive convênios e outras matérias submetidas ao seu exame. Uma das principais competências destas Comissões é a realização das audiências públicas. São representadas por nove Comissões compostas por Vereadores que discutem, opinam, manifestam e exoram pareceres sobre assuntos relevantes a cada uma. São elas: Comissões de Constituição, Justiça, Redação de Leis e Veto; de Orçamento, Finanças e Tributação; de Viação, Obras Públicas e Urbanismo; de Meio Ambiente; de Saúde; de Educação, Cultura e Desporto; de Trabalho, Legislação Social e Serviço Público; de Defesa do Consumidor e Direitos Humanos; e de Turismo e Assuntos Internacionais.

Também são representadas pelas Comissões Temporárias, que têm a finalidade específica de estudo, investigação ou inquérito e representação social, extinguindo-se logo que são alcançados os seus objetivos ou que tenham seus prazos expirados. São representadas por Vereadores que estudam, investigam, representam e apreciam denúncias dentro de cada competência. São elas: Comissão Parlamentar Especial e de Inquérito; de Representação; e de Investigação e Processante.

#### **4.1.3.7 Proposições**

Proposições são todas as matérias sujeitas à apreciação da Câmara e são regulamentadas pelo Título VII, Capítulos I a VI e Seções I à X do Regimento Interno da CMF (2002). São representadas pelos Projetos (Leis, Decreto, Resolução, Emenda), Substitutivo e Emendas, Indicações, Requerimentos e Moções. Todas têm como finalidade regular as matérias, sugerir, pedir e se manifestar dentro da competência específica de cada uma das proposições.

#### **4.1.3.8 O Processo Legislativo**

A Lei Orgânica do Município de Florianópolis (1990) prevê, em seu art. 53, que o Processo Legislativo compreende a elaboração de formação de emendas à Lei Orgânica Municipal, de leis complementares, de leis ordinárias, de decretos legislativos, de resoluções e de propostas de emenda à Constituição do Estado.

O Processo Legislativo é a sucessão ordenada de atos necessários à formação da lei, do decreto legislativo ou da resolução do Plenário. Desenvolve-se por meio de fases e atos essenciais à tramitação do projeto, ou seja, qualquer Vereador, Mesa ou Comissão da Câmara, Prefeito, ou ainda a população podem dar impulso a uma Lei, que se faz através de um projeto. Este projeto, anteriormente examinado pelas Comissões, é discutido para oportuna votação, sendo a fase propriamente pública da elaboração da lei, realizada em Plenário. Após a discussão

deste projeto, é realizada a sua votação, ou seja, a manifestação de vontade do Plenário, através do voto de cada um dos Vereadores presentes na sessão. Uma vez votado, este projeto transformar-se-á ou não em Lei. Em caso positivo, pode sofrer a sanção, que é a aprovação do Executivo, ou a promulgação, que é a sua aprovação pelo Legislativo. Como Lei, ela é publicada a fim de sua legitimidade e dar conhecimento do seu texto para seu cumprimento.

Uma norma legal é formada a partir da percepção de uma necessidade, seja observada, sentida e/ou apresentada pelos munícipes e/ou agentes municipais. Para que esta necessidade possa ser solucionada, é necessária a formação de normas legais cujo efetivo cumprimento acarretará posterior solução à referida necessidade, sempre buscando a defesa dos interesses coletivos do Município.

Portanto, o projeto é o passo inicial para a formação de uma norma legal, seguida de sua sanção ou promulgação para sua efetiva formação. Se uma norma legal surge a partir de uma necessidade, nada mais justo que haja uma efetiva participação da população nesse processo.

Atualmente, na Câmara Municipal existem instrumentos legais para fornecer tal participação, mas, apesar disso, verifica-se pouca efetivação destas práticas, decorrente, dentre outros motivos, da desinformação dos cidadãos e da crescente desorganização de algumas parcelas expressivas da população, e até mesmo por falta de interesse por parte de alguns agentes públicos.

O que vem acontecendo são alguns esforços para consolidar efetivamente o processo democrático através das práticas democrático-participativas. Mas, apesar desses esforços, a participação do cidadão no processo legislativo ainda é muito pequena.



A participação do cidadão começa a se efetivar a partir do momento em que ele exerce seu direito ao voto, ou seja, é quando está em suas mãos o direito de eleger seu representante legal, aquela pessoa capaz de atuar junto à comunidade em defesa dos seus interesses coletivos e com possível solucionador das suas necessidades.

A participação popular é tida como um dos princípios fundamentais da soberania brasileira, sendo encontrada e disciplinada em vários dispositivos legais.

Neste sentido, a Constituição de 1988 deu o primeiro passo, sendo considerada a mais democrática de todas. A partir dela, verificou-se mudanças com relação à participação popular nas demais legislações, sejam estaduais ou municipais.

No âmbito municipal, mais precisamente na Câmara Municipal de Florianópolis, a participação popular é disciplinada pela Lei Orgânica do Município, pelo Regimento Interno e por várias outras Leis que dizem respeito a questões financeira, orçamentária, de urbanística, meio ambiente, social, cultural e de planejamento.

Dentro do Regimento Interno, que é um conjunto de normas que regulamentam todo o processo legislativo da Câmara Municipal de Florianópolis, pode-se encontrar vários dispositivos que disciplinam a participação popular em seu processo, como:

a) Sessões Públicas

Todas as Sessões da Câmara Municipal de Florianópolis, sejam reuniões em Plenário ou das Comissões Permanentes, são públicas. Portanto, qualquer cidadão poderá assistir tais reuniões sem qualquer impedimento.

#### b) Tribuna da Câmara

A Tribuna é um espaço concedido pela Câmara Municipal de Florianópolis a todos os cidadãos e entidades para apresentarem, por meio de contato direto com os Vereadores, suas preocupações, seus anseios ou qualquer assunto de interesse público.

Este espaço já vem sendo regulamentado desde 1990 com a Lei Orgânica do Município e, posteriormente, em 1992, com o antigo Regimento Interno. Porém, verificou-se que efetivamente passou a ser concedido a partir de 1997, quando sua prática passou a ser vista como importante instrumento de discussão.

A Tribuna, hoje, é tida como essencial para garantir uma maior integração do Legislativo Municipal com a população. Sua importância é percebida pela ampliação do número de Tribunas, que ocorriam sempre na primeira sessão de cada mês, e atualmente ocorrem duas vezes ao mês, e também por alguns resultados obtidos através de suas discussões, como a geração de indicações, os requerimentos e até os projetos de lei, objetivando o atendimento dos assuntos colocados em discussão.

Segundo o Relatório de Atividades da Câmara Municipal de Florianópolis da 14ª Legislatura (2002), “[...] no biênio 2001-2002, a Câmara promoveu 31 Tribunas, que contaram com a participação de 45 entidades. Falta de infra-estrutura, reivindicações trabalhistas, discussão sobre novos empreendimentos e o impacto de grandes obras para a vida das comunidades estiveram entre os principais temas apresentados”.

#### c) Audiência Pública

Audiência Pública é um instrumento colocado à disposição da sociedade e das entidades pela Câmara Municipal, com o objetivo de instruir matérias legislativas e/ou tratar de assuntos de interesse público.

Elas vêm sendo realizadas desde a aprovação da Lei de Responsabilidade Fiscal de 4 de maio de 2000, quando esta permitiu uma maior transparência com relação à gestão fiscal, assegurando a participação popular em audiências públicas no processo de elaboração e de discussão dos planos, da lei de diretrizes orçamentárias e de orçamentos.

Com os efeitos positivos de tais discussões, sua prática estendeu-se às esferas social, educacional, urbana, entre outras.

Nas audiências públicas, o objetivo do Legislativo é atuar como mediador em diversas discussões sobre a cidade com comunidades, moradores e entidades. É de competência das Comissões Permanentes da Câmara levantar discussões sobre assuntos relevantes à sua área de atuação.

Segundo o Relatório de Atividades da Câmara Municipal de Florianópolis da 14ª Legislatura, biênio 2001-2002 (2002), as principais audiências públicas realizadas no período de janeiro 2001 a outubro de 2002, envolveram as seguintes questões: territoriais, trabalhistas, financeiras, previdenciárias, viárias, de zoneamento, de trânsito, de plano Diretor, de saneamento, de saúde, de educação e de turismo.

#### d) Iniciativa Popular

A iniciativa popular refere-se à participação do cidadão no processo legislativo, ou seja, no processo de elaboração de leis.

Qualquer pessoa pode encaminhar requerimentos à Câmara que serão encaminhados pelo Presidente ao Executivo ou às Comissões na forma da legislação específica.

## **4.2 Apresentação dos Resultados**

Neste tópico, primeiramente procura-se descrever e analisar as entrevistas realizadas com os Vereadores que compõem a Câmara Municipal de Florianópolis; com as lideranças comunitárias (Associação de Moradores ou Conselhos Comunitários) que representam as regiões do município de Florianópolis; e com os Diretores e Chefias de Departamento da CMF. Posteriormente, apresenta-se os resultados obtidos com a aplicação dos questionários junto aos funcionários da CMF, aos cidadãos residentes no município de Florianópolis e aos usuários da *home-page* da Câmara, com suas respectivas análises dos dados.

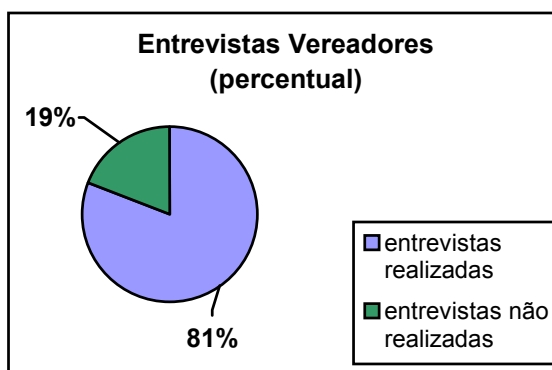
### **4.2.1 Entrevistas com Vereadores**

A CMF possui 21 Vereadores assim distribuídos:

- a) Um Vereador do Partido Comunista do Brasil (PCdoB);
- b) Seis Vereadores do Partido da Frente Liberal (PFL);

- c) Três Vereadores do Partido do Movimento Democrático Brasileiro (PMDB);
- d) Sete Vereadores do Partido Progressista (PP);
- e) Um Vereador do Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB);
- f) Um Vereador do Partido dos Trabalhadores (PT);
- g) Um Vereador do Partido Trabalhista Brasileiro (PTB); e
- h) Um Vereador sem definição de partido.

Da população total de 21 Vereadores que a pesquisa tentou abranger, 17 Vereadores aceitaram realizar a entrevista, representando 81%; 4 Vereadores, representando 19%, recusaram-se a realizá-la, como demonstrado no Gráfico 6:



**Gráfico 6 – Entrevistas Vereadores**

Fonte: Dados Primários, 2002

Das 17 entrevistas, 13 foram realizadas com a utilização de gravador e 4 foram realizadas por escrito (opção dos entrevistados), com posterior entrega à pesquisadora. Em seguida, as entrevistas foram transcritas com a reprodução na íntegra das declarações dos entrevistados e identificadas como Entrevistas 01 a 09, Entrevista 12, Entrevista 19, Entrevista 21, Entrevista 25 e Entrevistas 27 a 30

(Apêndice H). Em médias as entrevistas duraram uma hora e foram realizadas no período de outubro de 2002 a setembro de 2003.

As questões levantadas na entrevista basearam-se em um roteiro de 27 questões, abrangendo: atividades e perfil do Vereador, conhecimento que possuem sobre a CMF e importância dada à integração CMF/Vereador/Funcionário/Cidadão e à Qualidade. Por fim, os Vereadores apresentaram algumas sugestões para efetuar melhorias quanto aos serviços prestados, à participação do cidadão, à relação Entidade e funcionários e ao papel do Vereador.

Através dos relatos das entrevistas, pode-se observar que o Vereador da Câmara Municipal de Florianópolis exerce uma infinidade de atividades, destacando-se a preocupação em exercer corretamente suas funções internas e sua representação perante a sociedade. Esta representação é exercida por meio de relacionamentos, já que se encontram numa esfera municipal, significando estarem mais próximos do cidadão.

O atendimento abrange desde a forma individual (para a maioria) até a forma coletiva (para uma minoria), atendendo as mais variadas e possíveis reivindicações tanto individual, como calçamentos, obras, empregos, vagas em colégios, quanto coletivo, como preocupações, com questões orçamentárias, com questões institucionais dos bairros.

O cargo de Vereador é um cargo público investido de mandato pelo sistema de eleições que deve ser exercido de forma ética, transparente, representativo e comprometido, segundo alguns atributos apresentados nas entrevistas. Felicidade, algo vibrante, uma benção de Deus, gratificação, prazer, dom, honradez, orgulho e responsabilidade foram alguns sentimentos citados por alguns entrevistados.

Nos depoimentos coletados, apesar de a maioria dos vereadores exercerem seus primeiros mandatos, eles acreditam que os trabalhos da Câmara Municipal de Florianópolis vêm sendo executados de forma madura, transparente e aberta, voltados para o macro da cidade, ocorrendo um crescimento no modo de pensar e agir de seus membros. Este crescimento ocorreu, segundo seus depoimentos, em virtude da renovação dos seus Vereadores que apresentavam idéias novas, fora dos padrões, existentes há várias legislações. Porém, dois Vereadores argumentaram que, para que ocorresse realmente esse “tal” crescimento apontado pelos demais Vereadores, a Câmara deveria melhorar seus debates durante as sessões e divulgar mais seus trabalhos, e seus membros deveriam saber o que vem a ser um parlamento.

Os relatos ainda apresentam a visão que os Vereadores têm com relação à missão da Câmara Municipal de Florianópolis. Deste modo, é de conhecimento geral e unânime, que a Câmara atenda os seus princípios legais que é a fiscalização dos trabalhos do Executivo, além de ser a representante dos anseios da comunidade, legislando de acordo com as aspirações da população e objetivando o seu bem-estar.

Observa-se também que alguns pontos positivos e negativos foram levantados pelos Vereadores no que diz respeito às relações mantidas pela Entidade com os funcionários, Vereadores e cidadãos.

Neste contexto, quanto à relação Câmara/cidadão, a maioria dos Vereadores afirmaram que a Câmara mantém uma boa relação com o cidadão através das audiências públicas, das tribunas livres, das reuniões das comissões, o que permite uma maior participação da população, propiciando-lhes liberdade de expressão e uma participação mais efetiva. Os Vereadores apontaram também que,

questões referentes ao espaço físico, à divulgação dos trabalhos, à infra-estrutura, à participação mais efetiva da Câmara nas comunidades e também à consciência da comunidade em participar, influenciam muito a melhoria na relação Câmara/cidadão.

Os relatos apontados pelos Vereadores, com relação à Administração/Funcionário, tiveram mais pontos negativos, como a falta de transparência sobre dados da Câmara, principalmente no que se refere a questões financeiras; falta de abertura para o funcionário opinar; falta de uma direção mais aberta, que administre mais de perto seus funcionários e que proporcione mais diálogos e esclarecimentos dos fatos que aconteceram ou que venham a acontecer; falta de conhecimento, por parte dos funcionários, sobre seus deveres; rompimento de comunicação em virtude de estar a Câmara, hoje, dividida em dois prédios. Como ponto fraco foi unânime a questão da vontade da administração em não estreitar essa ligação através de eventos e o estímulo a reformas e reestruturação.

A maioria relatou, no que se refere ao relacionamento com os funcionários da Entidade, que não mantêm uma relação direta com os funcionários da Casa, mas mantêm uma relação estreita apenas com os funcionários que trabalham diretamente na sua assessoria, como os técnicos e seus funcionários diretos, dizendo que eles são prestativos, dedicados, competentes e responsáveis.

Sobre a relação Vereador/cidadão, foi unânime a colocação de que eles mantêm uma relação muito direta em constante busca, disponibilidade de atendimento, participação, freqüência, valorização e comprometimento com as ações da comunidade. A minoria afirmou que gostaria de estar mais presente, viver o dia-a-dia de uma comunidade, apontando também as questões de que a relação torna-se um pouco enfraquecida em virtude de não se poder atender a todos e a todas as reivindicações. Foi colocado também a questão do horário de



funcionamento da Câmara, apenas no horário noturno, com Sessões a partir das 19h, e a questão de que, quando existe relação, ela é uma vinculação exclusivamente política.

Na última questão, referente à relação Funcionários/cidadão, os Vereadores afirmaram, por unanimidade, que os funcionários da Câmara mantêm uma boa relação com o cidadão, apresentando um atendimento de respeito, atenção, gentileza, cavalheirismo e dedicação naquilo que executam, sendo que um Vereador destacou o bom trabalho executado pelos funcionários da área Legislativa. Quando essa relação deixa de existir, é por questões de estrutura física, falta de conhecimento sobre os assuntos da Câmara, quer seja por falta de interesse ou um despertar para o servir, por parte de alguns funcionários, ou pelo simples fato de encontrar-se fora de sua área de interesse.

Outro ponto levantado na pesquisa, com o objetivo de verificar qual é o conhecimento do Vereador sobre a Câmara, diz respeito às funções que a Instituição exerce, ou melhor, quais as funções que, na visão do Vereador, atendem ou não às necessidades dos cidadãos e quais ultrapassam suas expectativas.

Com referência ao atendimento das necessidades do cidadão ficou evidente a questão da deliberação em Plenário, pois é lá que as Leis surgem e estas, por sua vez, contemplam, na grande maioria, uma necessidade, além da utilização de instrumentos, como audiências públicas, tribuna livre e TV Câmara, e também o atendimento e o crescente e visível interesse do funcionário em realizar bem suas atividades. O não-atendimento das necessidades dos cidadãos, na opinião da maioria dos Vereadores, esbarra em questões, como falta de adequação de leis nas esferas (federal, estadual e até do próprio Executivo), falta de divulgação e informação dos trabalhos realizados pela Câmara, falta de presença junto às

comunidades e, quando ocorre a aprovação de alguma matéria, na sua maioria, é por razões políticas, ideológicas e partidárias. Já na questão referente a ultrapassar as expectativas do cidadão, todos os depoimentos foram unânimes, relatando que somente é possível quando houver realmente uma interação Câmara/Cidadão, que hoje não existe, mas que se caminha para isso.

Os Vereadores também declararam quais as atividades que hoje são realizadas pela Câmara e por eles, que, efetivamente, são revertidas para a participação do cidadão no processo legislativo, sendo os itens audiência pública, tribuna livre, reuniões das comissões, propostas orçamentária, TV Câmara e Balcão da Cidadania os mais citados nos depoimentos dos Vereadores, como atividades realizadas pela Câmara e que garantem a participação do cidadão em seu processo. E os itens audiências públicas, tribuna livre, reuniões em comunidades (uma minoria), espaço para oradores inscritos e informações aos eleitores das suas ações, através de correspondências e *e-mail*, foram citados como atividades realizadas pelos Vereadores e que proporcionam a participação do cidadão no processo que envolve a Câmara Municipal de Florianópolis.

Observa-se, com os depoimentos dos Vereadores, que eles sabem que têm uma importância muito grande quanto à integração entre a Instituição e o cidadão, já que a Câmara Municipal é o poder mais presente, mais próximo da comunidade, da sociedade e do cidadão, sendo o elo entre o cidadão e os órgãos constituídos. Segundo a maioria dos relatos, este relacionamento deve ser exercido com transparência, responsabilidade, divulgação de suas ações, honestidade, com um mandato participativo e popular que defenda o que é prioridade para a cidade, sendo que estas ações também refletem na imagem do Vereador na Câmara Municipal de Florianópolis, desde que os mesmos tenham a noção de suas

condutas, consciência política e comportamentos diante de seus eleitores, como pode-se verificar na seguinte frase: “[...] o Vereador é a expressão pública da Câmara [...]” (Entrevista 4).

Neste contexto, segundo os Vereadores, os funcionários da Câmara também têm suas importâncias neste processo de integração entre funcionário e cidadão (“[...] o funcionário deve prestar serviços não só para o Vereador, mas também para toda a sociedade” – Entrevista 19), desde que os mesmos tenham a consciência de que são prestadores de serviço e saibam exercitar as suas capacidades de agentes públicos, a fim de estreitarem os relacionamentos e melhorar o atendimento, já que, segundo o depoimento da Entrevista 8: “[...] o funcionário é a cara do legislativo”. Mas, apenas um Vereador levantou a questão de que os funcionários da Câmara têm uma importância acessória neste processo, porque a própria Instituição não fornece condições ou instrumentos que auxiliem estas ações.

A participação do cidadão nos trabalhos executados pela Câmara, segundo a maioria dos Vereadores, tem uma importância fundamental, pois ela qualifica as ações, modifica o pensamento e legitima os trabalhos e a atividade política de seus agentes.

No que diz respeito à Qualidade, todos concordam que qualquer ação realizada objetivando a qualidade é fundamental e contribui para a evolução funcional e motivacional do trabalho, refletindo nos serviços prestados e oferecidos. Dentre os serviços prestados com qualidade, destacam-se: a disponibilidade dos funcionários para executarem suas funções de forma técnica e responsável, principalmente os funcionários dos Setores Legislativo e de Informática; as audiências públicas, as tribunas livres e a TV Câmara. As questões relativas às

instalações físicas, ao fraco atendimento e à falta de consciência, por parte de alguns funcionários, para agirem com profissionalismo, e a questão da falta de divulgação dos trabalhos realizados são alguns pontos fracos destacados pelos Vereadores, que apontam a não-qualidade dos serviços prestados.

O quadro, a seguir, faz referência a algumas sugestões levantadas pelos Vereadores para desenvolver melhorias em todo o processo que envolve a Câmara, desde os serviços que oferece até a integração que mantém com seu público externo, a fim de garantir uma participação mais efetiva da sociedade.

<b>Qualidade dos serviços prestados</b>	<b>Participação do cidadão</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- qualificar e valorizar os funcionários;</li> <li>- incrementar o <i>site</i> da CMF;</li> <li>- dar maior suporte ao Legislativo;</li> <li>- divulgar os trabalhos através de informativos, jornais, murais, disk Câmara, terminais de consulta e arquivos de pesquisa;</li> <li>- ampliar a transparência desenvolvendo uma gestão mais participativa e democrática;</li> <li>- criar o Procon da CMF para auxiliar questões referente a ações do Município;</li> <li>- criar sessões itinerantes e Câmara estudante;</li> <li>- melhorar a estrutura física atual e;</li> <li>- buscar mecanismos voltados à qualidade dos serviços, quem sabe até uma certificação ISO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- adquirir novo prédio (prédio único);</li> <li>- informar sobre os trabalhos realizados pela CMF e dos projetos, através de informativos, internet, jornais, etc., chamando a população para participar;</li> <li>- criar sessões itinerantes e especiais voltadas apenas para questões específicas;</li> <li>- popularizar as ações realizadas;</li> <li>- conscientizar o cidadão sobre as questões que envolvem a CMF;</li> <li>- criar espaço para ouvir o cidadão e;</li> <li>- propor a participação da comunidade em projetos dos mais simples aos mais complexos.</li> </ul>
<b>Relação Câmara e Funcionários</b>	<b>Papel do Vereador</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- criar espaço para ouvir;</li> <li>- melhorar a política de pessoal para valorizar, motivar e qualificar;</li> <li>- criar seminários, encontros, treinamentos e palestras;</li> <li>- melhorar questões salariais;</li> <li>- apoiar institucionalmente os funcionários com problemas pessoais;</li> <li>- propor com frequência reuniões de trabalho despidas da condição de hierarquia;</li> <li>- realizar ações mais abertas e;</li> <li>- convidar os funcionários a participarem das decisões e das responsabilidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ter respaldo das ações por parte do Executivo;</li> <li>- ter mandato exclusivo, licenciando-se de outras atividades;</li> <li>- realizar sessões em todos os períodos e sessões itinerantes;</li> <li>- aumentar o número de discussões com as comunidades em todas as esferas;</li> <li>- divulgar de forma efetiva os trabalhos e ações realizadas;</li> <li>- aprimorar o trabalho através de mecanismos que vão ao encontro com a expectativa da sociedade;</li> <li>- ter melhores condições estruturais para trabalhar;</li> <li>- ouvir e buscar interesses do coletivo;</li> <li>- definir ações para desenvolver a participação do cidadão e;</li> <li>- ter compromisso de fidelidade, respeito e justiça para com o mandato.</li> </ul>

**Quadro 4 – Sugestões futuras apresentadas pelos Vereadores**

Fonte: Dados Primários, 2002

#### **4.2.1.1 Análise das entrevistas com Vereadores**

Ao analisar as entrevistas dos Vereadores da Câmara Municipal de Florianópolis, a pesquisadora constatou algumas questões a serem consideradas.

O Vereador ocupa um cargo público com mandato de quatro anos, e neste período ele exerce uma infinidade de atividades dentro das prerrogativas políticas e parlamentar.

Segundo Meirelles (1988), o Vereador é o agente político investido de mandato legislativo local, para uma legislatura de quatro anos, pelo sistema partidário e de representação proporcional, por voto secreto e direto.

Portanto, cabe ao Vereador, dentre várias funções, a de fiscalização dos trabalhos do Executivo e a de representação perante a sociedade, legislando de acordo com as aspirações da população e objetivando o bem comum. O que se observa, com relação aos Vereadores da Câmara Municipal de Florianópolis, é que eles atuam principalmente de forma individual, ou seja, atuam principalmente nas regiões onde têm o seu “reduto” eleitoral significativo, deixando de lado as demais regiões, o que vem causando um descontentamento geral por parte da sociedade.

Para os Vereadores, a Câmara Municipal de Florianópolis deva manter um relacionamento presente não apenas com o cidadão, mas também com seus colaboradores internos, pois cada um tem uma função importante neste processo.

Neste contexto, a CMF facilita a aproximação do Cidadão com o Poder Legislativo Municipal por meio de alguns instrumentos, como: as audiências públicas, tribuna livre, TV Câmara, reuniões das Comissões de trabalho e

deliberações realizadas em Plenário. Com relação aos serviços prestados, estes devem ser realizados com qualidade, presteza, dedicação e respeito.

A garantia de uma participação mais efetiva do cidadão no processo legislativo ou vice-versa foi considerada pela maioria dos Vereadores como fator imprescindível para que se possa qualificar as ações e os trabalhos exercidos, além de modificar os pensamentos e legitimar a Entidade.

Mas, ainda há muito a fazer, já que é grande o descontentamento da população quanto aos serviços oferecidos pela Entidade, apresentando pouca integração.

#### **4.2.2 Entrevista com Lideranças Comunitárias (Associações de Moradores ou Conselhos Comunitários)**

O Município de Florianópolis é dividido em Distritos, ou seja, entidades meramente administrativas, sem governo próprio (Mello, 2001), totalizando 12 Distritos que foram criados e são regulamentados pelas Leis Municipais 4805/95 e 4806/95, definidos como: Distritos de Canasvieiras, Cachoeira do Bom Jesus, Ingleses do Rio Vermelho, São João do Rio Vermelho, Ratonas, Santo Antônio de Lisboa, Barra da Lagoa, Lagoa da Conceição, Ribeirão da Ilha, Pântano do Sul, Campeche e o Distrito Sede, subdividido nas áreas Insular (Ilha) e Continental.

Para a presente pesquisa, obteve-se uma amostra de 13 presidentes de Associações de Moradores/Conselhos Comunitários, representando um elemento

por Distrito, sendo que, no Distrito Sede, foram entrevistados dois elementos: um representante da área continental e um da área insular (ilha).

Do total de 13 entrevistas, 10 foram realizadas com a utilização de gravador e 3 entrevistas foram realizadas por escrito (por opção dos entrevistados), com posterior entrega à pesquisadora. Em seguida as entrevistas foram transcritas com a reprodução na íntegra das declarações dos entrevistados e identificadas como: Entrevistas 15 a 18, Entrevista 20, Entrevistas 22 a 24, Entrevista 26 e Entrevistas 31 a 34 (Apêndice I). Em média, as entrevistas duraram 30 minutos e foram realizadas no período de outubro de 2002 a setembro de 2003.

As questões levantadas na presente entrevista basearam-se em um roteiro contendo 11 questões, abrangendo o conhecimento sobre a Entidade Comunitária; as relações que mantêm com a Câmara Municipal de Florianópolis, com os Vereadores e com a sua comunidade; e a visão que têm sobre a Entidade e a relação que mantêm hoje.

Pode-se observar que as entidades comunitárias (Associações de Moradores ou Conselhos Comunitários) realizam uma infinidade de atividades voltadas para a melhoria da qualidade de vida dos moradores da região, com discussões de assuntos, como educação, saúde, transporte, saneamento, segurança, lazer; e também questões de cunho social, como grupos de discussões, oficinas de cursos, encontros, enfim, questões vividas no dia-a-dia da comunidade.

O Presidente de uma Associação de Moradores ou Conselho Comunitário é um representante da entidade, eleito pelos moradores da localidade. É um trabalho voluntário, sem nenhum tipo de remuneração. Orgulho, gratificante, honrado, garboso, feliz, lisonjeado, trabalho valioso, engrandecido, e responsabilidade foram alguns termos utilizados por alguns entrevistados ao

relatarem seus sentimentos por representarem uma comunidade. Mas, foram relatados também alguns adjetivos, como frustrado, trabalhoso, entristecido e decepcionado ao se depararem com o desejo de sanar os anseios de sua comunidade e não poderem realizá-los em função de alguns agentes ou órgão públicos.

Percebe-se, através dos depoimentos das entrevistas que a Associação de Moradores ou Conselho Comunitário mantém uma abrangente, intensa, direta, transparente, boa e total relação com sua comunidade, apesar da pouca participação dos moradores nas reuniões realizadas. Esta relação é total, pois os presidentes estão diretamente envolvidos com moradores com o intuito de representar a maioria. A comunicação é feita através de informativos, jornais, reuniões, carros de som, corpo-a-corpo.

Quando se trata da Câmara e dos Vereadores, a maioria dos depoimentos dos presidentes revela que a relação mantida entre a Câmara, os Vereadores e as Associações ou Conselhos é a mais formal possível, sem grande envolvimento. A relação que eles mantêm com a Câmara Municipal de Florianópolis restringe-se à participação em algumas audiências públicas, tribunas livre, grupos de discussão e encaminhamento de ofícios. A relação que os presidentes mantêm com os Vereadores é ampla (minoridade), mas apenas com os Vereadores da região, e pouca (maioria) com os demais Vereadores, sendo também um relacionamento formal, sem a efetiva participação deles na comunidade.

Todos os depoimentos das Lideranças Comunitárias foram unânimes ao dizer que a Câmara Municipal de Florianópolis e seus Vereadores exercem um papel fundamental na busca de uma integração da CMF com a comunidade, papel que hoje não vem sendo exercido em função da falta de um trabalho mais efetivo de



aproximação, objetivando ouvir a comunidade e divulgar seus trabalhos, bem como provocar discussões, desprendidos de interesse individuais.

Assim, as Associações de Moradores e Conselhos Comunitários também exercem um papel fundamental para garantir a integração entre a comunidade e a CMF. Sua existência é necessária para uma comunidade se fazer representar em reuniões, ter um maior poder de discussão, argumentação e pressão perante os órgãos públicos, além de ser a porta-voz dos anseios, desejos e necessidades da sua comunidade, uma vez que a convivência é diária com ela. Mas, tal importância, segundo a maioria dos depoimentos, não vem sendo dada pela CMF, já que não se dá condição para que seus trabalhos sejam realizados.

Quanto à atuação dos Vereadores junto à Associação de Moradores/Conselho Comunitário, foram unânimes os depoimentos de que ela é muito fraca ou inexistente, relatando que os Vereadores mantêm-se distantes das comunidades, atuando apenas nas regiões com as quais têm algum vínculo, seja por ser o local onde nasceram ou por representar uma área de significativo número de votos. Já as comunidades também deixam de atuar com significativa presença junto à CMF, participando apenas quando há assuntos de relevância para a região.

Em função desta pouca ou até inexistente atuação da CMF junto à comunidade, suas funções também deixam muito a desejar para a comunidade. Segundo a maioria dos depoimentos, ela vem atuando de forma a não se envolver com os problemas ou aspectos de uma região, não incentivando a participação popular e apenas se aproximando da comunidade com objetivos oportunistas, sendo vista hoje como uma Câmara tímida, não-atuante, não-participativa, não-integrada e omissa por parte da maioria dos Vereadores.

Para melhorar essa situação, alguns procedimentos foram citados, mas resumidamente baseiam-se em: melhorar a relação CMF/comunidade, devendo o trabalho e a discussão serem feitos em conjunto; melhorar a divulgação dos trabalhos realizados pela CMF; melhorar a postura do Vereador na sua atuação como parlamentar e maior consciência, por parte do eleitor, na hora da eleição, sabendo em quem votar e, posteriormente, saber cobrar dele suas promessas.

A maioria dos relatos dos representantes das Associações de Moradores ou Conselhos Comunitários revela uma Câmara sem serviços de qualidade, tímida nas suas atuações, com falta de divulgação dos trabalhos realizados, não-presente e não-atuante junto à comunidade, sem retorno das discussões realizadas e com espaço físico inadequado para a realização de grandes eventos. Quanto aos funcionários, revelam que seu quadro funcional, principalmente o técnico, é qualificado, mas na questão do atendimento ainda é desqualificado.

#### **4.2.2.1 Análise das entrevistas com Lideranças Comunitárias (Associação de Moradores ou Conselhos Comunitários)**

Ao analisar o relato dos representantes das Associações de Moradores ou dos Conselhos Comunitários das regiões do Município de Florianópolis, a pesquisadora constatou algumas questões a serem consideradas.

A primeira refere-se à questão de que uma Associação de Moradores ou um Conselho Comunitário exercem uma infinidade de atividades muito próximas ao munícipe, seja em questões de saúde, orientação, social, educação, transporte,

saneamento, segurança, lazer, pois é a Associação que está no bairro, na rua ou na região onde o cidadão reside, portanto, é um importante organismo de atuação em nome de um conjunto de pessoas.

Através das visitas às regiões que estas entidades representam, percebe-se um amor muito grande dos representantes por aquilo que fazem, sendo que, freqüentemente, deixam sua vida pessoal um pouco de lado para se dedicarem por completo à sua comunidade, privando-se de noites com a família e até de seus dias de trabalho para a realização de reuniões ou a busca de soluções de problemas. Contudo, a frustração está presente quando se refere ao assunto Câmara ou Vereadores, em que o esforço realizado em prol de uma comunidade geralmente não tem respaldo da instituição.

Neste contexto, é evidente a aproximação das entidades com suas comunidades, sendo unânime o relato de um relacionamento abrangente, intenso, direto e transparente. Já com relação ao envolvimento com a Câmara Municipal de Florianópolis e seus Vereadores, ele é praticamente nulo, restringindo-se apenas à algumas participações em audiências públicas, grupos de discussões e encaminhamento de ofícios. A maioria dos depoimentos revela um descontentamento muito grande com relação à atuação da Câmara e dos Vereadores nas comunidades, que apresentam um trabalho nem um pouco efetivo de aproximação, com tímidas atuações e pouco trabalho de divulgação.

Apesar deste descontentamento, a maioria concorda sobre a importância de se trabalhar em conjunto – Câmara e Entidades Comunitárias – para garantir a integração comunidade/CMF, mas, para isso, são necessárias ações voltadas para o conjunto e não para o individual.

#### **4.2.3 Entrevistas com Diretores e Chefes de Departamento**

A estrutura funcional da Câmara Municipal de Florianópolis, no ano de 2002, apresentava duas Diretorias, Administrativa e Legislativa, e três Chefias de Departamento, Financeiro, Administrativo e Legislativo, sendo estes a população da presente pesquisa.

Foram realizadas duas entrevistas com os Diretores e duas com os Chefes de Departamento, com exceção de uma Chefia de Departamento que se recusou a realizá-la.

Do total de quatro entrevistas, duas foram realizadas com a utilização de gravador e as demais foram realizadas por escrito (por opção dos entrevistados), com posterior entrega à pesquisadora. Em seguida, as entrevistas foram transcritas com a reprodução na íntegra das declarações dos entrevistados e identificadas como: Entrevistas 10, 11, 13 e 14 (Apêndice J). Em média, as entrevistas duraram 30 minutos e foram realizadas no período de setembro a outubro de 2002.

A questões levantadas na presente entrevista basearam-se em um roteiro contendo 10 questões que foram organizadas de forma a permitir um conhecimento sobre o relacionamento que mantêm com os funcionários e os cidadãos e qual a

visão que têm sobre a qualidade e sobre a Entidade, apresentando sugestões para melhorias.

No que se refere à relação que mantêm com os funcionários, todos os Diretores e Chefes de Departamentos descreveram ter um bom relacionamento, sendo cordiais, profissionais, democráticos, abertos e transparentes, em resumo, mantêm o melhor relacionamento possível.

Quanto ao relacionamento com o público, ficou claro nos relatos que os Diretores e Chefes de Departamento da área Legislativa da CMF mantêm com o munícipe um relacionamento freqüente, o que não ocorre com os da área Administrativa, cujo relacionamento restringe-se apenas a empresas prestadoras de serviço voltadas para as questões administrativas.

É clara, para os entrevistados, a importância da qualidade hoje nos serviços prestados pela Câmara, pois ela reflete no desempenho do trabalho. No caso da CMF, atualmente esta vem pecando com relação ao espaço físico, equipamentos e a falta de ações que realmente efetive a participação da população, o que prejudica o bom trabalho.

As ações voltadas ao treinamento e à informatização também foram apontadas como importantes, com relação à qualidade, mas esbarram em questões de orçamento.

Portanto, segundo os relatos, os serviços oferecidos pela CMF, realizados pelos funcionários ou pelos Vereadores, não apresentam total qualidade, mas evoluem a cada administração, tentando atender às necessidades de seu público.

Na visão dos Diretores e Chefes de Departamento, tanto a Câmara Municipal como seus Vereadores, funcionários e cidadãos exercem papéis fundamentais neste processo de integração, em que a CMF tem a função de exercer

o poder autônomo e harmônico, conforme definição da Carta Magna de 1988; seus Vereadores, sendo representantes do Município, legislando em função da comunidade; seus funcionários, servir de suporte aos trabalhos realizados pela CMF e Vereadores e também informar e prestar serviços aos munícipes; e o cidadão, exercer o papel de conhecedor e participativo dos trabalhos realizados pela CMF.

Os relatos da maioria são claros e revelam que a qualidade dos serviços prestados pela CMF e a ligação mantida entre CMF/Vereador/cidadão/funcionários/Administração deixam muito a desejar em função da precária estrutura física que hoje apresenta, da falta de divulgação dos trabalhos por ela realizados, das oscilações nas ações dos Vereadores e da baixa participação do público em geral. Contudo, é positiva com relação aos funcionários que são bem prestativos na realização do serviço, nas ações administrativas realizadas respeito e transparência e no aumento do número de mecanismos, como as audiências públicas e a tribuna livre.

Na visão dos Diretores e Chefes de Departamento com relação à missão da Câmara Municipal de Florianópolis, é de conhecimento geral e unânime que a Câmara atenda os seus princípios legais que é legislar e fiscalizar os trabalhos do Executivo, além de exercer realmente seu papel de governo, bem como ser a representante das aspirações e dos interesses do cidadão.

Diante do exposto, é evidente a necessidade de melhorias no processo que envolve as atividades da Câmara, desde os serviços que oferece até a integração que mantém com seu público externo, a fim de garantir uma participação mais efetiva da sociedade em todo o seu processo.

O quadro, a seguir, foi elaborado para uma melhor visualização e faz referência a algumas sugestões levantadas pelos Diretores e Chefes de Departamento para desenvolver melhorias.

<b>Qualidade dos serviços prestados</b>	<b>Participação do Cidadão</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- integrar os Poderes Legislativo e Executivo;</li> <li>- conscientizar os funcionários da importância do seu trabalho;</li> <li>- despertar a consciência do funcionário para as questões públicas;</li> <li>- informatizar todos os setores da CMF e;</li> <li>- melhorar os sistemas de comunicação, informação e divulgação dos trabalhos da CMF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mostrar a importância da participação;</li> <li>- informar sobre os trabalhos realizados pela CMF e os projetos, através de informativos, internet, jornais, chamando a população para participar; e</li> <li>- respeitar a legislação, por parte do Vereadores, no que diz respeito a publicidade dos trabalhos.</li> </ul>
<b>Relação Câmara e Funcionários</b>	<b>Relação Vereador e Cidadão</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- aperfeiçoar para, conseqüentemente, ter confiança no trabalho realizado;</li> <li>- acabar com os privilégios para alguns funcionários;</li> <li>- participar dos processos de decisão (funcionário) e;</li> <li>- motivar objetivando a integração dos funcionários e setores;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fazer prevalecer interesses comuns;</li> <li>- aumentar o número de discussões e reuniões com as comunidades em todas as esferas;</li> <li>- assumir o ônus financeiro proveniente de ações decorrentes da participação da sociedade e;</li> <li>- divulgar matérias de interesse local e âmbito municipal pela TV Câmara.</li> </ul>

#### **Quadro 5 – Sugestões futuras apresentadas pelas Lideranças Comunitárias**

Fonte: Dados Primários, 2002

#### **4.2.3.1 Análise das entrevistas com diretores e chefes de departamento**

Ao analisar o relato dos Diretores e Chefes de Departamento da CMF, algumas questões foram consideradas relevantes.

A primeira refere-se à existência de duas áreas bem distintas na CMF, uma administrativa e uma Legislativa. A área Legislativa é a própria atividade fim da CMF, pois é nela que todo o processo que envolve o Legislativo Municipal acontece e a relação com o cidadão torna-se mais próxima. Na área Administrativa, o relacionamento com o cidadão restringe-se apenas ao atendimento do público nas

recepções, fornecedores de materiais e/ou empresas em processo de licitação, sendo o relacionamento maior é entre os próprios funcionários.

Percebe-se claramente um distanciamento muito grande entre estas áreas e, quando ele existe, é simplesmente por questões burocráticas. Até mesmo entre os funcionários das respectivas áreas pode-se perceber este distanciamento. Tal motivo, segundo os relatos, deve-se ao fato de a CMF estar hoje em funcionamento em dois prédios.

No entanto, dentro das suas áreas, percebe-se que os Diretores e Chefes de Departamento mantêm um relacionamento cordial com seus funcionários, tentando ser, dentro das suas limitações, os mais democráticos, profissionais, abertos e transparentes possíveis.

Outra questão a considerar diz respeito à qualidade. Os Diretores e Chefes de Departamento consideram importante a qualidade no desenvolvimento dos serviços, mas que vem, atualmente, deixando muito a desejar, em função do precário espaço físico e em função de questões orçamentárias. Contudo, esta consideração sobre a importância da qualidade é de grande valia, uma vez que a qualidade acontece de cima para baixo, ou seja, a alta administração deve estar envolvida com a qualidade antes que ela seja difundida pelos demais níveis hierárquicos.

O terceiro e último ponto a ser considerado refere-se à questão de como a CMF é vista pelos seus administradores. Tanto os Diretores como os Chefes de Departamento das distintas áreas da CMF a consideram, juntamente com todos os envolvidos no processo, quer sejam funcionários, Vereadores ou cidadãos, importante e fundamental para o processo de integração, Instituição/cidadão, cada um agindo dentro das suas funções e papéis.



Em resumo, percebe-se preocupação e interesse por parte dos Diretores e Chefes de Departamento para que a CMF realmente exerça, juntamente com seus colaboradores e Vereadores, seu verdadeiro papel social que é representar as aspirações e interesses dos munícipes, mas esbarra em questões física, financeira, estrutural, pessoal e administrativa.

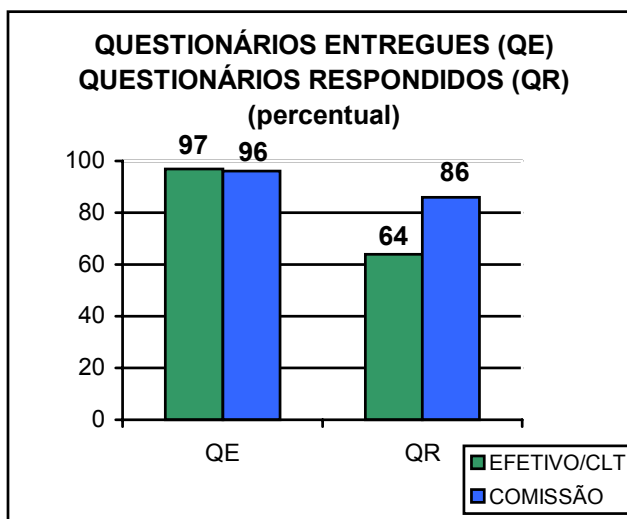
#### 4.2.4 Questionários com Funcionários

De uma população de 196 funcionários efetivos/CLT e 45 comissionados, o questionário foi aplicado a 190 funcionários de provimento efetivo e celetista e a 43 funcionários de provimento em Comissão, perfazendo um total de 233 questionários, representando 97%, sendo que, destes, 158 devolveram o questionário, representando 68%.

**Tabela 6 – Dados questionários**

	<b>EFETIVO/CLT</b>	<b>%</b>	<b>COMISSÃO</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
questionários entregues	<b>190</b>	<b>97</b>	<b>43</b>	<b>96</b>	<b>233</b>	<b>97</b>
questionários respondidos	<b>121</b>	<b>64</b>	<b>37</b>	<b>86</b>	<b>158</b>	<b>68</b>

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 7– Questionários entregues e respondidos**

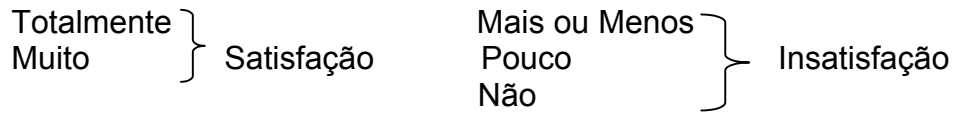
Fonte: Dados Primários, 2002

O questionário aplicado aos funcionários da CMF (Apêndice B) foi organizado, para um melhor entendimento, nas seguintes categorias, totalizando 59 questões:

- Você e a CMF: 29 questões;
- Você e sua Chefia Imediata: 9 questões;
- Você e seus colegas de Trabalho: 3 questões;
- Você e seu Trabalho: 9 questões;
- Você e o Cidadão: 2 questões; e
- Você e a Qualidade: 7 questões;

Tanto os funcionários efetivos/celetista quanto os comissionados responderam todas as questões com exceção de dois funcionários efetivos/celetista cada, que deixaram de responder as questões “Você e sua chefia imediata” e “Você e o cidadão”.

As tabelas, que serão apresentadas posteriormente, contêm assertivas que compreendem as seguintes áreas:



As questões foram levantadas através de situação vivida pela Câmara no que se refere à prestação de serviços por parte de seus colaboradores que ocupam cargos de provimento efetivo e comissionado, bem como a integração que eles mantêm com o munícipe, sendo que algumas questões foram consideradas e apreciadas pela pesquisadora, envolvendo os seguintes assuntos:

- Você e a CMF: conhecimento, benefícios e incentivos, ambiente físico, comunicação interna e imagem e comprometimento;
- Você e sua Chefia Imediata: relacionamento, incentivo e comprometimento;
- Você e seus colegas de Trabalho: relacionamento, cooperação e visão;
- Você e seu Trabalho: satisfação;
- Você e o Cidadão: contato e comprometimento; e
- Você e a Qualidade: visão e conhecimento.

“Você e a CMF” foi a primeira questão do questionário. Na questão sobre o “Conhecimento” que os funcionários da Câmara têm da Instituição pode-se perceber que os funcionários de provimento efetivo/celetista possuem algum conhecimento sobre a Câmara no que diz respeito a seus objetivos (57%) e suas funções (73%). Porém, 78% têm pouco conhecimento no que diz respeito a sua política de pessoal e administrativa, sendo que 93% dos funcionários consideram

que as decisões tomadas pela Câmara não são realizadas com a rapidez necessária.

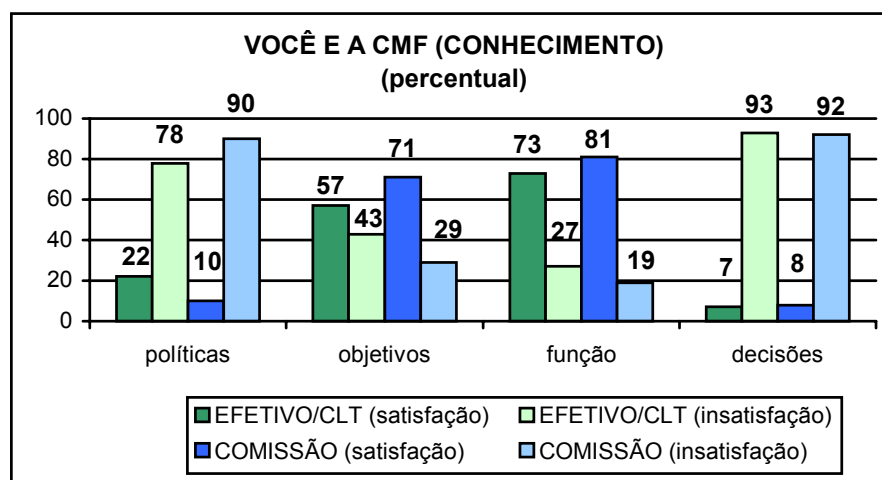
Já com relação aos funcionários comissionados, estes também apresentam muito conhecimento sobre a Entidade quanto a seus objetivos (71%) e sua função (81%), e 90% têm pouco conhecimento quanto a sua política de pessoal e administrativa. Mas, 92% apresentam total certeza de que as decisões tomadas pela Câmara não são realizadas com a rapidez necessária.

**Questões:** 1 - Você conhece a política de pessoal e administrativa da CMF?  
2 - Você conhece os objetivos da CMF?  
3 - Você conhece a função da CMF?  
23 - Na CMF, as decisões são tomadas com rapidez necessária?

**Tabela 7 – Você e a CMF (conhecimento)**

QUESTÕES		Você e a CMF (CONHECIMENTO)									
		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	EFETIVO	10	8	17	14	67	56	16	13	11	9
	COMISSIONADO	2	5	2	5	19	52	10	27	4	11
2	EFETIVO	27	22	42	35	39	32	11	9	2	2
	COMISSIONADO	11	30	15	41	9	24	2	5	-	-
3	EFETIVO	41	34	47	39	22	18	11	9	-	-
	COMISSIONADO	14	38	16	43	7	19	-	-	-	-
23	EFETIVO	1	1	7	6	52	43	25	20	36	30
	COMISSIONADO	-	-	3	8	13	35	3	8	18	49

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 8– Você e a CMF (conhecimento)**

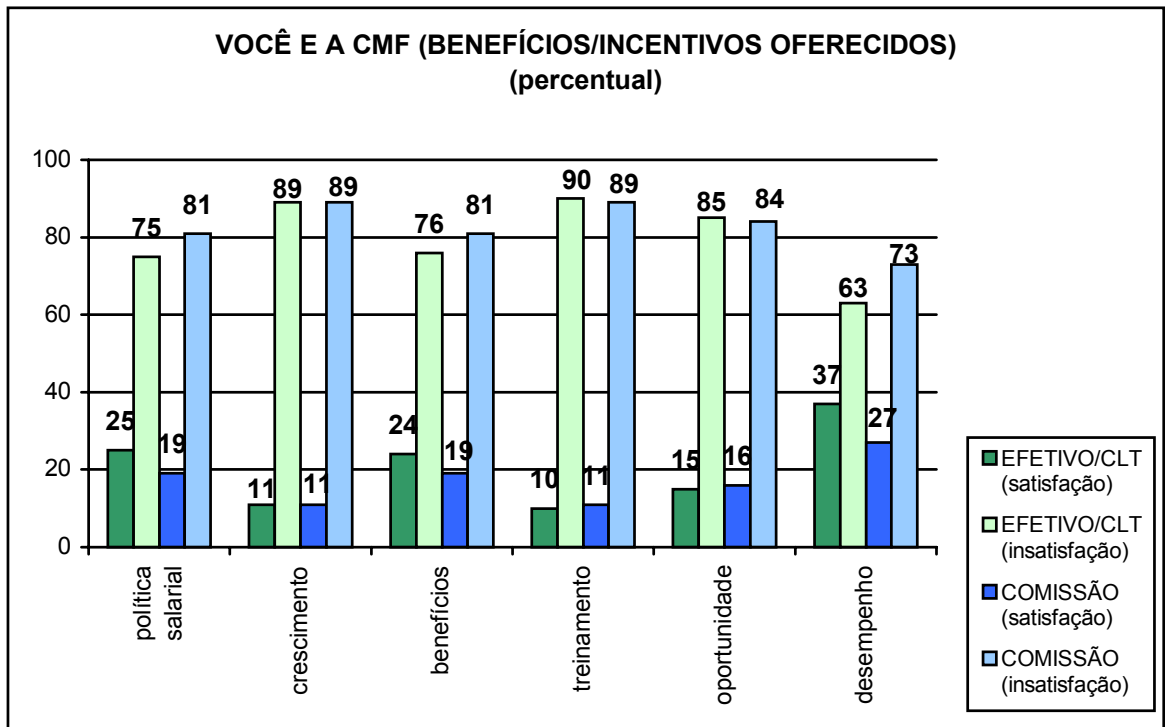
Fonte: Dados Primários, 2002

- Questões:** 5 - Você acha que a política salarial da CMF é justa?  
 6 - A CMF oferece oportunidade de crescimento pessoal e profissional?  
 7 - A CMF oferece benefícios que vão ao encontro de suas necessidades?  
 8 - A CMF oferece treinamentos?  
 9 - A CMF oferece oportunidades para a realização de cursos, palestras, seminários?  
 10 - Com relação a treinamentos e cursos, eles são oferecidos pela CMF com o objetivo de melhorar seu desempenho profissional?  
 11 - A CMF estimula os funcionários a participarem de cursos e treinamentos?  
 12 - A CMF encoraja-o a tomar decisões e elaborar planos?  
 13 - A CMF oferece-lhe oportunidades de participação na realização de planos e decisões?  
 14 - O tratamento que você recebe na CMF estimula-o a fazer o máximo?  
 15 - A CMF valoriza o potencial de seus funcionários?  
 16 - A CMF oferece um bom futuro profissional para os funcionários que têm um bom desempenho?

**Tabela 8 – Você e a CMF (benefícios e incentivos oferecidos)**

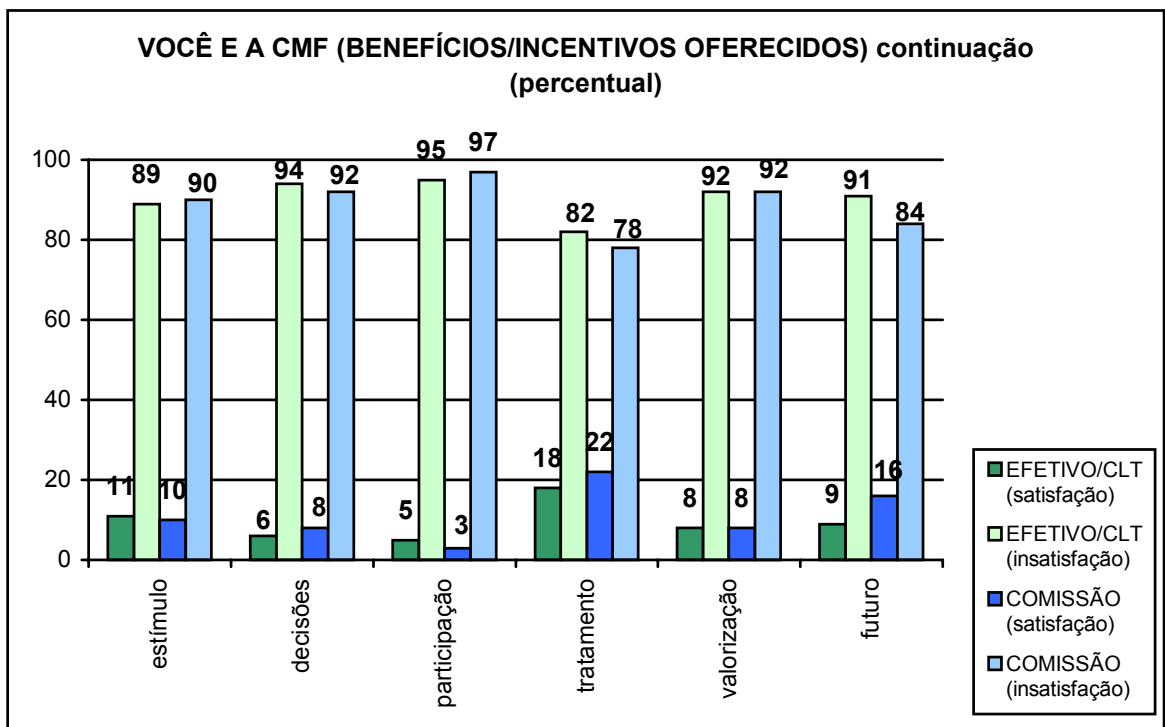
Você e a CMF (BENEFÍCIOS E INCENTIVOS OFERECIDOS)											
QUESTÕES		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
5	EFETIVO	14	11	17	14	48	40	8	7	34	28
	COMISSIONADO	2	5	5	14	16	43	3	8	11	30
6	EFETIVO	5	4	9	7	36	30	44	37	27	22
	COMISSIONADO	-	-	4	11	17	45	8	22	8	22
7	EFETIVO	7	6	22	18	48	40	30	25	14	11
	COMISSIONADO	1	3	6	16	20	54	6	16	4	11
8	EFETIVO	5	4	7	6	35	29	45	37	29	24
	COMISSIONADO	1	3	3	8	11	30	12	32	10	27
9	EFETIVO	6	5	12	10	34	28	49	41	20	16
	COMISSIONADO	-	-	6	16	11	30	13	35	7	19
10	EFETIVO	19	16	25	21	46	38	14	11	17	14
	COMISSIONADO	2	5	8	22	15	41	2	5	10	27
11	EFETIVO	8	7	5	4	32	26	40	33	36	30
	COMISSIONADO	1	3	3	7	11	30	11	30	11	30
12	EFETIVO	4	3	4	3	30	25	31	26	52	43
	COMISSIONADO	-	-	3	8	13	35	10	27	11	30
13	EFETIVO	2	2	4	3	19	16	33	27	63	52
	COMISSIONADO	-	-	1	3	11	30	13	35	12	32
14	EFETIVO	8	7	14	11	51	42	14	12	34	28
	COMISSIONADO	2	6	6	16	16	43	3	8	10	27
15	EFETIVO	1	1	8	7	38	31	36	30	38	31
	COMISSIONADO	-	-	3	8	10	27	14	38	10	27
16	EFETIVO	4	3	7	6	42	35	30	25	38	31
	COMISSIONADO	1	3	5	13	8	22	10	27	13	35

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 9 – Você e a CMF (benefícios e incentivos oferecidos)**

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 9 – Você e a CMF (benefícios e incentivos oferecidos) continuação**

Fonte: Dados Primários, 2002

No que se refere ao assunto “Benefícios e Incentivos oferecidos”, 76% dos efetivos/celetista e 81% dos comissionados consideram que a Câmara não oferece benefícios que vão ao encontro de suas necessidades e não oferece oportunidades de crescimento pessoal e profissional (89% dos efetivos/celetista e dos comissionados), sendo que 91% dos funcionários efetivos/celetista e 84% dos funcionários comissionados têm, respectivamente, pouca e nenhuma perspectiva de terem algum futuro profissional na Câmara, já que 92% dos funcionários efetivos/celetista e comissionados julgam que seus potenciais não são valorizados.

Ainda neste contexto, percebe-se que 75% dos efetivos/celetista e 81% dos comissionados não consideram justa a política salarial da Entidade, 90% dos efetivos/celetista e 89% dos comissionados desconsideram o oferecimento de treinamentos, bem como o estímulo (89% dos efetivos/celetista e 90% dos comissionados) e oportunidades (85% dos efetivos/celetista e 84% dos comissionados) para realizá-los. Esses resultados são facilmente observados, pois 63% e 73% dos funcionários efetivos/celetista e comissionados, respectivamente, afirmaram que a Câmara não oferece treinamento e cursos para a melhoria de seus desempenhos profissionais.

É freqüente também a insatisfação com relação ao estímulo na realização de suas funções, uma vez que 82% e 78% dos funcionários efetivos/celetista e comissionados, respectivamente, acreditam que a Câmara não lhes proporcionam estímulos para a realização de seus trabalhos.

A insatisfação ainda está presente quando se observa que 94% dos efetivos/celetista e 92% dos comissionados consideram que a Câmara não os encoraja a tomarem decisões ou elaborarem planos, e ainda que não lhes dá

oportunidade de participação na realização desses planos ou decisões (95% dos efetivo/celetista e 97% dos comissionados).

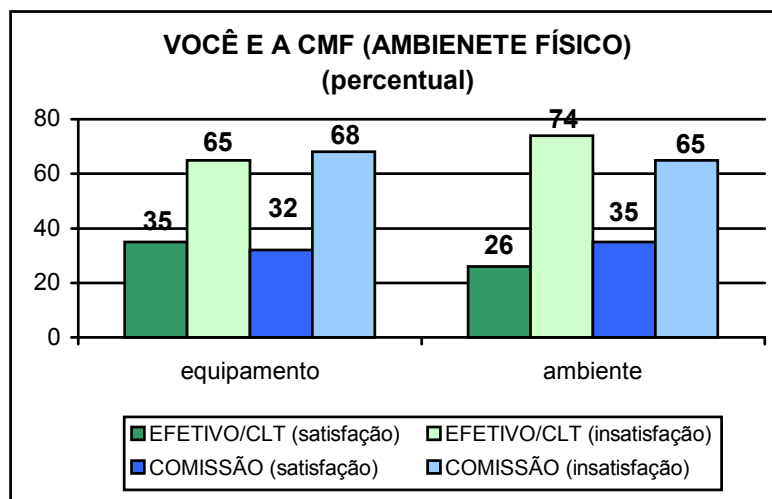
Sobre o “Ambiente Físico”, pode-se perceber uma certa insatisfação por parte dos funcionários efetivos/celetista e comissionados, no que diz respeito aos equipamentos (65% dos efetivos/celetista e 68% dos comissionados) e ao ambiente físico (74% dos efetivos/celetista e 65% dos comissionados) oferecido pela Câmara.

**Questões:** 17 - Os equipamentos oferecidos pela CMF são adequados à realização de suas atividades?  
18 - O ambiente físico da CMF é adequado à realização de suas atividades?

**Tabela 9 – Você e a CMF (ambiente físico)**

QUESTÕES		Você e a CMF (AMBIENTE FÍSICO)									
		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
17	EFETIVO	14	12	28	23	49	40	13	11	17	14
	COMISSIONADO	2	5	10	27	14	38	4	11	7	19
18	EFETIVO	14	12	17	14	44	36	18	15	28	23
	COMISSIONADO	5	13	8	22	13	35	6	16	5	14

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 10 – Você e a CMF (ambiente físico)**

Fonte: Dados Primários, 2002



No tocante ao assunto “Comunicação Interna”, observa-se também uma insatisfação por parte dos funcionários no que diz respeito à comunicação entre eles e a Câmara, com exceção dos efetivos/celetistas e comissionados que apresentaram uma satisfação, pois, respectivamente, 53% e 62% têm acesso direto a todos os setores da Câmara, inclusive aos Gabinetes dos Vereadores.

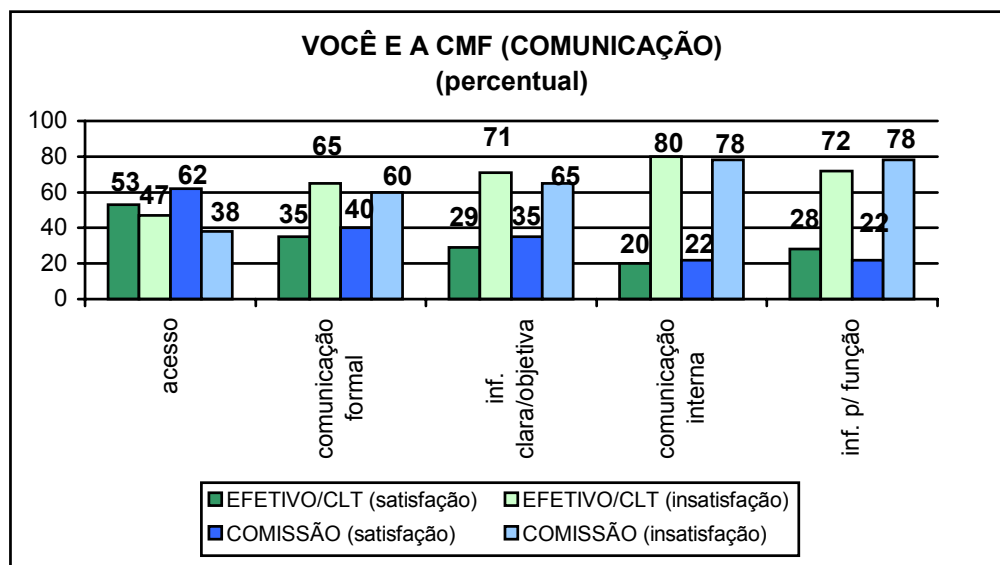
Nas demais questões, a insatisfação é geral, observada nos 72% e 78% dos funcionários efetivos/celetista e comissionados, respectivamente, que não tiveram, no seu primeiro dia de trabalho, alguma informação sobre a realização de suas funções e, hoje, quando obtêm algum tipo de informações, estas são formais (65% dos efetivos/celetista e 60% dos comissionados), não são claras nem objetivas (71% dos efetivos/celetista e 65% dos comissionados) e pouco eficientes (80% dos efetivos/celetista e 78% dos comissionados).

**Questões:** 4 - Você tem acesso direto a todos os setores da CMF, inclusive aos Gabinetes dos Vereadores?  
 19 - A maioria das informações que você obtém são através de comunicações formais?  
 20 - Com relação à questão anterior, estas informações são claras, completas e objetivas?  
 21 - A comunicação interna da CMF é eficiente?  
 22 - No seu primeiro dia de trabalho na CMF, você recebeu todas as informações necessárias para a realização de suas funções?

**Tabela 10 – Você e a CMF (comunicação interna)**

Você e a CMF (COMUNICAÇÃO INTERNA)											
QUESTÕES		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
4	EFETIVO	48	40	16	13	28	23	22	18	7	6
	COMISSIONADO	11	30	12	32	7	19	5	14	2	5
19	EFETIVO	18	15	24	20	49	40	18	15	12	10
	COMISSIONADO	3	8	12	32	18	49	3	8	1	3
20	EFETIVO	15	12	20	17	57	47	19	16	10	8
	COMISSIONADO	-	-	13	35	19	51	5	14	-	-
21	EFETIVO	4	3	21	17	59	49	16	13	21	18
	COMISSIONADO	-	-	8	22	18	48	8	22	3	8
22	EFETIVO	23	19	11	9	22	18	18	15	47	39
	COMISSIONADO	2	6	6	16	12	32	5	14	12	32

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 11 – Você e a CMF (comunicação interna)**

Fonte: Dados Primários, 2002

Com relação ao quinto e último assunto que se refere à ligação funcionário/Câmara, que aborda o tema imagem e comprometimento do funcionário para com a Instituição, é evidente a satisfação tanto dos funcionários efetivos/celetista quanto dos comissionados em trabalharem na Câmara, considerando um bom lugar para se trabalhar, que pode ser observado através dos 75% e 60% dos funcionários efetivos/celetistas e comissionados, respectivamente. Sentimento também evidente no orgulho (75% dos efetivos/celetista e 67% dos comissionados) e na satisfação (74% dos efetivos/celetista e 59% dos comissionados) em trabalhar na Câmara.

Ainda neste contexto, 51% dos funcionários comissionados não se consideram responsáveis pelos trabalhos que executam e que são realizados profissionalmente, mas a maioria dos funcionários efetivos (67%) sente-se muito responsável pela execução de seus trabalhos e 51% sentem-se realizados profissionalmente.

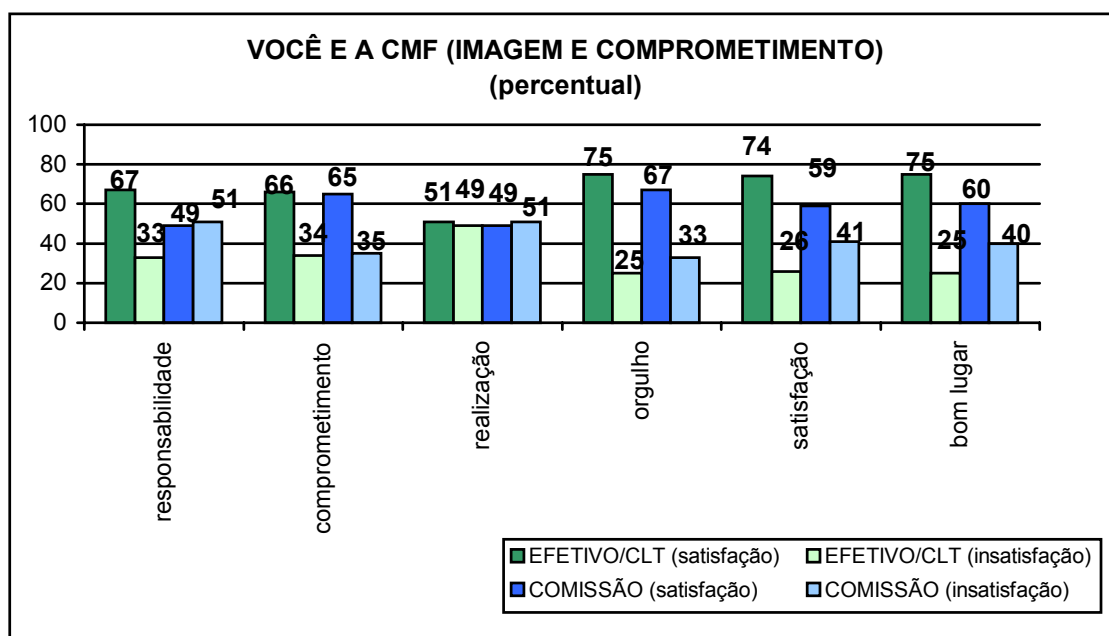
Mas, apesar das satisfações e insatisfações descritas, é unânime o comprometimento que os funcionários têm para com os objetivos da Câmara (66% dos efetivos/celetista e 65% dos comissionados).

**Questões:** 24 - Você se sente responsável pelo trabalho realizado pela CMF?  
 25 - Você se sente comprometido com os objetivos da CMF?  
 26 - Você se sente realizado profissionalmente trabalhando na CMF?  
 27 - Você se sente orgulhoso em trabalhar na CMF?  
 28 - Você está satisfeito em trabalhar na CMF?  
 29 - Na CMF é um bom lugar para se trabalhar?

**Tabela 11 – Você e a CMF (imagem e comprometimento)**

QUESTÕES		Você e a CMF (IMAGEM E COMPROMETIMENTO)									
		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
24	EFETIVO	38	32	42	35	23	19	9	7	9	7
	COMISSIONADO	6	16	12	33	15	41	2	5	2	5
25	EFETIVO	48	40	32	26	23	19	7	6	11	9
	COMISSIONADO	9	24	15	41	9	24	1	3	3	8
26	EFETIVO	24	20	38	31	40	33	7	6	12	10
	COMISSIONADO	3	8	15	41	11	30	5	13	3	8
27	EFETIVO	41	34	50	41	22	18	5	4	3	3
	COMISSIONADO	5	13	20	54	8	22	4	11	-	-
28	EFETIVO	40	33	49	41	24	20	4	3	4	3
	COMISSIONADO	5	14	17	45	10	27	5	14	-	-
29	EFETIVO	39	32	52	43	27	22	1	1	2	2
	COMISSIONADO	5	14	17	46	12	32	3	8	-	-

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 12 – Você e a CMF (imagem e comprometimento)**

Fonte: Dados Primários, 2002

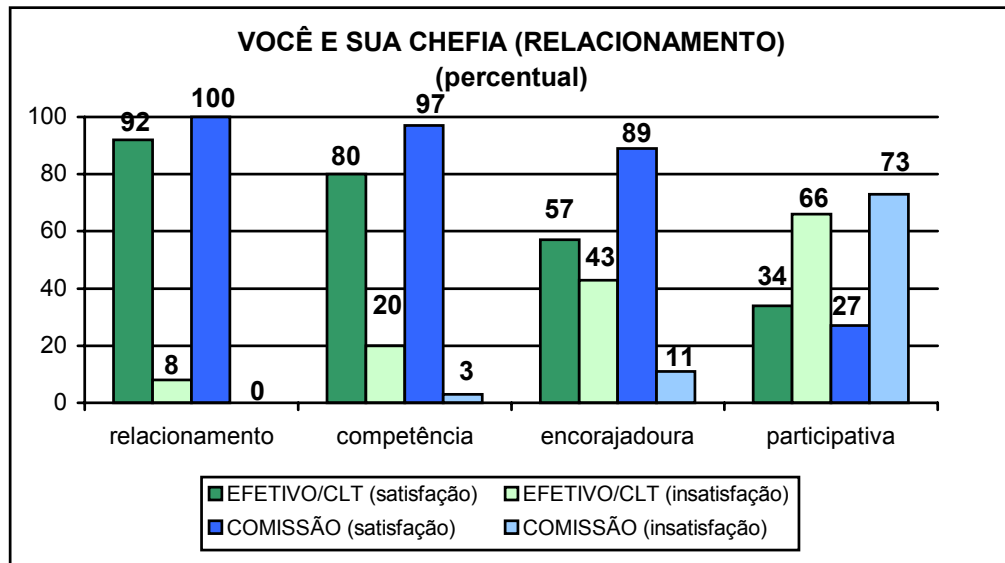
A segunda questão ilustra a relação que os funcionários mantêm com sua chefia imediata. Quando se faz a referência ao assunto “Conhecimento”, a maioria dos funcionários, tanto os efetivos/celetista como os comissionados, cerca de 92% e 100%, respectivamente, consideram ter uma boa relação com sua chefia imediata, considerando-as competentes nas suas funções (80% dos efetivos/celetista e 97% dos comissionados), encorajando nas tomadas de decisões (57% dos efetivos/celetista e 89% dos comissionados). Mas, 66% dos funcionários efetivos/celetista e 73% comissionados acreditam que suas chefias não estão abertas para permitirem suas participações nas tomadas de decisões.

- Questões: 1 - Você mantém um bom relacionamento com sua Chefia imediata?  
 2 - Sua Chefia imediata demonstra ser competente?  
 3 - Sua Chefia imediata encoraja-o a tomar decisões?  
 4 - Sua Chefia imediata toma decisões sozinha, sem a sua participação e a dos seus colegas de Setor?

**Tabela 12 – Você e sua Chefia (relacionamento)**

Você e sua chefia – seu chefe imediato (RELACIONAMENTO)											
QUESTÕES		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	EFETIVO	84	70	26	22	6	5	1	1	2	2
	COMISSIONADO	28	76	9	24	-	-	-	-	-	-
2	EFETIVO	69	58	26	22	17	14	7	6	-	-
	COMISSIONADO	25	67	11	30	1	3	-	-	-	-
3	EFETIVO	42	35	26	22	34	28	8	7	9	8
	COMISSIONADO	19	51	14	38	4	11	-	-	-	-
4	EFETIVO	26	22	14	12	29	24	14	12	36	30
	COMISSIONADO	6	16	4	11	12	33	6	16	9	24

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 13 – Você e sua Chefia (relacionamento)**

Fonte: Dados Primários, 2002

Com relação ao assunto “Incentivo”, verifica-se uma certa divergência nos dados, pois, ao mesmo tempo em que cerca de 50% e 81% dos funcionários efetivos/celetista e comissionados, respectivamente, consideram que sua chefia lhes oferece oportunidades na realização de planos e decisões, os mesmos não consideram que a sua chefia os estimulam na participação de cursos e treinamentos, representando 63% dos funcionários efetivos/celetista e 57% dos comissionados.

O incentivo dado pelas chefias, através de um elogio, também não é comum, de acordo com 70% dos funcionários efetivos/celetista e 54% dos comissionados.

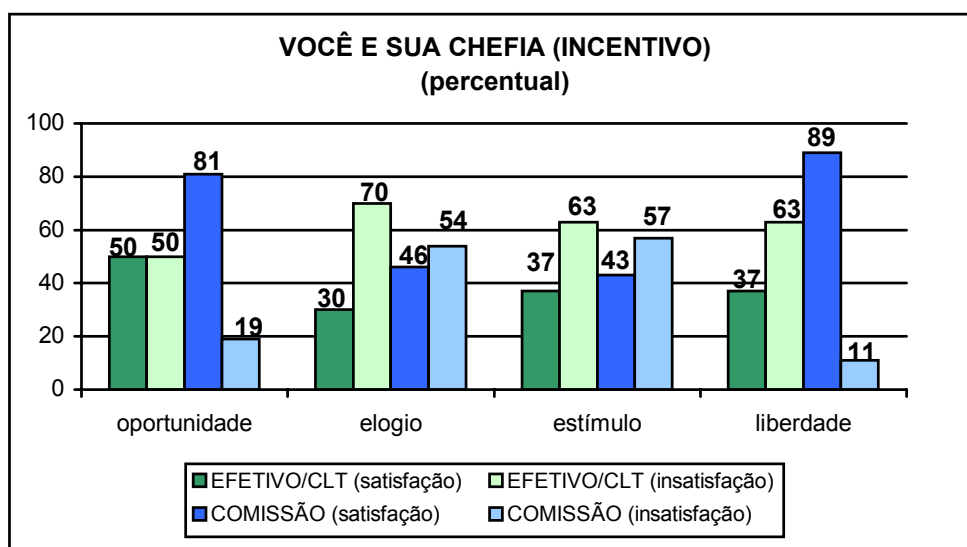
Ainda neste contexto, verifica-se que, com relação à liberdade na execução de suas atividades, 89% dos funcionários comissionados consideram que a possuem e 63% dos funcionários efetivos/celetista revelam que sua chefia não lhe dá liberdade para execução de suas atividades.

- Questões:
- 5 - Sua Chefia imediata oferece-lhe oportunidades de participação na realização de planos e decisões?
  - 6 - Sua Chefia imediata sempre lhe fala como você está indo no seu trabalho?
  - 7 - Sua Chefia imediata estimula-o a participar de cursos e treinamentos?
  - 8 - Você tem liberdade na realização de suas atividades?

**Tabela 13 – Você e sua Chefia (incentivo)**

QUESTÕES		Você e sua chefia – seu chefe imediato (INCENTIVO)									
		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
5	EFETIVO	27	23	33	27	26	22	13	11	20	17
	COMISSIONADO	9	24	21	57	5	14	2	5	-	-
6	EFETIVO	16	13	20	17	41	35	14	12	28	23
	COMISSIONADO	6	16	11	30	12	32	3	8	5	14
7	EFETIVO	26	22	18	15	24	20	18	15	33	28
	COMISSIONADO	6	16	10	27	11	29	5	14	5	14
8	EFETIVO	26	22	18	15	24	20	18	15	33	28
	COMISSIONADO	19	51	14	38	3	8	1	3	-	-

Fonte: Dados Primários, 2002

**Gráfico 14 – Você e sua Chefia (incentivo)**

Fonte: Dados Primários, 2002

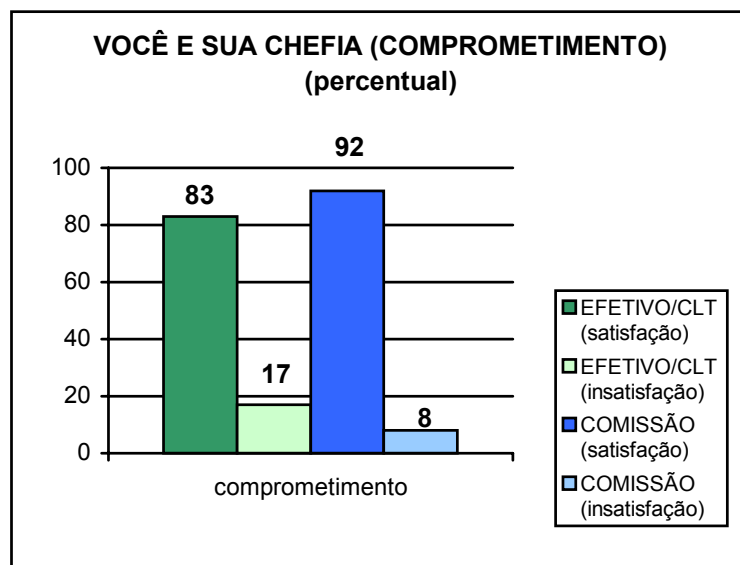
Referente ao assunto “Comprometimento”, 83% dos funcionários efetivos/celetista consideram-se comprometidos com os objetivos do setor e 92% dos funcionários comissionados consideram-se comprometidos com seus setores.

**Questão: 9 -Você se sente comprometido com os objetivos do seu Setor?**

**Tabela 14 – Você e sua Chefia (comprometimento)**

QUESTÕES		Você e sua chefia – seu chefe imediato (COMPROMETIMENTO)									
		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
9	EFETIVO	65	55	33	28	16	13	4	3	1	1
	COMISSIONADO	21	57	13	35	3	8	-	-	-	-

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 15 – Você e sua Chefia (comprometimento)**

Fonte: Dados Primários, 2002

A terceira questão “Relacionamento” faz referência à relação que os funcionários mantêm com seus colegas de trabalho, sendo que a maioria dos funcionários efetivos/celetista e dos comissionados, representando, respectivamente, 94% e 100%, considera ter um bom relacionamento com seus colegas de trabalho.

Quando ao assunto “Cooperação”, tanto os funcionários efetivos/celetista (81%) como também os comissionados (87%) acreditam na existência de cooperação entre seu grupo de trabalho.

Assim, 73% dos funcionários efetivos/celetista e 65% dos comissionados vêm a existência de esforço na realização das funções por parte dos seus colegas de trabalho.

Questão: 1 - Você mantém um bom relacionamento com seus colegas de trabalho?

**Tabela 15 – Você e seus colegas de trabalho (relacionamento)**

Você e seus colegas de trabalho (RELACIONAMENTO)											
QUESTÕES		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	EFETIVO	89	73	25	21	6	5	-	-	1	1
	COMISSIONADO	22	60	15	40	-	-	-	-	-	-

Fonte: Dados Primários, 2002

Questão: 2 - Existe cooperação entre seu grupo de trabalho?

**Tabela 16 – Você e seus colegas de trabalho (cooperação)**

Você e seus colegas de trabalho (COOPERAÇÃO)											
QUESTÕES		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
2	EFETIVO	64	53	34	28	19	16	3	2	1	1
	COMISSIONADO	17	46	15	41	5	13	-	-	-	-

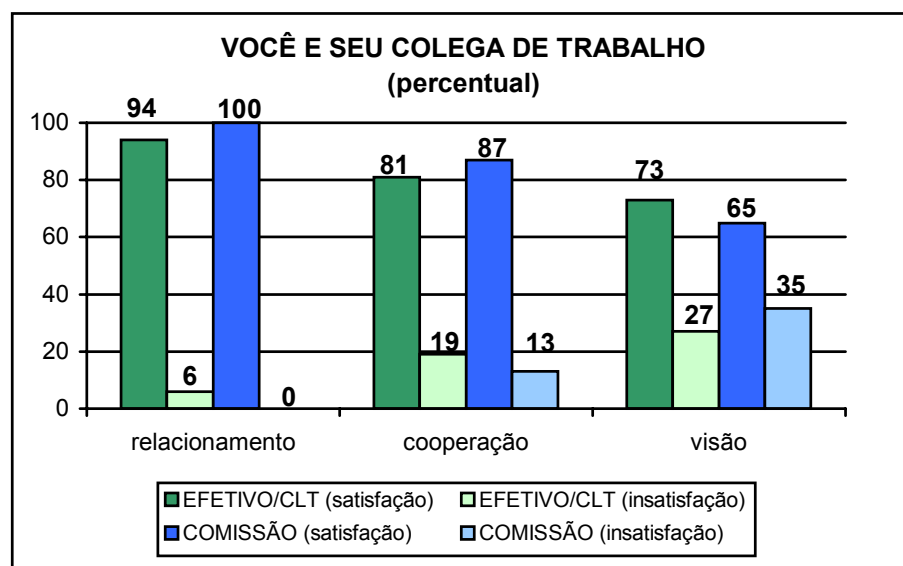
Fonte: Dados Primários, 2002

Questão: 3 - Você acha que seus colegas de trabalho esforçam-se para a realização de suas funções?

**Tabela 17 – Você e seus colegas de trabalho (visão)**

Você e seus colegas de trabalho (VISÃO)											
QUESTÕES		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
3	EFETIVO	58	48	30	25	24	20	5	4	4	3
	COMISSIONADO	14	38	10	27	13	35	-	-	-	-

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 16 – Você e seus colegas de trabalho**

Fonte: Dados Primários, 2002



A quarta questão “Satisfação” faz referência à relação que os funcionários mantêm com seu trabalho. A maioria dos funcionários efetivos/celetista e comissionados afirmam estarem satisfeitos com o trabalho que realizam por ser um trabalho interessante e desafiante (66% dos efetivos/celetista e 87% dos comissionados), estimulante (55% dos efetivos/celetista e 78% dos comissionados), e seguro (60% dos efetivos/celetista e 59% dos comissionados).

A grande maioria também se sente capaz, realizado e responsável pelo trabalho que faz, representando respectivamente 69%, 60% e 93% dos funcionários efetivos/celetista e 70%, 62% e 95% dos comissionados.

Dos funcionários comissionados, 51% consideram que sua atividade vai além das atribuições do cargo que ocupam e 63% dos funcionários efetivos/celetista consideram o contrário.

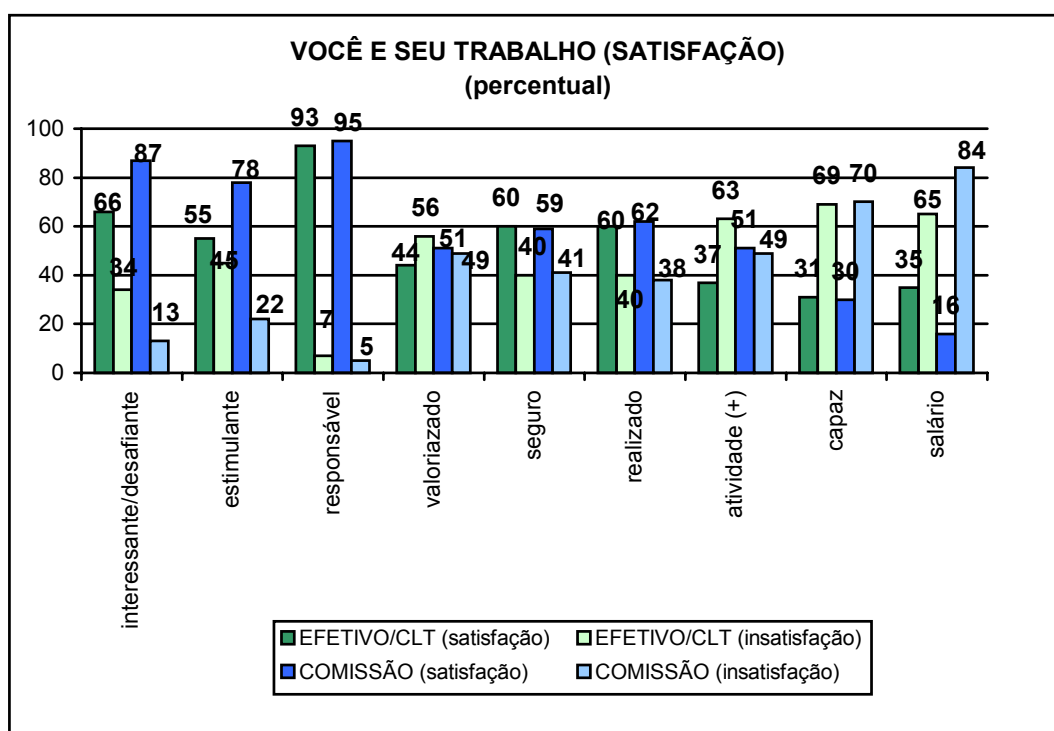
Neste contexto, observa-se uma insatisfação por parte dos funcionários efetivos/celetista com relação à valorização e ao salário, ou seja, 56% e 65%, respectivamente. Por parte dos funcionários comissionados, verifica-se uma satisfação (51%) com relação à valorização pelo que fazem e uma insatisfação também com relação ao salário (84%).

- Questões:
- 1 - Você considera seu trabalho interessante e desafiante?
  - 2 - Você se sente estimulante com o trabalho que executa?
  - 3 - Você se sente responsável pelas atividades que realiza?
  - 4 - Você se sente valorizado pelo trabalho que faz?
  - 5 - Você se sente seguro no cargo que ocupa?
  - 6 - Você se sente realizado pelo trabalho que faz?
  - 7 - Você considera que suas atividades vão muito além das atribuições do cargo que ocupa?
  - 8 - Você considera que suas atividades estão abaixo de sua capacidade profissional?
  - 9 - Você considera que seu salário é adequado às responsabilidades do cargo que ocupa?

**Tabela 18 – Você e seu trabalho (satisfação)**

Você e seu trabalho (SATISFAÇÃO)											
QUESTÕES		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	EFETIVO	35	29	44	37	28	23	5	4	9	7
	COMISSIONADO	14	38	18	49	5	13	-	-	-	-
2	EFETIVO	31	25	36	30	36	30	12	10	6	5
	COMISSIONADO	13	35	16	43	8	22	-	-	-	-
3	EFETIVO	76	63	36	30	5	4	3	2	1	1
	COMISSIONADO	22	60	13	35	2	5	-	-	-	-
4	EFETIVO	24	20	29	24	38	31	14	12	16	13
	COMISSIONADO	8	21	11	30	15	41	2	5	1	3
5	EFETIVO	39	32	34	28	34	28	3	3	11	9
	COMISSIONADO	13	35	9	24	6	16	2	6	7	19
6	EFETIVO	34	28	39	32	31	26	8	7	9	7
	COMISSIONADO	12	32	11	30	12	32	-	-	2	6
7	EFETIVO	25	21	19	16	34	28	9	7	34	28
	COMISSIONADO	13	35	6	16	9	24	1	3	8	22
8	EFETIVO	18	15	19	16	33	27	14	11	37	31
	COMISSIONADO	3	8	8	22	11	30	3	8	12	32
9	EFETIVO	22	18	20	17	51	42	7	6	21	17
	COMISSIONADO	3	8	3	8	13	35	-	-	18	49

Fonte: Dados Primários, 2002

**Gráfico 17– Você e seu trabalho (satisfação)**

Fonte: Dados Primários, 2002

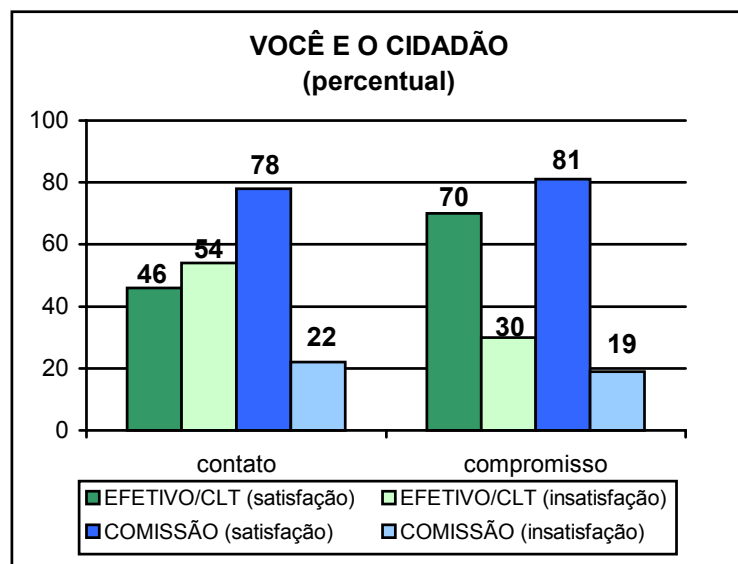
A quinta questão “Contato e Comprometimento” faz referência à relação que os funcionários mantêm com o cidadão. Verifica-se uma grande aproximação e um grande comprometimento que os funcionários comissionados têm com o cidadão, ou seja, respectivamente, 78% e 81%. Já com relação aos funcionários efetivos/celetista verifica-se que 54% apresentam pouca aproximação com o cidadão, mas se sentem comprometidos com eles (70%).

Questões: 1 - Você tem algum contato com os cidadãos que utilizam os serviços oferecidos pela CMF?  
2- Você se sente comprometido com os cidadãos que utilizam os serviços da CMF?

**Tabela 19 – Você e o cidadão (contato e comprometimento)**

QUESTÕES		Você e o cidadão (CONTATO E COMPROMETIMENTO)									
		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	EFETIVO	18	15	37	31	36	31	17	14	11	9
	COMISSIONADO	14	38	15	40	7	19	1	3	-	-
2	EFETIVO	44	37	39	33	15	13	11	9	10	8
	COMISSIONADO	12	32	18	49	5	13	1	3	1	3

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 18 – Você e o cidadão (contato e comprometimento)**

Fonte: Dados Primários, 2002

A sexta e última questão ilustra a visão o e conhecimento que os funcionários têm com relação à Qualidade.

A grande maioria dos funcionários considera que prestam serviços de qualidade (82% dos efetivos/celetista e 81% dos comissionados) e vêem a qualidade como um dos fatores importantes para a satisfação do cidadão, observados através de um bom atendimento (96% dos efetivos/celetista e 95% dos comissionados), serviços oferecidos (95% dos efetivos/celetista e 92% dos comissionados), rapidez no atendimento (96% - efetivos/celetista e 98% - comissionados) e processo produtivo (67% - efetivos/celetista e 70% - comissionados).

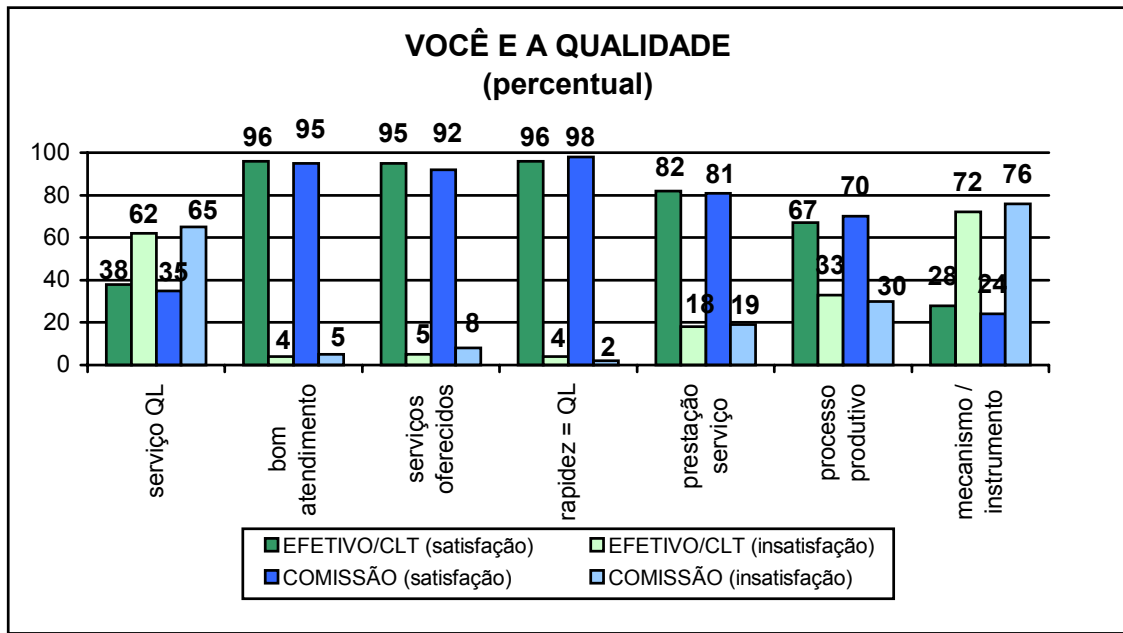
Mas, a grande maioria, 62% dos funcionários efetivos/celetista e 65% dos comissionados, considera que a Câmara, no geral, não oferece serviços de qualidade a seus usuários e tampouco oferece mecanismos/instrumentos que possibilite a participação do público em seu processo (72% dos efetivos/celetista e 76% dos comissionados).

- Questões: 1 - No geral, você acha que a CMF oferece serviços de qualidade a seus usuários?  
 2 - Você acha que o bom atendimento influencia na satisfação do cidadão?  
 3 - Você acha que a qualidade dos serviços oferecidos influencia na satisfação do cidadão?  
 4 - Você acha que a rapidez no atender influencia na satisfação do cidadão?  
 5 - Você sente que presta um serviço de qualidade aos cidadãos?  
 6 - Você acha que a melhoria do processo produtivo obtido com a aquisição de novos equipamentos, novo prédio e espaço físico têm contribuído para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pela CMF?  
 7 - Você acha que a CMF oferece mecanismos/instrumentos que possibilitam a participação do público em seu processo?

**Tabela 20 – Você e a Qualidade (visão e conhecimento)**

Você e a Qualidade (VISÃO E CONHECIMENTO)											
QUESTÕES		ALTERNATIVAS									
		Totalmente		Muito		Mais ou menos		Pouco		Não	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	EFETIVO	16	13	30	25	57	47	14	12	4	3
	COMISSIONADO	2	5	11	30	19	51	4	11	1	3
2	EFETIVO	88	73	28	23	4	3	1	1	-	-
	COMISSIONADO	23	62	12	33	2	5	-	-	-	-
3	EFETIVO	82	68	33	27	6	5	-	-	-	-
	COMISSIONADO	21	57	13	35	3	8	-	-	-	-
4	EFETIVO	82	68	34	28	4	3	-	-	1	1
	COMISSIONADO	22	60	14	38	-	-	1	2	-	-
5	EFETIVO	52	43	47	39	15	13	4	3	3	2
	COMISSIONADO	8	22	22	59	6	16	-	-	1	3
6	EFETIVO	47	39	34	28	24	19	8	7	8	7
	COMISSIONADO	10	27	16	43	10	27	1	3	-	-
7	EFETIVO	16	13	18	15	45	37	23	19	19	16
	COMISSIONADO	2	5	7	19	18	49	7	19	3	8

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 19 – Você e a Qualidade (visão e conhecimento)**

Fonte: Dados Primários, 2002

#### 4.2.4.1 Análise dos dados obtidos através dos questionários com funcionários

Ao analisar os dados obtidos através da aplicação do questionário aos funcionários da CMF, algumas questões foram consideradas relevantes pela pesquisadora.

A primeira questão refere-se à relação que os funcionários mantêm com a CMF. Neste contexto, observa-se a existência de pouco conhecimento sobre a CMF, apesar de a maioria dos funcionários efetivos/celetista, 129 do total de 196 funcionários, trabalharem há mais de dez anos na Entidade.

Esta situação pode ser justificada em razão do que se pode chamar da “política dos quatro anos”, em que cada novo gestor nega-se a dar continuidade às ações desenvolvidas pelo seu antecessor, fazendo o funcionário deparar-se com

“marcas”, assim definidas por Monteiro (apud FERREIRA, 1999), e novas políticas a cada período.

O pouco conhecimento acerca da Câmara pode ser evidenciado nos seguintes depoimentos:

[...] o funcionário deveria ser informado sobre como funciona todo o processo legislativo da Câmara, ou seja, o que é uma indicação, requerimento, projeto de leis, resolução, [...] Deveria ter conhecimento da história da Câmara, a função do Vereador e qual a relação entre o Legislativo e o Executivo [...] (Funcionário 8).

Deveria haver maior esclarecimento quanto ao Estatuto, deveres e direitos [...] (Funcionário 14).

[...] Uma maior integração para com os funcionários na área de processo legislativo, muitos não sabem como tramita um projeto de lei na Câmara (Funcionário 15).

Com relação aos funcionários comissionados, o conhecimento que dizem ter sobre a Entidade é facilmente justificado em função de ocuparem cargos não de carreira, mas de confiança, o que resulta em pouco tempo de serviço prestado à Entidade, pois eles são nomeados praticamente na mesma época do ingresso do Vereador, motivo que facilita que eles tenham um certo conhecimento a respeito da Câmara, pelo fato de a grande maioria não ser afetada com a chamada “política dos quatro anos”.

Quanto aos benefícios e incentivos oferecidos pela CMF, pode-se perceber uma certa insatisfação dos funcionários, resultado unânime tanto entre os efetivos/celetista como entre os comissionados.

É nítida a insatisfação geral dos funcionários, relatando total desinteresse da Entidade em apresentar oportunidade, incentivos, treinamento adequado, estímulos e valorização, dentre outros fatores, que favoreçam os seus desempenhos profissionais. Esta insatisfação geral com relação aos benefícios e incentivos

oferecidos ou não pela Câmara acaba gerando um sentimento de discriminação, fato evidente nos depoimentos dos seus funcionários, como descrito a seguir:

A Câmara oferece apenas para alguns a oportunidade de realização de cursos, palestras, seminários, etc (Funcionário 1).

A Câmara oferece a oportunidade de realização de cursos, palestras, seminários, etc., apenas para alguns que formam grupos privilegiados (Funcionário 2).

Acho que deveríamos ter mais incentivo de estudar, fazer cursos, enfim, a Câmara deveria preparar e incentivar o funcionário a trabalhar com mais vontade..... Quem faz curso é só a nata, como o que tem costa quente.....A Câmara tem que fornecer oportunidades a quem não tem condições de fazer um nível superior, ela talvez seria vista com outros olhos, não só como cabide de empregos, como somos vistos (Funcionário 3).

Deveríamos ter mais incentivo para estudar, fazer cursos, enfim preparar os funcionários a trabalhar com mais vontade (Funcionário 4).

[...] cursos palestras e seminários são atendidos principalmente funcionários que eu chamo de panela [...] (Funcionário 5).

[...] A Câmara deveria comunicar no geral quando tiver cursos, seminários para dar chance a outras pessoas. Sempre são os mesmos. A Câmara deveria treinar mais os funcionários para que possam oferecer melhor atendimento ao público [...]” (Funcionário 6).  
“Acho que a CMF deveria oferecer cursos para os funcionários que realmente precisam, isso não é o que vem acontecendo. Hoje os cursos são apenas para alguns, não para todos os que necessitam” (Funcionário 7).

[...] Melhor forma de benefícios aos funcionários no que diz respeito a congressos e seminários, [...], observa-se que os que participam são escolhidos por serem alienados da direção, não dando igualdade de oportunidades para os demais funcionários, falta democratizar[...] (Funcionário 11).

[...] Como é uma casa política, o tratamento é diferenciado, ex. cursos, congressos para uns, outros não (Funcionário 17).

Falta de cumprimento da política salarial prevista na Constituição (Funcionário 9).

Na Câmara existe muitas distorções salariais [...] (Funcionário 10).

Não é avaliado o funcionário no seu “potencial”, na sua “competência”, mas sim no grau de amizade ou parentesco com os Vereadores ou Diretores, é a famosa ‘panelinha’ (Funcionário 12).

Banir o paternalismo. Procurar nos demais servidores a competência para executar determinadas funções (Funcionário 18).

A respeito da Lei de Responsabilidade Fiscal, esta Lei deu mais poder para os presidentes de Câmaras para gastarem com os serviços gerais, ficando os funcionários em segundo plano (Funcionário 23).

Também, observa-se que o ambiente físico agrava a falta de motivação por parte dos funcionários, sendo clara a total insatisfação, tanto dos funcionários efetivos/celetistas como dos comissionados. Esta situação pode ser constatada nos seguintes depoimentos:

[...] As condições de trabalho deixam muito a desejar, tem certos momentos que falta tudo, desde material de expediente a tinta para impressora [...] (Funcionário 11).

Acho que deveria urgentemente ser feito um prédio novo para a Câmara, e que ficasse todos os setores juntos no mesmo prédio [...] (Funcionário 13).

Acho que com relação ao espaço físico não é adequado para os funcionários exercerem suas funções [...] (Funcionário 15).

A Câmara precisa de um melhor espaço físico com estacionamento para os funcionários (Funcionário 16).

A comunicação interna é outro fator que deixa muito a desejar, segundo os funcionários da CMF, para o desenvolvimento de suas atividades, já que a grande maioria das comunicações ainda é formal, ineficiente, pouco clara e objetiva, dificultando a realização de tarefas ou até favorecendo, em grande parte, o retrabalho. Esta situação é evidente nos seguintes depoimentos:

Há uma distância entre o Presidente e a maioria dos Vereadores para com os funcionários [...] (Funcionário 17).

[...] Há uma necessidade de comunicação entre setores junto à gabinetes (Funcionário 14).

[...] Necessidade de um melhor conhecimento dos diversos setores que a Câmara possui e a maioria dos servidores não têm acesso [...] (Funcionário 15).

Apesar desta total insatisfação relatada, nota-se a satisfação tanto dos funcionários comissionados quanto dos efetivos/celetistas por trabalharem na Câmara, alegando ser um bom lugar para trabalhar e se comprometendo com a imagem e os objetivos da Entidade, como se observada neste assunto é bem evidente no seguinte depoimento:



[...] .mudanças são necessárias, podemos fazer muito mais e só cresce quem está disposto a encarar as mudanças que se fazem necessárias. Minha empresa faz parte da minha vida e se precisar do meu auxílio, estou de braços abertos para ajudar na sua totalidade dentro daquilo que eu for capaz e se necessário vou buscar conhecimento para seu pleno êxito (Funcionário 19).

Este depoimento pode ser considerado um fator positivo para a implantação de novos programas e idéias que melhorem o desenvolvimento do trabalho, pois a grande maioria dos funcionários está aberta para o comprometimento com os objetivos da Entidade.

A segunda questão levantada diz respeito à relação que os funcionários mantêm com sua chefia. Nesta questão, é nítido o bom relacionamento entre os efetivos/celetista e os comissionados com suas chefias, estando fortemente comprometidos com os objetivos do setor, apesar de a maioria considerar suas chefias fechadas quando o assunto é a tomada de decisões, não permitindo suas participações, o que faz com que sintam a falta de simples incentivos, como elogios e estímulos, dentre outros.

A terceira questão levantada diz respeito à relação que os funcionários mantêm com seus colegas de trabalho. Analisando este fator, percebe-se também que há um bom relacionamento entre eles, existindo cooperação de grupo com esforço de equipe.

A quarta questão levantada refere-se à relação que os funcionários mantêm com seu trabalho. Sobre esse assunto, constata-se pontos positivos, pois os funcionários (efetivos/celetista e comissionados) realizam um trabalho interessante, seguro e estimulante, mas sem total satisfação por questões de salário e valorização.

A quinta questão levantada trata da relação que os funcionários mantêm com os cidadãos. Neste aspecto, verifica-se que os funcionários comissionados

mantêm uma maior relação com os cidadãos, comparados aos funcionários efetivos/celetista. Esta situação pode ser justificada em função de a grande maioria dos funcionários comissionados trabalharem em gabinetes de Vereadores e, assim, estão em maior contato com os cidadãos. Quanto aos funcionários efetivos/celetista, sua grande maioria trabalha em áreas administrativas. Para ambas as categorias de funcionários, o compromisso com a satisfação dos cidadãos é fundamental, sendo um grande ponto positivo para atender aos objetivos de qualquer administração pública, que é o bem comum.

E a sexta questão levantada diz respeito à relação que os funcionários mantêm com a Qualidade, ou seja, como eles vêem a Entidade diante da Qualidade e como eles agem para alcançá-la. Para os funcionários, a Entidade não apresenta mecanismos/instrumentos voltados à participação do público em seu processo, o que, conseqüentemente, deixa a desejar com relação aos serviços de qualidade. Isto pode ser evidenciado com o seguinte depoimento:

Muitas vezes o poder que é conferido aos políticos que passam por esta Casa Legislativa, acaba com a qualidade profissional e com o próprio profissional, por colaborarem em prática o favoritismo e interesses pessoais, o que vai de encontro com o interesse público (Funcionário 21).

Destaca-se, também, através da análise situacional, alguns pontos desfavoráveis, como:

- a) lotação de servidores, desfavorecendo a atividade fim: apenas 15% dos servidores trabalham na área legislativa;
- b) baixa escolaridade: 40% dos servidores fazem parte do grupo ocupacional manual/operacional; e

- c) tempo de serviço: 69% dos servidores têm de 10 a 20 anos de serviço na Entidade, tendo alguns vícios que impossibilitam a apresentação de novos questionamentos de processos de trabalho.

Apesar destes pontos desfavoráveis, os funcionários (efetivos/celetista e comissionados) têm a consciência de que o bom atendimento, os bons serviços oferecidos, a rapidez com eficiência no atender e o eficiente processo produtivo podem contribuir para a satisfação do cidadão e contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pela CMF.

#### 4.2.5 Questionário cidadãos do município de Florianópolis

De uma população de 342.315 habitantes, o questionário (Apêndice C) foi aplicado a uma amostra de 400 pessoas escolhidas nos 12 Distritos do Município de Florianópolis, totalizando 100% da amostra, conforme a Tabela 21:

**Tabela 21 - Total questionários aplicados por Distritos**

<b>DISTRITOS</b>	<b>TAMANHO AMOSTRA</b>	<b>QUESTIONÁRIOS APLICADOS</b>	<b>TOTAL %</b>
Barra da Lagoa	05	05	100
Cachoeira do Bom Jesus	15	15	100
Campeche	22	22	100
Canasvieiras	12	12	100
Florianópolis (Sede)	267	267	100
Ingleses do Rio Vermelho	19	19	100
Lagoa da Conceição	12	12	100
Pântano do Sul	07	07	100
Ratones	03	03	100
Ribeirão da Ilha	24	24	100
Santo Antônio de Lisboa	06	06	100
São João do Rio Vermelho	08	08	100
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados Primários, 2002

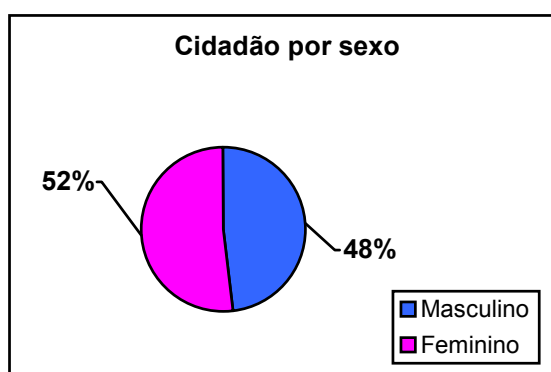
A pesquisa abrangeu também o perfil dos cidadãos, compreendendo sexo, escolaridade, naturalidade, idade, ocupação e tempo de residência.

Com relação ao sexo, dos 400 questionários aplicados, 209 atingiram pessoas do sexo feminino, perfazendo um total de 52%, e 191 do sexo masculino, um total de 48%, demonstrado na tabela e no gráfico a seguir:

**Tabela 22 – Cidadão p/ sexo**

Aplicação questionário Cidadão (por sexo)		
SEXO		%
Masculino	191	48
Feminino	209	52
TOTAL	400	100

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 20– Cidadão por sexo**

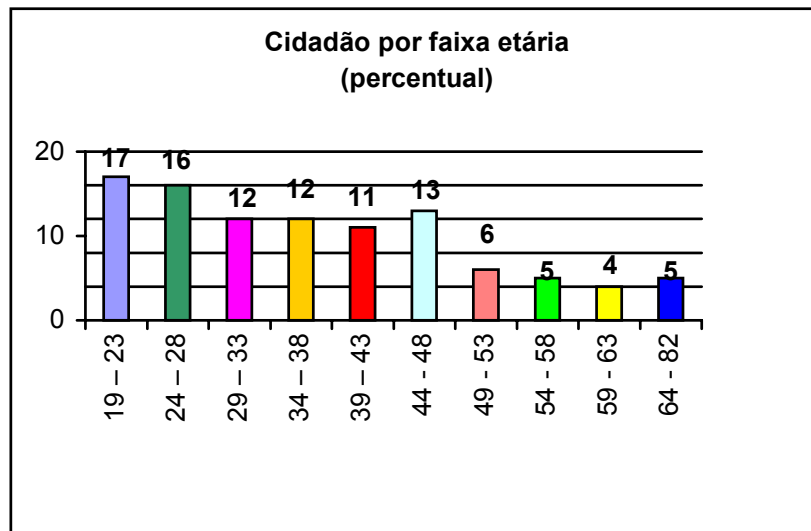
Fonte: Dados Primários, 2002

A tabela seguinte demonstra a amplitude da pesquisa no que se refere à faixa etária dos cidadãos, atingindo um público com idades a partir dos 19 anos, predominando as faixas etárias que vão dos 19 aos 23 anos, com 17%, e dos 24 aos 28 anos, com 16%.

**Tabela 23 – Cidadão p/ faixa etária**

Aplicação questionário Cidadão (por faixa etária)		
FAIXA ETÁRIA	TOTAL	%
19 à 23	67	17
24 à 28	62	16
29 à 33	49	12
34 à 38	49	12
39 à 43	45	11
44 à 48	51	13
49 à 53	23	06
54 à 58	19	05
59 à 63	14	04
64 à 82	21	05
TOTAL	400	100

Fonte: Dados Primários, 2002

**Gráfico 21– Cidadão por faixa etária**

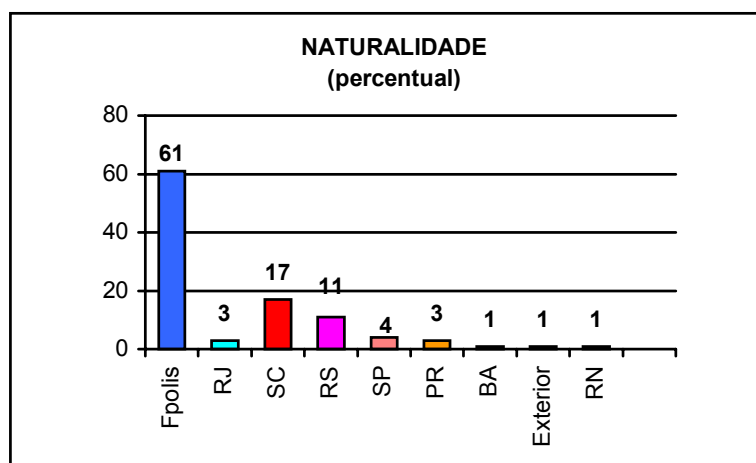
Fonte: Dados Primários, 2002

A pesquisa abrangeu, na sua maioria, pessoas naturais da cidade de Florianópolis, 242 pessoas, perfazendo o total de 61%, seguido de pessoas dos demais municípios do estado de Santa Catarina, 17%, e do estado do Rio Grande do Sul, 11%.

**Tabela 24 – Cidadão p/ naturalidade**

NATURALIDADE	TOTAL	%
Florianópolis	242	61
Rio de Janeiro	10	03
Santa Catarina	69	17
Rio Grande do Sul	42	11
São Paulo	15	04
Paraná	12	03
Minas Gerais	01	00
Bahia	02	01
Exterior	03	01
Rio Grande do Norte	03	01
Goias	01	00
TOTAL GERAL	400	100

Fonte: Dados Primários, 2002

**Gráfico 22 – Cidadão por naturalidade**

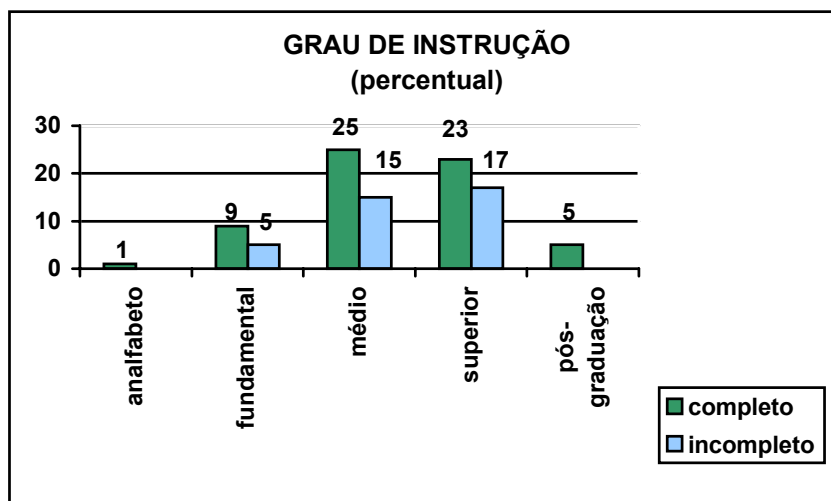
Fonte: Dados Primários, 2002

Com relação à escolaridade, 40% de pessoas têm nível médio e superior; 14%, ensino fundamental; 5%, pós-graduação; e 1% são analfabetos.

**Tabela 25 – Cidadão p/ grau de instrução**

GRAU INSTRUÇÃO		TOTAL	%	%
Analfabeto		04	01	01
Fundamental	Completo	34	09	14
	incompleto	21	05	
Médio	Completo	101	25	40
	incompleto	60	15	
Superior	Completo	94	23	40
	incompleto	67	17	
pós-graduação		19	05	05
TOTAL GERAL		400	100	100

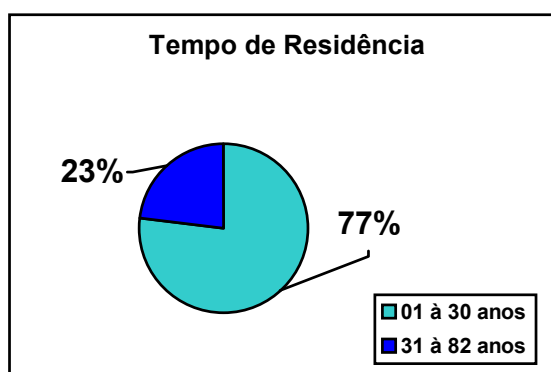
Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 23– Cidadão por grau de instrução**

Fonte: Dados Primários, 2002

A pesquisa compreendeu os diversos bairros que abrangem os 12 Distritos de Florianópolis, atingindo as pessoas que residem nos bairros desde que nasceram e as que residem nos bairros há apenas um ano. A grande maioria, 311 pessoas, perfazendo o total de 77%, reside de 1 a 30 anos nos bairros, seguida de 89, 23%, que residem de 31 a 82 anos, conforme demonstrado no Gráfico 23 e na Tabela 26.



**Gráfico 24 – Cidadão p/ tempo residência**

Fonte: Dados Primários, 2002

**Tabela 26 – Cidadão p/ tempo residência**

TEMPO RES.	T	%
1 à 10	158	39
11 à 20	75	18
21 à 30	78	20
31 à 40	35	09
41 à 50	27	06
51 à 60	14	04
61 à 70	03	01
71 à 82	10	03
TOTAL GERAL	400	100

Fonte: Dados Primários, 2002

Com a pesquisa, também se verificou a ocupação dos participantes, sendo que 18%, 17% e 12%, respectivamente, são funcionários públicos, estudantes e profissionais liberais. As demais ocupações e seus respectivos percentuais poderão ser claramente visualizados na tabela e nos gráficos a seguir:

**Tabela 27 – Cidadão p/ ocupação**

OCUPAÇÃO	TOTAL	%
funcionário público	70	18
estudante	66	17
profissional liberal (*)	48	12
empresa privada (**)	39	10
professor	30	8
aposentado	28	7
do lar	25	6
serviço braçal (***)	23	6
comerciante	19	5
bancário	10	3
pescador	8	2
artesão	6	2
Desempregado	6	2
Comerciário	4	1
Militar	4	1
Secretária	4	1
Pensionista	3	1
Motorista	2	1
sem informar	2	1
Cobrador	1	0
Repórter	1	0
representante comercial	1	0
TOTAL GERAL	400	100

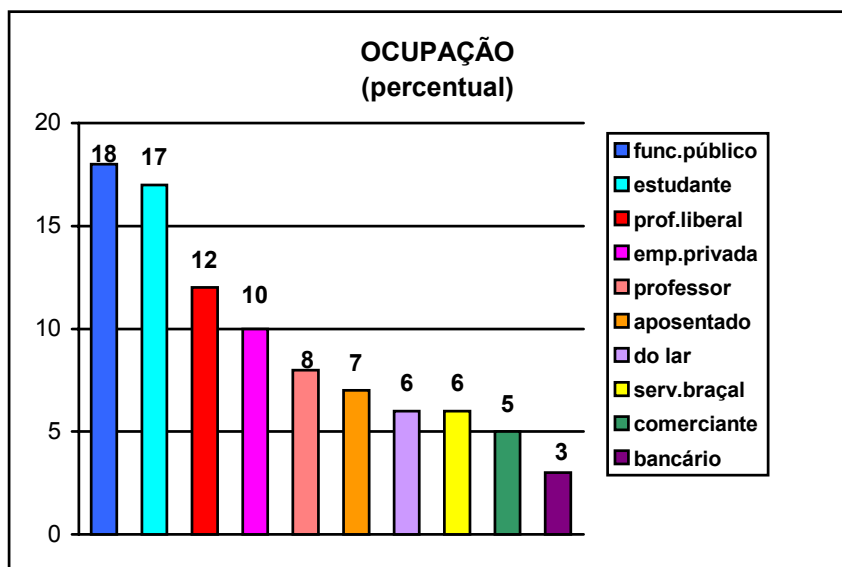
Fonte: Dados Primários, 2002

(\*) profissional liberal = administrador, advogado, engenheiro, médico, enfermeira, economista, corretor de imóvel, programador, arquiteto, contador, farmacêutico, nutricionista, etc...

(\*\*) empresa privada = auxiliar de escritório, balconista, digitador, guia de turismo, recepcionista, vendedor, etc...

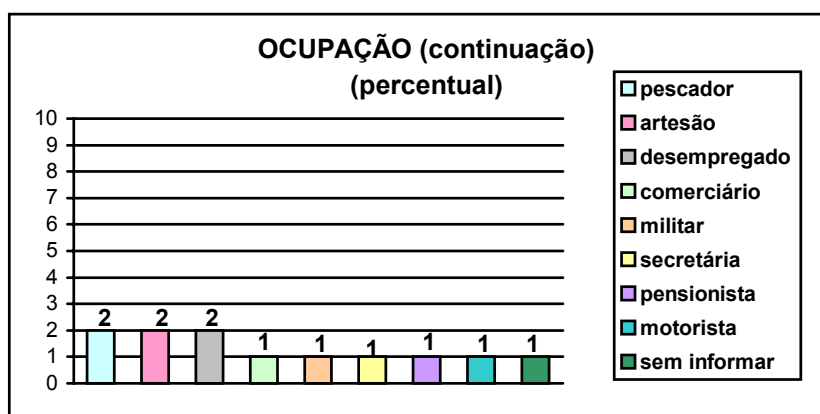
(\*\*\*) serviço braçal = doméstica, diarista, zelador, cozinheira, carpinteiro, pedreiro, servente, operário, vigilante, caseiro, carpinteiro, etc...





**Gráfico 25 – Cidadão p/ ocupação**

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 25 – Cidadão p/ ocupação (continuação)**

Fonte: Dados Primários, 2002

Após uma breve apresentação do perfil dos 400 cidadãos que participaram da pesquisa respondendo os questionários, segue a apresentação dos dados que foram verificados com as 26 questões constantes no questionário, consideradas e apreciadas pela pesquisadora e organizadas nas categorias de conhecimento, participação, visão e percepção.

Quanto ao conhecimento que os cidadãos têm sobre a CMF, os resultados mostram que os cidadãos residentes no município de Florianópolis pouco conhecem a Câmara Municipal de Florianópolis, pois ocorreu quase um empate

entre os que conhecem, 194 pessoas, e os que não conhecem, 206 pessoas, totalizando, respectivamente, 49% e 51% da amostra de 400 cidadãos.

Perguntando o porquê de as 206 pessoas desconhecerem a Câmara Municipal de Florianópolis, 69 pessoas, totalizando 33%, disseram que no momento não têm interesse em conhecer a CMF; seguido de 64 pessoas, totalizando 31%, afirmaram que não possuem tempo para conhecê-la; 35 pessoas, 17%, alegaram não ter necessidade dos serviços que a CMF oferece; 22 pessoas, 11%, alegaram outros motivos, como falta de oportunidade, incentivo, credibilidade, motivação, hábito e vontade de conhecê-la; e 16 pessoas, 8%, relataram claramente que não sentem necessidade alguma em conhecer a CMF.

**Tabela 28 – Conhecimento CMF**

1) Você conhece a CMF?				
Sim*		não		T
N	%	N	%	
194	49	206	51	400

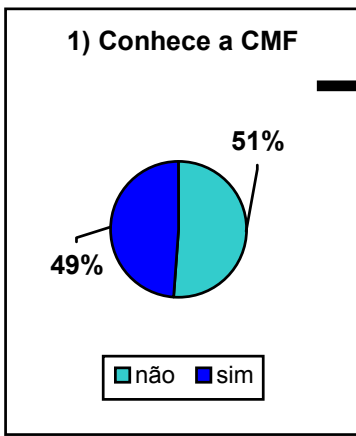
Fonte: Dados Primários, 2002

\* desprezar as questões n°s 2 e 3

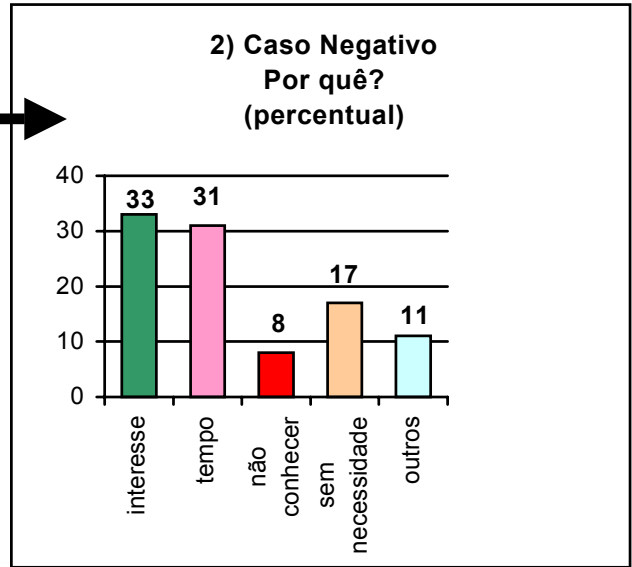
**Tabela 29 – Motivos do não conhecimento**

2) Caso negativo. Por quê?				
	N	F	FR	FRA
no momento, não tem interesse (a)	69	69	69/207 = 33%	33,00%
falta de tempo (b)	64	65	65/207 = 31%	64,00%
acha que não é necessário conhecer (c)	16	16	16/207 = 08%	72,00%
não tem necessidade de seus serviços (d)	35	35	35/207 = 17%	89,00%
outros (e)	22	22	22/207 = 11%	100%
TOTAL	206	207		

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 26– Conhecimento CMF**  
 Fonte: Dados Primários, 2002

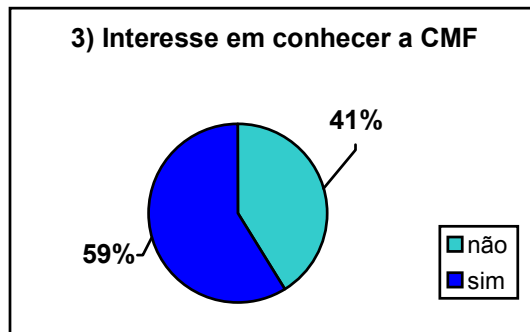


**Gráfico 27– Motivos não conhecimento**  
 Fonte: Dados Primários, 2002

**Tabela 30 – Interesse conhecer CMF**

3) Você tem interesse em conhecer a CMF?				
sim		não		T
N	%	N	%	
112	59	78	41	190

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 28– Interesse conhecer CMF**

Fonte: Dados Primários, 2002

Das 206 pessoas que desconhecem a Câmara Municipal de Florianópolis, subtraindo as 16 pessoas que alegaram completo desinteresse em conhecer a CMF, constante na tabela 29 e figura 33, totaliza-se 190 pessoas. Destas, 112, 59%, responderam que têm interesse em conhecer a CMF, enquanto 78 pessoas, 41%, alegaram não ter interesse em conhecê-la.

Ainda neste contexto, verifica-se que, das 400 pessoas, 239, representando 60%, nunca visitaram a estrutura física da CMF e 161 pessoas, representando 40%, já haviam visitado suas dependências.

Das 239 pessoas que nunca estiveram na CMF, 115, representando 45%, responderam que o motivo pela não visita à CMF era a falta de interesse pessoal; 80 pessoas, 32%, responderam que foi por falta de tempo; 22 e 23 pessoas, ambas representando 9%, alegaram, respectivamente, nenhum interesse em conhecer e outros motivos, como falta de divulgação, oportunidade, motivação, entrosamento, convite e nenhum pensamento a respeito de visitar suas dependências; e 13 pessoas, 5%, responderam que era a falta de interesse dos funcionários da CMF o motivo de não irem até o prédio da CMF.

Com relação às 161 pessoas que já estiveram nas dependências físicas da Câmara Municipal de Florianópolis, 120 pessoas, 75%, disseram que a CMF é pouco e nem um pouco adequada a prestar um atendimento de qualidade; e somente 41 pessoas, 25%, disseram que a CMF está plenamente adequada a prestar um atendimento de qualidade.

**Tabela 31 – Visita CMF**

<b>4) Você já visitou o espaço físico interno da CMF?</b>				
sim*		não**		T
N	%	N	%	
161	40	239	60	400

\*desprezar a questão nº 5

\*\*desprezar a questão nº 6

Fonte: Dados Primários, 2002

**Tabela 32 – Motivos não visita**

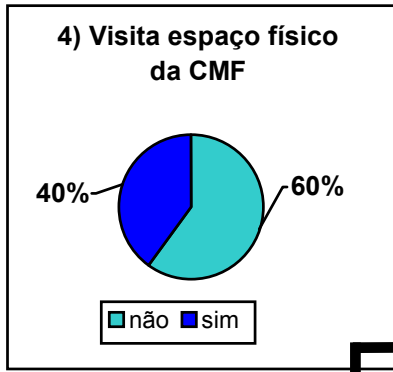
<b>5) Caso negativo. Quais motivos o levaram a não visitar as dependências internas da CMF?</b>				
	N	F	FR	FRA
falta de interesse pessoal (a)	112	115	115/253 = 45%	45%
falta de tempo (b)	74	80	80/253 = 32%	77%
acha que não é necessário conhecer (c)	18	22	22/253 = 09%	86%
falta de interesse por parte dos funcionários em demonstrar (d)	13	13	13/253 = 05%	91%
outros (e)	22	23	23/253 = 09%	100%
TOTAL	239	253		

Fonte: Dados Primários, 2002

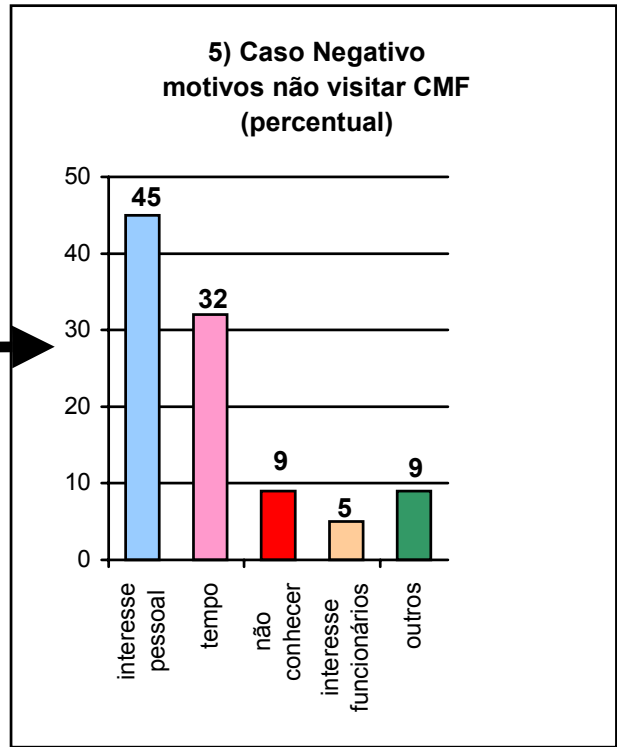
**Tabela 33 – Visão ambiente**

<b>6) Caso Positivo. Como você vê o ambiente da CMF?</b>		
	N	%
plenamente adequado a prestar um atendimento de qualidade (a)	41	25
Pouco adequado a prestar um atendimento de qualidade (b)	96	60
nenhum pouco adequado a prestar um atendimento de ql (d)	20	13
Outros (e)	04	02
TOTAL	161	100

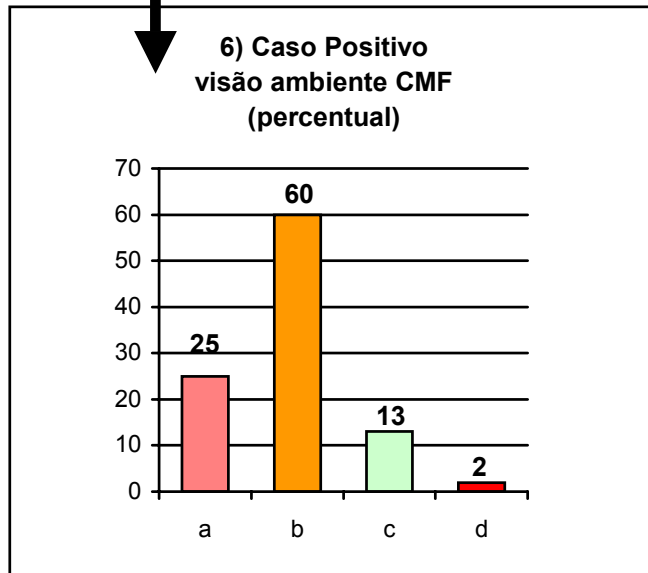
Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 29 – Visita CMF**  
 Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 30– Motivos não visita**  
 Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 31– Visão ambiente**

Fonte: Dados Primários, 2002

Ainda neste contexto, verifica-se que, da amostra de 400 pessoas, 290, 72%, conhecem a função de uma Câmara Municipal; 110 pessoas, 28%, não conhecem.

Das pessoas que desconhecem a função de uma Câmara Municipal, a maioria alegou como motivo a falta de divulgação (72 pessoas; 62%); a falta de interesse pessoal (33 pessoas; 29%); a não-necessidade de conhecer (9 pessoas, 8%); e outros motivos (1 pessoa, 1%), como a falta de tempo.

**Tabela 34 – Conhecimento função Câmara Municipal**

7) Você conhece a função de uma Câmara Municipal?				
Sim*		não		T
N	%	N	%	
290	72	110	28	400

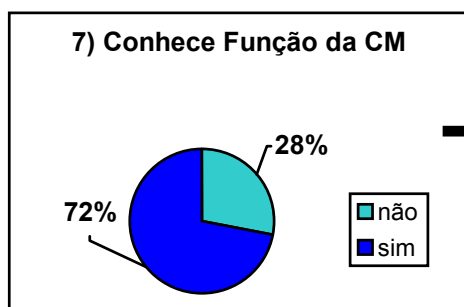
\*desprezar a questão nº 8  
Fonte: Dados Primários, 2002

**Tabela 35 – Motivos não conhecimento função Câmara Municipal**

**8) Caso negativo. Por quê?**

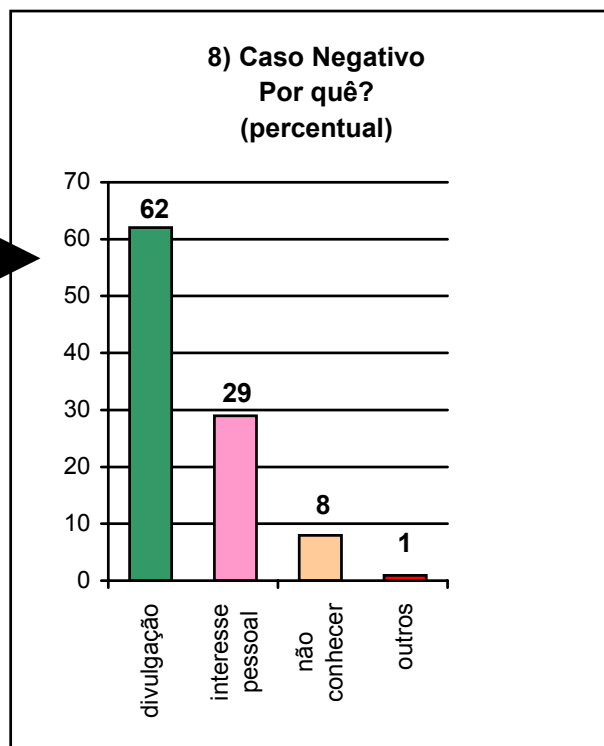
	N	F	FR	FRA
falta de divulgação (a)	70	72	72/115 = 62%	62%
falta de interesse pessoal (b)	30	33	33/115 = 29%	91%
acha que não é necessário conhecer (c)	09	09	09/115 = 08%	99%
outros (d)	01	01	01/115 = 1%	100%
TOTAL	110	115		

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 32 – Conhecimento função Câmara Municipal**

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 33– Motivo não conhecimento função de uma Câmara Municipal**

Fonte: Dados Primários, 2002

Sobre a lembrança em quem votou para Vereador nas últimas eleições, das 282 pessoas, representando 71%, apenas 108 pessoas, 38%, alegaram acompanhar os trabalhos dos Vereadores; 174 pessoas, 62%, declararam não acompanhar; e 118 pessoas, representando 29%, não lembraram o nome do candidato em quem votaram, portanto, não acompanharam também os trabalhos dos Vereadores.

As 174 pessoas que não acompanham os trabalhos dos Vereadores justificaram como motivo, em primeiro lugar, a falta de interesse próprio (59 pessoas, 30%); em segundo lugar, outros motivos (43 pessoas, 22%), como a não-eleição do Vereador, o voto nulo e justificado, a falta de divulgação e de canal de comunicação; em terceiro lugar, a falta de oportunidade (41 pessoas, 21%); em quarto lugar, o desinteresse, por parte do Vereador (37 pessoas, 19%); e, em quinto lugar, a falta de abertura, por parte da Câmara Municipal de Florianópolis, para facilitar este acompanhamento (15 pessoas, 8%).

Das 108 pessoas que vêm acompanhando os trabalhos do Vereador, 58 pessoas, representando 54%, alegaram que o Vereador vem atendendo as suas expectativas, e 50 pessoas, 46%, declararam que o Vereador não vem atendendo a esta expectativa.

**Tabela 36 – Lembrança votação Vereador**

**9) Você lembra para quem votou para Vereador, na última eleição?**

sim		não*		T
N	%	N	%	
282	71	118	29	400

\*desprezar as questões n.ºs. 10 à 12

Fonte: Dados Primários, 2002



**Tabela 37 – Acompanhamento trabalho Vereador**

10) Você acompanha os trabalhos de seu Vereador?

sim*		não**		T
N	%	N	%	
108	38	174	62	282

\*desprezar a questão nº 11

\*\*desprezar a questão nº 12

Fonte: Dados Primários, 2002

**Tabela 38 – Motivos não acompanhamento trabalho Vereador**

11) Caso negativo. Por quê?

	N	F	FR	FRA
falta de interesse próprio (a)	54	59	59/195 = 30%	30%
falta oportunidade (b)	37	41	41/195 = 21%	51%
desinteresse por parte do Vereador (c)	30	37	37/195 = 19%	70%
falta de abertura por parte da CMF (d)	10	15	15/195 = 8%	78%
outros (e)	43	43	43/195 = 22%	100%
TOTAL	174	195		

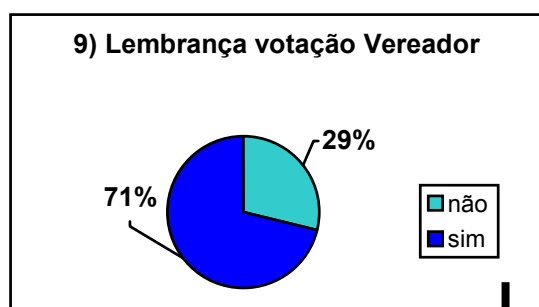
Fonte: Dados Primários, 2002

**Tabela 39 – Atendimento expectativa**

12) Caso positivo. Seu Vereador está atendendo suas expectativas?

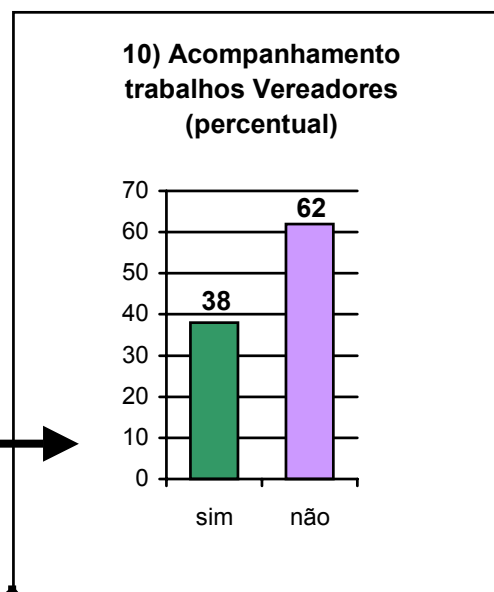
Sim		não		T
N	%	N	%	
58	54	50	46	108

Fonte: Dados Primários, 2002



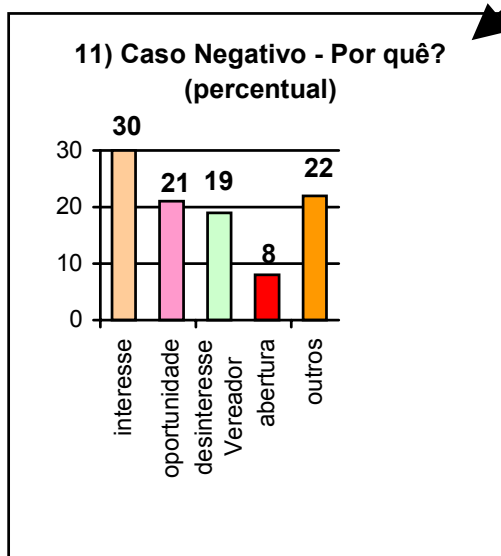
**Gráfico 34 – Lembrança votação Vereador**

Fonte: Dados Primários, 2002



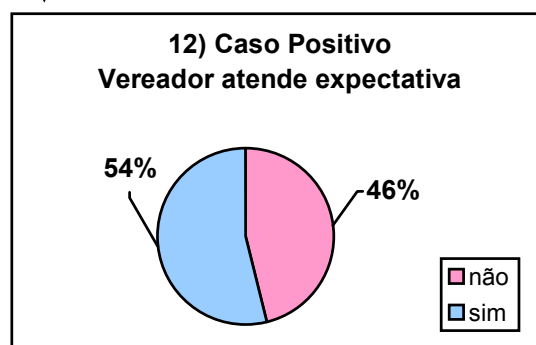
**Gráfico 35– Acompanhamento trabalho Vereador**

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 36 – Motivos não acompanhamento Trabalho Vereador**

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 37– Atendimento expectativa**

Fonte: Dados Primários, 2002

Sobre a participação do cidadão junto à CMF, percebe-se que, dos 400 cidadãos, apenas 85 pessoas, representando 21%, já utilizaram ou procuraram algum serviço oferecido pela Câmara Municipal de Florianópolis, e 315 pessoas,

representando 79%, jamais utilizaram ou procuraram algum serviço realizado pela CMF.

Dessas pessoas que jamais utilizaram ou procuraram algum serviço da CMF, 129 pessoas declararam que os motivos foram: em primeiro lugar, que não tinha nenhuma necessidade desses serviços (129 pessoas, 39%); em segundo lugar, a falta de conhecimento a este respeito (124 pessoas, 37%); em terceiro lugar, a falta de interesse sobre o assunto (66 pessoas, 20%); e, em quarto lugar, outros motivos (13 pessoas, 4%), como falta de divulgação e de interesse do Vereador, falta de tempo e convicção e mau atendimento.

Dentre os serviços oferecidos pela CMF, os mais procurados ou utilizados pelas 85 pessoas foram: contato com o Vereador (48 pessoas, 24%); busca de leis (41 pessoas, 20%); acompanhamento de projetos (35 pessoas, 17%); assistir as Sessões Plenárias (24 pessoas, 12%); utilização do Balcão da Cidadania (22 pessoa, 11%); assistir as Audiências Públicas (17 pessoas, 8%); interesse apenas em conhecer a CMF (6 pessoas, 4%); outros serviços; como consulta, serviços para o bairro e auxílios e, por fim, procurar diversas informações, como tribuna livre, documentos, Plano Diretor e localização de construção.

#### **Tabela 40 – Utilização serviços**

**13) Você já utilizou/procurou algum serviço oferecido pela CMF?**

sim*		não**		T
N	%	N	%	
85	21	315	79	400

Fonte: Dados Primários, 2002

#### **Tabela 41 – Motivos não utilização serviços**

**14) Caso negativo. Quais motivos o leva a não utilizar/procurar tais serviços?**

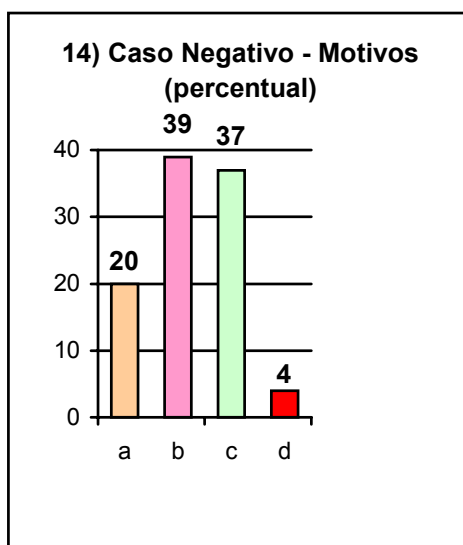
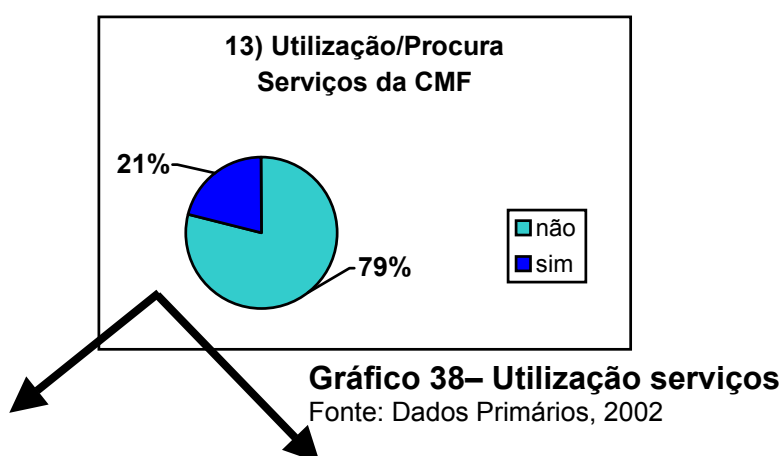
	N	F	FR	FRA
nenhum interesse (a)	62	66	66/332 = 20%	20%
Nenhuma necessidade (b)	121	129	129/332 = 39%	59%
falta de conhecimento (c)	119	124	124/332 = 37%	96%
outros (d)	13	13	13/332 = 04%	100%
TOTAL	315	332		

Fonte: Dados Primários, 2002

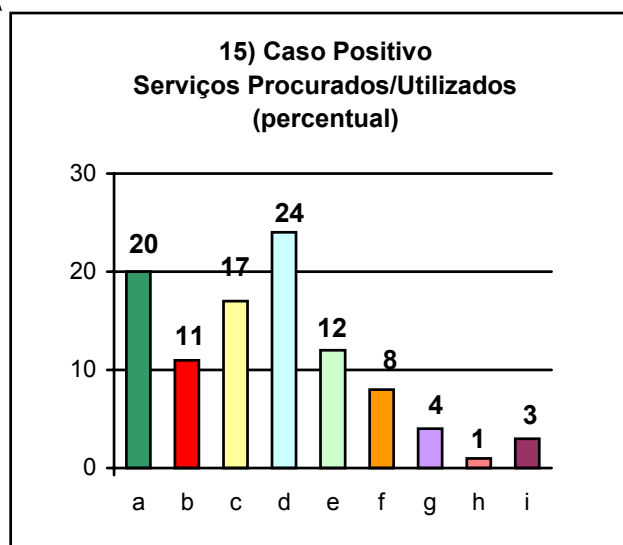
**Tabela 42 – Serviços utilizados**

15) Caso positivo. Quais serviços foram procurados/utilizados?				
	N	F	FR	FRA
Busca de leis (a)	15	41	41/201 = 20%	20%
Balcão da cidadania (b)	12	22	22/201 = 11%	31%
acompanhamento de projetos (c)	13	35	35/201 = 17%	48%
contato com Vereadores (d)	18	48	48/201 = 24%	72%
assistir as Sessões Plenárias (e)	09	24	24/201 = 12%	84%
assistir Audiência Pública (f)	04	17	17/201 = 08%	96%
apenas interesse em conhecer (g)	06	06	06/201 = 04%	96%
diversas informações. Quais? (h)	03	03	03/201 = 01%	97%
Outros (i)	05	05	05/201 = 03%	100%
TOTAL	85	201		

Fonte: Dados Primários, 2002

**Gráfico 39– Motivos não utilização serviços**

Fonte: Dados Primários, 2002

**Gráfico 40– Serviços utilizados**

Fonte: Dados Primários, 2002

A respeito da visão e percepção que os cidadãos têm com relação aos serviços oferecidos pela CMF, das 85 pessoas que utilizaram ou procuraram os serviços que a CMF oferece, apenas 14 pessoas, representando 16%, tiveram total satisfação pelos serviços oferecidos e 71 pessoas, representando 84%, não tiveram total satisfação, sendo que esta não-satisfação decorreu devido à demora na realização do serviço (31 pessoas, 36%); falta de um bom atendimento (17 pessoas, 20%); ausência do serviço procurado ou desejado; e outros motivos (12 pessoas, 14% cada), como oscilação no atendimento, descaso, pouco tempo, entraves na legislação, falta de eficiência e barreiras no sistema legislativo.

### **Tabela 43 – Grau de satisfação**

**16) Qual o grau de satisfação que esses serviços lhes proporcionaram?**

	N	%
Alto	14	16
Médio	60	71
Baixo	11	13
TOTAL	85	100

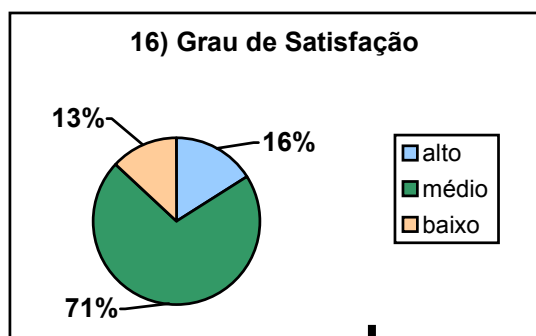
Fonte: Dados Primários, 2002

### **Tabela 44 – Motivos não satisfação total**

**17) Na sua opinião, a não satisfação total de suas necessidades foi em função de:**

	N	F	FR	FRA
Falta de bom atendimento (a)	10	17	17/86 = 20%	20%
demora na realização do serviço (b)	23	31	31/86 = 36%	56%
ausência do serviço procurado/desejado (c)	12	12	12/86 = 14%	70%
não tive as necessidades totalmente satisfeitas (d)	14	14	14/86 = 16%	86%
outros (e)	12	12	12/86 = 14%	100%
TOTAL	71	86		

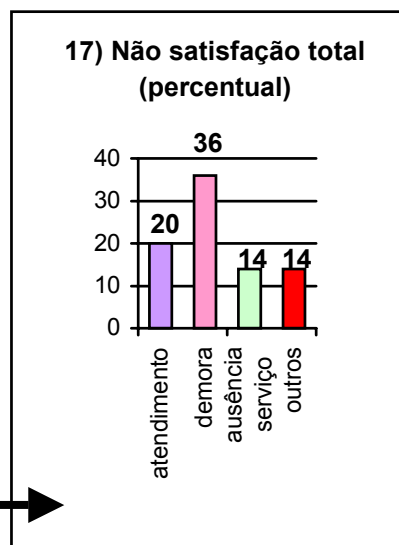
Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 41– Grau de Satisfação**

Fonte: Dados Primários, 2002

médio e baixo



**Gráfico 42– Motivos não satisfação total**

Fonte: Dados Primários, 2002

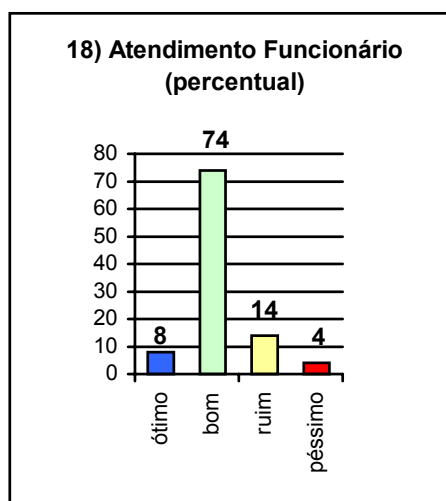
O atendimento prestado pelo quadro de pessoal da CMF, visto pelas 85 pessoas, que utilizaram ou procuraram seus serviços, foi classificado por 70 pessoas, 82%, como positivo, e negativo por 15 pessoas, 18%.

**Tabela 45 – Visão atendimento**

**18) Como você vê o atendimento prestado pelo quadro de pessoal da CMF?**

	N	%
ótimo	07	08
Bom	63	74
Ruim	12	14
péssimo	03	04
TOTAL	85	100

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 43– Visão atendimento**

Fonte: Dados Primários, 2002

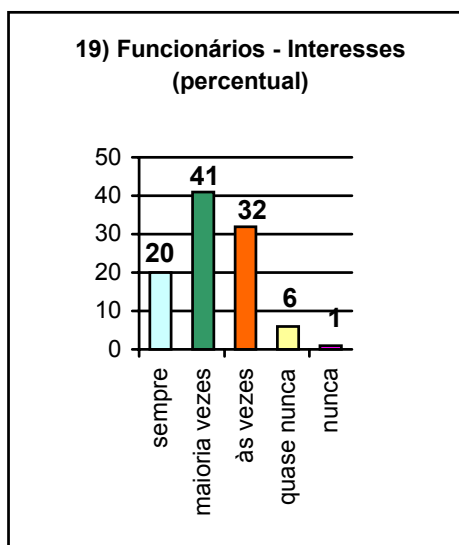
As questões a seguir dizem respeito à percepção que as 85 pessoas que utilizaram ou procuraram os serviços da CMF tiveram com relação ao quadro de pessoal da CMF. Estas declararam que existe interesse por parte dos funcionários da Câmara Municipal de Florianópolis em atender às suas solicitações (52 pessoas, 61%); que o funcionário atende de forma rápida e eficiente (64 pessoas, 75%); é paciente (70 pessoas, 83%); demonstra satisfação em realizar as tarefas (63 pessoas, 74%); está preparado para dar orientações desejadas (78 pessoas, 92%), sendo claros e objetivos (79 pessoas, 93%) nas informações fornecidas.

A minoria das 85 pessoas, ou seja, 33 pessoas, que representam 39%, alegaram que os funcionários da CMF apresentaram nenhum interesse em atender às suas solicitações, sendo seu atendimento realizado de forma lenta e ineficaz (21 pessoas, 25%); sem paciência (17 pessoas, 15%); sem demonstração de estarem satisfeitos na realização de suas tarefas (22 pessoas, 26%); com pouco e nem um pouco preparado para dar as informações desejadas (17 pessoas, 21%); sendo dadas de forma pouco clara e nem um pouco objetiva (17 pessoas, 21%).

**Tabela 46 – Interesse atendimento**

<b>19) Você percebeu interesse por parte dos funcionários em atender suas solicitações?</b>		
	N	%
sim, sempre	17	20
sim, na maioria das vezes	35	41
às vezes	27	32
quase nunca	05	06
Nunca	01	01
TOTAL	85	100

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 44 – Interesse atendimento**

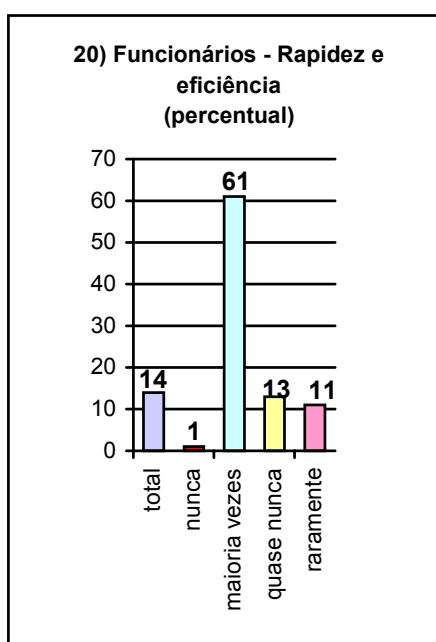
Fonte: Dados Primários, 2002.

**Tabela 47 – Atendimento rápido e eficiente**

**20) Quando solicitado o serviço, os funcionários lhe atenderam de forma rápida e eficiente?**

	N	%
totalmente	12	14
nunca	01	01
na maioria das vezes	52	61
quase nunca	11	13
raramente	09	11
TOTAL	85	100

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 45– Atendimento rápido e eficiente**

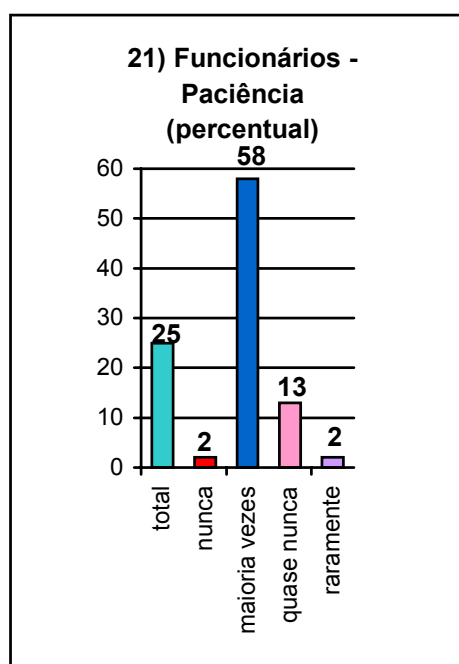
Fonte: Dados Primários, 2002



**Tabela 48 – Atendimento paciente**

21) Quando solicitado o serviço, os funcionários que lhe atenderam foram pacientes?		
	N	%
totalmente	21	25
nunca	02	02
na maioria das vezes	49	58
quase nunca	11	13
raramente	02	02
TOTAL	85	100

Fonte: Dados Primários, 2002

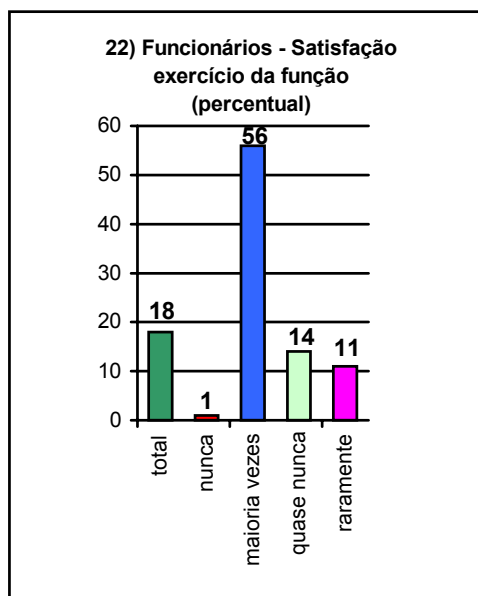
**Gráfico 46– Atendimento paciente**

Fonte: Dados Primários, 2002

**Tabela 49 – Funcionários satisfeitos**

22) No seu contato com o quadro de pessoal da CMF, você sentiu que eles demonstravam estar satisfeitos ao realizarem suas tarefas?		
	N	%
totalmente	15	18
nunca	01	01
na maioria das vezes	48	56
quase nunca	12	14
raramente	09	11
TOTAL	85	100

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 47– Funcionários satisfeitos**

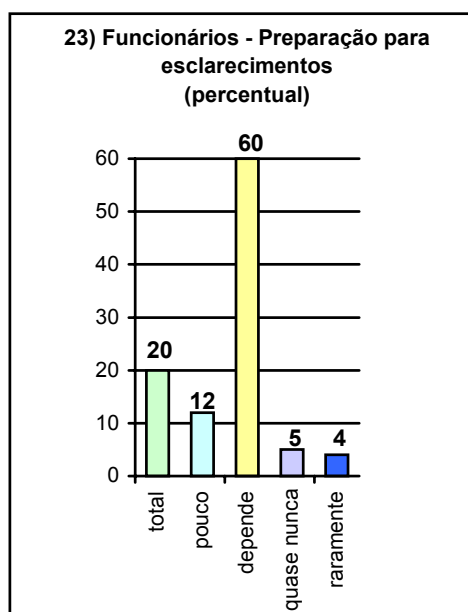
Fonte: Dados Primários, 2002

**Tabela 50 – Funcionários preparados**

**23) Os funcionários da CMF estão preparados para esclarecer dúvidas e dar orientações, quando necessárias?**

	N	%
totalmente	17	20
pouco	10	12
depende do solicitado	51	60
quase nunca	04	05
raramente	03	04
TOTAL	85	100

Fonte: Dados Primários, 2002



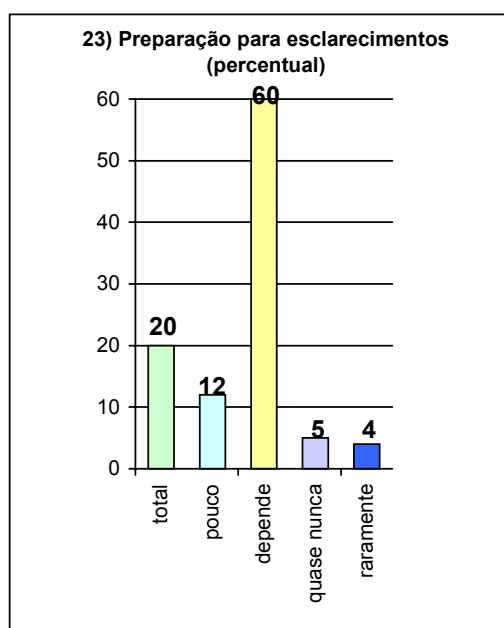
**Gráfico 48– Funcionários preparados**

Fonte: Dados Primários, 2002

**Tabela 51– Funcionários claros e objetivos**

24) Os funcionários são claros e objetivos ao dar as informações ou orientações necessárias?		
	N	%
totalmente	21	25
pouco	11	13
depende do solicitado	47	55
quase nunca	03	04
raramente	03	04
TOTAL	85	100

Fonte: Dados Primários, 2002.

**Gráfico 49– Funcionários claros e objetivos**

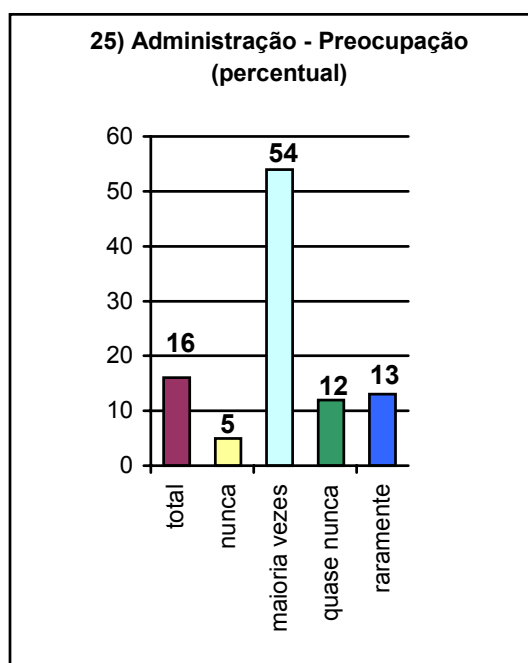
Fonte: Dados Primários, 2002

Com relação à questão a seguir, dos 85 cidadãos que utilizaram ou procuraram os serviços da CMF, 60 pessoas, 70%, perceberam que a administração da CMF preocupa-se com o atendimento das necessidades dos seus usuários e 25 pessoas, 30%, não acreditam neste interesse.

**Tabela 52 – Preocupação por parte da Administração**

25) Como você percebe a preocupação, por parte da administração da CMF em atender às necessidades dos usuários?		
	N	%
totalmente	14	16
nunca	04	05
na maioria das vezes	46	54
quase nunca	10	12
raramente	11	13
TOTAL	85	100

Fonte: Dados Primários, 2002

**Gráfico 50 – Preocupação por parte da Administração**

Fonte: Dados Primários, 2002

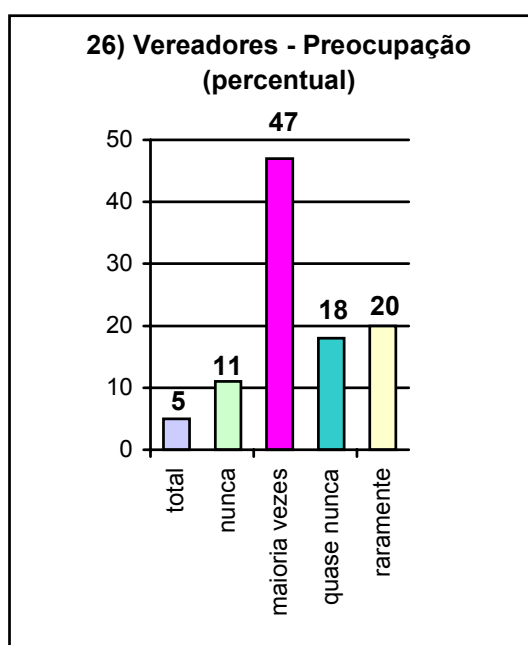
Quanto à questão seguinte, verificou-se uma certa dúvida com relação aos serviços do Vereador, pois, dos 85 cidadãos, 44 pessoas, 52%, percebem que o Vereador, totalmente ou na maioria das vezes, demonstra estar preocupado em atender às necessidades do cidadão e 41 pessoas, 48%, não estão nem um pouco preocupados com os cidadãos.

**Tabela 53 – Preocupação por parte dos Vereadores**

**26) Como você percebe a preocupação, por parte dos Vereadores da CMF em atender às necessidades dos seus usuários?**

	N	%
Totalmente	04	05
Nunca	09	11
na maioria das vezes	40	47
quase nunca	15	18
Raramente	17	20
TOTAL	85	100

Fonte: Dados Primários, 2002

**Gráfico 51 – Preocupação por parte dos Vereadores**

Fonte: Dados Primários, 2002

#### 4.2.5.1 Análise dos dados dos questionários com cidadãos de Florianópolis

Através dos dados coletados no questionário aplicado com os cidadãos do Município de Florianópolis, percebe-se o pouco conhecimento e a pouca relação que eles têm e mantêm com a CMF, por motivos dos mais variados, como simples

descontentamento, falta de tempo, interesse, informação e esclarecimento. Isto é evidenciado nos seguintes depoimentos:

Não acho necessário conhecer a CMF porque eles não resolverão meus problemas no momento (Cidadão 16).

Sou uma pessoa muito ocupada e com certeza, mesmo que eu entrasse na CMF eles não iriam fazer nada por mim (Cidadão 26).

Existe um interesse político eleitoral maior do que o interesse da cidade ou do cidadão (Cidadão 33).

Deveriam ser realizados eventos em caráter de esclarecer o verdadeiro papel da Câmara Municipal de Florianópolis frente a sua comunidade e ao Estado de maneira geral. (Cidadão 41).

Acho pouco provável que muitas pessoas procurem a CMF para sanarem dúvidas, cobrar atitudes ou pedir qualquer ajuda. Mas também acho importante este quadro mudar, bem como a CMF tentar chamar o povo a participar dos seus direitos, principalmente agora que conseguimos eleger pessoas com a cara do povo para nos representar (Cidadão 48).

Falta esclarecimento para a população quanto o que é e o que faz a Câmara (Cidadão 53).

Falta de divulgação dos serviços prestados pela CMF. Falte de divulgação dos projetos de lei dos Vereadores (Cidadão 56).

Falta de divulgação dos serviços prestados pela CMF. Não fazem questão de mostrar as pessoas o que se passa lá dentro. A população tem o direito de saber (Cidadão 58).

Não tenho nenhum conhecimento a respeito de quais serviços são oferecidos para o cidadão pela CMF e quais poderiam ser importantes para o cidadão (Cidadão 59).

Que haja maior divulgação sobre a CMF, do que faz e o que as pessoas podem recorrer junto a CMF (Cidadão 61).

Maior divulgação dos serviços oferecidos/prestados pela CMF (Cidadão 63).

É necessário mais divulgação do que a CMF faz". "Quando não se precisa, não se lembra (Cidadão 70).

Acho que a Câmara deve manter o cidadão mais informado sobre projeto dos vereadores e como o cidadão pode utilizá-la ou através da imprensa ou encontrar outra forma (Cidadão 71).

Não conheço a CMF, mas acharia interessante ter conhecimento, pois eles estão ali na Câmara porque nós os elegemos e a população deveria cobrar mais e saber verdadeiramente as funções de um Vereador (Cidadão 82).

Esta falta de conhecimento está, em grande parte, relacionada à falta de divulgação dos trabalhos que a CMF realiza e ao grande descrédito que os cidadãos vêm alimentando com relação aos agentes políticos. Isto pode ser observado nos seguintes depoimentos:

Acho que as funções da CMF deveriam ser mais esclarecidas para a comunidade. Eu nem sabia que a CMF poderia ser visitada. (Cidadão 77).

[...] considero de relevante importância a preocupação com a qualidade dos serviços prestados e com a imagem da CMF junto a população do município ao qual vivo (Cidadão 3).

Maior divulgação dos serviços prestados pela CMF, como por exemplo: um jornal contendo os projetos a serem votados no ano (Cidadão 67).

Seria interessante a melhor divulgação das sessões realizadas rotineiramente. Hoje já temos a oportunidade de acompanhar algumas sessões pela TV Câmara, mas é um canal fechado (Cidadão 80).

Gostaria de participar não por falta de interesse, mas sim por falta de divulgação (Cidadão 112).

Maior divulgação, quando e dia foi aprovado algum projeto importante na CMF. Maior visita dos eleitores ou a população em geral. Convite à população por meio de rádio ou televisão ou jornais para conhecermos a CMF, até mesmos colégios de 1ª a 8ª série, isso é muito importante para o conhecimento e cultura (Cidadão 86).

Divulgação na mídia para maior conhecimento da população em geral, isso é muito importante aos eleitores brasileiros” (Cidadão 87).

Falta divulgação por parte da Câmara para mostrar as pessoas o que realmente é feito (Cidadão 88).

A comunidade poderia ter mais acesso e participar assiduamente dos projetos e audiências públicas na CMF, para isso a divulgação seria muito importante (Cidadão 104).

O fato do preenchimento deste questionário me alertou para o fato de eu não conhecer os serviços da CMF e seu espaço físico. Uma boa divulgação destes serviços ajudaria muito a gente (Cidadão 6).

Conheço a Câmara, mas nunca utilizei seus serviços. As pessoas comentam que falta divulgação do que é feito na Câmara (Cidadão 11).

Na minha opinião eu acho que a CMF deveria abrir espaço para o público em geral conhecer os trabalhos dos Vereadores e funcionários na própria Câmara, acompanhado de um Vereador ou funcionário colocando horário de visita para receber grupos (Cidadão 74)

Tive dificuldade de contatar o Vereador por intermédio de sua assessoria. O retorno da informação e consulta que precisava fazer, só a tive quando chamei a atenção das mesmas pela falta do retorno, quase 2 meses de espera, foi só assim que obtive o retorno, não me satisfazendo totalmente. A falta de apoio naquele momento me desencorajou. Toda a pessoa que ocupa cargo público tem que ser dedicado e com assessoria para prestar informações quando solicito. Para ser mais direto, fui tremendamente mal tratado (Cidadão 2).

Os Vereadores deveriam fazer mais pelo nosso Bairro. O Bairro está sem intendente e a praça completamente abandonada (Cidadão 4).

Há uma distância muito grande entre CMF e o cidadão. Eu percebo a preocupação por parte dos Vereadores em atender as necessidades dos seus usuários, como uma “couraça de aço” que deixa os Vereadores muito pedantes. Eles se esquecem que são servidores do povo (Cidadão 14).

Não tenho interesse em acompanhar os trabalhos do Vereador porque ele esqueceu o eleitor após as eleições, e só volta a procurar nas eleições seguintes (Cidadão 15).

Os Vereadores deveriam ser mais abertos e transparentes. Perdi a credibilidade, tanto é que hoje voto apenas por obrigação. A comunidade está esquecida. Está na hora de dar mais atenção a este cidadão (Cidadão 28).

Os políticos apenas aparecem se houver algum interesse, no caso as eleições, iludem o povo, vão embora e esquecem da comunidade. Isso provoca um desinteresse em votar, tanto é que hoje voto apenas por obrigação (Cidadão 34).

Não acredito na classe política por isso sempre anulo meu voto (Cidadão 39).

Os Vereadores deveriam ser mais participativos e dinâmicos em sua função frente a CMF (Cidadão 40).

Não votei e não voto para nenhum vereador em função de uma descrença política muito forte. Há corrupção em todos os níveis (Cidadão 54).

Os Vereadores deveriam convidar as comunidades à participarem de reuniões, fazer as mesmas nas comunidades, com representantes, discutir prioridades nos bairros. Deveriam ter mais atuação corpo a corpo como é feita na campanha (Cidadão 23).

O povo tem que ter acesso direto a todos os Vereadores e de períodos em períodos eles deveriam divulgar seus feitos e projetos para que possamos avaliar seu desempenho. Tem que haver cobrança de ambas as partes para que o sistema funcione (Cidadão 24).

Os Vereadores foram eleitos para representar o povo, legislar em benefício da cidade e fiscalizar o Executivo Municipal. Mais infelizmente são homens desonestos que só pensam em si próprios e fazem da Câmara Municipal um bico, pois poderiam ser o exemplo cumprindo suas tarefas, respeitando e dando exemplo abrindo as sessões de trabalhos a partir das 08 às 12 horas e das 14 às 18 horas, assim teríamos representantes e a casa do povo, caso contrário, são repugnantes (Cidadão 75).

O Vereador deve levar à CMF as reivindicações de suas comunidades, se a eles confiamos nosso voto é obrigação deles trazer ao bairro as respostas dos anseios das mesmas. A CMF nada mais é do que o local onde se deve levar e discutir o que a cidade necessita para dar melhores condições de vida a todos no sentido de educação, saúde, estrada e lazer (Cidadão 99).

Ocorre por parte dos Vereadores interesse pela problemática das comunidades somente nas épocas de eleições. Este contato deveria ser efetivo, pois isto seria o cumprimento da verdadeira função do Vereador, dar suporte para as necessidades das comunidades, já que estes representam o eleitorado na Câmara (Cidadão 101).

Estamos num país ainda paternalista, portanto entendo que o atendimento gera em torno dessa herança, tanto da parte dos Vereadores quanto dos funcionários, mas acredito que com o passar do tempo temos condições de melhorar, haja vista que estamos na era da globalização (Cidadão 106).



Os cidadãos que conhecem a Entidade vêm nela um local pouco adequado a prestar um atendimento de qualidade, apesar de a grande maioria não utilizar nenhum dos seus serviços. Os serviços mais procurados são: contato com Vereador e busca de Leis com pouco grau de satisfação em função da demora na realização do serviço. Já com relação aos funcionários, administração e Vereadores, os dados revelam que os cidadãos os consideram preocupados em atender suas necessidades.

Por fim, destaca-se que a consciência do cidadão sobre seus direitos é um dos itens fundamentais para elevar a qualidade dos serviços prestados. Para tanto, são necessárias as exigências de tratamentos adequados e eficientes atendimentos e também é necessário que ele se sinta e aja como verdadeiro cliente da administração pública, fazendo reconhecer a sua importância.

#### **4.2.6 Questionário com usuários da *Home-Page***

A *home-page* da Câmara Municipal de Florianópolis é visitada por uma infinidade de pessoas do município de Florianópolis, de outros lugares do Brasil e até do exterior, seja por curiosidade, reclamação, desabafo, pesquisa ou consulta. Mas, apenas uma média de três pessoas por dia utiliza a *home-page*, como deixando mensagens em sua caixa postal.

É uma fonte muito rica de informações acerca da Instituição, principalmente no tocante a leis, tornando-se um grande elo entre a CMF e uma parcela da população que pode ter acesso à *internet*. Portanto, coube à

pesquisadora também aplicar a pesquisa a este tipo de cliente, objetivando colher dados a fim de verificar o porquê dos acessos, como a *home-page* é vista e, aproveitando a oportunidade, saber a opinião de seus usuários sobre a relação entre a Instituição, os Vereadores, os funcionários e o cidadão.

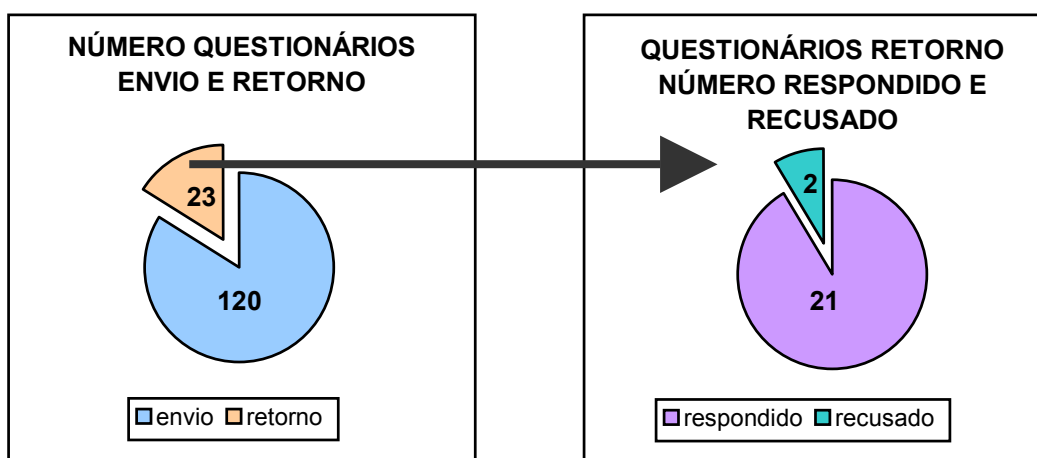
A aplicação do questionário (Apêndice D) foi realizada via *e-mail*, no período de março de 2002 a abril de 2003, com 120 usuários da *home-page* que deixaram através de alguma mensagem, seja de consulta, reclamação, sugestão, opinião ou solicitação, em seus endereços eletrônicos.

Dos 120 questionários enviados, apenas 23 foram devolvidos, perfazendo um total de 19%. Destes, 2 usuários, representando 9%, recusaram-se a responder, um por não residir em Florianópolis e outro por não julgar correto este tipo de pesquisa; e 21 usuários responderam, representando 91%.

**Tabela 54 – Dados envio e recebimento questionário**

	N	%
envio	120	100
retorno	23	19
respondido	21	91
recusado	02	09

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 52 – Questionários enviados e retornados**

Fonte: Dados Primários, 2002

**Gráfico 53– Questionários respondidos e recusados**

Fonte: Dados Primários, 2002

Das 20 pessoas que devolveram os questionários devidamente preenchidos, apenas uma pessoa deixou de responder à questão número 7.

Foram apreciadas e consideradas pela pesquisadora sete questões assim descritas e analisadas:

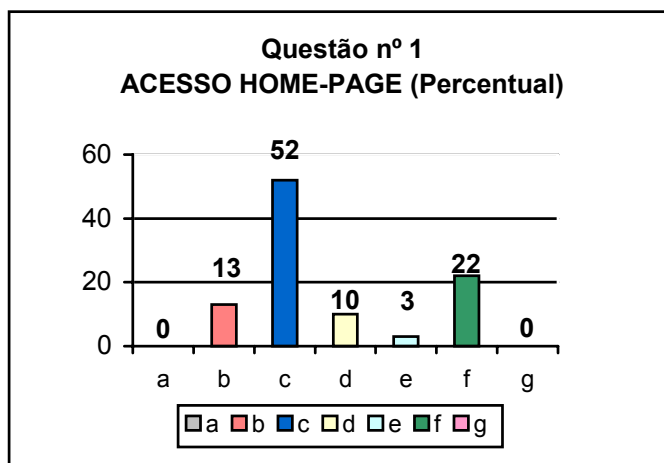
- ✓ Questões 1, 2, 3 e 4 —————> (verificar os porquês dos acessos à *home-page* e o grau de satisfação dos seus usuários;
- ✓ Questões 5 e 6 —————> verificar a opinião dos usuários sobre a *home-page*; e
- ✓ Questão 7 —————> verificar a opinião do usuário da *home-page* a respeito da relação entre a Instituição, os Vereadores, os funcionários e o cidadão.

Com referência aos motivos do acesso à *home-page*, verifica-se que ela é uma fonte muito importante de pesquisa, principalmente sobre a legislação municipal, e que os motivos/necessidades que levaram a maioria das pessoas a acessarem a *home-page* da CMF são: 52% dos usuários utiliza-a como fonte de busca de legislações; 22%, como fonte de pesquisa acadêmica, profissional ou pessoal; e 13%, como fonte de busca de informações diversas.

**Tabela 55 – Motivos de acesso**

QUESTÃO Nº 1			
Quais motivos/necessidades levaram você a acessar a <i>home-page</i> da CMF?			
	F	FR	FRA
Curiosidade (a)	00	00/31 = 00%	00%
Informações diversas (b)	04	04/31 = 13%	13%
busca de legislação (c)	16	16/31 = 52%	65%
conhecimento a cerca da CMF / Vereadores (d)	03	03/31 = 10%	75%
reivindicação de algum assunto (e)	01	01/31 = 03%	78%
pesquisa acadêmica, profissional ou pessoal (f)	07	07/31 = 22%	100%
outros (g)	00	00/31 = 00%	

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 54– Motivos de acesso**

Fonte: Dados Primários, 2002

Fazendo menção à satisfação das necessidades, quando acessada a *home-page* da CMF, os resultados mostram que, dos 21 usuários que responderam o questionário, apenas 8, 38%, estão totalmente satisfeitos; 10, representando 48%, estão parcialmente satisfeitos; e 3, 14%, não estão totalmente satisfeitos com ela ou com os serviços que oferece.

Dos 38%, ou seja, 8 usuários que estão totalmente satisfeitos com a *home-page* ou com os serviços por ela oferecidos, 6 usuários, representando 75%; e 2 usuários, representando 25%, classificam, respectivamente, o seu grau de satisfação como médio e alto.

Dos 13 usuários, 10 (48%) que estão parcialmente satisfeitos com a *home-page* e 03 usuários (14%) que estão totalmente insatisfeitos com a *home-page* da CMF, 50% observaram ausência de informações procuradas ou desejadas; 29% não obtiveram nenhuma resposta à sua solicitação; 14% alegaram demora na atualização do *site* e ausência de sistema de busca; e, por fim, 7% alegaram demora na resposta do solicitado.

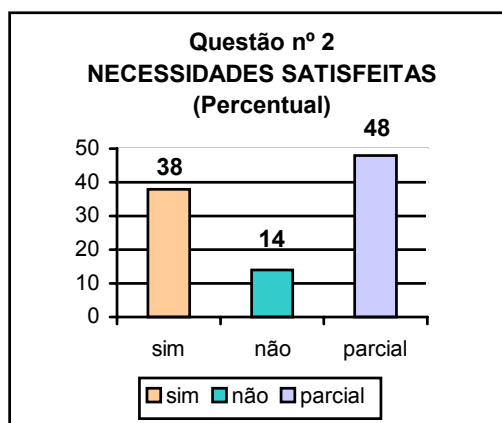
**Tabela 56 – Satisfação das necessidades**

QUESTÃO Nº 2						
Quando acessado, suas necessidades foram satisfeitas?						
sim*		não**		parcialmente		TOTAL
N	%	N	%	N	%	
08	38	03	14	10	48	21

\* desprezar a questão nº 4

\*\* desprezar a questão nº 3

Fonte: Dados Primários, 2002

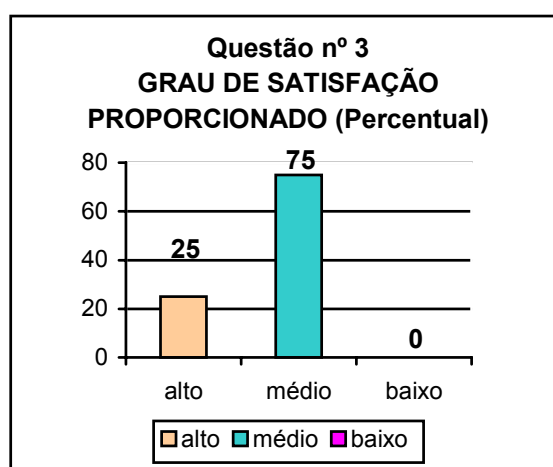
**Gráfico 55 – Satisfação Necessidades**

Fonte: Dados Primários, 2002

**Tabela 57 – Grau de satisfação serviços**

QUESTÃO Nº 3		
Caso positivo. Qual o grau de satisfação que esses serviços lhe proporcionaram?		
	N	%
Alto	02	25
Médio	06	75
Baixo	00	00

Fonte: Dados Primários, 2002

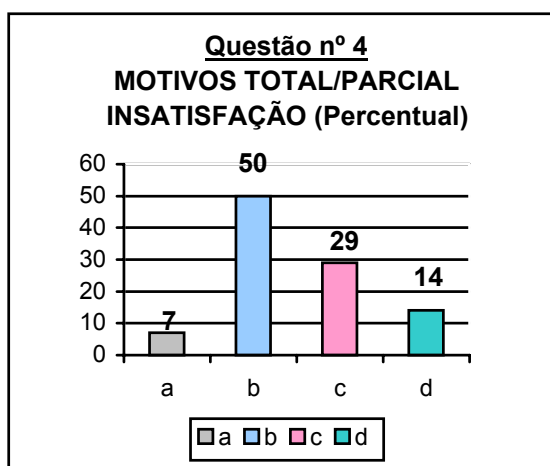
**Gráfico 56– Grau satisfação serviços**

Fonte: Dados Primários, 2002

**Tabela 58 – Motivos não satisfação total**

QUESTÃO N° 4			
Caso negativo. Quais motivos levaram a sua total ou parcial insatisfação?			
	F	FR	FRA
demora na resposta do solicitado (a)	01	1/14 = 7%	7%
ausência da informação procurada/desejada (b)	07	7/14 = 50%	57%
não obteve nenhuma resposta ao solicitado (c)	04	4/14 = 29%	86%
outros (d)	02	2/14 = 14%	100%

Fonte: Dados Primários, 2002

**Gráfico 57– Motivos não satisfação total**

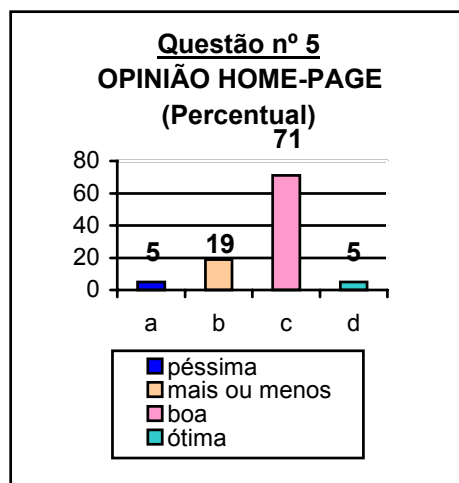
Fonte: Dados Primários, 2002

Sobre a opinião que o usuário tem a respeito da *home-page* da CMF, dos 21 usuários, apenas 2 (5%), respectivamente, julgaram péssima e ótima a *home-page*; 4 (19%) a julgaram mais ou menos; e 15 usuários (71%) consideraram uma boa *home-page*.

**Tabela 59 – Opinião usuários *Home-page***

QUESTÃO n° 5		
Na sua opinião a <i>home-page</i> da CMF é:		
	N	%
péssima (a)	01	05
mais ou menos (b)	04	19
Boa (c)	15	71
ótima (d)	01	05

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 58 – Opinião usuários home-page**

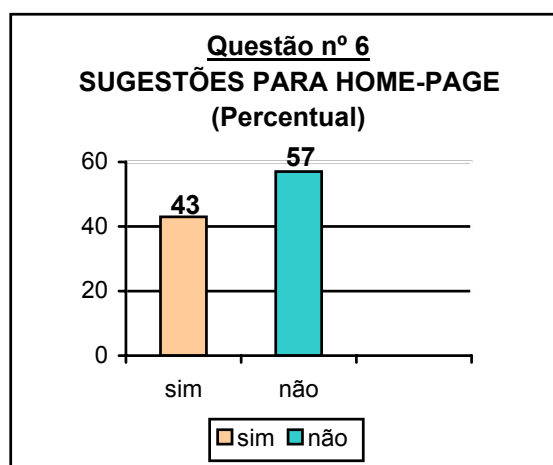
Fonte: Dados Primários, 2002

Dos 21 usuários que responderam ao questionário, 12 deles, representando 57%, não souberam opinar para melhorar a *home-page*, mas 9 usuários (43%) apresentaram sugestões para sua melhoria.

**Tabela 60 – Sugestões usuários *Home-page***

QUESTÃO nº 6			
Você tem sugestões para melhorar a <i>home-page</i> da CMF?			
não		Sim	
N	%	N	%
12	57	09	43

Fonte: Dados Primários, 2002



**Gráfico 59 – Sugestões usuários *Home-page***

Fonte: Dados Primários, 2002

Com o intuito de verificar junto aos usuários da *home-page* da CMF suas opiniões sobre a relação que a CMF (Instituição), seus funcionários e Vereadores mantêm com o cidadão, e como este se relaciona com a Instituição e seus Vereadores, foi elaborada a questão que segue.

No que diz respeito à relação que a CMF mantém com o cidadão, 8 (40%) usuários desconhecem sobre esta relação; 6 (30%) usuários a vêem como uma relação péssima; 5 (25%) usuários percebem que existe uma boa relação; e apenas 1 usuário (5%) a vê como uma relação ótima.

No tocante à relação que os funcionários mantêm com o cidadão, 7 usuários (40%) não tem nenhum conhecimento sobre tal relação; 5 usuários (25%) consideram tal relação como péssima e boa, respectivamente; e apenas 3 usuários (15%) consideram que os funcionários da CMF têm uma ótima relação com o cidadão.

No que diz respeito à relação que os Vereadores mantêm com o cidadão é bem claro a visão do usuário da *home-page*, 8 usuários (40%) vêem esta relação como péssima; apenas 2 usuários (10%) a consideram boa; 1 (5%) usuário a considera ótima; e, representando 9 (45%) usuários desconhecem tal relação.

Também, percebe-se a visão negativa que o usuário da *home-page* da CMF tem ao se verificar a relação que o cidadão mantém com a CMF (Instituição e Vereadores). A maioria, 6 usuários (30%), considera que o cidadão mantém uma péssima relação com a CMF; 8 usuários (40%) consideram também a existência de uma péssima relação entre o Vereador e o cidadão; apenas 1 usuário (5%), respectivamente, relatou boa e ótima esta relação; e 12 usuários (60%) desconhecem estas relações.



Tabela 61 – Opinião sobre relação CMF/Funcionários/Veredores/Cidadão

QUESTÃO nº 7							
Na sua opinião (assinale uma alternativa)							
<b>a) A relação que a CMF (Instituição) mantém com o cidadão é</b>							
Péssima	%	Boa	%	Ótima	%	Não conheço	%
06	30	05	25	01	05	08	40
<b>b) A relação que os funcionários da CMF mantêm com o cidadão é</b>							
Péssima	%	Boa	%	Ótima	%	Não conheço	%
05	25	05	25	03	15	07	35
<b>c) A relação que os Vereadores da CMF mantêm com o cidadão é</b>							
Péssima	%	Boa	%	Ótima	%	Não conheço	%
08	40	02	10	01	05	09	45
<b>d) A relação que o cidadão mantém com a CMF (Instituição e Vereadores) é</b>							
Péssima	%	Boa	%	Ótima	%	Não conheço	%
06	30	01	05	01	05	12	60

Fonte: Dados Primários, 2002

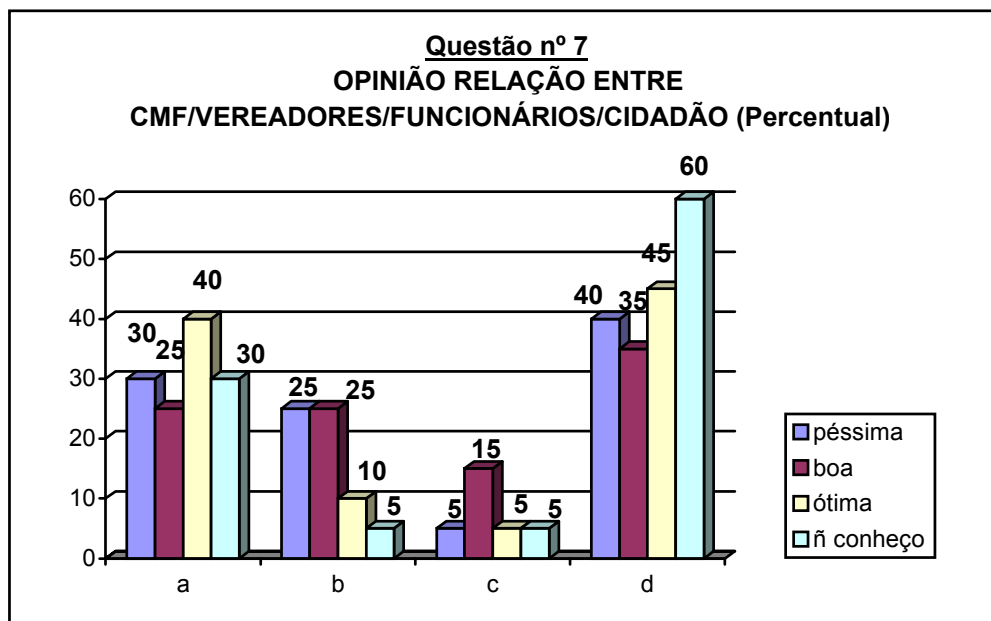


Gráfico 60– Opinião sobre relação CMF/Funcionários/Veredores/Cidadão

Fonte: Dados Primários, 2002

#### 4.2.6.1 Análise dos dados dos questionário com usuários da *Home-page*

Pelos resultados obtidos com os questionários aplicados aos usuários da *home-page*, percebe-se a importância desta para a Câmara Municipal de

Florianópolis como um dos instrumentos que pode ser utilizado como um elo de aproximação com o cidadão, uma vez que se verifica uma crescente procura pelos conteúdos que nela constam.

Entretanto, o que se observa é que não vem sendo dada a devida importância a este instrumento, seja por falta de conhecimento da sua importância, ou por descrédito, ou por questões financeiras, ou por um motivo que foge à observação da pesquisadora.

Durante a pesquisa, percebeu-se que a *home-page* é alimentada diariamente com informações e vem sendo reformulada e atualizada apenas com os esforços dos funcionários que a manuseiam e com os mínimos recursos que possui, sem qualquer interesse por parte da administração para aperfeiçoá-la.

A *home-page* contém ricas informações do dia-a-dia da CMF, mas atua sem mecanismos facilitadores de pesquisa aos usuários, principalmente o sistema de busca das legislações, que é a grande reclamação de seus usuários, pois a maioria deles a utiliza para este fim de pesquisa. No que se refere a este assunto, o sistema ainda é muito precário. É necessário que o usuário saiba qual lei quer para poder pesquisar. Se somente possuir o conhecimento do assunto, é necessário recorrer à ajuda dos funcionários para localizar tal lei e, muitas vezes, o retorno da resposta é demorado. Este aspecto pode ser evidenciado através dos seguintes depoimentos:

Acessei o sítio da CMF em janeiro/2003 buscando informações para realizar um trabalho acadêmico. Algumas dessas informações estavam em linha, mas através do serviço 'fale conosco', informei o que precisava. Obtive pronta resposta, atendimento personalizado e com hora marcada. Todos os funcionários envolvidos na recuperação da informação foram proativos. As informações contidas nos arquivos (em bom estado de conservação - devo frisar que é coisa rara) foram fundamentais para o desenvolvimento do trabalho que estava sendo realizado. (Usuário 1)

Precisei pesquisar uma lei específica e não encontrei no site, mas por desatenção. Como moro longe (Criciúma), entrei em contato via e-mail com o setor de programação e fui atendida satisfatoriamente em curto espaço de tempo. Foi um atendimento que geralmente não esperamos encontrar em órgãos públicos, por preconceito e também pela prática de muitos funcionários públicos. A equipe está de parabéns!. (Usuário 4)

[...] Devo destacar que apesar dos problemas acima apontados, os funcionários sempre foram muito educados e atenciosos. A questão é que não resolviam o problema pela desorganização da Casa. Desculpe se me excedi, mas realmente me causou uma impressão muito negativa ter tentado buscar a legislação municipal na Câmara de Vereadores e não ter conseguido. (Usuário 7)

Nestes depoimentos, observa-se que a não total satisfação com a *home-page* e serviços por ela oferecidos refere-se a questões técnicas, ou seja, à falta de recursos necessários para aperfeiçoá-la e de interesse por parte da administração.

Este contexto fica nítido com algumas sugestões apresentadas pelos usuários da *home-page* a fim de que ela possa apresentar melhorias:

Maiores informações sobre assuntos da pauta de votação. (Usuário 2)

Maior agilidade na atualização da legislação; mais informações técnicas a respeito, maior agilidade na atualização da legislação; mais informações técnicas a respeito do Município; maior transparência acerca da atividade da CMF e o modo pelo qual o cidadão comum teria acesso às informações; deveria também ter disponível a agenda da CMF (quando seria votado tal projeto de lei, quem é seu relator, pois da forma que está, há apenas um quadro em branco com as datas sem nenhuma outra informação); em resumo, a atualização é muito lenta e deficitária. Teria que ser dinâmica, diária e instantânea. (Usuário 3)

Simplificação com maior objetividade. (Usuário 5)

Informações completas sobre tramitação de Projetos de Lei. (Usuário 6)

Que a página contenha toda a legislação municipal; que a legislação contida na página seja atualizada, contendo referências a legislação posterior que vier a alterá-las; que a legislação contida na internet seja analisada cuidadosamente para evitar erros de digitação; que seja possível pesquisar a legislação por número e assunto; que tenha um item de projeto em tramitação, com o conteúdo dos projetos de lei e seu andamento, a exemplo da Câmara dos Deputados (proposições); que contenha um item de notícias sobre a Câmara e o trabalho do Vereador atualizado, pelo menos, semanalmente; que contenha os mapas digitalizados dos planos diretores. (só a publicidade garante transparência, controle e segurança jurídica). Com relação a *home-page* da Câmara de

Vereadores, é lamentável que não exista uma organização das leis em livros [...] . (Usuário 7)

Que fossem disponibilizados os projetos de lei ainda em discussão, para que a população tomasse conhecimento e pudesse opinar com idéias positivas. (Usuário 8)

Não deixar nenhum visitante sem uma resposta adequada. (Usuário 9)

Mais informações sobre os projetos em tramitação. (Usuário 10)

No mínimo respeito em responder quando se coloca algo no ar não é para o interlocutor ficar num monólogo questionamento sem ecoar. Também a interface deve ser mais clara e objetiva se o objetivo foi facilitar o contato com a comunidade. (Usuário 11)

A pesquisa com os usuários da *home-page* também permitiu verificar suas opiniões sobre a relação que a Câmara Municipal mantém com seu meio e vice-versa. O resultado mostrou um pequeno, mas significativo percentual de usuários que consideram a relação CMF/meio péssima e que pode ser percebida nos seguintes depoimentos:

É preciso que alguns funcionários da CMF tenham noção que trabalham num órgão público destinado a legislar em favor de todos. Em favor do público. Todavia, há muita coisa mal apresentada ao cidadão. Não há uma uniformidade, nem transparência no atendimento. Se você é amigo do fulano, você é muito bem atendido, de forma ágil e eficaz, mas se você não conhece ninguém, é triste. Às vezes tenho pena da dificuldade que as pessoas passam para ter acesso a determinadas coisas, determinados projetos, determinadas leis junto a CMF. É preciso que haja maior investimento na formação das pessoas que trabalham na CMF e seja mudada a cultura e a filosofia de trabalho. (Usuário 3)

[...] os próprios funcionários da Casa não saibam exatamente se uma determinada lei foi ou não alterada, se está ou não vigente, como já aconteceu comigo numa oportunidade. No caso de que falo, fui a Câmara buscar uma lei, perguntei sobre atualizações, disseram-me que não havia e depois descobri no IPUF que havia. Se a Câmara Municipal não sabe quais as leis municipais em vigor, quem vai saber? [...]. (Usuário 7)

Tal situação pode ser bem observada nos seguintes depoimentos:

Só tenho uma reivindicação, regularização das ligações de água e luz, principalmente nos locais onde há total viabilidade de construção que é o meu caso e de outras 4 mil famílias que não tem sequer condições de armazenar 1 litro de leite para dar a seus filhos devido a falta de energia para fazer funcionar a geladeira. Infra-estrutura básica é o mínimo que exigimos daqueles que votamos. (Usuário 2)

A CMF está dentro do paradigma do poder legislativo do País. As mazelas que atingem o Senado e a Câmara também se completam nas Assembléias estaduais e Câmara de Vereadores. Infelizmente, o

dito poder legislativo sempre atende muito bem ao chefe do poder executivo, fazendo-lhe as vontades em troca de favores pessoais. O interesse pessoal se sobrepõe ao interesse público. Vemos isso diariamente em Brasília, nas capitais dos Estados e nos municípios. Veja-se o exemplo da instituição da COSIP: dia 19.12.2002, é aprovada uma alteração constitucional no Congresso Nacional. No dia 30.12, em pleno recesso legislativo municipal aprova-se às escondidas um arremedo de lei complementar municipal, ininteligível. É publicada no Diário Oficial do Estado no dia 09.01.2003, mas a conta de energia CELESC, com base em dezembro/2002 já vem com a cobrança da COSIP. Em fins de janeiro a Prefeitura decretou regulamentando a lei, com tabela diversa da lei. Reclamar com quem?. (Usuário 5)

No ano de 2001, foi iniciado um trabalho para interligar a CMF e a Prefeitura Municipal de Florianópolis, através de rede. Desta forma, todos os setores estariam ligados e, através da intranet, poderiam alimentar a *home-page* com questões relativas ao dia-a-dia dos trâmites do Legislativo, sendo que o usuário poderia ter acesso a estas informações. Porém, tal idéia ficou apenas no papel e no simples trabalho de cabeamento, alegando falta de recurso financeiro para sua continuidade.

Com o advento da informática, principalmente com o crescimento do uso da internet, percebe-se que a *home-page* da CMF é um instrumento a que se deve dar a importância devida, pois é crescente o seu uso como instrumento de pesquisa e também como fonte de observação dos trabalhos que vêm sendo executados pela CMF.

A *home-page* da CMF pode ser considerada como mais um instrumento que auxilia na tão desejada transparência da administração pública. Aperfeiçoando-a, com todos os mecanismos necessários, a Câmara Municipal de Florianópolis poderá oferecer a seu público uma prestação de serviço qualificada, proporcionando, assim, uma satisfação total dos serviços através dela procurados, o

que hoje não ocorre, além de proporcionar uma maior e melhor integração entre a CMF (Instituição, Vereadores e Funcionários) com o seu público externo.

### **4.3 Propostas e Outras Contribuições**

Com foi relatado anteriormente, pretende-se, com a realização desta pesquisa, promover a coalizão entre a Sociedade e a Câmara Municipal de Florianópolis, através da melhoria da prestação de serviço, tendo como estratégias básicas a questão da modernização do processo produtivo, do desenvolvimento dos seus servidores e da efetiva participação do cidadão nos processos que envolvem a CMF. Para tanto, foram elaboradas ações orientadas para o alcance deste objetivo, ressaltando que a elaboração desta ações tomou como base os diagnósticos levantados na pesquisa.

Destaca-se, a seguir, uma série de ações voltadas a melhoria dos serviços ofertados pela CMF, o que, conseqüentemente, promoverá a integração entre CMF e Sociedade.

#### **4.3.1 Ações dirigidas à modernização do processo produtivo**

Apresenta-se, a seguir, ações propostas para a modernização do processo produtivo da CMF:

- a) Definir, de forma clara, os objetivos da modernização do processo produtivo;
- b) Planejar adequadamente o processo de modernização, realizando o levantamento, decidindo e indicando os instrumentos e os esforços que serão utilizados e o quanto se poderá investir, além de definir as estratégias a serem utilizadas;
- c) Escolher equipamentos e programas adequados às necessidades da empresa;
- d) Trabalhar a questão da mudança da estrutura de funcionamento com os funcionários, informando sobre a importância da modernização para que haja uma aceitação, evitando, assim, as resistências;
- e) Proporcionar a integração entre os diversos setores da organização;
- f) Treinar constantemente os funcionários para os novos métodos de trabalhos;
- g) Dar ênfase à *home-page* e à intranet;
- h) Acompanhar, avaliar e tornar flexível e aberto o processo de modernização com a aquisição e o investimento de novos equipamentos e programas, uma vez que é constante a mudança tecnológica;
- i) Assegurar a redução de custos, o melhoramento da qualidade dos serviços prestados, o compartilhamento das informações, a rapidez na tomada das decisões, a facilidade na comunicação e a integração com a sociedade; e
- j) Promover o fortalecimento da imagem da empresa.

Tais ações têm como objetivo melhorar os processos existentes ou propor novos, que possibilitem a eliminação de etapas de trabalho desnecessárias que otimizem os trabalhos e que racionalizem tarefas, dentre outras, através de adoção de modernas técnicas e inovações tecnológicas, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

#### **4.3.2 Ações dirigidas ao desenvolvimento dos servidores**

Apresenta-se, a seguir, ações propostas para o desenvolvimento dos servidores da CMF:

- a) Criar uma consciência profissional, enfatizando a responsabilidade social do trabalho de cada servidor;
- b) Criar um Programa de Formação de Recursos Humanos, conduzido de forma contínua, que dê oportunidades de realização pessoal e profissional;
- c) Intensificar o treinamento, investindo no desenvolvimento profissional e pessoal através de cursos e sistemas de trabalho;
- d) Incentivar a participação, a criatividade e a formação de idéias, criando espaços para opinar e se expressar sobre qualquer aspecto da CMF;
- e) Criar ambientes físicos de trabalho adequados e agradáveis, com a disponibilidade de recursos (materiais, tecnologias, equipamentos) fundamentais para a execução das tarefas e um clima organizacional positivo que estimule as relações interpessoais;
- f) Criar programas de apoio à saúde, recreativos, esportivos e sociais;



- g) Implantar um sistema de remuneração, ascensão e política de aposentadoria justa e compatível com a função, em substituição ao atual Plano de Cargos e Salários, promovendo oportunidades justas e igualdade de chances de promoção;
- h) Promover uma avaliação de desempenho, levando em consideração a eficiência, criatividade, iniciativa e dedicação do servidor na execução de suas tarefas, no atendimento ao público, no resultado obtido e no desenvolvimento de sua carreira;
- i) Oferecer ao servidor um *feedback* do seu desempenho, gratificando-o com prêmios, remuneração ou simplesmente com elogios ou agradecimentos; e
- j) Avaliar constantemente o bem-estar e a satisfação dos servidores.

Estas ações enfocam o desenvolvimento dos servidores, uma vez que são agentes diretamente relacionados à prestação de serviços. Por isso, a necessidade de propor estas ações para aumentar a eficiência do servidor, despertando neles o gosto e a consciência do que fazem e, assim, permitir a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

#### **4.3.3 Ações Dirigidas à Efetiva Participação do Cidadão**

Apresenta-se, a seguir, ações voltadas à efetiva participação do cidadão na CMF:

- a) Definir claramente a missão da Instituição, difundindo-a para todos os níveis organizacionais, proporcionando, conseqüentemente, uma maior compreensão de sua verdadeira função;
- b) Enfatizar a todos (Funcionários e Vereadores) a responsabilidade social da Instituição e do trabalho de cada um, levando-os a uma maior interação com a comunidade;
- c) Divulgar, por meio de informativos com distribuição gratuita para escolas e comunidades em geral, informações básicas e com linguagem acessível, sobre como funciona o Processo Legislativo e de que forma o cidadão poderá participar deste processo;<sup>1</sup>
- d) Criar um banco de dados, contendo um cadastro completo que possibilite uma comunicação direta e rápida com as entidades comunitárias (Associações e Conselhos Comunitários) quando necessária;
- e) Criar a Comissão de Legislação Participativa com o objetivo de aumentar a participação popular na elaboração de temas de interesse da população; receber sugestões legislativas da sociedade civil organizada; coordenar todos os trabalhos referentes à participação do cidadão no processo legislativo, servindo de “observador” para aprofundar e apoiar permanentemente os estudos sobre a gestão participativa; além de criar canais de comunicação que possibilitem uma maior e mais efetiva divulgação do processo e das ações realizadas pela CMF;

---

<sup>1</sup> Os informativos constantes no Anexo C, intitulados “Conhecendo a Câmara Municipal de Florianópolis números 1, 2 e 3”, foram elaborados pela autora e bem aceitos pelo Presidente da CMF, sendo já utilizados pela TV Câmara e, posteriormente, serão divulgados a toda sociedade (escolas e entidades comunitárias).

- f) Desenvolver Fóruns de Debates, no ambiente interno da CMF ou junto à sociedade, garantindo condições ao seu funcionamento e amplo apoio às decisões tomadas. Assim, a população terá mais um espaço para discussão de problemas, estabelecimento de acordos importantes para o exercício da administração pública sobre questões municipais, tendo como critério o interesse da maioria;
- g) Realizar conferência sobre assuntos do interesse comunitário, promovida nos bairros, como limpeza pública, meio ambiente, saúde, turismo, educação, segurança, pelos representantes das Comissões Permanentes da Câmara;
- h) Efetivar a participação dos Vereadores junto às suas comunidades, com visitas semanais, para que, junto à população, possa realmente ver suas necessidades, caracterizando uma de suas funções que é a de representar e atuar em nome da sociedade em defesa dos interesses coletivos, além de tentar conscientizar a população sobre as responsabilidades que cada um tem no processo;
- i) Efetivar a participação da população, das Associações e dos Conselhos Comunitários nas tramitações dos projetos de seu interesse desde sua criação, ou seja, antes de entrar em discussão em Plenário, durante sua tramitação, junto às Comissões Técnicas para discutirem, em conjunto, o projeto, até a sua sanção, promulgação ou arquivamento;
- j) Criar uma linha direta, caixa de sugestões ou Ouvidoria Pública, em que o munícipe poderá apresentar denúncias, irregularidades, elogios ou sugestões sobre autoridades municipais e órgãos municipais ou

entidades privadas ou públicas, servindo como uma espécie de “controle de qualidade do serviço público”, apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas, e servindo também como um canal de comunicação direta entre a sociedade e a CMF; e

- k) Considerar o cidadão como parceiro do governo municipal e não apenas como objeto da ação do poder público.

Tais ações têm como objetivo proporcionar a efetiva participação do cidadão no processo que envolve a CMF, através da adoção de medidas que facilitem seu acesso e que elevem a consciência de cidadão e de agente político, o que proporciona um aspecto positivo com relação a sua cultura política, eliminando ou reduzindo, assim, aquela aversão à política ou a qualquer coisa que a envolva.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

### 5.1 Conclusões

Trabalhar eficazmente com qualidade é um desafio constante para qualquer empresa pública ou privada.

Para elas, a Qualidade é considerada, ou deve ser considerada um objetivo importante, pois, em alguns casos, é a parte mais visível de uma operação, além de ser um fator que exerce grande influência na satisfação ou insatisfação de seus clientes. Produtos e serviços de boa qualidade significam alta satisfação do cliente e a grande probabilidade de seu retorno. O contrário reduz, e muito, essas possibilidades.

Neste contexto, a administração pública vem apresentando um quadro pouco positivo com relação à prestação de serviços com qualidade, devido às constantes críticas feitas por seus usuários, veiculadas quase que diariamente na imprensa, além de fáceis observações e constatações com relação a pontos característicos que traduzem a pouca ou inexistente qualidade nos serviços públicos, como a falta de preocupação com custos observada através da ineficiência na distribuição orçamentária, o mau atendimento, o descomprometimento, a não-percepção por parte dos gestores públicos da importância da qualidade dos serviços e a falta de políticas que priorizem os propósitos sociais, que se transformam em barreiras para o desenvolvimento.

Portanto, percebe-se que é fundamental para uma organização, sendo hoje considerado o seu grande diferencial, que ela volte suas ações a seus clientes, ou seja, que apresente produtos e/ou serviços de qualidade. A qualidade, neste sentido, é aquela que o cliente necessita, deseja ou almeja.

A instituição pública não está fora destas questões, pois ela deve estar presente, acompanhando o novo tempo, em que se depara com cidadãos e sociedade complexa e mais exigentes.

É um desafio e uma necessidade que esta realidade que cerca as instituições públicas seja mudada, já que cada pessoa tem a ver com o serviço público, uma vez que, como contribuintes, pagadores de impostos e eleitores, todos são seus clientes, no mínimo, dos serviços de interesse comum como comunicação, segurança, transporte, educação, saúde, e a discussão de caminhos para a qualidade de serviços no setor público é um exercício de cidadania.

As mudanças na atual gestão pública estão acontecendo, mas não estão vindo ao encontro de práticas, processos e/ou meios para as transformações desejadas. Elas estão sendo percebidas e realizadas, mas em passos lentos, o que pode ser fruto de heranças de modelos burocráticos que apresentam vícios organizacionais e inadequadas estruturas de administração pública, impedindo que metas, mudanças e idéias ambiciosas e arrojadas tomem rumos ousados em prol do bem comum, além de contribuírem com imagens, reputações e identidades negativas na mente de seu público.

Uma vez realizadas estas mudanças, interiorizam-se nas pessoas que, por sua vez, conscientizam-se sobre a importância de exercerem o papel efetivo de agentes ou usuários do serviço público. Os estímulos a estas mudanças vêm da exigência do cidadão/usuário do serviço público de não mais aceitar serviços sem

qualidade, exercendo, com isso e cada vez mais freqüente, o direito de participar, cobrar, reclamar, agir, fiscalizar e propor o seu direito de cidadania.

Para enfrentar esse cenário ou prevenir para não comprometer ainda mais a legitimidade da instituição, são necessárias táticas diretas e defensivas que gerem a mudança de rumo deste cenário.

No âmbito municipal, muito se tem a fazer, principalmente no que se refere a alguns modelos de gestão municipal que precisam de uma maior popularização, com o objetivo de tornar o Município mais ágil e mais próximo do cidadão, juntamente com a redução de despesas, viabilizando, assim, um governo eficiente e eficaz.

Isto é um caminhar e um evoluir, que se pode chamar de contra-cultura, pois se herda modelos históricos, com características burocráticas, organizações ineficientes, retrógradas, estruturas inadequadas e agentes executores despreparados.

É um caminhar lento, mas se observa um progresso, a cada ano que passa, já nos dois Poderes que compõem o governo municipal: o Executivo e o Legislativo.

Nesse sentido, os resultados deste estudo objetivam uma melhor coalizão entre a sociedade e a Câmara Municipal de Florianópolis, através de ações e mecanismos voltados à melhoria da prestação de serviços.

O estudo em questão também contribui para um melhor entendimento sobre o funcionamento da administração pública, principalmente no âmbito municipal, por serem poucos os estudos acadêmicos a esse respeito.

O tema proposto, enfocando prestação de serviços na administração pública, mais especificamente na Câmara Municipal de Florianópolis, e integração

Instituição/cidadão, é relevante, já que, na atualidade, atuam sob o ponto de vista da Qualidade de Serviços, assunto este de grande discussão e que merece aprofundamentos.

O trabalho realizado na Câmara Municipal de Florianópolis é de caráter inédito, pois nenhum registro de trabalho acadêmico ou técnico foi encontrado em qualquer Câmara Municipal do Brasil, que se assemelhe ao estudo em questão, além de apresentar grandes possibilidades de implantação, restringindo-se apenas a questões legais, orçamentárias e de interesse.

O presente trabalho, juntamente com a revisão bibliográfica, o trabalho de campo, com a observação prática, a implantação da metodologia, a aplicação de questionários e a realização de entrevistas junto a Câmara Municipal de Florianópolis e a comunidade residente no Município de Florianópolis possibilitou verificar a pouca relação existente entre a Instituição e a comunidade.

Interesses existem, mas poucas ações são realizadas, e quando são, nenhum ou quase nenhum resultado é verificado que possa contentar tanto a sociedade como a própria Câmara.

A partir do momento em que a Câmara Municipal de Florianópolis, através de seus Vereadores e corpo funcional, tomar a consciência de que faz parte de um poder legítimo e decidir torná-lo forte o suficiente para ser expressivo da vontade popular, representativo, percebido como verdadeira expressão do povo e de seus interesses, formadores de opinião pública e através de seus agentes, servir de ligação entre governantes e governados, instigará a participação popular e, conseqüentemente, auxiliará para que os munícipes não ocupem o lugar de meros espectadores.



O estudo proposto permitiu validar o objetivo geral do trabalho que era propor mecanismos capazes de proporcionarem uma melhor coalizão entre a sociedade e a Câmara Municipal de Florianópolis, através da melhoria da prestação de serviços. Os objetivos específicos alcançados estão descritos a seguir:

**a) Descrever os atos da Câmara Municipal de Florianópolis voltados à qualidade dos serviços que oferece a seus clientes internos e externos;**

Todos os atos exercidos pela CMF são orientados e disciplinados pela Lei Orgânica do Município, pelo Regimento Interno e por várias outras leis, mas com pouco conhecimento por parte dos munícipes, quanto aos mecanismos colocados a sua disposição e ao seu efetivo direito de participar e discutir sobre as questões de interesse municipal, como orçamento, política municipal de desenvolvimento urbano, de saúde, da pesca, da defesa do consumidor e do meio ambiente.

Alguns dispositivos exercidos pela CMF e que disciplinam a participação popular em seu processo são as chamadas Sessões Públicas, Audiências Públicas e Tribuna Livre. Estes dispositivos mostram a sua importância a fim de garantir uma maior integração do Legislativo Municipal e a população, mas que, geralmente, deixam de trazer, conforme a maioria dos relatos apresentados, o retorno das discussões ali realizadas.

O chamado “Balcão da Cidadania”, um órgão interno da CMF, poderia ser considerado como um local voltado à qualidade de serviços oferecidos aos munícipes, além de um elo entre a Instituição e a sociedade, se cumprisse o que regulamenta a legislação que o disciplina, por exemplo, o fornecimento de informações que garantem o exercício da cidadania e documentações básicas e de ser um local para reclamações sobre atos ocorridos contra o munícipe. Porém,

atualmente se restringe apenas ao fornecimento de certidões de nascimento para pessoas carentes.

Outro fato considerado positivo na questão da qualidade de serviços oferecidos pela CMF foi a criação, em abril de 2002, através de Resolução, da Sessão Plenária do Estudante com o objetivo de propiciar aos alunos de escolas sediadas na Capital e do ensino médio (antigo 1º e 2º graus), a partir da 7ª série, o conhecimento das atividades do Poder Legislativo Municipal e estimular a cidadania dos jovens. Este é um ato que poderia trazer grandes resultados se fossem realizadas tais sessões, mas, até o presente, nenhuma foi realizada.

A TV Câmara é outro ponto importante no que se refere à questão de qualidade nos serviços oferecidos pela CMF. Através dela, a CMF transmite suas atividades e outros assuntos de interesse comum dos munícipes, mostrando, assim, a transparência de suas ações e servindo também como instrumento de divulgação das suas funções. Contudo, desde a sua implantação, no início de 2003, restringe-se à transmissão através de canal de televisão via cabo, conseqüentemente, limitando o seu público.

Outra questão considerada de grande relevância pelas lideranças comunitárias, pelos cidadãos e por alguns Vereadores é a Câmara Itinerante, ou seja, a possibilidade de a Câmara realizar sessões públicas junto às comunidades, um mecanismo importantíssimo para aproximar a CMF da sociedade. Esta questão vem sendo discutida na CMF, mas em ritmo lento, talvez por falta de interesse pessoal da grande maioria dos Vereadores.

Um mecanismo que vem ganhando grande força e proporção é a *Homepage* da CMF. Ela contém ricas informações acerca do dia-a-dia da Instituição e das legislações municipais. Entretanto, vem atuando sem mecanismos facilitadores de

pesquisa aos usuários, principalmente sem um sistema de busca das legislações, que é a grande reclamação de seus usuários, uma vez que a maioria deles a utiliza para a pesquisa, além da demora no retorno das informações solicitadas.

O atendimento ao público da CMF poderia ser um grande aliado para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, se existissem funcionários qualificados, bem preparados ou dispostos para o exercício de suas funções, mas tal realidade ainda não é vivida pela Instituição.

A excelência no atendimento ao público, interno e externo, é no dizer dos grandes especialistas em gestão estratégica, o diferencial, a “ferramenta” capaz de contribuir para o sucesso de qualquer organização. No caso da CMF, poderia contribuir muito para elevar a credibilidade da Instituição.

**b) Relatar a importância da participação da sociedade nos atos da Câmara Municipal de Florianópolis;**

A participação da sociedade nos atos da Câmara Municipal de Florianópolis é de extrema importância para elevar a imagem, a credibilidade e a popularidade da Instituição, que é tão desacreditada pelos cidadãos entrevistados e que pode ser observada através dos relatos dos depoimentos apresentados no Capítulo anterior.

Um Legislativo mais atuante e mais próximo da sociedade são alguns dos anseios e desejos que a maioria do cidadão tem, já que seus agentes e suas ações estão no âmbito mais próximo de suas necessidades, e a discussão realmente efetiva entre as partes só trará resultados positivos e eficazes, abrindo caminhos para um exercício de cidadania.

A participação direta dos cidadãos, de forma organizada e permanente, através dos mecanismos oferecidos pela CMF só vem conferir um caráter de maior

sintonia, credibilidade e consistência com a soberania popular e maior legitimidade do Poder Legislativo, além de proporcionar um compromisso com as decisões populares e produzir a integração entre o cidadão e o governo em diversas ações de planejamento da cidade através de um objetivo comum, o bem estar da comunidade e da cidade.

A participação cidadã nos atos que dizem respeito à sua cidade ou comunidade, bem como nos destinos e na gestão dos governos locais, é de fundamental importância, pois pressupõe e assegura uma melhor qualidade dos serviços oferecidos.

**c) Propor à Câmara Municipal de Florianópolis ações dirigidas à modernização de seu processo produtivo.**

Computação, internet, automação, *home-page*, robotização e cibernética entre outros, são termos que vêm sendo utilizados pela maioria das organizações, moldando suas estruturas e impondo seu funcionamento.

A modernização do processo produtivo passou a ser uma questão de grande relevância para o alcance da qualidade nos serviços, já que reflete na melhoria dos processos de trabalho, eliminando tarefas desnecessárias, otimizando, assim, o trabalho, proporcionando rapidez nas tomadas das decisões e facilitando a comunicação através do compartilhamento de informações, o que garante a melhoria da qualidade dos serviços prestados e simplificação na execução das rotinas, reduzindo a burocracia. Envolve a adoção de técnicas modernas, informatização e inovações tecnológicas, além de aspectos físicos e concretos como o *hardware* (equipamentos, máquinas, instalações), e aspectos conceituais e abstratos como o *software* (políticas, diretrizes, processos, programas, rotinas).

Este cenário de modernização, na maioria das organizações públicas, vem sendo absorvido lentamente, demandando longo tempo para a aquisição de tecnologias e o não-favorecimento de inovações. Mas, apesar disso, observa-se que a modernização do processo produtivo de uma organização pública justifica como um meio de se consolidar a integração com a sociedade e como um fator divulgador das informações sobre a Instituição e seus serviços.

A CMF apresenta um grande déficit com relação à modernização do seu processo produtivo, necessitando de ações que proporcionem uma maior eficácia, uma vez que poderá tomar decisões no momento em que for necessário, já que as informações estão disponíveis e serão trabalhadas de forma rápida. Outro fator que deve ser levantado quanto ao resultado da aplicação dessas ações é a eficiência no uso dos recursos, uma vez que se reduz, em grandes proporções, o desperdício de tempo, os gastos com procedimentos manuais e os prejuízos com controles falhos e retrabalhos.

A qualidade dos serviços oferecidos também pode ser ampliada, pois, com a redução dos custos e prazos de execução dos trabalhos, estes serão apresentados de forma mais apropriada às necessidades e benfeitoria dos cidadãos.

A modernização do processo produtivo também proporcionará uma maior transparência das ações da CMF, porque a comunidade poderá acompanhar com maior rapidez e facilidade os trabalhos executados. Proporcionará ainda uma maior valorização do seu quadro funcional, em razão de a modernização dos processos produtivos propiciar melhores condições de trabalho, evitando desgastes em tarefas repetitivas.

**d) Propor à Câmara Municipal de Florianópolis ações dirigidas ao desenvolvimento dos seus servidores;**

Investimento na qualidade dos serviços oferecidos, modernização do processo produtivo e satisfação dos clientes são elementos importantíssimos para o desenvolvimento da organização. Contudo, não se pode deixar de considerar a importância das pessoas neste processo, não se preocupando apenas com os aspectos técnicos, mas também com aspectos que envolvem a cultura, as crenças e os valores das pessoas que influenciam diretamente na produtividade da organização.

No setor público, parece que os servidores foram taxados pela maioria da sociedade como os vilões do mau funcionamento das organizações públicas. Rotulações são colocadas como: “funcionário público não trabalha”, “marajás”, “fantasmas”, dentre tantas outras.

A sociedade criou essa “má” imagem dos funcionários públicos, mas, na verdade, sabe-se que eles são vítimas de uma política de privilégios, de lacunas na sua preparação, de deficiências no sistema de ensino e do imediatismo de muitas administrações, sem encontrar oportunidades para se desenvolverem como pessoas e profissionais, o que acaba prejudicando a qualidade dos serviços públicos oferecidos ao cidadão.

Portanto, o desenvolvimento dos servidores públicos é, de fato, um aspecto importantíssimo para a mudança deste cenário.

A CMF não possui programas voltados ao desenvolvimento de seus servidores. Este programa bem conduzido e elaborado poderá trazer muitos benefícios para a Instituição, pois, à medida que os valoriza como pessoas e como cidadãos, que lhes oferece melhores condições de trabalho e possibilidades de desenvolvimento pessoal, que fortalece a sua auto-estima, que os encoraja e os incentiva, que os respeita e os valoriza, e que os considera como parceiros, estará

proporcionando motivação para o trabalho e, conseqüentemente, possibilitará ganhos na qualidade dos serviços e um aumento da eficiência e da produtividade no desempenho de suas funções.

**e) Propor à Câmara Municipal de Florianópolis ações dirigidas à efetiva participação do cidadão em seus processos.**

Conforme análise realizada no Capítulo anterior, a maioria das críticas à CMF está relacionada à falta de entrosamento ou integração entre a Entidade e a sociedade.

Nos últimos anos, a sociedade vem reagindo contra isso e exigindo cada vez mais Vereadores e um Legislativo Municipal mais atuante e aberto, além de efetivos instrumentos que proporcionem ações que envolvam e possibilitem uma verdadeira relação: CMF/cidadão.

Entender o funcionamento de uma Câmara Municipal e participar das questões que envolvem decisões sobre a sociedade e, em especial o município, é o desejo de qualquer cidadão, principalmente quando estas decisões afetam a cidade, o bairro, a rua ou a comunidade.

Para a CMF, são necessários ações e mecanismos capazes de fornecer e mostrar uma Câmara Municipal mais aberta, transparente, que ofereça canais de comunicação direta com o cidadão, que revele seus verdadeiros propósitos, que seja ativa e interativa com a sociedade, provocando, assim, a qualificação das políticas públicas, o aperfeiçoamento do governo, o aumento da credibilidade e uma maior aproximação da Instituição com a sociedade e vice-versa.

A informação pode ser o primeiro passo para efetivar uma maior participação do cidadão ou das entidades comunitárias, pois este é, em geral, o primeiro obstáculo a ser enfrentado por eles, seja por falta de interesse, preparo,

local adequado, demora em obter a resposta ou simplesmente pela falta de compromisso com o direito dos cidadãos à informação.

A aceitação e o conhecimento do munícipe como parceiro de qualquer ato realizado junto a CMF é outro ponto importantíssimo na busca de uma efetiva integração, pois as ações desenvolvidas pela Instituição refletirão na vida política, pessoal ou social do cidadão.

A criação de uma consciência participativa junto ao cidadão, também é importante para o desenvolvimento dessa integração. Os Vereadores e as lideranças comunitárias têm um papel fundamental nesse processo, pois a existência da Instituição e o fornecimento de mecanismos de participação não trarão resultados positivos caso não haja interesse da sociedade em utilizá-los ou conhecê-la.

Conjuntamente, o interesse do cidadão e a adoção de medidas que facilitem o acesso dos cidadãos e a integração com a sociedade proporcionarão à Câmara Municipal de Florianópolis um impacto positivo sobre sua cultura política, eliminando todo e qualquer descrédito para com ela.

Para a efetiva realização das ações acima propostas há a necessidade de demonstrar ao público interno da Câmara a importância em proporcionar serviços de qualidade.

Sabe-se que usufruir de serviços públicos com eficiência, presteza e com qualidade são reivindicações e desejos de qualquer cidadão, que, na sua maioria, está sempre reclamando do atendimento recebido através dos órgãos públicos, principalmente por perceber que os tributos pagos por ele não estão refletidos nestes serviços.

Entretanto, as constantes pressões exercidas pelos cidadãos, que vêm exigindo governos e governantes mais atuantes, saúde pública, educação,



transporte, enfim, que exigem melhores serviços, têm colaborado para o início do desenvolvimento de uma nova cultura na administração pública.

Um serviço público prestado com qualidade e bom atendimento eleva o grau de credibilidade e popularidade da CMF.

A satisfação do cidadão, quando este procura um serviço público é algo que não pode ser contestada, pois, como pagador de tributos e eleitor, ele é um cliente que deve ser tratado com respeito e receber serviços de alta qualidade.

A participação direta, de forma organizada e permanente, dos cidadãos e/ou das comunidades junto à CMF, exige desta a transparência nas suas ações e a informação correta dos valores das receitas e das despesas que compõem o orçamento público, bem como a informação sobre seu funcionamento e o compromisso para com as decisões da população.

Cabe salientar também que, através da prestação de serviços, a CMF (funcionários e Vereadores) constrói uma relação de atendimento profissional com seu cliente (cidadão/comunidade). Cuidar dessa relação, oferecendo serviços com qualidade, transparência, eficiência e presteza, é algo recomendável e indispensável para se conquistar credibilidade, confiança e fidelidade desse cliente.

Outro ponto que também merece destaque é que as ações propostas à Câmara Municipal de Florianópolis, quer dirigidas à modernização de seu processo produtivo, ao desenvolvimento dos seus servidores e à efetiva participação do cidadão em seus processos, esbarram em questões orçamentárias, legais e culturais.

Todo e qualquer ato realizado pela Câmara Municipal de Florianópolis, voltado à implantação das ações propostas para a modernização, o desenvolvimento e a integração Instituição/cidadão, deverá ser seguido,

antecipadamente por um planejamento adequado, verificando e levando em conta as reais necessidades apresentadas e os possíveis resultados, ato esse indispensável para o desenvolvimento de um orçamento compatível com determinadas realizações.

Para a efetivação da maioria das ações propostas, é indispensável a criação de normas legais, evitando eventuais discontinuidades administrativas que possam inviabilizar seu prosseguimento.

Simplicidade, transparência e clareza também são indispensáveis no desenvolvimento das ações realizadas, pois o seu entendimento será mais facilmente absorvido e terá maior chance de ser aceito pelos seus clientes internos (servidores) e externos (cidadão/sociedade).

A questão cultural também influencia no desenvolvimento das ações propostas junto a CMF, já que questões orçamentárias e legais, sozinhas, não poderão proporcionar as mudanças necessárias. Saber reconhecer e agir socialmente como um verdadeiro poder instituído e percebido a verdadeira expressão do povo e de seus interesses, proporcionarão mudanças importantes no sentido de influenciar na cultura, no modo de ver, pensar e agir dos seus agentes, servidores e público em geral.

Aos servidores e Vereadores é necessária a consciência de que são elementos influenciadores de resultados, uma vez que personalizam a Câmara Municipal de Florianópolis, tornando-a única. Portanto, agir de forma profissional, representativa, interativa e eficaz proporcionará qualificação nas ações propostas.

Uma vez implantadas as ações, a sua continuidade é necessária para a manutenção do trabalho proposto. Para isso, é importante avaliar constantemente e de forma objetiva o desempenho da Gestão quando da utilização das ações. Essa

avaliação deve ser um procedimento regular, com a adoção de mecanismos que possam permitir uma análise dos resultados das ações desenvolvidas, proporcionando um diagnóstico do que está sendo feito, bem como a identificação de problemas futuros ou em curso, o que, conseqüentemente, permitirá um acompanhamento do desenvolvimento e resultado dessas ações.

As ações propostas são simples e de fácil realização e proporcionarão um novo modo de pensar sobre o serviço público, contribuindo para o desenvolvimento de novos valores e comportamentos da figura do Legislador, do servidor público e da Instituição.

## **5.2 Recomendações para Trabalhos Futuros**

Vários aspectos que merecem um estudo mais aprofundado foram observados no decorrer do trabalho, mas por motivo de limitações deixaram de ser aprofundados.

Considerando-se a importância do conhecimento desses aspectos, seguem abaixo algumas sugestões de temas para futuras pesquisas:

- a) Trabalhos Motivacionais: trabalhos que proporcionem resultados positivos ao servidor, para que este possa ser gerador de satisfação, e à Instituição, para que possa representar desempenho de qualidade, já que o servidor público leva consigo uma imagem negativa e desgastada perante a sociedade, que muitas vezes é transmitida para a Instituição;

- b) Trabalhos sobre Clima Organizacional: trabalhos que permitam detectar o grau de satisfação para com a administração vigente, o que, conseqüentemente, proporcionará ações voltadas à qualidade dos trabalhos realizados. A “política dos quatro anos” é um grande agravo da insatisfação do servidor público, pois na maioria dos casos, observa-se a inexistência de políticas definidas e coerentes aos objetivos da Instituição, uma vez que cada antecessor nega-se a dar continuidade às ações realizadas, o que em muito dificulta o trabalho dos servidores;
- c) Programas de Avaliação e Medição do Desempenho da Gestão: trabalhos que permitam avaliar e medir, sob o ponto de vista da qualidade dos serviços oferecidos e do avanço da democracia, o desempenho de uma entidade pública, o que resultará em dados importantes para a busca de melhores desempenhos;
- d) Trabalhos mais aprofundados que levem em conta a questão de cultura, características da região (Distrito), geografia, escolaridade, sexo, opinião, no âmbito Municipal, seriam importantes para dados, o que possibilitaria a realização de ações diferenciadas, de acordo com as características e necessidades de cada região;
- e) Programas de Avaliação da Satisfação: trabalhos voltados a avaliar o grau de satisfação da Sociedade frente aos serviços executados. Um programa capaz de fornecer subsídios para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos à sociedade;

- f) Estudos que permitam a ampliação da pesquisa para outras Câmara Municipais, bem como para outros âmbitos de poderes, como o Executivo; e
- g) Programas de “Qualidade” nas instituições públicas.

## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl & BRANDFORD, Lawrence J. **Serviços com qualidade: a vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1992.

ALBRECHT, Karl. **A única coisa que importa: trazendo o poder do cliente para dentro da sua empresa**. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

ALMEIDA, Raimundo Nonato Pinheiro de. **A motivação dos servidores públicos municipais** (o caso da Prefeitura Municipal de Manacapuru/AM). Florianópolis: Departamento de Administração – UFSC, Dissertação de Mestrado, 1999.

AMATO, Pedro Munõz. **Introdução a Administração Pública**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas/ INDOC, 1958.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **A grande família ISO**. Disponível em <<http://www.abnt.org.br>>. Acessado em: 20 de jan. 2003.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em <<http://www.brasil.org.br>>. Acesso em: 12 de mai. 2002.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. **Reforma do Estado para a Cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional**. São Paulo: Ed. 34; Brasília: ENAP, 1998.

CÂMARA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS. **Lei Orgânica do Município de Florianópolis**. Florianópolis, 1990.

\_\_\_\_\_. **Regimento Interno**. (Resolução nº 811 – 29/9/2002). Florianópolis, 2002.

\_\_\_\_\_. **Relatório de Atividades da 14ª Legislatura – 2000/2002**. Florianópolis, 2002.

CARDOSO, Olga Regina. **Foco da qualidade total de serviço no conceito do produto ampliado**. Florianópolis. Departamento de Engenharia de Produção – UFSC, Tese Doutorado, 1995.

CASTOR, Belmiro Valverde Jobim e Outros. **Estado e Administração Pública: reflexões**. Brasília: Fundação Centro de Formação do Servidor Público – FUNCEP, 1987.

CHAHAD, José Paulo Zeetano. **Recursos Humanos e gastos com pessoal no Setor Público brasileiro**. Recomendações e Políticas. Revista de Administração de Empresas, vol. 27 (1): 15-27, Rio de Janeiro, Jan./Mar. 1993.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.

COBRA, Marcos H. N.; ZWARG, Flávio Arnaldo. **Marketing de serviços: conceitos e estratégias**. São Paulo: McGraw-Hill, 1987.

COSTA, Geraldo Vieira da. **Cultura e valores organizacionais**. Florianópolis: Insular, 1999.

COSTA, Jane Iara Pereira e CARDOSO, Olga Regina. **Aspectos Humanos da Qualidade**. Florianópolis. Curso de Pós-Graduação Especialização em Gestão de Recursos Humanos da Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio-Econômicas - FEPESE, 2000.

DOMINGUES, Simone. **Satisfação e motivação no trabalho e a relação com o atendimento prestado**. Florianópolis: Departamento de Engenharia de Produção – UFSC, Dissertação de Mestrado, 2000.

DRUMMOND, Helga. **O movimento pela qualidade: de que o gerenciamento de qualidade total realmente se trata**. [tradução: João Carlos Hoehne]. São Paulo: Littera Mundi, 1998.

FERREIRA, Fernanda Gomes. **Desenvolvimento e aplicação de um modelo de programa de qualidade para o serviço público**. Florianópolis: Departamento de Engenharia de Produção – UFSC, Dissertação de Mestrado, 1999.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Inovação na Administração Pública**. [Tradução: Ana Maria de Carvalho Coelho]. Rio de Janeiro: FGV, Serviço de Publicações, 1974.

GADELHA, José Façanha. **Uma avaliação do atendimento ao cliente na prestação de serviços com base na norma NBR ISSO 9004-2: um estudo de caso.** Florianópolis: Departamento de Engenharia de Produção - UFSC, Dissertação de Mestrado, 2002.

GALVÃO, Célio Arnulfo Castiglione e MENDONÇA, Mauro Marcio Ferreira. **Fazendo acontecer na qualidade total: análise e melhoria de processos.** Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1996.

GARVIN, David A. **Gerenciando a Qualidade: a visão estratégica e competitiva.** Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1992.

GIANESI, Irineu G. N. & Corrêa, Henrique Luiz. **Administração Estratégica de Serviços: operações para a satisfação do cliente.** São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1991.

GRAEML, Felipe Reis. **Indicadores Estratégicos: uma ferramenta de auxílio na administração municipal.** Florianópolis: Departamento de Engenharia de Produção – UFSC, Dissertação de Mestrado, 2000.

GRILLO, Antônio Niccoló. **Recursos Humanos: novos rumos para a administração pública.** Florianópolis: Editora da UFSC, 1983.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **About ISO.** Disponível em <<http://www.iso.org>>. Acesso em: 20 de jan. 2003.

JURAN, Joseph M. **Planejando para a qualidade.** São Paulo: Pioneira, 1990.

KOTLER, Daniel. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 1985.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. **A pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** São Paulo: EPU, 1986.



MCKENNA, Regis. **Marketing de Relacionamento**. Estratégias bem-sucedidas para a era do cliente. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Municipal Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 10. ed, 1988.

\_\_\_\_\_. **Direito Administrativo Brasileiro**. 23. ed, São Paulo: Malheiros, 1998.

MELLO, Diogo Lordello de. Governo e administração municipal: a experiência brasileira. **Revista de Administração Pública – RAP**, Rio de Janeiro, 35(2): 79-96, Mar./Abr. 2001.

MENDONÇA, J. Ricardo C. de & ANDRADE, Jackeline Amantino de. Gerenciamento de impressões: em busca de legitimidade organizacional. **Revista de Administração de Empresas – RAE**, vol. 43 (1): 36-48, Rio de Janeiro, Jan./Mar. 2003.

MÖLLER, Claus. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. São Paulo: Pioneira, 1999.

MONTEIRO, José A. **A Qualidade no Serviço Público**: questionamentos e recomendações segundo os 14 pontos de W. E. Deming. Brasília: QA&T, 1991.

OSBORNE, David & GAEBLER, Ted. **Reinventando o governo**: como o espírito empreendedor está transformando o setor público. São Paulo: MH Comunicação, 1995.

PALADINI, Edson Pacheco. **Qualidade total na prática**: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total. São Paulo: Atlas, 1997.

\_\_\_\_\_. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

PAZZAGLINI FILHO, Marino. **Princípios constitucionais reguladores da administração pública**: agentes públicos, discricionariedade administrativa, extensão da atuação do Ministério Público e do controle do poder judiciário. São Paulo: Atlas, 2000.

PEDROSO, Maria Woranovicz. **Qualidade em serviços**: uma proposta de determinação de parâmetros. Florianópolis: Departamento de Engenharia de Produção – UFSC, Tese de Doutorado, 1998.

RANGEL, Alexandre. **Momentos da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1995.

REPÚBLICA, Presidência da. **A proposta de Reforma Administrativa**. A reforma do Aparelho do Estado – Uma síntese. Disponível em: <[http://www.presidencia.gov.br/publi\\_04/COLECAO/PROADM1.HTM](http://www.presidencia.gov.br/publi_04/COLECAO/PROADM1.HTM)>. Acesso em: 06 fev. 2000.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1989.

SCHERWOOD, Frank P. **Empresas Públicas** – textos selecionados. Rio de Janeiro: FGV, 1964.

SILVA, Marina. **O servidor público e a confiança da sociedade**. Disponível em <<http://www.senado.gov.br/web/senador/marinasi>>. Acesso em: 22 mai. 2001.

SILVA, Rosana Marques. **A participação da Função de Recursos Humanos no Programa de Gestão da Qualidade Total**: um estudo de caso. Florianópolis: Departamento de Engenharia de Produção – UFSC, Dissertação de Mestrado, 2000.

SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 3. ed., 2001.

SLACK, Nigel e outros autores. **Administração da Produção**, São Paulo: Atlas, 1999.

TEIXEIRA, Aníbal. **Reengenharia no Governo**. São Paulo: Makron Books, 1996.

TEIXEIRA, Hélio Janny e SANTANA, Solange Maria. **Remodelando a Gestão Pública**. São Paulo: Editora Edgard Blücher Ltda, 1995.

TEIXEIRA, Hélio Janny, CAMARGO, Ricardo Luiz e SALOMÃO, Sérgio Mattoso. **Reconstrução da administração pública**: aspectos do caso brasileiro. Revista de Administração da Universidade de São Paulo – RAUSP, São Paulo, V.34, n.1, p.53-60, Jan./Mar. 1999.

VEIGA, Ana Lúcia Meira. **Implementação da gestão pela qualidade total no serviço público estadual: a experiência catarinense.** Florianópolis: Departamento de Engenharia de Produção – UFSC, Dissertação de Mestrado, 1998.

VELHO, Altemir da Silva. **O aperfeiçoamento contínuo da qualidade do serviço.** Florianópolis: Departamento de Engenharia de Produção – UFSC, Dissertação de Mestrado, 1995.

WALDO, Dwight. **O estudo da administração pública.** [tradução: Mauro Villar]. Rio de Janeiro: FGV, INDOC, Serviço de Publicações, 1971.

## APÊNDICES

## **APÊNDICE A – Carta de Apresentação**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC  
CENTRO DE CIÊNCIAS TECNOLÓGICAS – CTC  
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO E SISTEMAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – PPGE  
GESTÃO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

Florianópolis, outubro de 2002.

Prezado (a) Senhor (a),

Este questionário tem como objetivo principal colher subsídios suficientes para o trabalho de pesquisa, em nível de mestrado, da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, a ser realizado nesta Casa Legislativa.

A presente pesquisa de mestrado se resume basicamente em:

- Criar e desenvolver mecanismos capazes de elevar o grau de participação da população no Processo Legislativo, em consequência de uma melhor excelência na prestação dos serviços e modernização do processo tecnológico produtivo.

O preenchimento das questões apresentadas, e possíveis comentários são de fundamental importância para a realização da presente pesquisa.

Você não se identificará, sendo todos os dados tratados com sigilo absoluto e os resultados serão apresentados de forma geral.

Qualquer dúvida que tenha com relação ao questionário, a presente pesquisa ou qualquer outra informação, estou à disposição no ramal 125 ou no Setor de Programação.

Certa de contar com seu pronto atendimento, agradeço antecipadamente.

Atenciosamente,

Edimar Alves  
Mestranda

## APÊNDICE B – Questionário aplicado aos Funcionários da CMF

### ORIENTAÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO:

- 1) todas as questões deverão ser preenchidas com “X”;
- 2) após preenchimento de todos os questionários do seu Setor, os mesmos deverão ser entregues, em envelope fechado com a identificação apenas do Setor;
- 3) Os envelopes com a identificação do Setor, contendo os questionários, deverão ser entregues no Setor de Recursos Humanos ou Setor de Programação desta Casa Legislativa, para posterior envio à pesquisadora;
- 4) não se identifique em nenhum momento.

\*CMF = Câmara Municipal de Florianópolis

Você ocupa, na CMF, o cargo de provimento:  Efetivo  Comissionado

VOCÊ E A CMF*					
QUESTÕES	ALTERNATIVAS				
	Totalmente	Muito	Mais ou menos	Pouco	Não
1 - Você conhece a política de pessoal e administrativa da CMF?					
2 - Você conhece os objetivos da CMF?					
3 - Você conhece a função da CMF?					
4 - Você tem acesso direto a todos os setores da CMF, inclusive aos Gabinetes dos Vereadores?					
5 - Você acha que a política salarial da CMF é justa?					
6 - A CMF oferece oportunidade de crescimento pessoal e profissional?					
7 - A CMF oferece benefícios que vão de encontro com suas necessidades?					
8 - A CMF oferece treinamentos?					
9 - A CMF oferece oportunidades para a realização de cursos, palestras, seminários, etc.?					
10 - Com relação à treinamentos e cursos, eles são oferecidos pela CMF com o objetivo de melhorar seu desempenho profissional?					
11 - A CMF estimula os funcionários a participarem de cursos e treinamentos?					
12 - A CMF lhe encoraja a tomar decisões e elaborar planos?					
13 - A CMF lhe oferece oportunidades de participação na realização de planos e decisões?					
14 - O tratamento que você recebe na CMF lhe estimula a fazer o máximo?					
15 - A CMF valoriza o potencial de seus funcionários?					
16 - A CMF oferece um bom futuro profissional para os funcionários que têm um bom desempenho?					

QUESTÕES	ALTERNATIVAS				
	Totalmente	Muito	Mais ou menos	Pouco	Não
17 - Os equipamentos oferecidos pela CMF são adequados à realização de suas atividades?					
18 - O ambiente físico da CMF é adequado à realização de suas atividades?					
19 - A maioria das informações que você obtém são através de comunicações formais?					
20 - Com relação a questão anterior. Estas informações são claras, completas e objetivas?					
21 - A comunicação interna da CMF é eficiente?					
22 - No seu primeiro dia de trabalho na CMF, você recebeu todas as informações necessárias para a realização de suas funções?					
23 - Na CMF as decisões são tomadas com rapidez necessária?					
24 - Você se sente responsável pelo trabalho realizado pela CMF?					
25 - Você se sente comprometido com os objetivos da CMF?					
26 - Você se sente realizado profissionalmente trabalhando na CMF?					
27 - Você se sente orgulhoso em trabalhar na CMF?					
28 - Você está satisfeito em trabalhar na CMF?					
29 - Na CMF é um bom lugar para se trabalhar?					

VOCÊ E SUA CHEFIA IMEDIATA (seu Chefe direto)					
QUESTÕES	ALTERNATIVAS				
	Totalmente	Muito	Mais ou menos	Pouco	Não
1 - Você mantém um bom relacionamento com sua Chefia imediata?					
2 - Sua Chefia imediata demonstra ser competente?					
3 - Sua Chefia imediata lhe encoraja a tomar decisões?					
4 - Sua Chefia imediata toma decisões sozinha, sem a sua participação e a dos seus colegas de Setor?					
5 - Sua Chefia imediata lhe oferece oportunidades de participação na realização de planos e decisões?					
6 - Sua Chefia imediata sempre lhe fala como você vai indo no seu trabalho?					
7 - Sua Chefia imediata lhe estimula a participar de cursos e treinamentos?					
8 - Você tem liberdade na realização de suas atividades?					
Você se sente comprometido com os objetivos do seu Setor?					

<b>VOCÊ E SEUS COLEGAS DE TRABALHO</b>					
<b>QUESTÕES</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>				
	Totalmente	Muito	Mais ou menos	Pouco	Não
1 - Você mantém um bom relacionamento com seus colegas de trabalho?					
2 - Existe cooperação entre seu grupo de trabalho?					
3 - Você acha que seus colegas de trabalho se esforçam para a realização de suas funções?					

<b>VOCÊ E SEU TRABALHO</b>					
<b>QUESTÕES</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>				
	Totalmente	Muito	Mais ou menos	Pouco	Não
1 - Você considera seu trabalho interessante e desafiante?					
2 - Você se sente estimulante com o trabalho que executa?					
3 - Você se sente responsável pelas atividades que realiza?					
4 - Você se sente valorizado pelo trabalho que faz?					
5 - Você se sente seguro no cargo que ocupa?					
6 - Você se sente realizado pelo trabalho que faz?					
7 - Você considera que suas atividades vão muito além das atribuições do cargo que ocupa?					
8 - Você considera que suas atividades estão abaixo de sua capacidade profissional?					
9 - Você considera que seu salário é adequado às responsabilidades do cargo que ocupa?					

<b>VOCÊ E O CIDADÃO</b>					
<b>QUESTÕES</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>				
	Totalmente	Muito	Mais ou menos	Pouco	Não
1 - Você tem algum contato com os cidadãos que utilizam os serviços oferecidos pela CMF?					
2 - Você se sente comprometido com os cidadãos que utilizam os serviços da CMF?					



VOCÊ E A QUALIDADE					
QUESTÕES	ALTERNATIVAS				
	Totalmente	Muito	Mais ou menos	Pouco	Não
1 - No geral, você acha que a CMF oferece serviços de qualidade a seus usuários?					
2 - Você acha que o bom atendimento influencia na satisfação do cidadão?					
3 - Você acha que a qualidade dos serviços oferecidos influencia na satisfação do cidadão?					
4 - Você acha que a rapidez no atender influencia na satisfação do cidadão?					
5 - Você sente que presta um serviço de qualidade aos cidadãos?					
6 - Você acha que a melhoria do processo produtivo obtido com a aquisição de novos equipamentos, novo prédio e espaço físico têm contribuído para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pela CMF?					
7 - Você acha que a CMF oferece mecanismos/instrumentos que possibilite a participação do público em seu processo?					

**COMENTÁRIOS:**

- algo que você acha importante e que não foi discutido nas questões acima, que envolve a CMF, funcionários, Vereadores e o público em geral;
- algo que você acha importante e que pode complementar algumas questões acima.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## APÊNDICE C – Questionário aplicado aos Cidadãos do Município de Florianópolis

### PERFIL:

Sexo: ( ) Feminino ( ) masculino

Idade: \_\_\_\_\_

Naturalidade (onde nasceu): \_\_\_\_\_

Residência (bairro/localidade): \_\_\_\_\_ Tempo de Residência: \_\_\_\_\_

Grau de Instrução: \_\_\_\_\_

Ocupação: \_\_\_\_\_

\* CMF = Câmara Municipal de Florianópolis

1) Você conhece a CMF?

- ( ) sim (**desprezar as questões n.ºs. 2 e 3**)  
( ) não

2) Caso negativo. Por quê?

- ( ) no momento, não tem interesse  
( ) falta de tempo  
( ) acha que não é necessário conhecer  
( ) não tem necessidade de seus serviços  
( ) OUTROS: \_\_\_\_\_

3) Você tem interesse em conhecer a CMF?

- ( ) sim  
( ) não

4) Você já visitou o espaço físico interno da CMF?

- ( ) sim (**desprezar a questão n.º 5**)  
( ) não (**desprezar a questão n.º 6**)

5) Caso negativo. Quais motivos o levaram a não visitar as dependências internas da CMF?

- ( ) falta de interesse pessoal  
( ) falta de tempo  
( ) acha que não é necessário conhecer  
( ) falta de interesse por parte dos funcionários em demonstrar  
( ) OUTROS: \_\_\_\_\_

6) Caso Positivo. Como você vê o ambiente da CMF?

- ( ) plenamente adequado a prestar um atendimento de qualidade  
( ) pouco adequado a prestar um atendimento de qualidade  
( ) nenhum pouco adequado a prestar um atendimento de qualidade  
( ) OUTROS: \_\_\_\_\_

7) Você conhece a função de uma Câmara Municipal?

- ( ) sim (**desprezar a questão n.º 8**)  
( ) não

8) Caso negativo. Por quê?

- ( ) falta de divulgação  
( ) falta de interesse pessoal  
( ) acha que não é necessário conhecer  
( ) OUTROS: \_\_\_\_\_

9) Você lembra para quem votou para Vereador, na última eleição?

- ( ) sim  
( ) não (**desprezar as questões n.ºs. 10 à 12**)

10) Você acompanha os trabalhos de seu Vereador?

- ( ) sim (**desprezar a questão n.º 11**)  
( ) não (**desprezar a questão n.º 12**)

11) Caso negativo. Por quê?

- ( ) falta de interesse próprio  
( ) falta oportunidade  
( ) desinteresse por parte do Vereador  
( ) falta de abertura por parte da CMF  
( ) OUTROS: \_\_\_\_\_

12) Caso positivo. Seu Vereador está atendendo suas expectativas?

- ( ) sim  
( ) não

13) Você já utilizou/procurou algum serviço oferecido pela CMF?

- ( ) sim (**desprezar a questão n.º 14**)  
( ) não (**desprezar as questões n.ºs. 15 à 26**)

14) Caso negativo. Quais motivos o levam a não utilizar/procurar tais serviços?

- ( ) nenhum interesse  
( ) nenhuma necessidade  
( ) falta de conhecimento  
( ) OUTROS: \_\_\_\_\_

**15)** Caso positivo. Quais serviços foram procurados/utilizados?

- busca de leis  
 balcão da cidadania  
 acompanhamento de projetos  
 contato com Vereadores  
 assistir as Sessões Plenárias  
 assistir Audiência Pública  
 apenas interesse em conhecer  
 diversas informações. Quais? \_\_\_\_\_  
 OUTROS: \_\_\_\_\_

**16)** Qual o grau de satisfação que esses serviços lhes proporcionaram?

- alto  
 médio  
 baixo

**17)** Na sua opinião, a não satisfação total de suas necessidades, foi em função de:

- falta de bom atendimento  
 demora na realização do serviço  
 ausência do serviço procurado/desejado  
 não, tive as necessidades totalmente satisfeitas  
 OUTROS: \_\_\_\_\_

**18)** Como você vê o atendimento prestado pelo quadro de pessoal da CMF?

- ótimo  
 bom  
 ruim  
 péssimo

**19)** Você percebeu interesse por parte dos funcionários em atender suas solicitações?

- sim, sempre  
 sim, na maioria das vezes  
 às vezes  
 quase nunca  
 nunca

**20)** Quando solicitado o serviço, os funcionários lhe atenderam de forma rápida e eficiente?

- totalmente  
 nunca  
 na maioria das vezes  
 quase nunca  
 raramente

**21)** Quando solicitado o serviço, os funcionários que lhe atenderam foram pacientes?

- totalmente  
 nunca  
 na maioria das vezes  
 quase nunca  
 raramente

**22)** No seu contato com o quadro de pessoal da CMF, você sentiu que eles demonstravam estarem satisfeitos ao realizarem suas tarefas?

- totalmente  
 nunca  
 na maioria das vezes  
 quase nunca  
 raramente

**23)** Os funcionários da CMF estão preparados para esclarecer dúvidas e dar orientações, quando necessárias?

- totalmente  
 pouco  
 depende do solicitado  
 quase nunca  
 raramente

**24)** Os funcionários são claros e objetivos ao dar as informações ou orientações necessárias?

- totalmente  
 pouco  
 depende do solicitado  
 quase nunca  
 raramente

**25)** Como você percebe a preocupação, por parte da administração da CMF em atender às necessidades dos usuários?

- totalmente  
 nunca  
 na maioria das vezes  
 quase nunca  
 raramente

**26)** Como você percebe a preocupação, por parte dos Vereadores da CMF em atender às necessidades dos seus usuários?

- totalmente  
 nunca  
 na maioria das vezes  
 quase nunca  
 raramente

#### COMENTÁRIOS:

- algo que você acha importante e que não foi discutido nas questões acima, que envolve a CMF, seus funcionários e Vereadores;
  - algo que você acha importante e que podem complementar algumas questões acima.
- 
-

## APÊNDICE D – Questionário aplicado aos Usuários da *Home-page* da CMF

Prezado (a) Senhor (a),

Meu nome é Edimar Alves e sou aluna de mestrado da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.

Estou desenvolvendo um trabalho de pesquisa na Câmara Municipal de Florianópolis sobre a participação da população no processo legislativo.

Para tanto foi elaborado o presente questionário, cujo objetivo principal é colher subsídios suficientes para a realização da presente pesquisa.

O preenchimento das questões apresentadas, e possíveis comentários são de fundamental importância para a realização da presente pesquisa.

Todos os dados serão tratados com **sigilo** absoluto e os resultados serão apresentados de forma geral.

Qualquer dúvida que tenha com relação ao questionário, a presente pesquisa ou qualquer outra informação, estou à disposição na Câmara Municipal de Florianópolis, no Setor de Programação, no telefone (48) 224-2544 ramal 125 ou nos endereços eletrônicos: [edi.edi@iq.com.br](mailto:edi.edi@iq.com.br), [setprog@cmf.sc.gov.br](mailto:setprog@cmf.sc.gov.br) e [cmf@cmf.sc.gov.br](mailto:cmf@cmf.sc.gov.br).

O presente documento deverá ser reenviado, devidamente preenchido, para um dos endereços eletrônicos acima mencionados.

Certa de contar com seu pronto atendimento, agradeço antecipadamente.

Atenciosamente,

Edimar Alves  
Mestranda

\* **CMF = Câmara Municipal de Florianópolis**

**QUESTÃO Nº 1** – Quais motivos/necessidades levaram você a acessar a home-page da CMF?

- curiosidade
- informações diversas
- busca de legislação
- conhecimento a cerca da CMF / Vereadores
- reivindicação de algum assunto
- pesquisa acadêmica, profissional ou pessoal
- OUTROS: \_\_\_\_\_

**QUESTÃO Nº 2** – Quando acessado, suas necessidades foram satisfeitas?

- sim (**desprezar a questão nº 4**)
- não (**desprezar a questão nº 3**)
- parcialmente

**QUESTÃO Nº 3** – Caso positivo. Qual o grau de satisfação que esses serviços lhe proporcionaram?

- alto
- médio
- baixo

**QUESTÃO Nº 4** – Caso negativo. Quais motivos levaram a sua total ou parcial insatisfação?

- demora na resposta do solicitado
- ausência da informação procurada/desejada
- não obteve nenhuma resposta ao solicitado
- OUTROS: \_\_\_\_\_

**QUESTÃO Nº 5** – Na sua opinião a home-page da CMF é:

- péssima
- mais ou menos
- boa
- ótima

**QUESTÃO Nº 6** – Você tem sugestões para melhorar a home-page da CMF?

( ) não

( ) sim. Quais? \_\_\_\_\_

<b>QUESTÃO Nº 7</b> – Na sua opinião (assinale uma alternativa)				
	PÉSSIMA	BOA	ÓTIMA	NÃO CONHEÇO
a) A relação que a CMF (Instituição) mantém com o cidadão é				
b) A relação que os funcionários da CMF mantêm com o cidadão é				
c) A relação que os Vereadores da CMF mantêm com o cidadão é				
d) A relação que o cidadão mantém com a CMF (Instituição e Vereadores) é				

**COMENTÁRIOS:**

- algo que você acha importante e que não foi discutido nas questões acima, que envolve a Vereadores, CMF, sua home-page e o público em geral;
- algo que você acha importante e que pode complementar algumas questões acima.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

OBRIGADA!

## APÊNDICE E – Roteiro de entrevista aplicada aos Vereadores

- 1) Descreva detalhadamente suas atividades?
- 2) Qual é a relação que você mantém com o cidadão?
- 3) Que tipo de solicitações, necessidades, expectativas, reclamações, etc. são mais freqüentes quando da presença do munícipe em seu gabinete ou quando de sua presença na comunidade?
- 4) Que tipo de cidadãos lhe procura?
- 5) Como você se sente sendo um representante dos munícipes?
- 6) Como você vê a Câmara na atual legislatura?
- 7) Quais procedimentos seriam necessários para mudar esse cenário e por quê os mesmos não vêm sendo aplicados?  
**\* questão aplicada caso se verifique algum aspecto negativo na resposta da questão anterior.**
- 8) Na sua opinião qual é ou qual deveria ser a missão da Câmara?
- 9) Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à ligação que a Câmara mantém com o cidadão. Comente resumidamente cada um.
- 10) Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à ligação que a Administração mantém com o funcionário. Comente resumidamente cada um.
- 11) Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à ligação que o Vereador mantém com os funcionários. Comente resumidamente cada um.
- 12) Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à ligação que o Vereador mantém com o cidadão. Comente resumidamente cada um.
- 13) Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à ligação que os funcionários mantêm com o cidadão. Comente resumidamente cada um.
- 14) Na sua opinião, dentre as várias funções da Câmara, quais atendem as necessidades dos cidadãos, quais ultrapassam suas expectativas e quais deixam de atender suas necessidades e expectativa?
- 15) Atualmente, que atividades desenvolvidas pela Câmara estão sendo levadas a efeito para garantir a participação do cidadão no processo legislativo? Comente resumidamente cada uma.
- 16) Atualmente, que atividades desenvolvidas pelos Vereadores estão sendo levadas a efeito para garantir a participação do cidadão no processo legislativo? Comente resumidamente cada uma.
- 17) Na sua opinião, qual é a importância do Vereador no cenário público para garantir uma maior integração instituição – cidadão? Comente.
- 18) Na sua opinião, qual é a importância que o funcionário da Câmara exerce diante do cenário público para garantir uma maior integração entre funcionário – cidadão? Comente.
- 19) Na sua opinião, qual é a importância que o Vereador exerce na imagem da Câmara? Comente.

- 20) Você acha que ações como: valorização do quadro de pessoal, através de sua capacitação, melhorias com relação ao espaço físico e processo produtivo com a aquisição de novos equipamentos, programas e novo prédio têm contribuído ou vêm a contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços que a Câmara oferece? Comente.
- 21) Na sua opinião, satisfazer as necessidades e expectativas dos cidadãos, quando estes procuram os serviços oferecidos pela Câmara (aqui se inclui seus serviços), está relacionada com a qualidade dos serviços por ela prestados? Comente.
- 22) Na sua opinião, a participação do cidadão no processo legislativo é importante para elevar a imagem e a credibilidade da administração pública? Comente.
- 23) Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à qualidade do serviço prestado pela Câmara. Comente resumidamente cada um.
- 24) Com relação a qualidade dos serviços prestados pela CMF como um todo, você tem alguma opinião para desenvolver melhorias?
- 25) Com relação a participação do cidadão no processo que envolve a Câmara, você tem alguma opinião para desenvolver melhorias?
- 26) Referente a relação que a Câmara mantém com seus funcionários, você tem alguma opinião para desenvolver melhorias?
- 27) Com relação ao papel do Vereador, você tem alguma opinião para desenvolver melhorias na ligação que mantém com o cidadão?

## **APÊNDICE F - Roteiro de entrevista aplicada aos Presidentes ou representantes das Associações/Conselhos Comunitários**

- 1) Descreva detalhadamente as atividades realizadas pelo Conselho/Associação.
- 2) Como você se sente sendo um dos representantes de sua comunidade?
- 3) Qual é a relação que seu Conselho/Associação mantêm com:
  - sua comunidade?
  - a CMF?
  - os Vereadores?
- 4) Na sua opinião, qual é a importância da Câmara e dos Vereadores no cenário público para garantir uma maior integração CMF – comunidade/cidadão? Comente.
- 5) Na sua opinião, qual é a importância de um Conselho/Associação Comunitária diante do cenário público para garantir uma maior integração comunidade/cidadão – CMF? Comente.
- 6) Os Vereadores são atuantes em sua comunidade?
- 7) Sua comunidade é atuante na CMF?
- 8) Hoje, dentre as várias funções da Câmara, quais atendem as necessidades da sua comunidade e quais deixam de atender?
- 9) Como você vê a Câmara e seus Vereadores na atual legislatura?
- 10) Quais procedimentos seriam necessários para mudar esse cenário e por quê os mesmos não vêm sendo aplicados?  
**\* questão aplicada caso se verifique algum aspecto negativo na resposta da questão anterior.**
- 11) Na sua opinião, a CMF oferece:
  - Serviços de qualidade
  - Abertura para participação da comunidade/cidadão
  - Mecanismos necessários para uma efetiva participação da comunidade/cidadão
  - Funcionários qualificados a prestarem um bom atendimento
  - Espaço físico adequado a receber a comunidade/cidadão



## **APÊNDICE G - Roteiro de entrevista aplicada aos Diretores e Chefes de Departamentos**

- 1) Que tipo de relacionamento você mantém com seus funcionários?
- 2) Você tem algum tipo de relacionamento com o público (Munícipe)?
- 3) Você acha que ações como: valorização do quadro de pessoal, capacitação, melhorias com relação ao espaço físico, processo produtivo, aquisição de novos equipamentos e programas têm contribuído para a melhoria da qualidade dos serviços que a Câmara oferece? Comente.
- 4) Na sua opinião investir em treinamento e informatização são as únicas ações possíveis para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Câmara? Comente.
- 5) Na sua opinião, a Câmara oferece serviços de qualidade que satisfazem as necessidades e expectativas dos cidadãos, quando estes os procuram? Comente.
- 6) Na sua opinião, a participação do cidadão no processo legislativo é importante para elevar a imagem e a credibilidade da administração pública? Comente.
- 7) Comente. Em todo o processo que envolve a instituição, o Vereador, o funcionário e o cidadão, qual é:
  - o papel da CMF
  - o papel do Vereador
  - o papel do Funcionário
  - o papel do cidadão
- 8) Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação:
  - a qualidade do serviço prestado pela Câmara (Comente)
  - a ligação que a Câmara mantém com o cidadão (Comente)
  - a ligação que a Administração mantém com o funcionário (Comente)
  - a ligação que os funcionários mantêm com o cidadão (Comente)
  - a ligação que o Vereadores mantêm com o cidadão (Comente)
- 9) Na sua opinião qual é ou qual deveria ser a missão da Câmara?
- 10) Você tem alguma opinião para desenvolver melhorias:
  - com relação a qualidade dos serviços prestados?
  - com relação a participação do cidadão no processo que envolve a Câmara?
  - com relação ao relacionamento que a Câmara mantém com seus funcionários?
  - com relação ao relacionamento que o Vereador mantém com o cidadão?

## APÊNDICE H – ÍNTEGRA DAS ENTREVISTAS COM VEREADORES

**Questão nº 1** - Descreva detalhadamente suas atividades?

**Questão nº 2** - Qual é a relação que você mantém com o cidadão?

**Questão nº 3** - Que tipo de solicitações, necessidades, expectativas, reclamações, etc. são mais freqüentes quando da presença do munícipe em seu gabinete ou quando de sua presença na comunidade?

**Questão nº 4** - Que tipo de cidadãos lhe procura?

**Questão nº 5** - Como você se sente sendo um representante dos munícipes?

### Questão nº 1

*“A minha função como Vereador é sempre fazer o elo de ligação do legislativo, e o executivo com a comunidade, nós sempre procuramos interlaçar esse contato o mais próximo possível” (Entrevista 1).*

*“O parlamentar tem que ser visto com sua concepção de mandato parlamentar, a minha concepção de mandato que vê o mandato parlamentar como algo a mais dos afazeres do cotidiano. Eu larguei meu emprego, pedi licença dos afazeres e me dedico exclusivamente ao mandato parlamentar e as atividades políticas, então isto faz a diferença, (...) Eu sou Vereador na plenitude e as atividades se relacionam, primeiro na confecção de projetos de lei dos mais variados, (...). Também me dedico um certo tempo, com a ajuda de funcionários, a avaliar os projetos do executivo que são muitos, avaliar projetos de outros Vereadores, a verificar pareceres, a ver contradições de pareceres técnicos emanados tanto internamente a Câmara quanto da Prefeitura para nos engrandecer e até tentar influir no processo legislativo, (...). Valorizo muito a interação com a sociedade civil, então eu estou na Universidade Federal, estou nas repartições públicas, estou em uma escola, uma creche, estou em debate, com bairros, assembléias, assembléias populares, em movimentos sociais organizados, em movimentos juvenis, reunião com ambientalistas, etc, então o rico da minha atividade cotidiana, reuniões em vários bairros da cidade em ação em movimentos sociais como eu acabei de falar, (...). Levamos para dentro da Câmara, várias categorias que usualmente e teoricamente não teriam acesso, nos fazemos audiência pública com várias entidades para discutir diversos assuntos, nos intervimos, enquanto o mandato parlamentar, na assembléia legislativa e no tribunal do trabalho em relação a assuntos de suas competências (...)” (Entrevista 02).*

*“Eu atuo diretamente na área urbanística que são os planos diretores, a questão da qualidade de vida das cidades, os meus projetos são todos, a maioria deles virados para a área social de facilidade para as questões dos deficientes e é nesta área que eu atuo” (Entrevista 03).*

*“A gente procura atender as nossas atividades do cargo em si que é a questão da vereança, que é a questão das comissões, dentro da Câmara eu participo das comissões de orçamento, meio-ambiente e finanças. Então a gente procura atender o plenário, o gabinete e essa comissão, fora isso a gente procura agregar os subsídios destes grupos que gravitam em torno do nosso mandato, que sempre nos subsidiam e que nos permitem fazer um mandato um pouco diferenciado e muitas vezes até não compreendido, a gente consegue projetar para fora do espaço da vereança, do espaço da Câmara, idéias e sonhos, então isso a gente costuma cultivar e realmente valoriza isso” (Entrevista 04).*

*“As minhas atividades como Vereador elas passam por dois grandes eixos, aliás, três, primeiro na questão de legislar, elaborar proposta de legislação para a Câmara de Vereadores, segundo de fiscalizar a administração pública e terceiro essa questão do atendimento que eu reputo como de extrema importância, que é onde o Vereador tem um feedback, ele tem informações de como se desenrola a administração pública e como se dá essa relação administração-povo” (Entrevista 05).*

*“Com detalhe, nós temos um procedimento que se sustenta enormemente dentro de um planejamento que é feito ao longo do ano, ou melhor, no início do ano de cada atividade aqui do gabinete. Nós elencamos algumas questões que são consideradas questões eixos na travessia do mandato, e a partir deste planejamento enumeramos as ações, operações, mobilizações em torno destas conquistas, que na sua grande parte, estão identificadas com aquilo que o mandato tem como característica na sua apresentação pública, ou como costume dizer que, o mandato tem uma carta compromisso que se apresentou na sociedade, na sua primeira edição em 1992, e essa carta compromisso vem se renovando, vem se aperfeiçoando ao longo desses 10 anos de exercício parlamentar, e tem como debate central à cidadania e a defesa dos direitos humanos. Esses assuntos são importantes na manutenção da cidadania ou na conquista da mesma, centrados no combate as discriminações de todas as espécies, isso tem sido as nossas participações. Outras delas são as questões da educação (...), as questões de origem sindical (...), direitos humanos, luta anti-racista, luta pela educação, defesa dos trabalhadores, são bandeiras estas que estão colocados no curso do nosso debate, evidentemente que casada ainda com essas questões que nós nos referimos a pouco, estão as comunidades de trabalhadores, a classe obreira, nosso encontro nos bairros mais abandonados (...) que exigem da nossa parte um compromisso mais permanente de manutenção dessas buscas” (Entrevista 06).*

*“O Vereador da Câmara desde o projeto que ele faz até sua participação nas comissões e audiências públicas, representa a Câmara nas ações do poder executivo, acompanha projetos próprios e do executivo, isso*

tudo exige muito do Vereador, sem contar da representação comunitária que se tem que estar a par de todas as necessidades do município de Florianópolis” (Entrevista 07).

“Começo meu dia interagindo na minha comunidade, (...) focando as entidades da região, focando creches e escolas da região. E na parte da tarde, eu exerço na Câmara Municipal, através do meu gabinete e da minha assessoria, projetos, proposições, indicações, requerimentos que venham atender as reivindicações pautadas no período da manhã e a noite com as reuniões comunitárias nas associações comunitárias e com o exercício do mandato na Câmara Municipal” (Entrevista 08).

“Eu vou reiterar aqui e dividir as atividades parlamentar e política. A atividade política eu entendo que é a atividade muito mais exercitada pela maioria dos políticos, com um mandato proporcional, ou seja, na Câmara, na Assembléia e na Câmara Federal também. Essa atividade de representação da comunidade, do eleitor, essa atividade de poder estar sempre buscando condições que irão sempre ao encontro do eleitor, do munícipe e da cidade como um todo. Essa é atividade política, da política partidária, a política realmente de representação, mas eu destaco aqui uma outra atividade a exceção dessa, que eu também faço por dom e por paixão, mas eu reputo também de igual importância, a atividade parlamentar, a de conhecer todo o regramento existente e a nossa disposição, no âmbito do Município e também do Estado e da União, em conhecer todo o processo legislativo ao qual eu tenho uma intimidade muito grande, procurei me aperfeiçoar, fazer cursos, realmente estudar o assunto para que a minha atividade parlamentar pudesse ser com profissionalismo, aquilo que a sociedade espera de mim como parlamentar, neste caso específico, ela vai encontrar um parlamentar experiente e com muito conhecimento na vontade de que possa produzir uma demanda considerável e importante para a sociedade de matérias legislativas, seja através de proposições em plenário, ou seja, de aperfeiçoamento de matérias e análise dos seus trâmites em comissões técnicas, ou mesmo deliberando em plenária. (Entrevista 09).

“Identificar junto aos mais diversos segmentos da sociedade, sugestões para proposições legislativas que vão ao encontro dos interesses coletivos. Após a identificação, elaboro as mais diversas proposições. Participo das comissões permanentes, relatando e deliberando diversos projetos de lei. Acompanho as atividades do executivo municipal, fiscalizando e comunicando às comunidades as realizações. Participo de eventos nas mais diversas entidades e comunidades. Atendo todo tipo de cidadão, ouvindo seus anseios e tentando dar encaminhamento dos mesmos. Estudo e busco subsídios sobre os mais diversos assuntos relacionados ao município e Estado, tendo, desta forma, conhecimento para trazer o debate e buscar alternativas na Câmara Municipal” (Entrevista 12).

“Tem uma coisa que procuro estudar muito, primeiro os projetos que vão para a Câmara, Eu não vou para a Câmara, para a sessão, sem conhecer os projetos, para saber o que é que eu vou votar, mesmo aqui em nosso local de trabalho – o gabinete, nós procuramos estudar as matérias, cada matéria que aqui aparece, se é alteração de zoneamento, se a questão de trabalhador do serviço público, nós procuramos entrar em contato com as associações de moradores, com conselhos comunitários ou com sindicatos comunicando sobre a tramitação dos projetos e se lhes interessa a discussão junto a Câmara para podermos saber como é pensamento sobre o projeto para só assim podermos votar ou então dar o nosso parecer nas comissões” (Entrevista 19).

“Nós temos as atividades normais de Vereador que seria de fiscalizar os atos do Executivo, atender as reivindicações do cidadão e encaminha-las ao Executivo e legislar. São as principais funções que eu acho hoje é a fiscalização, a reivindicação e legislação” (Entrevista 21).

“Executar, avaliar, dar parecer em projetos, participação nas comissões de orçamento e finanças, comissão de justiça e comissão de saúde. Defender os bons projetos para o município de Florianópolis. Visitar comunidades, participar de audiências públicas e atender as reivindicações das comunidades e cidadãos, indicações de serviços ao executivo, etc” (Entrevista 25).

“(…) eu tento administrativamente deixar uma Câmara Municipal saudável para os funcionários, eu acho que os funcionários são o quadro permanente e nós como agentes políticos hoje estamos aqui e amanhã não estamos mais, mas o que é que penso: é fazer uma Câmara Municipal onde os funcionários possam ter seu espaço adequado, sua condição de trabalho, onde eles realmente tenham um lugar digno para trabalhar e mais e também importante que ele seja respeitado perante a população, por isso eu tenho tentado mostrar o que acontece nesta Casa Legislativa à população de Fpolis” (Entrevista 27).

“Como Vereador atuo na Comissão de Saúde e tenho na Câmara Municipal a atividade na vereança em defender questões macros da cidade. Tenho procurado na área da segurança, na área da saúde e principalmente também na qualidade de vida. Mantenho também um ritmo de atendimento aos munícipes que nos procuram no gabinete e faço da atividade da vereança uma preocupação constante com a qualidade de vida de Fpolis” (Entrevista 28).

“Como representante do povo estou sempre atento aos problemas da cidade e dos munícipes” (Entrevista 29).

“Ouvimos muito” (Entrevista 30).

## Questão nº 2

*“Eu mantenho vários tipos de relações de acordo com a necessidade do cidadão, a gente tem um tipo de relação, se ele vem falar com o Vereador sobre a necessidade do bairro, a necessidade individual, cada cidadão a gente tem um tipo de relação, mas essa relação é uma relação mais próxima possível, bem descontraída, a gente não deve inibir ninguém neste contato porque o Vereador tem que estar sempre em relação com o cidadão, então acho que é a melhor possível” (Entrevista 01).*

*“No geral a relação que eu tenho com o cidadão é com o cidadão organizado, que dizer, tem cidadãos que vem aqui no papel de um porta-voz na verdade de uma rua, ou de um bairro da comunidade, em busca de um projeto de lei, seja o mais simples de denominação de rua até os mais complexos, como a questão do zoneamento, problemas com relação à saúde pública seja lá qual for, geralmente o cidadão que me procura, se não me procura em conjunto, com os cidadãos, associações de moradores, movimentos sociais, ambientalistas, é porta-voz de algum grupo social, então é raro um cidadão sendo porta-voz de um interesse próprio, geralmente é porta voz de um grupo de interesse social” (Entrevista 02).*

*“Eu tenho uma ligação direta principalmente com o entendimento coletivo e muito pouco no entendimento individual, quando individual é com relação a um problema que seja resolvido na Prefeitura e não questões pessoais, essas questões eu descartei do meu gabinete, hoje eu atendo o coletivo e um ou outro problema que precisa de ajuda na PMF” (Entrevista 03).*

*“Eu procuro sempre manter uma relação mais estreita possível, tanto em nível de gabinete quanto a nossa participação em alguns encontros da comunidade, tanto na rua, a gente procura transformar essa relação com o município uma coisa mais próxima possível” (Entrevista 04).*

*“É uma relação, primeiro como cidadão e depois como Vereador, é uma relação de muita proximidade e por entender que essa é uma questão essencial para a vida do parlamentar e para a vida do legislativo, o parlamentar tem que ter um processo de constante comunicação com a sociedade e a gente exerce isso através de entidades, associações, associações de pais e professores e pessoas que procuram o gabinete do Vereador” (Entrevista 05).*

*“Eu diria que nós procuramos manter uma relação direta com o cidadão, representada e fundamentada no acesso que as organizações comunitárias e os cidadãos nas suas necessidades e expectativas ou desejos, buscam o nosso mandato através da comunicação de um horário previamente agendado, ou na possibilidade de serem recebidos sem hora marcada, isso se verifica, mas nós temos essa forma de nos relacionarmos com a população, além das questões das visitas que são feitas aos locais, nas comunidades, agendas constituídas em reuniões comunitárias, assembleias, atividades com as organizações comunitárias e além dessas atividades temos também organizações políticas que se revelam através dos sindicatos, entidades de movimento social que também mantêm relação com nosso mandato” (Entrevista 06).*

*“A gente procura ter uma boa relação com o cidadão, com o cidadão florianopolitano. A gente que vem de um trabalho comunitário, que é eleito pelo próprio povo, que a gente tem relação e procura atender o máximo as pessoas com maior carinho e dedicação” (Entrevista 07).*

*“Total, eu sou um Vereador, fruto de um trabalho comunitário, então a minha vida se baseia totalmente com o cidadão, com os bairros, com as comunidades” (Entrevista 08).*

*“O relacionamento com o cidadão é inevitável à atividade política, então eu mantenho um relacionamento o mais amplo possível, desde uma audiência em meu gabinete onde eu recebo o eleitor, o cidadão, um município, o que seja, na amplitude da palavra, ou seja, em visitas as comunidades, ou seja, em reuniões de trabalho, reuniões sociais ou políticas, ou seja, o meu relacionamento é o mais amplo possível, e eu procuro exercitá-lo com muita intensidade” (Entrevista 09).*

*“Uma relação de intermediador entre o cidadão e o Poder Público, fiscalizando as ações do Executivo e sendo um representante no Parlamento Municipal” (Entrevista 12).*

*“Eu mantenho uma relação de acordo com os projetos que esse mandato foi concebido. É um trabalho com pensamento coletivo, então se trabalha de acordo com as necessidades do coletivo e não individual. Este é o primeiro processo que se dá dentro do nosso mandato, inclusive tudo que se faz aqui é discutido, com grupo de apoio, com a comunidade para se encaminhar, em nível de projeto, de requerimentos, inclusive até as nossas manifestações na Câmara, ela se dá dentro de um processo de discussão coletiva” (Entrevista 19).*

*“De uma maneira geral nós mantemos todo tipo de relacionamento possível, como nós vamos até onde está o cidadão e ele vem onde nós estamos também e dentro do possível nós procuramos atender seus anseios e aspirações, atendendo suas reivindicações, levando as suas solicitações até o Executivo, quando for o caso, e as situações da vida do dia-a-dia de toda ordem que haja possibilidade de contato nós somos procurados (....)” (Entrevista 21).*

*“Mantenho uma relação cordial, procurando resolver as dificuldades da comunidade através de projetos e indicações” (Entrevista 25).*

*“Na realidade o que é necessário como agente público? Escutar o cidadão, mas não ser tendencioso como ele, porque às vezes você escuta o cidadão de uma determinada comunidade como vereador, mas você tem que*

*pensar em Fpolis como um todo e tens que agir como agente político de uma cidade e não apenas de uma comunidade. Eu não concordo com Vereadores de comunidade, eu concordo com Vereadores de cidade. (...)* (Entrevista 27).

*“Mantenho uma relação pessoal, de contato, de conversa, de diálogo. Visito as comunidades nas datas festivas e mantenho o contato com um informe trimestral dando ciência da minha atuação na Câmara, dos trabalhos desenvolvidos, das bandeiras que defendo, dos projetos que estão em tramitação e os que foram aprovados, mantenho também contato por telefone desejando feliz aniversário ou dando retorno de algumas questões, enfim é um contato e uma relação que mantenho muito pessoal”* (Entrevista 28).

*“Procuo ser cordial e muito atencioso com qualquer cidadão, pois estou na Câmara para representá-lo”* (Entrevista 29).

*“Contatos pessoais através de reuniões. Contatos via prestação de contas através de relatórios”* (Entrevista 30).

### Questão nº 3

*“A necessidade maior do munícipe quando vem ao meu gabinete ou quando eu vou a comunidade é a desigualdade social que ele atravessa, porque têm pessoas que tem dificuldade de conseguir emprego, de ter sua casa própria as próprias condições do bairro que ele mora, falta condição melhor dos colégios, do posto de saúde de uma rua, então são essas necessidades que os munícipes nos procuram, às vezes na parte da saúde, com dificuldade de marcar uma consulta, de ser atendido pelo médico, os postos de saúde demoram muito a marcar o retorno de uma consulta, na parte da saúde é o questionamento maior por parte do cidadão, é o mais procurado realmente”* (Entrevista 01).

*“(…) o que predomina aqui geralmente é reclamação em relação a problema de qualidade de vida, nos mais variados aspectos, problemas de qualidade de uma rua, da coleta do lixo ou de um problema em relação à saúde pública, um problema de esgoto sanitário a céu aberto, enfim a falta de prevenção do poder público em algum quadrante, diante de um problema de uma creche que não tem vaga, um problema de esgoto correndo a céu aberto, transporte coletivo, enfim várias naturezas”* (Entrevista 02).

*“Eles reclamam do afastamento do executivo em relação às comunidades e principalmente se nota um desgaste muito grande da classe política no que tange as dificuldades de soluções por seus problemas, às vezes os problemas foram eles que criaram e querem soluções imediatas e outras vezes são soluções realmente justas”* (Entrevista 03).

*“Normalmente eu classificaria em duas situações, primeira eu classificaria como uma questão social comunitária que é o conjunto de demandas de escolas de grupos, de grupos de idosos, enfim, que procuram brindes para bingos, que tem toda uma necessidade reprimida de atividades deste tipo, que a gente na medida do possível procura atender. A segunda situação passa pelas questões mais orçamentárias, legalizações de ruas, coisas deste tipo, então se tem duas situações, uma coisa de caráter social e outra de caráter de busca de resposta institucional a situações existentes nas suas comunidades ou na sua rua, basicamente seria isso”* (Entrevista 04).

*“As solicitações mais comuns elas são as de cunho comunitário, reivindicações em nome da comunidade que requer e reivindica os serviços na área da educação, na área de saúde pública, de saneamento e de coleta de lixo, essas são as mais freqüentes, e muitas vezes ela reflete na dificuldade do cidadão, da pessoa, do homem comum a ter acesso à administração pública nos seus diversos níveis, estadual, federal e mesmo municipal”* (Entrevista 05).

*“(…) certamente teremos um grande número de solicitações colocadas dentro das melhorias de infra-estruturas dos bairros e regiões que muitos solicitam, providências e reclamações junto ao executivo para que essas medidas sejam processadas adequadamente, questões como das melhorias de infra-estrutura que o Município muito carece, muito necessita, das regiões não centrais, tem revelação na leitura que pode ser feita através do orçamento público ou pelo menos no conjunto não no orçamento na peça original, mas nas emendas que são apresentadas pelos Vereadores, grande parte das emendas tem esse parágrafo, esse perfil”* (Entrevista 06).

*“As solicitações são imensas, (...), você foi eleito pelo trabalho comunitário na qual estou envolvido há mais de quinze anos, você é solicitado para fazer projetos, uma lei que corresponde àquela comunidade, digamos até na área social, você é solicitado para fazer emendas, que beneficiam as entidades comunitárias, enfim a comunidade em geral. É solicitado remédio, cesta básica, é solicitado digamos outras alternativas com relação à saúde, mais médicos nos postos de saúde, com relação a educação, melhor qualificação do professor na educação e aí reclama o professor que o salário não está bom, e aí reclama a comunidade que os professores não são eficientes, enfim você é solicitado em todas as funções do Município e você tem que ouvir estas solicitações e verificar qual atitude você deve tomar. Eu tenho e sempre procuro tomar mais atitudes em benefício do próprio povo em todos os sentidos”* (Entrevista 07).

*“Ela é muito variada, são todos os tipos de solicitações, que se refere à questão da saúde, questão comunitária, questão da educação, mas sem sombra de dúvida, o meu foco é mais as entidades comunitárias na qual eu milito muito fortemente” (Entrevista 08).*

*“Extraindo aquelas solicitações inerentes a cultura brasileira, de pedir favor pessoal, um cidadão que quer um benefício próprio, eu reputo aqui, até pelo maior índice do meu eleitor, daquele que me procura, é sempre na busca da qualidade de vida, é sempre solicitando, reivindicando e sugerindo mecanismos que possam melhorar a qualidade de vida deles” (Entrevista 09).*

*“A solicitação de apoio às entidades, realização de obras públicas, mau atendimento por parte de órgãos da administração pública e falta de oportunidade de serem ouvidos” (Entrevista 12).*

*“(…) Os eleitores vinham aqui atrás de alguma coisa para si próprio, não para o coletivo, isso a gente começou a combater, só atendia os pedidos que eram para a coletividade, (…) a maioria era da classe média, e as pessoas das comunidades empobrecidas nunca vieram aqui, com poucas exceções, fazer pedido individual, e sim para seu bairro, do seu trabalho naquela comunidade” (Entrevista 19).*

*“(…) Hoje nós temos no interior da ilha uma dificuldade grande com ligações de água e luz, outras situações de pavimentação de vias públicas, denominações de ruas, atendimento de solicitações de estudo, de creche, de escola, de alimentação, de emprego, enfim transporte coletivo, segurança, são os questionamentos mais comuns do dia-a-dia e dependendo da região onde está mais afeto e onde os índices também de criminalidade ou de situações que acontecem. O que nós temos hoje é um grande êxodo rural, as pessoas vêm do interior em busca de uma condição de vida e cidade melhor, chegam na capital e não encontram trabalho, moradia e educação, aí começam a ocupar as encostas e começa então a ocorrer a favelização e também os aglomerados sem infraestrutura que começa a desorganizar a sociedade como um todo, e o indivíduo passa então a se esquecer da própria civilidade” (Entrevista 21).*

*“Pedidos de emprego, problemas de saúde, reclamações referentes ao saneamento básico e pavimentação de ruas” (Entrevista 25).*

*“Na realidade uma necessidade que o munícipe tem é a falta de informação com relação ao legislativo. Eles acham que o Legislativo pode resolver seus problemas e na realidade ele está para fiscalizar o executivo e para encaminhar emendas, mas quem tem a obrigação de executar é o Executivo, seu próprio nome já diz. Agora o que nós podemos fazer é influenciar na execução das obras, nós sabemos também que existem limitações financeiras, e como toda cidade e como toda capital, principalmente Fpolis existe um crescimento e a Câmara tem a responsabilidade de ordenar esse crescimento, da construção civil, enfim, porque isso tem relação direta com a qualidade de vida. A Câmara não foi feita para executar e as pessoas infelizmente confundem e invertem o papel, por isso tem haver a necessidade da Câmara Municipal estar mais aberta mostrando a sua importância à população, (…) Quando eu falo em transparência, não é dizer que as coisas então erradas, é mostrar o que está certo ou errado, temos que mostrar, quem vai dizer que está errado ou certo é a população (…)” (Entrevista 27).*

*“Emprego é a grande solicitação, é o grande pedido. Necessidades de infra-estrutura como pavimentação de ruas, vagas nas creches, também questões de saúde e segurança” (Entrevista 28).*

*“As reivindicações são: melhorias de acesso, drenagem de águas pluviais, denominações de ruas, colocação de rede elétrica etc” (Entrevista 29).*

*“Melhorias na comunidade, tais como: calçamento, posto de saúde, etc” (Entrevista 30).*

#### Questão nº 4

*“O cidadão que mais nos procura é o mais necessitado, são aquelas pessoas mais carentes, que precisam de alguma coisa, então vem pedir socorro ao Vereador para que os auxilie em alguma coisa, são sempre os mais necessitados” (Entrevista 01).*

*“Eu não digo que aqui em nosso gabinete não venha um tipo de cidadão, que hoje eu acho que cada vez mais é minoria, que vem com o punho fisiológico assistencialista, isto vem de vez em quando, mas não é o que predomina, o que predomina aqui geralmente são indivíduos que vêm reivindicar algo em nome do coletivo (…)” (Entrevista 02).*

*“De todas as classes sem exceção, desde os da classe A até a classe mais baixa, quando há necessidade nos procuram” (Entrevista 03).*

*“Aqui eu colocaria três, essa busca desta ajuda comunitária social, a questão institucional dos bairros e das ruas e também um terceiro grupo que traz muita preocupação sobre a questão do futuro da cidade, sobre o desenvolvimento desordenado, sobre a questão orçamentária, aí é um coletivo um pouco mais afinado com projetos de vida, com concepção de cidades de desenvolvimento que se concentra nas Universidades, num grupo político de apoio que a gente mantém e procura sempre ampliar então que nos dá um balizamento de uma discussão sobre o projeto, é um terceiro segmento que nos procura e aí mais no sentido de até contribuir, eles nos dão, eles nos realimentam de informações e projetos” (Entrevista 04).*

*“No nosso gabinete há um público eclético, que vem de pessoas simples, humildes, carentes e pessoas de melhor poder aquisitivos e de classe média” (Entrevista 05).*

*“As pessoas que me procuram, às vezes são cidadãos e outras não são cidadãos, eu diria assim dentro do conceito da condição do grego, teríamos alguns cidadãos, verdadeiramente, aqueles que pertencem a determinados grupos sociais, a determinadas famílias, uma historia bem definida de alguns privilégios ou outros tantos, esses são os cidadãos que me procuram também, agora grande parte das pessoas que nos procuram, na sua grande maioria ainda não alcançaram a condição de cidadania, por isso talvez nos procuram” (Entrevista 06).*

*“Todas as classes sociais. Eu procuro atender o ser humano como pessoa, grupos, representações de comunidades, até mesmo partidos políticos, eu atendo a todos” (Entrevista 07).*

*“Aqui é a casa do povo, independente de me conhecer ou não, eu sou procurado por diversas pessoas, de diversas culturas, pessoas de outros estados que nos procuram para a interação e o importante é você, não criar obstáculos entre o cidadão e o homem público. A partir do momento que ocorrer algum tipo de obstáculo, a plenitude do mandato não esta sendo exercida” (Entrevista 08).*

*“Eu não distingo o cidadão, o cidadão pra mim ele tem na essência da palavra o direito ao exercício da cidadania na sua plenitude, então eu recebo todos os cidadãos de Florianópolis ou do nosso Estado, ou do nosso país que nos procuram da melhor forma possível indistintamente” (Entrevista 09).*

*“Todo tipo de cidadão, de todas as classes sociais” (Entrevista 12).*

*“Todo tipo de cidadão, o cidadão como trabalhador, como desempregado, enfim todos me procuram” (entrevista 19).*

*“De toda a ordem, são os mais humildes, pessoas carentes, pessoas estabelecidas que têm problemas às vezes de instalação de equipamentos, de residência, de viabilidade, de construções, de meio ambiente, enfim de toda a ordem. O Vereador hoje é procurado de uma maneira geral por todo o cidadão, a hora que tem a necessidade dele chegar ao executivo de maneira mais rápida ou de ver atendido uma situação que lhe está incomodando, o individuo hoje toma a liberdade e procura porque o aceso mais rápido é o Vereador não os outros parlamentares que geralmente Deputado, Senador e Governador não encontra” (Entrevista 21).*

*“Pessoas com dificuldades de acesso aos órgãos públicos ou pessoas com dificuldades pessoais” (Entrevista 25).*

*“Eu tenho grupos, entidades, pessoas, enfim, mas eu acho que é como nós para Deus, nós procuramos quando estamos com problemas, e isto é a mesma coisa, as pessoas quando têm problemas para resolver, infelizmente é isso que se tem que deixar claro e embutir na cabeça das pessoas, sob pena às vezes de perder voto, não sou executivo, posso levar as reivindicações através de indicações, requerimento, posso conversar com o executivo, mas não é minha a responsabilidade e sim do Executivo para realmente concretizar tudo que é necessário com relação a obras” (Entrevista 27).*

*“Me procuram cidadãos do Centro da Cidade, dos bairros, do interior da Ilha, muito dos cidadãos da iniciativa privada, cidadãos mais simples que muitas vezes necessitam de orientação e ajuda, estes são os que mais me procuram, sendo na sua grande maioria um atendimento mais individual e outros, na sua minoria grupos como entidades, por exemplo: grupos da terceira idade, sindicatos, organizações a nível de bairros, conselhos comunitários e associações de moradores” (Entrevista 28).*

*“Meus eleitores, conhecidos, pessoas indicadas por alguém e aqueles que exercem sua cidadania, pois o vereador é o representante do povo e como tal deve ser procurado sobre qualquer questionamento” (Entrevista 29).*

*“Todas as classes” (Entrevista 30).*

## Questão nº 5

*“Eu me sinto com uma responsabilidade grande de exercer essa função, de ser um representante dos municípios desta Cidade, e porque a responsabilidade que a gente tem que ter em não decepcionar essas pessoas que nos deram esse direito” (Entrevista 01).*

*“Feliz, assim entusiasmado quando a intervenção da sociedade organizada vem para a Câmara, deprimido quando há vazio nesta intervenção, porque a conduta e a postura, sem nenhuma relação de unilateralidade, não estão generalizando o comportamento de todos os Vereadores, mas a conduta da Câmara dos Vereadores, quando há uma intervenção do coletivo social, (...) a gente fica feliz quando a Casa esta cheia, quando tem as comunidades organizadas, o clima é muito mais gostoso, às vezes um pouco deprimido, frustrado quando há esse vazio, (...)” (Entrevista 02).*

*“Para mim foi importantíssimo ser eleito porque hoje eu tenho trazido a tona àqueles problemas que eu encontrei quando participei da administração municipal e que hoje posso por em prática como Vereador, então, diretamente eu me sinto representante não de um segmento, mas de toda a Florianópolis” (Entrevista 03).*

*“É um sentimento de muita gratificação, eu estou a pouco tempo Vereador, e sempre que posso, agora casualmente a gente esta em uma outra condição em função do resultado eleitoral (...) (agora não faz mais parte do quadro de Vereadores, ganhou as eleições para outra esfera de Poder) (...), mas eu sempre que posso, eu afirmo e estou absolutamente convencido que é muito bom ser Vereador. Acho que a gente precisa é ser realmente um Vereador, sendo assim é muito bom ser um Vereador” (Entrevista 04).*

*“Essa condição de representante dos munícipes, eu me sinto extremamente feliz e honrado, por ter a consciência de que o parlamentar é o elo de ligação entre o povo e a administração pública, (...)” (Entrevista 05).*

*“Me sinto profundamente honrado com essa possibilidade, (...) tínhamos algum valor no sentido de adquirir forças para constituir um espaço de debate, de representação, um espaço que formule novos pensamentos na Cidade com as características conservadoras como a cidade de Florianópolis e que o nosso mandato teria papel importante nesta caminhada. Por isso, então, conquistava essa condição de Vereador por três mandatos consecutivos, me sentindo bastante envaidecido e comprometido com aquilo que nos foi colocado como uma questão de confiança, depósito de confiança por parte dos moradores, aquelas pessoas que votaram na gente mais intensamente e aqueles que não votaram no nosso mandato, mas que merecem o mesmo respeito” (Entrevista 06).*

*“(...) eu introduzi um trabalho comunitário, e eu tenho isso como uma vocação, gosto daquilo que faço, por isso faço com muito prazer e tenho trabalhado muito, os objetivos só se conseguem com base no trabalho, mas acho que faço com muito prazer” (Entrevista 07).*

*“Um abençoado por Deus, é um dom. Sou Vereador hoje, porque entendo que sempre fui líder comunitário e uso muito a expressão de ser um abençoado por Deus, todo o líder comunitário é um abençoado por Deus, porque faz um trabalho voluntário, interage tanto ou igual e até mais do que o próprio governo, que inibe, que exclui o cidadão e através destas entidades comunitárias deste trabalho comunitário que sempre fiz e que se Deus quiser sempre irei fazer é que a gente entende e vê o papel do Vereador” (Entrevista 08).*

*“É uma experiência singular, quando a gente observa no palco um artista no qual a gente admira, se identifica e é fã realmente daquele artista e aplaude o seu trabalho, eu imagino que o político tenha algo parecido com isso, só que o nosso palco é outro, o nosso palco é o palanque público, o nosso palco é a tribuna popular da Câmara, o nosso palco é o estar com a comunidade, então esse sentimento que eu tenho, ele é puro e verdadeiro, e ele realmente é vibrante, isso eu entendo como combustível para que o nosso trabalho esteja sempre abastecido de boa vontade, de sentimento popular que ele, além de necessário é muito saboroso” (Entrevista 09).*

*“Com uma responsabilidade de conduzir meu mandato com ética e muito trabalho, buscando valorizar o voto de confiança que tive de uma parte do eleitorado, tendo consciência que represento toda uma população” (Entrevista 12).*

*“Talvez até um pouco frustrado, não com a comunidade, mas com a Câmara. A Câmara vota sempre nos interesses de uma minoria e é essa minoria que detém o poder econômico e age pouco em relação ao coletivo, daqueles que mais precisam, daqueles que são excluídos. A Câmara então é voltada para uma classe que detém o poder econômico e isso me frustra bastante porque os meus projetos pouco são entendidos na Câmara e eles sempre são voltados para o coletivo e mais para aqueles que têm mais necessidades nesta cidade” (Entrevista 19).*

*“Eu encaro como uma missão muito importante, é um desafio cada dia, você tem que fazer com que a pessoa acredite em seu potencial, você leva as reivindicações às estâncias onde existe a determinação, nem sempre você é atendida, criando uma expectativa do munícipe, ele não tem o entendimento de que o legislador não é o executivo, ele pensa que procurando o Vereador resolve o problema, mas não é assim, você consegue caminhar, mas não consegue executar, então é um relacionamento bastante complicado, mas também é salutar à medida que você vai educando o cidadão para esta situação” (Entrevista 21).*

*“Às vezes me sinto impotente no sentido de resolver alguns problemas comunitários, mas orgulhoso quando resolvo os problemas” (Entrevista 25).*

*“É uma honra, primeiro por passar por um processo eletivo extremamente rigoroso e ter a credibilidade da população. É um processo eletivo onde qualquer pessoa gostaria de fazer parte desse grupo. Você tem que delimitar com responsabilidade. Eu creio que o parlamento municipal é o encontro dos anseios da população porque o Estado e a Federação estão cada vez mais distantes dos problemas da população e a Câmara de Vereadores é o elo de ligação, então é um parlamento forte, pena que sua importância não é divulgada, porque é um balcão de pedidos e na realidade o parlamento não serve e não pode ser um balcão de pedidos. Nós parlamentares temos que aprender a dizer não, dizendo realmente qual é a finalidade do parlamento municipal mostrando também seus critérios e importância. A partir desse momento nós vamos ter respeito em relação à população” (Entrevista 27).*

*“É uma responsabilidade porque o voto é sempre uma procuração de alguém que acredita em você e a gente só dá uma procuração para alguém quando a gente sabe que aquela pessoa tem condições de representa-la. É uma responsabilidade. Sempre tenho pautado a minha atividade política sempre na transparência, na honestidade, na seriedade e na decência. Acho que são repostas que devemos dar àqueles que depositam seus votos de confianças. Se eu for transparente, honesto, sincero e descecente no exercício do*



*meu mandato eu tenho certeza que isso vai dar àquele que votou em mim a sensação de que votou na pessoa em que ele tinha essa expectativa, que é a expectativa de todo cidadão, um político sério e honesto”* (Entrevista 28).

*“Agradecido a Deus e lisonjeado, pois descendente de família humilde, órfão de mãe muito cedo, comecei a trabalhar desde os 10 anos de idade; não tive como continuar meus estudos, só agora é que estou cursando a Universidade (direito), em função disso me julgo um privilegiado em ser um representante dos munícipes de Florianópolis, no terceiro mandato”* (Entrevista 29).

*“Muito responsável por ter sido eleito através de organizações comunitárias”* (Entrevista 30).

**Questão nº 6** - Como você vê a Câmara na atual legislatura?

**Questão nº 7** - Quais procedimentos seriam necessários para mudar esse cenário e por quê os mesmos não vêm sendo aplicados? \* *questão aplicada caso se verifique algum aspecto negativo na resposta da questão anterior.*

**Questão nº 8** - Na sua opinião qual é ou qual deveria ser a missão da Câmara?

**Questão nº 9** - Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à ligação que a Câmara mantém com o cidadão. Comente resumidamente cada um.

**Questão nº 10** - Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à ligação que a Administração mantém com o funcionário. Comente resumidamente cada um.

**Questão nº 11** - Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à ligação que o Vereador mantém com os funcionários. Comente resumidamente cada um.

**Questão nº 12** - Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à ligação que o Vereador mantém com o cidadão. Comente resumidamente cada um.

**Questão nº 13** - Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à ligação que os funcionários mantêm com o cidadão. Comente resumidamente cada um.

**Questão nº 14** - Na sua opinião, dentre as várias funções da Câmara, quais atendem as necessidades dos cidadãos, quais ultrapassam suas expectativas e quais deixam de atender suas necessidades e expectativa?

**Questão nº 15** - Atualmente, que atividades desenvolvidas pela Câmara estão sendo levadas a efeito para garantir a participação do cidadão no processo legislativo? Comente resumidamente cada uma.

**Questão nº 16** - Atualmente, que atividades desenvolvidas pelos Vereadores estão sendo levadas a efeito para garantir a participação do cidadão no processo legislativo? Comente resumidamente cada uma.

## Questão nº 6

*“Apesar de ser minha primeira legislatura, acho que amadureceu muito este processo da Câmara, um diálogo mais aberto, um trabalho mais transparente, as informações que tive foram que anteriormente era uma coisa mais fechada não se abria tanto para a comunidade, (...) Amadureceu muito o seu trabalho, hoje com a inovação de novos Vereadores, a Câmara está no caminho certo, tanto no atendimento maior, abrindo mais as portas para a comunidade, acho que é por aí”* (Entrevista 01).

*“É meu primeiro mandato, (...) Eu acho que a Câmara nesta Legislatura, houve uma modificação de nominativas de novos Vereadores, que foi capaz de produzir algum recado, para renovar certos vícios, este fato e bastante para você ensejar esta mudança de comportamento, cada um tem um estilo, então você teve uma disposição inicial dos Vereadores novos independente da posição ou da oposição, de mudar certas atitudes, de mostrar serviço de mandado da maioria, (...), mas o que eu vejo que predomina muito ainda é uma confusão entre a relação de ser governo e de ser parlamento, quer dizer, você pode e deve, necessariamente é, base de sustentação de um governo, daí ou não, mas você acima de tudo, fez a promessa, jurou na posse que vai defender no parlamento, que é um poder teoricamente, na lei estabelecida que é um poder independente, e essa segunda parte lamentavelmente, nós temos episódios tristes que contradizem, (...) Então nos estamos um pouco distante desta visão. Antes de tudo nós estamos em um poder que tem sido independente e soberano”* (Entrevista 02).

*“Bem é minha primeira Legislatura, mas como eu acompanhei outras como membro do executivo, tem sido uma surpresa muito positiva pela grande maioria dos Vereadores terem uma atuação municipalista”* (Entrevista 03).

*“Eu também tenho dificuldade de responder, primeiro porque nós não participamos da mesa, nós ficamos muito limitados à questão do gabinete, (...) eu confesso tenho pouca informação, (...) enfim, (...), até reconheço que é uma falha minha. (...) Daquilo que posso responder, nós, por exemplo, com relação ao espaço físico que tínhamos, acho que é uma melhoria, a gente está melhor instalado, do que estava no edifício anterior, o que existe hoje, no caso do gabinete, nos atende a questão de computador ou uma coisa assim. Agora eu percebo que lá na administração da Câmara do Legislativo, das comissões, acho que ali nós estamos carentes de suporte, a gente ainda vê assim que é uma coisa muito arcaica, (...), na área administrativa da Câmara de*

assessoramento, talvez se deve ter um outro olhar, (...), eu sempre, desde que eu cheguei, a gente ouviu falar que a Câmara teria um novo prédio, que as instalações iriam ser melhores e mais confortáveis, mais isto está parado infelizmente. (Entrevista 04).

“Nós estamos praticamente na metade, completando 50% do mandato da atual Legislatura, eu vejo assim como na média, um trabalho muito sério, um trabalho muito disponível. Eu vejo os Vereadores que integram as diversas bancadas tentando buscar soluções para as aspirações da população. Eu reputaria que esse desempenho está de regular para bom” (Entrevista 05).

“Eu falei um pouco desta situação da Câmara, que recebeu uma bancada vinculada com história, que as pessoas costumam chamar de uma história mais comunitária de construção política que envolveu ou que se traduziu a partir da eleição dos líderes comunitários como Vereadores, que mesmo com divergências ideológicas que possuem conosco, registrando a legitimidade da divergência ideológica que é comum nas democracias, mas isso não elimina a condição de classificar a Câmara com uma inclinação mais aberta e mais comunitária com todas as contradições que advém de um processo presidencialista em condição da Câmara, centrado no poder do presidente, no poder da mesa, da falta de formalidade, o que representaria na necessidade da construção de um colégio de líderes que ajudassem no processo de condição do legislativo, mas essas contas que recém chegaram nesta Legislatura ajudam sobremaneira a idéia do processo democratizante, o processo de abertura do poder legislativo municipal de Florianópolis” (Entrevista 06).

“Eu vejo que a Câmara já cresceu, fez alguns crescimentos, pegou uma fase um pouco difícil, a fase onde a própria legislação complicou bastante financeiramente, mas está buscando objetivos comuns, acho que esta dentro da média” (Entrevista 07).

“Ela quebrou alguns paradigmas, do passado onde ela estava muito distante das comunidades, a Câmara de Vereadores com uma quantidade considerada de Vereadores que tem militância comunitária deram um equilíbrio harmonioso entre a Câmara e a sociedade florianopolitana (...)” (Entrevista 08).

“Muito mais madura, experimentada e com uma vontade muito grande de produzir e acertar, eu entendo desta forma” (Entrevista 09).

“Mais madura perante suas responsabilidades, especialmente relacionadas à parte urbanística; funcionários cada vez mais especializados, trazendo segurança na assessoria aos Vereadores; pouca comunicação com a população, pois a divulgação dos trabalhos é ineficaz” (Entrevista 12).

“Pouca coisa mudou, eu vejo que nas Sessões dos dois mandatos anteriores os Vereadores tinham muita pressa de ir embora e hoje não, as sessões se prolongam, agora as discussões elas, não sei como, elas não são feitas com debate mais aberto, muito pouco debate, (...), mas precisaria de mais debate inclusive e quando se observa ele é mais interno, nós precisaríamos abrir mais esses debates até pela questão do próprio país, do próprio estado estar envolvido nisso, mas se vê muito pouco (...) mas agora que a própria sociedade começa buscar essa condição para que a Câmara aprove dentro das leis federais e estaduais, então se volta inclusive a reverter alguns projetos já aprovados” (Entrevista 19).

“A Câmara deixou de ser aquela coisa inerte que existia, como era vista, que as pessoas eram acomodadas e submissas ao Executivo, hoje a participação, a mudança, a renovação dos membros do parlamento municipal exige uma constante readequação e um direcionamento no sentido que se acompanhe e que se tenha uma efetiva participação junto aos movimentos, as comunidades, as igrejas, enfim a todas as associações não governamentais que tenham atividade direta nas comunidades”. (Entrevista 21).

“A Câmara atual desempenha um trabalho mais voltando aos interesses da comunidade procurando agilizar os projetos mais polêmicos” (Entrevista 25).

“Eu sempre participei de política, (...), mas eu nunca fui uma pessoa ligada a Câmara Municipal, até mesmo por incompetência da própria Câmara que não mostrava a população, então era um fato isolado para mim. Nós temos uma legislatura com bons Vereadores, preocupados por uma cidade melhor, mas para isso nós precisamos mostrar para podermos aparecer, é necessário mostrar o perfil de cada Vereador para a população aí sim ter critérios para votar” (Entrevista 27).

“Eu vejo que na atual legislatura a Câmara Municipal tem avançado muito nos pontos macro da cidade, aquilo que nos tira a qualidade de vida, eu acho que a Câmara hoje é consciente de que Fpolis não é mais uma cidade de pequeno porte, não é mais uma cidade onde os problemas se conseguem gerenciar com tranqüilidade, Fpolis é uma cidade de médio porte com status de capital, (...) com uma série de problemas comuns de cidade grande e a Câmara Municipal está bastante madura para enfrentar estes tipos de problemas”. (Entrevista 28).

“Cada legislatura é um aprendizado, nesta, o princípio da modernidade administrativa é um fato elogiável, por certo irá surtir bons frutos” (Entrevista 29).

#### Questão nº 7

“Porque a concepção de parlamento não corresponde essa necessidade, se a concepção de parlamento correspondesse à atitude parlamentar, teria, então precisa exatamente ter isso, essa concepção que aí o resto é consequência” (Entrevista 02).

*“Na verdade eu destaquei os pontos positivos, pontos negativos óbvio que existem vários, mas eu apenas me prendi as características que tem caráter positivo, mas elas foram construídas com problemas, com dificuldades, com aspectos negativos que nós vamos superando ao longo do tempo, para que nosso trabalho seja muito mais positivo do que negativo, mas existem “enes” problemas” (Entrevista 09).*

*“Acredito que a TV Câmara seja o meio mais eficaz de levar à população os trabalhos da Câmara, mas poderíamos ter um informativo para distribuição à população e uma melhor cobertura da imprensa” (Entrevista 12).*

*“Os pontos negativos são os mega-projetos para a cidade, por exemplo, agora tem mais três shopping-center, então não se leva em consideração o sistema viário da cidade que está aprovado para o município, mesmo porque a Câmara dá esta condição. Outro ponto negativo é que os planos diretores eles não têm uma vida grande, (...) aprovado em torno de 1 ou 2 anos já tem quase 100 emendas, então precisaria ter pelo menos uma vida maior de 4 a 5 anos sem qualquer alteração. A outra coisa é que se altera o zoneamento diariamente na Câmara, o que deveria, pelo menos 1 ou 2 vezes no ano juntar todos e fazer uma discussão global para que se aprove com uma discussão ampla com a sociedade, (...) então precisa ser feito discussões a respeito com toda a sociedade” (Entrevista 19)*

### Questão nº 8

*“A missão da Câmara é essa que ela exerce, atender o cidadão, eu acho que isto ela esta fazendo bem, ela esta no caminho certo e deve continuar fazendo o que faz” (Entrevista 01).*

*“Ser a caixa de ressonância das angústias, dos anseios e das dores da população” (entrevista 02).*

*“A missão da Câmara é trazer para a comunidade o melhor serviço, a melhor integração e que ela dê respostas concretas aos anseios populares, que esses anseios sejam transformados em leis e fiscalização mais efetiva do Vereador em relação a todo o Município e ao executivo” (Entrevista 03).*

*“A missão da Câmara não deveria ser o que ela esta fazendo hoje, mas acabou fazendo em função da própria dificuldade da Prefeitura em se comunicar com a cidadania da cidade, então hoje a Câmara é para onde convergem todas aquelas demandas que são abafadas que são desprestigiadas pelo Executivo, então a Câmara acabou muito mais em função do perfil da atual Prefeitura do que propriamente de uma coisa estudada, a Câmara acabou recebendo todo o tipo de encrenca, ela virou o grande divã da cidade e isto em partes eu acho até positivo porque nos faz aproximar mais, mas para outro lado a Câmara não consegue se impor diante do Executivo, então ela recebe essa demanda, mas na prática não consegue respaldar, esta é uma questão que deve ser resolvida entre a Câmara e o Executivo e se isso não acontecesse acho que a Câmara teria mais espaço para propor, para realimentar o processo, eu acho que o Executivo tem sido extremamente danoso à Câmara, não tem permitido, não tem respeitado, não tem contribuído para que a Câmara pudesse realmente se projetar na Cidade”.. (Entrevista 04).*

*“Legislar de acordo com as aspirações da população, em favor do bem estar da população de Florianópolis, legislar no sentido de procurar o desenvolvimento da cidade, de criar na capital de Florianópolis, uma geração de mercado de trabalho, e conseqüentemente ao abrir novos postos de trabalho, ela gerar uma oportunidade de distribuição de renda, tudo isso deve ser feito observando as normas do meio ambiente e os mecanismos legais, qualidade de vida, poluição, saturação da vida urbana, e ainda tem uma missão que é muito nobre que é a de fiscalizar o exercício do trabalho do poder executivo, essa é uma missão que não é uma intromissão, é uma tarefa da Câmara, porque em todos os lugares do mundo, nos lugares civilizados, no governo, o poder é exercido por três poderes, Executivo, Legislativo e Judiciário, no caso das cidades, os poderes Executivo e Legislativo devem ser independentes, mas harmônicos entre si, sem ser independentes, um deve colaborar com o outro” (Entrevista 05).*

*“Eu creio que a missão da Câmara (...) é a tarefa proponente de, na apresentação de um projeto de iniciativas de recomendações ao Executivo, a tarefa da Câmara que é de governar a cidade também, agora se perguntaria, no governo admite-se algumas responsabilidades? Então a Câmara tem a responsabilidade de governo, o Executivo tem as suas, mas fundamentalmente, gostaria de dizer que a tarefa da Câmara é de governar a Cidade também, sem chocar com o Executivo, pois o seu governo é uma tarefa de operação e o que permite, o que autoriza, o que fiscaliza essa execução é a Câmara, (...)” (Entrevista 06).*

*“Servir ao público da melhor maneira possível, simplificando cada vez mais os avanços no seu atendimento, saber conscientizar a população que a Câmara pode fazer um grande trabalho, clarear quais são as atividades que se pode facilitar” (Entrevista 07).*

*“Representar o cidadão. Nós somos eleitos, para não só criar leis, não só fiscalizar, mas para bem representar o cidadão” (Entrevista 08).*

*“Primeiro nós temos a nossa missão constitucional, a missão que é delegada pela lei, de representação, a nossa missão de legislador, a nossa missão de fiscal na verdade, de poder exercitar a fiscalização na sua plenitude, nos temos a missão de poder representar, nos temos a missão de poder julgar. (...) E tem tantas outras missões que são construídas na medida do tempo e da necessidade, mas eu quero aqui destacar uma missão talvez pouca desconhecida e pouco utilizada pelos parlamentares. É que a partir de 88, com a nova Constituição, ela compartilhou a administração do Município entre o Executivo e o Legislativo, (...) Que a gente*

diga o que o Executivo deve fazer, ou sugerir, não só através das nossas indicações, requerimentos, das emendas em Plenário, matérias ordinárias ou extraordinárias ou a própria peça orçamentária, em que a gente tem a liberdade limitada aos olhos da lei de poder emendar o orçamento da cidade que é a peça mais importante. Eu entendo que nos deveríamos ajudar o executivo a construir esse orçamento como um todo para que ele realmente seja muito mais participativo. Eu entendo que essa missão é saudável, é necessária e que ela não acontece infelizmente” (Entrevista 09).

“Qual é: Legislar e fiscalizar os atos do Poder Executivo, visando o interesse do município. Qual deveria ser: Em conjunto com o cidadão legislar e fiscalizar os atos do Poder Executivo, visando o interesse do Município” (Entrevista 12).

“Ser o representante do povo porque os membros lá escolhidos são os representantes do povo e esse é o papel dela, por isso eu acho que a Câmara deve ser mais democrática, mais aberta à participação popular e que possa atender as reivindicações desse povo e que muitas vezes não faz, nós somos representantes do povo, como é que nós somos eleitos? Pelo voto popular, o povo nos dá essa condição de estar lá para representa-los e se estamos lá para representa-los temos que fazer leis de acordo com a vontade do povo” (Entrevista 19).

“Acho que a Câmara está com sua missão praticamente concluída e resolvida, agora é só colocar em prática. A sua função principal é fiscalizar os atos do Executivo para que não haja questões ditatórias sendo implementadas sem que se discuta, porque daqui a pouco o Executivo entende que tem que cobrar imposto, e começa a cobrar. Então as funções são: fiscalizar esses atos, discutir com a comunidade, aperfeiçoar as matérias, reivindicar junto aos poderes constituídos as solicitações dos munícipes, e de uma maneira geral, zelar pelo bem estar de todos, que haja uma convivência salutar dentro dos critérios de justiça social amenizando o problema de cada população, de cada bairro, de cada situação, dando a condição mínima de que o cidadão precisa, de alimentação, de segurança, de educação e se não tiver a Câmara fiscalizando e cobrando ficaremos apenas ao nível de município com poder instituído e esse poder não teria ninguém que cobrasse, que fiscalizasse. Então eu penso que é de suma importância esse relacionamento, e a Câmara está realmente fazendo a sua parte e cada dia ela está absorvendo mais e mais necessidades e as demandas cada vez mais são maiores e ela está fazendo parte do cotidiano de todas as comunidades, ela não tem mais como se desassociar hoje da atividade do dia-a-dia das pessoas” (Entrevista 21).

“Além de criar as leis, dar apoio no sentido de facilitar os interesses do cidadão perante a comunidade” (Entrevista 25).

“A principal missão da Câmara Municipal é fiscalizar o Executivo e legislar em benefício da cidade. Ex.: ajudar no crescimento ordenado da cidade, enfim é estar atendo a cidade como um todo” (Entrevista 27).

“A Câmara deveria estar preocupada em resguardar a segurança do cidadão, a qualidade de vida da cidade e lutar para que os melhores projetos que viesse de interesse do cidadão e da cidade fosse aplicados de maneira justa. A Câmara tinha que ser o reflexo do planejamento de uma cidade preocupada com o futuro, e principalmente ser o organismo fiscalizador do Executivo, (...) Então a Câmara é a defensora dos interesses do cidadão, fiscalizando, planejando e assegurando a qualidade de vida da cidade” (Entrevista 28).

“A missão da Câmara é legislar e como tal deve pautar seus atos sempre pensando no progresso do município, respeitando a cultura, valorizando o municie etc” (Entrevista 29).

“Fiscalizar e legislar” (Entrevista 30).

#### Questão nº 9

“Só tem pontos positivos, acho que hoje a Câmara atende muito bem o cidadão, ninguém sai desse processo sem a informação pela qual ele veio pedir, eu acho que é um dado positivo” (Entrevista 01).

“Os dois pontos fortes da ligação é o tribunalismo, a realização de algumas audiências públicas e reuniões de comissões, os dois pontos fracos são: a ausência de sessões itinerantes nos bairros que discuta orçamento de acordo com as necessidades do povo e outros problemas, e o outro ponto é a ausência da TV Câmara” (Entrevista 02).

“O ponto forte é: a tentativa dos Vereadores, principalmente os líderes comunitários que estão buscando as associações e centros comunitários para discutirem na Câmara. Os pontos fracos são: a imagem ainda do político perante a comunidade é de muita desconfiança, e ainda a dificuldade do espaço físico para que a gente tenha um maior número de pessoas para participar” (Entrevista 03).

“Eu acho que é uma coisa misturada com a outra, eu não consigo separar isso, eu tenho uma dificuldade, é aquela história, o cidadão se relaciona muito mais com o Vereador do que com a Câmara, eu não sei nunca fui Presidente, pode até o Presidente estar constantemente atendendo as comunidades, isto fica difícil para eu responder, porque eu não estou ali, eu não frequento muito a estrutura da Câmara, o Presidente pode estar constantemente atendendo, abrindo espaço, para lançamento de livros, quadros, pode estar havendo toda uma vida que eu não tenho aferição sobre isso, então procuraria não entrar nesta questão, poderia estar sendo injusto. (Entrevista 04).

“Um dos pontos fortes é a localização da Câmara bem no centro da cidade e essa proximidade ela permite o acesso do cidadão à Câmara com bastante facilidade, outro ponto forte é o serviço de atendimento ao cidadão, o

balcão da cidadania, que é bastante utilizado pela população. Com relação a dois pontos fracos, acredito que eles não existem, já que ainda haveria um terceiro ponto forte que é esse acesso dessa possibilidade do cidadão se expressar, que é o instituto da tribuna livre que é realizado uma vez por semana ou uma vez por mês” (Entrevista 05).

“Começa pelos fracos, fraco é a nossa política de comunicação é muito débil, teríamos que ter uma intervenção mais contundente no conjunto da cidade, a Câmara deveria pensar uma política de comunicação, um plano estratégico de comunicação da Câmara. Vejo que a Câmara produz muito e não comunica esta produção. A outra questão tem uma natureza, uma gênese, de visão ou de possibilidades, a princípio diria mais de visão, hoje não precisaríamos ter investimentos, mas poderíamos ter uma posição mais presente daquilo que a Câmara produz. Outra questão que eu considero de dificuldade é o acanhamento de nossas instalações físicas, a não existência de um prédio único da Câmara, isso para a gente é dificultoso” (Entrevista 06).

“Dois pontos fortes: abertura de um modo geral, outro ponto forte é que à medida que se dá abertura aos cidadãos, ele pode reclamar, ele se acha no direito de reclamar de exigir, dos seus Vereadores e de seus representantes, é um direito que ele tem, e a medida que o Vereador não entra nesta posição, democraticamente, ele não está agindo correto, hoje o cidadão florianopolitano tem o direito de reclamar, ele elegeu os Vereadores, mas ele tem que exigir que o Vereador trabalhe e o represente dignamente. Ponto negativos: é a falta de conscientização da própria comunidade de procurar a Câmara e procurar seus direitos, outro ponto negativo, já está melhorando, são aqueles funcionários, cerca de 20% que precisa ainda se ligar, que precisa procurar se desenvolver um pouco mais, para acompanhar o processo legislativo, até como ser humano e como pessoa” (Entrevista 07).

“Dois pontos fortes: a liberdade de expressão das pessoas, do cidadão, outro ponto forte é a participação efetiva do cidadão, um ponto fraco é que a Câmara tem que estar mais focada ao cidadão e aqui quero destacar também a necessidade urgente da TV Câmara para dar ao cidadão essa oportunidade de ver o desempenho de seus parlamentares” (Entrevista 08).

“Pontos fracos: a Câmara tem se esforçado, mas ela precisa ainda intensificar isso, a Câmara precisa ser dotada de infra-estrutura e para isso precisa mexer no orçamento da Câmara, nós precisamos nos comunicar, como nós não conseguimos atrair o cidadão para ele vir aqui, a não ser quando ele tem interesse naquela matéria, você vai mexer no bairro dele, e ele vem aqui por isso, nós precisamos então provocar o cidadão, nós precisamos vender o nosso peixe, como se faz isso, através da comunicação, perfeito! então nós precisamos ter um bom serviço de comunicação, este serviço eu entendo que não deva ficar restrito a uma assessoria de imprensa, ele tem que ir além, nós precisamos ter a TV e Rádio Câmara, nós precisamos ter um periódico, tipo um jornal de bairro que consegue chegar na população, nós precisamos levar a Câmara, não as sessões, que eu acho que as sessões devem ser realizadas em nosso Plenário, mas muitas reuniões devem ser realizadas em bairros, já que a população não vem ao nosso encontro, nós vamos ao encontro da população, então eu entendo que essas medidas se forem adotadas, são medidas, que vão estimular a participação popular” (Entrevista 09).

“Pontos fracos: Pouca divulgação dos trabalhos para o cidadão; falta de empatia na relação, muitas vezes a comunidade busca o seu interesse individual em detrimento do coletivo e a posição do Parlamentar é mal interpretada. Pontos fortes: Abertura pela Tribuna Livre e as audiências públicas, já comentadas anteriormente” (Entrevista 12).

“Pontos fracos – é não ter esse atendimento, tem o balcão da cidadania voltado apenas para tirar documentos, mas fosse voltado também para o atendimento do cidadão no geral. O distanciamento que os Vereadores têm da sociedade, ou melhor dizendo, dá sua participação lá no bairro, talvez se resolva como questão da Câmara itinerante. Pontos fortes – a questão da internet, do site da Câmara, mais isso não atinge todo mundo. Outro ponto forte: são as duas oportunidades que se tem durante o mês de participação popular na chamada tribuna livre” (Entrevista 19).

“Ponto Forte: é esse apoio que ele tem quando não encontra respaldo no Executivo e em suas reivindicações, ele está correndo à Câmara e tentando buscar soluções. (...), então esse é um ponto forte que o cidadão está com crédito no legislativo e está vindo a Casa do povo tentando reivindicar. Pontos Fracos: seria quando não se consegue atender as expectativas do cidadão e que se fica submisso e não se consegue derrubar algum veto do Executivo que vem em detrimento a vontade popular, aí eu acredito que seja um ponto negativo onde você começa a desacreditar. Também as ações dos governos tanto nas esferas estadual, municipal ou federal quando fazem muitas promessas e não conseguem dar conta e de uma maneira geral isso começa a desestimular e a população começa a jogar numa mesma faixa todo mundo, é lamentável esse tipo de coisa, mas infelizmente acontece, mas acho que se ganha sempre mais do que se perde”. (Entrevista 21).

“Ponto forte: Audiências Públicas. Ponto fraco: Esclarecer ao cidadão o que compete ao vereador” (Entrevista 25).

“Ponto fraco: aquele que vem querer resolver problemas em benefício do indivíduo. Ponto forte: aquele que pensa na cidade como um todo” (Entrevista 27).

“Pontos Fortes: através das audiências públicas e a TV Câmara. Pontos fracos: a falta de comunicação e de acomodação do município” (Entrevista 28).

“Ponto positivo: As audiências públicas, o espaço cedido nas sessões para as comunidades. O negativo - era o distanciamento que existia entre o Legislativo e o município em geral. Com a implantação da TV Câmara o município pode acompanhar todos os trabalhos do legislativo” (Entrevista 29).

#### Questão nº 10

“Eu vejo uma situação meio complicada em fazer uma avaliação neste sentido, eu acho que nesta administração, não irei responder pelas passadas, da qual eu faço parte da Mesa, mas eu sinto hoje, que existe uma boa relação da Câmara com os funcionários, mesmo porque até hoje eu não vi reclamações que viessem a trazer desconforto para o funcionário, pelo menos a gente aqui não tem escutado isso, então eu acho que há um ponto forte na relação da administração com o funcionário” (Entrevista 01).

“Um ponto interessante foi a nova disposição do espaço para o trabalho, um ponto fraco é a falta de transparência dos dados da Câmara Municipal” (Entrevista 02).

“O que observo é que a maioria dos funcionários conhece muito bem os seus direitos e muito pouco os seus deveres. Outro ponto fraco que eu vejo é que ainda ocorre muitos funcionários fantasmas na Câmara, em detrimento daqueles que são funcionários e, segundo, é o desnivelamento financeiro salarial que hoje acontece” (Entrevista 03).

“Eu vejo de comentário aqui, de quem esta no gabinete, pelo corredor, há uma falta de transparência. Muitas vezes as pessoas indagam sobre os custos dos gabinetes, sobre o que os Vereadores fazem, como está sendo administrada a verba, (...), acho que se deveria pensar em um plano de carreira, uma coisa mais perene, acho que o funcionário teria que ter uma idéia da onde ele está (...), acho que o funcionário deveria ser preservado das modificações políticas que acontecem na Mesa Diretora, uma coisa é a questão política outra coisa é a administração. (...), acho que isso é um ponto bastante negativo” (Entrevista 04).

“Eu não tenho condição de me manifestar sobre essa questão, porque a gente não participa diretamente da Mesa Diretora, você pode dar uma opinião que ela seja uma impressão falsa, então eu não me manifestaria sobre essa questão” (Entrevista 05).

“Ponto forte eu vejo a vontade, outro ponto forte são as mudanças para esse prédio, algumas mudanças que estão se intensificando e melhorando um pouquinho, como ponto negativo eu vejo que o modelo de orçamento é complicado, a própria legislação esta complicada, eu acho que a Mesa Diretora deveria se reunir mais com o funcionário em torno de 03 em 03 meses, reunir o funcionário e conversar, nós temos isso e precisamos fazer aquilo, então as condições de orçamento que nós temos é essa, o que é que nós podemos fazer em benefício do funcionário, acho que ela deve ser transparente nesta posição, fazer com que o funcionário entenda conscientemente o que se pode ser feito, muitas vezes nós podemos avançar neste sentido, mas para avançar o próprio funcionário precisa saber das condições que o Poder Legislativo tem” (Entrevista 07).

“Eu vou focar a participação nos eventos onde a CMF está sendo representada, como na festa do divino e na feira da esperança, propiciando a interação entre a direção, os Vereadores, os funcionários, para fazer um trabalho voluntário que o cidadão florianopolitano deveria fazer e faz com muito zelo, e a Câmara também está cumprindo o seu papel, eu abro mão de responder a questão de pontos fracos” (Entrevista 08).

“É difícil eu apreciar essa questão, porque hoje eu não vivo a administração da Casa, eu vivi enquanto Presidente, e hoje na minha atividade parlamentar eu vivo o meu gabinete, eu vivo o ambiente do Plenário, eu vivo o ambiente das comissões, então eu não consigo até pela distância do gabinete do parlamentar com a administração da Casa, pela questão física, nas nossas instalações eu não tenho condições de avaliar isso, a única coisa que eu posso destacar é a vontade que a administração da Casa tem de estreitar essa ligação, agora o sucesso ou o insucesso disso eu não consigo avaliar porque não vivo este momento. (Entrevista 09).

“Pontos Fracos: não identificar e priorizar as necessidades dos funcionários; falta de um diálogo maior com alguns setores. Pontos Fortes: estímulo à capacitação (em alguns casos); por parte das diretorias a abertura para críticas” (Entrevista 12).

“Eu não posso falar muito porque mantenho uma grande distância da direção, eu tenho problemas com a direção, ela é rígida para certos motivos, mas é muito aberta para outros, algumas com concessões, (...), das beneficias para alguns e de endurecimento para outros. Quanto as trabalhadores eu não posso me colocar, mas eu gostaria que fosse uma direção aberta de conversas diárias com os trabalhadores. Há uma outra coisa que gostaria de colocar com relação a ponto fraco, (...) governar a distância, eu disse a ele que não se governa a distância, você precisa vir a Casa, seu diretor administrativo também não passa por aqui, não é dessa maneira que o senhor vai governar, então precisa ver o problema de perto e de ter abertura para que os funcionários, não através de seus diretores, pudessem conversar, que abrisse um dia pelo menos para ouvir sugestões, pudesse fazer um levantamento das necessidades de curso dentro da Câmara para adaptação. Qualificar um pouco mais os trabalhadores, sem apadrinhamento” (Entrevista 19).

“Eu estou vindo de uma administração ficaria meio que deselegante comentar essa parte” (Entrevista 21).

“Pontos fortes: reestruturação administrativa feita na Casa, no primeiro momento houve uma rejeição, outro ponto foi o projeto da reforma administrativa, é um projeto bem amplo que até o momento não se sabe o que vai gerar de benefícios para a Câmara, um dos que se pode observar é a questão de que o presidente não vai ter mais cargos para negociar, ele vai ter sim que trabalhar. Pontos fracos: não respondeu” (Entrevista 27).

*“Pontos fortes: primeiro o diálogo. Eu sinto que a administração dialoga com os funcionários e segundo é no investimento e na capacitação. Eu ainda sinto que a Câmara se preocupa em capacitar seu funcionário e dar condições de trabalho. Pontos fracos: estaria talvez na possibilidade de investir mais em tecnologia, mais em espaço físico com condições de fazer um bom trabalho e com isso eu diria que a única solução seria ampliar ou ter um novo paço municipal, pois a Câmara hoje está dividida, um no anexo na praça Getúlio Vargas e outro prédio principal na praça XV de novembro, isso é um ponto fraco porque distancia e rompe o canal de comunicação entre os setores da Câmara” (Entrevista 28).*

*“Não tenho como avaliar com profundidade este questão” (Entrevista 29).*

#### Questão nº 11

*“Neste sentido eu vou dizer que não existe ponto fraco, aqui no meu gabinete e com os outros funcionários da Câmara. Aqui não existe Vereador/funcionário, para mim todo mundo é igual, todo mundo tem o seu valor, aqui nós vivemos como se fosse uma família, então nós só temos pontos fortes” (Entrevista 01).*

*“Cada Vereador tem uma peculiaridade, um comportamento, uma conduta física que diferencia do outro, um ponto forte, alguns cumprimentos cordialmente e o ponto fraco é o não incentivar o debate franco, aberto, interno, sobre os dilemas, sobre as distorções do ponto de vista das disposições do trabalho dentro da Câmara, (...)” (Entrevista 02).*

*“O ponto forte já foi citado, aqueles relativos ao legislativo que é muito forte e a questão da recepção, a questão com a relação direta com a Mesa em função do assessoramento ela também é um ponto forte, mas os pontos fracos são ainda questões como alguns funcionários que não aparecem para trabalhar e outros que não tem o menor interesse em dar continuidade” (Entrevista 03).*

*“Eu me limito onde eu estou, porque eu não vejo como opinar sobre os outros, eu acho que a gente tem como ponto forte uma relação de respeito com os funcionários, aqui só existem dois funcionários da Câmara e com certeza nós temos uma relação de respeito em relação a isso, e pontos fracos com relação a eles eu te confesso que não teria nenhum, (...)” (Entrevista 04).*

*“Os dois pontos fortes, e que o estilo deste Vereador, eu procuro ter um relacionamento bastante intenso com os servidores, e encontro de contra partida bastante receptividade, cavalheirismo, uma gentileza e uma atenção muito destacada, e outro ponto forte é que eu tenho me referido diversas vezes inclusive no Plenário, quando fiz uma saudação pela passagem do dia do servidor público, da qualidade do corpo de servidores da Câmara, uma qualidade que distingue a Câmara de Vereadores de Florianópolis, (...), a Câmara está de parabéns pelo seu quadro de servidores, e claro que em uma administração ela pode intensificar esses programas de atualização de aperfeiçoamento, criar mecanismos de motivação, eu penso que a Câmara deveria se habilitar a uma certificação do tipo da ISO, para que ela criasse um sistema de rede, todo o envolvimento de todos os servidores com o compromisso da qualidade que é o que a população espera. (Entrevista 05).*

*“Do ponto de vista da comunicação interna, por esta situação não ser muito definida, questões tais como, coração e pulmão deste organismo aqui. O legislativo tem sua função, todo mundo conhece o legislativo, ele passa os projetos, então os Vereadores e os assessores vão lá com mais frequência, mas a Câmara não prescinde das outras forças administrativas que permitem a vida da Câmara como um todo, essa visibilidade, diria assim, o organograma ao lado dele o fluxograma do funcionamento de nossa atividade ela é pouco conhecida, isso quebra enormemente com a idéia da percepção de todo, da sua articulação, de como se estabelecem as relações os vasos comunicantes do interior da Câmara, estão muito obstaculizados, teriam que ser um pouco mais idealizados, mais colocados as claras, a natureza das funções, outra questão de muita precariedade que precisaria também de uma qualificação, de uma atualização muito presente é a questão da disponibilidade no campo jurídico de assessoria, isso promove para o conjunto, principalmente a função de Vereadores, alguma coisa bastante sensível no ponto de vista de recorrência mais imediato, nós temos que ter um incremento ainda do quadro técnico que a Câmara poderia apresentar no seu funcionamento à disposição dos Vereadores para as consultas permanentes, com o auxílio mais direto aos projetos (...)” (Entrevista 06).*

*“Forte seria para mim a vontade que a gente vê do próprio funcionário em servir bem seu Vereador ou Vereadores, outro ponto forte, essa vontade de ter cursos, preparo para continuar trabalhando cada vez com mais condições, um ponto fraco, seria essa falta de que esse indivíduo não está ligado, ainda que ele precisa também se envolver no processo de melhoria do poder, para que o Poder Legislativo cresça cada vez mais” (Entrevista 07).*

*“Eu sou uma pessoa que por natureza, respeito muito as pessoas que convivem ou não comigo e no meu gabinete, eu trato como ser humano, respeito suas necessidades e em contra partida também tenho esse mesmo respeito, todos os funcionários da Câmara são tratados indiferentemente de serem aliados ou não a este Vereador, trato todos com respeito, inclusive os terceirizados” (Entrevista 08).*

*“Também é difícil de avaliar, porque você vê, qual é o universo que o parlamentar trabalha, é o parlamentar, então eu me relaciono com o servidor da comissão da qual eu sou Presidente ou membro, eu me relaciono com o servidor que assiste ao Plenário, que dá assistência aos Vereadores e a Mesa Diretora em Plenário e os servidores do meu gabinete, os outros servidores é muito circunstancial a medida em que eu possa precisar de uma atividade da área administrativa da Câmara, então esse relacionamento pouco existe pela diferença de atividades, realmente não é estreito esse relacionamento, (...), mas eu acho que isto é muito mais do servidor do*

que do próprio parlamentar, o servidor tem que estar mais presente na vida do Vereador, porque ele tem que entender que é o Vereador que exerce a atividade fim da Câmara e não o servidor, então o servidor tem que estar mais próximo do Vereador, ele tem que estar lá, dizendo ao Vereador de que forma ele pode servir no exercício do mandato, fora isso meu relacionamento com servidor, a não ser de ordem pessoal que eu tenho grandes amigos, como servidores da Câmara e também a minha participação como associado da nossa entidade que representa os nossos servidores, eu convivo em eventos que são realizados, de natureza social ou esportiva, não mais do que isso. (Entrevista 09).

“Pontos Fracos: Alguns Vereadores desconhecem os funcionários; em alguns casos falta de cordialidade. Pontos Fortes: Em muitos casos respeito e cordialidade; relação de confiança, especialmente nos técnicos” (Entrevista 12).

“Ponto forte – eu tenho uma relação muito forte, primeiro porque sou trabalhador e como trabalhador sei respeitá-lo, agora cobro muito, sou respeitador e outra coisa, sou humano, eu tenho uma relação com meus funcionários de responsabilidade, não tem o chefe, não tem o dono e nem o patrão, aqui você tem a sua responsabilidade, sabe o que tem que fazer. Se não está com vontade de vir não vem, não tenho ponto, porque o ponto eu acho e vejo uma necessidade em alguns momentos, mas em um local de trabalho tão pequeno o que se deve cobrar não é o ponto e sim a responsabilidade. Eu vejo que lá dentro da Câmara já existe um pessoal bastante qualificado e disposto a atender e trabalhar pela Casa” (Entrevista 19).

“O Vereador tem um vínculo com o funcionário que trabalha em seu gabinete, com a nova reforma administrativa vai ocorrer o afastamento daquele servidor efetivo e está se criando uma nova categoria de funcionário – os comissionados, mas acredito que o bom relacionamento existe entre o servidor e o Vereador. Eu não vejo assim nenhum problema mais sério de relacionamento, acho que a Casa Legislativa é uma Câmara de Vereadores, mas o servidor é importante, ele está junto, está somando, está fazendo parte da Câmara como um todo” (Entrevista 21).

“Pontos fortes: primeiro a relação do funcionário com o gabinete do Vereador. Existe essa interação, essa comunicação direta do trabalho legislativo. Outro ponto forte estaria em meu entendimento na assessoria que o funcionário dá ao Vereador quanto a suas necessidades de produzir e legislar na Câmara. Pontos fracos: não saberia te dizer, mas talvez a única coisa que observo é quando existe um certo atrito na questão política partidária, quando o funcionário não comunga com a mesma situação político-partidária e isto enfraquece a relação” (Entrevista 28).

“Pontos fortes: respeito, dedicação, competência dos servidores” (Entrevista 29).

## Questão nº 12

“Não considero um ponto fraco, mas, eu gostaria estar o dia-a-dia com o cidadão, mas humanamente isso é impossível, o ponto forte, a facilidade que o cidadão tem de conversar com o Vereador. Eu que sou Vereador de comunidade, eu tenho um trabalho muito próximo do cidadão, ele não tem dificuldade nenhuma de conversar comigo, na minha casa, no meu trabalho, no meu gabinete” (Entrevista 01).

“O ponto forte mesmo é que eu busco soluções coletivas, o ponto fraco é que eu tenho muita dificuldade de agir politicamente, eu sou muito direto e falo muito francamente e isso tem ferido muito as pessoas, isso ainda é uma coisa a ser talhada” (Entrevista 03).

“O ponto forte é uma constante busca de uma relação, a gente procura isso, se envolve para que isso aconteça. Como ponto fraco eu acho que eu tenho pouca inserção comunitária até por um perfil de mandato e isso me parece que é um ponto negativo meu, eu tenho muito pouca inserção com as comunidades, com festas, não me faz a cabeça e eu também não gosto de fazer as coisas que eu não me sinto bem, então eu me preservo um pouco, agora eu sinto que muita gente cobra isso, (...), são coisas que as pessoas consideram importantes e relevantes e estão corretas em assim pensar, agora por uma questão mais de feito, talvez até de personalidade, enfim não sei, eu procuro me distanciar um pouco dessas coisas, acho que isso é um ponto negativo. (Entrevista 04).

“Eu posso falar deste Vereador, do estilo que nós imprimimos neste gabinete com um ou dois dias da semana disponíveis para audiências públicas, uma disponibilidade deste Vereador de atender na própria Câmara, de atender em horários não marcados e uma disponibilidade do Vereador de participar de compromissos na Câmara, de reunião de comissões, de audiências públicas, que não tenham diretamente relação com as comissões do Vereador, e ainda disponibilidade deste Vereador em frequentar as comunidades quando chamado, reuniões, atendimento ao cidadão isoladamente que pede que o Vereador compareça ao local para ver um determinado problema” (Entrevista 05).

“Às vezes é ruim, mas às vezes no saldo eu fico com o positivo. Assim como eu conheço outros locais do Brasil, eu vejo que aqui o ingresso dos populares na Câmara de Vereadores é uma coisa muito franqueada, todo mundo entra, é uma coisa boa, ao mesmo tempo tem a sua questão de segurança, etc, nós tratamos com pessoas, as vezes com complexidade de interesses, isto poderia acarretar uma espécie de risco ou prejuízo, (...) As pessoas voltam, trazem outras pessoas, informam aos outros como isso funciona, que não é tão complexo, além desta constatação que você esta tendo nas ruas, que as pessoas tem uma certa antipatia, descrédito, (...) outro problema colocado, que é a questão do horário de funcionamento da Câmara, só a noite, outros locais do Brasil a Câmara acontece à tarde,(...) se tivesse o espaço da Câmara aberto eles iam assistir as sessões da



Câmara, este é um aspecto que eu considero bastante comprometedor que é o horário de funcionamento da Câmara” (Entrevista 06).

“Dois pontos fortes: eu acho que eu tenho uma ligação direta com o cidadão, por que fui eleito praticamente pelas comunidades, eu que vivenciei um trabalho comunitário durante 20 anos, onde construí creches comunitárias que tem até hoje, clube da terceira idade, cursos profissionalizantes, enfim, já venho fazendo este tipo de trabalho há muito tempo, então eu vejo que o grande ponto positivo é estar sempre ligado com o cidadão. Outro ponto positivo é facilitar o trabalho deles, eu tento como Vereador facilitar o máximo possível a conversa e diálogo com eles, não dificultar, eu vejo que nós somos Vereadores representantes deles, do povo de Florianópolis, nós temos que facilitar o máximo o atendimento” (Entrevista 07).

“Pontos fortes: total liberdade, não discrimino, atendo todo mundo, tenho minha visão política, tenho meu mundo não paternalista, não dou, eu ensino as pessoas a pescarem, ajudo muita gente, mas voltado a questão de mostrar que sempre existe uma luz para se resolver os problemas, e que a gente pode resolver em conjunto” (Entrevista 08).

“Pontos Fracos: agenda desorganizada não permitindo o atendimento aos cidadãos; vinculação exclusivamente política na relação com o cidadão. Pontos Fortes: participação nas ações da comunidade; valorização da opinião do cidadão” (Entrevista 12).

“A minha relação é de participação junto às comunidades, de abrir o gabinete para discussões, eu trabalho de portas abertas, não vem ninguém aqui que não seja atendido, eu nunca estou em reunião, se eu estou aqui eu atendo todos independente se ele vem aqui pedir, inclusive até é bom quando ele vem pedir porque aí eu poço fazer a discussão: - para que serve a Câmara? Qual é o papel do Vereador? Eu faço isso e digo para ele quais são os caminhos que melhor atendem aos seus desejos. É uma relação muito forte, converso bem aberto, não tenho frescura, (...), é dessa maneira que trabalho, agora o nosso atendimento se dá no coletivo, não se dá na necessidade individual de cada um, claro que se vier aqui a gente ensina os caminhos, não se vai negar de conversar, de dizer como isso aqui funciona, qual é o papel da Câmara, mas que trabalhamos dessa maneira, no coletivo” (Entrevista 19).

“Ponto Forte: é esse vínculo de associativismo que existe, de respeito onde cidadão procura o Vereador, o primeiro contato é o Vereador, então este é um ponto positivo, é um ponto de confiança, na hora em que ele mais precisa, não interessa o que seja, ele tem alguém para procurar e que suas solicitações, na maioria das vezes em quanto ressonância são atendidas. Pontos Fracos: é que se cria a expectativa de que o Vereador pode resolver uma série de coisas e não resolve, porque ele é o legislador, é o fiscalizador, ele não é o executivo, então a expectativa de repente de ver uma estrutura ou obra realizada em sua rua, frustra às vezes, e não é esse o entendimento, isso é uma fase ainda que a população vai ter que ficar mais atenta para esclarecimentos futuros” (Entrevista 21).

“Ponto forte: ser o representante da comunidade junto ao poder público. Ponto fraco: a impossibilidade de atender todas as reivindicações” (Entrevista 25).

“As audiências públicas e a própria sessão, isso tem uma interação muito forte com a população. A Tribuna Livre hoje é também uma relação muito forte entre o Vereador e o cidadão, quando ele pode ir lá na tribuna onde o Vereador desempenha o seu papel de legislador e agora, recentemente, com a TV Câmara seria outro ponto forte de relação quando o Vereador pode ser julgado na sua atuação direta, se expondo e colocando toda a sua energia a fim de que o cidadão que está em casa possa então acompanhar a atividade do Vereador. Pontos fracos: não respondeu” (Entrevista 28).

“Fortes: a colocação de meu gabinete à disposição do cidadão; participação de eventos nas comunidades; ajuda para a realização de eventos; retomo dos questionamentos dos munícipes; atendimento às reivindicações. Fracos: o não atendimento das reivindicações pelo município feitas por este vereador. Há casos em que o cidadão não acata que seu pedido não tenha sido atendido. A função do vereador é a de reivindicar e a do município a de executar” (Entrevista 29).

### Questão nº 13

“Eu vejo os funcionários da Câmara atenderem muito bem o cidadão, com respeito e com atenção, eu acho que só tem lado forte, não existe ponto fraco” (Entrevista 01).

“O que eu percebo como ponto forte hoje é a questão desse respeito que há da tolerância que tem havido em questão da imagem das pessoas públicas e até por parte dos funcionários que hoje se dispõem a encaminhar e a organizar. O ponto fraco é que as respostas são muito morosas”. (Entrevista 03).

“Os pontos fortes, eu vejo pelo menos os que estão próximos a mim, eles tem um excelente atendimento, as pessoas não saem daqui sem resposta, procuram sempre atender de uma forma bastante atenciosa. Pontos fracos eu também não consigo ver, até porque não é para fazer nenhuma apologia aqui para o gabinete, mas quem vem aqui com certeza é bem atendido, a gente procura fazer as coisas da melhor forma possível” (Entrevista 04).

“Eu vejo pontos fortes, a gentileza e o cavalheirismo que é dado tanto no prédio central da Câmara de Vereadores quanto aqui no anexo, a disponibilidade e a atenção com que o cidadão é atendido” (Entrevista 05).

“Quem hoje faz isso mais imediatamente são os chefes de gabinete, os recepcionistas e as senhoras que trabalham lá no ingresso das pessoas aqui na portaria e recepção, creio que de maneira satisfatória elas desempenham suas funções, eles passam as recomendações que lhe são dadas, do ponto de vista do regimento da Casa, do funcionamento, das possibilidades do ingresso, da conduta no interior da Casa, acho que fazem isso com adequação. Agora tem outro espaço, também que é de muito reconhecimento da Cidade de quem procura, que é o atendimento do Legislativo, tem uma boa repercussão das pessoas que os utilizam, da disponibilidade das pessoas que trabalham no Legislativo é muito reconhecido, agora porque nossa organização está estruturada nessa dificuldade que é a acomodação física, determinados setores da Casa poderiam estar muito mais colocados com a população diretamente, mas não fazem em função desse arranjo organizacional da Casa, (...), se a Câmara tivesse uma organização, a Câmara poderia ser muito mais prestativa neste sentido, mas isso, repito, impõe um novo espaçamento, um novo desenho para a Câmara, uma nova disponibilidade dos setores, isso que vem sendo dado já em curso que é questão de investimento nos quadros dentro da qualificação profissional, tudo isso determinaria uma nova performance dos funcionários da Câmara em atendimento da população” (Entrevista 06).

“Um ponto forte, o funcionário da Câmara hoje está atendendo melhor, essa nova era já está fazendo com que o funcionário atenda melhor ao público, ao cidadão, porque se você atender bem o cidadão, conseqüentemente, vai trazer novos atrativos ao Poder Legislativo, ao próprio Vereador e ao funcionário do Município. Outro ponto forte é a aproximação do cidadão, buscando cada vez mais, se integrar com o trabalho do legislativo, e essa abertura está sendo dada. Como ponto fraco, eu diria que há um percentual ainda mínimo de funcionários que não tem esta abertura de conhecimentos, é necessário que todos tenham este conhecimento” (Entrevista 07).

“(…) é importante você colocar as pessoas certas, nos locais certos, não adianta você colocar um profissional que não gosta de fazer aquilo, o serviço, A, B ou C, se ele gosta de fazer um outro serviço. Essa adequação da prestação e do amor que ele tem para prestar um determinado serviço, não pode ir ao encontro do que ele realmente está exercendo, o trabalhador quer ser feliz no que faz, para poder fazer bem feito. Este é um problema que existe na Câmara” (Entrevista 08).

“Acho que ela é muito diminuta, eu entendo que nela exista muito pouco, e existe apenas por necessidade daquilo que demanda de um procedimento dentro de uma comissão técnica ou de uma audiência pública, mas por ofício do que por outra coisa. Então entendo que não é significativo, e pode acontecer se o servidor despertar, (...), ele tem que perceber que ele tem que servir e tem que ser com profissionalismo e carinho, ele tem que dar além da sua capacidade profissional o carinho ao cidadão e a hora que ele conseguir fazer essas coisas, ele vai aproximar muito mais o cidadão da Câmara e vai poder otimizar não só o trabalho dele como também o nosso. Nossa atividade política e parlamentar, acho que ainda deixa muito a desejar, precisa encontrar um caminho que possa aproximar o cidadão do servidor e vice-versa. Nós implementamos no nosso período como Presidente (...) o balcão da cidadania que é ali que eu entendo que é o momento que acontece mais esse estreitamento de relação, é a hora onde o cidadão vem buscar e satisfazer uma necessidade eminente, o que restringe essa ação é o espaço físico, é necessário que seja suportável para poder receber bem o munícipe ou cidadão e aí vai despertar a necessidade do servidor de poder fazer isso” (Entrevista 09).

“Pontos Fracos: compromisso exclusivo no horário de expediente; falta de interesse na opinião do cidadão. Pontos Fortes: bom atendimento; apresenta informações precisas” (Entrevista 12).

“Tem pessoas dedicadas em atendimento e eu vejo que é uma relação boa, embora têm alguns ainda que não acham que a Câmara é a extensão da própria sociedade é a representação da sociedade para encaminhar algumas questões” (Entrevista 19).

“Ponto Forte: é que o cidadão procura a Câmara Municipal e ele se contenta também, se não encontrar ali no momento o Vereador, em falar com seu assessor, com outro servidor porque existe um respeito, hoje o servidor está tratando com outros olhos o munícipe. Pontos Fracos: é quando ele encontra aquele servidor que faz de conta que atendeu e que não dá seqüência àquela solicitação, aquela resposta, aquele encaminhamento e o cidadão fica na expectativa de ver resolvido e não resolve, então o mau que ainda existe às vezes alguns casos que o funcionário entendendo que ele é permanente ele não tem muita preocupação com o cidadão, que isso aí é questão de educação e tempo para perceber a real importância do servidor público” (Entrevista 21).

“Ponto fraco: O funcionário precisa saber que ele é pago pela população e tem que atender-la, tem também que atender ao Vereador não da forma politiqueria, por isso eu não concordo com funcionários do quadro em gabinetes, os funcionários tem que estar atendendo o corpo da Casa como um todo. Ponto forte: funcionários que se esmeram para a realização das funções” (Entrevista 27).

“Pontos fortes: prestação de informações de que o cidadão precisa e orientação, muitas vezes se colocando à disposição para que ele não se sinta perdido sem nenhum tipo de orientação. Pontos fracos: é quando o funcionário não consegue deixar com que o cidadão se sinta na Câmara Municipal como a sua casa e sim como uma repartição pública, então é o excesso de zelo, rigorismo e formalismo que afasta o cidadão da Câmara Municipal, então ele pensa que lá é um órgão público municipal que precisa de senha, que precisa de cartão, de identidade para entrar, quando na verdade não é isso, ele precisava se sentir cidadão e que lá dentro está a representação que ele, através do voto livre, honesto e sincero colocou os seus representantes lá dentro” (Entrevista 28).

*“Os funcionários do meu gabinete estão instruídos para atender todos os munícipes muito bem e sem distinção” (Entrevista 29).*

#### Questão nº 14

*“As necessidades são aquelas que às vezes são contempladas com aquilo que a gente procura, o que ultrapassa e que às vezes o particular e o individual ultrapassam os limites daquela pessoa querer que o político resolva a situação de cada um e isso não é humanamente possível, você até pode orientar em algum sentido, mas esse não é bem o papel do Vereador. Então eu acho que às vezes o cidadão ultrapassa esses limites querendo que o Vereador resolva toda a situação dele, o débito é quando o cidadão vota no político e ele fica prometendo coisas que ele não pode cumprir então eu acho que o político tem que ter sempre este cuidado, não trabalhar nunca em cima de promessas, porque isso gera uma expectativa e depois vem à frustração em cima da expectativa que não foi cumprida” (Entrevista 01).*

*“Não tem uma função definida que atenda, em se tratando, por exemplo, de projetos de lei, depende da intervenção do cidadão, não posso dizer assim, a confecção das leis é algo, é uma função da CMF, que ela faz bem e que atende (....) Outro ponto interessante é a tribuna livre, ela é um espaço que já vem desde 1988 e que é um coisa interessante, é um instrumento que abre o processo de redemocratização, (....), é um instrumento interessante, mas é um interessante como estímulo de criar outras fontes auxiliares de democratização e acesso da população para elevar o trabalho do legislativo, porque você veja bem, é um monólogo, as entidades vão, dão o seu recado e o Vereador não interage, quando interage, quando interage de carona, pede licença. Aquelas que ultrapassam a expectativa, sinceramente eu não vejo nenhuma função da CMF, (....) As que deixam de atender as necessidades, aí são muitas: a questão itinerante da peça do orçamento, tudo é no rigor da formalidade para cumprir tabela, calendários, não há disposição sincera efetiva de fazer a integração com a comunidade, (....) discutir os orçamentos, as obras das cidades dos problemas da comunidade, é o que predomina, na minha opinião, generalizando” (Entrevista 02).*

*“Nós temos áreas bem claras, a questão do legislativo hoje no atendimento é muito boa desde as comissões até o atendimento legislativo e o assessoramento principalmente na questão urbanística do plano viário que é a questão do assessoramento da comissão de viação e meio ambiente, ela é excelente” (Entrevista 03).*

*“Não vou poder precisar muito esta resposta. Eu tenho a impressão que o balcão da cidadania é um instrumento que a Câmara colocou a disposição dos munícipes, é importante, não saberia dizer agora como é que está sendo esta relação, mas me parece ser uma coisa positiva, a Câmara se colocando integralmente a disposição das pessoas. Eu acho que uma necessidade do cidadão que não é contemplada hoje pela Câmara e que tem que ser pensada é a implantação de uma TV Câmara, eu acho que quanto mais expostos nós tivermos, menos erros nós iremos cometer, haverá uma maior transparência, (....) E por último eu também vejo a necessidade de se criar as famosas sessões itinerantes, eu acho que nós temos que sair da Câmara, (....) Então eu acho que a gente tem que caminhar neste sentido da Câmara itinerante, da TV Câmara de um balcão da cidadania bem atento, bem ágil, eu acho que a gente estaria contribuindo para a própria imagem da Câmara” (Entrevista 04).*

*“As que atendem as necessidades do cidadão são essas do Vereador legislar e de fiscalizar o exercício da administração pública, zelar para que os recursos públicos que são contribuições dos cidadãos, eles sejam aplicados na fórmula de retorno às necessidades do cidadão. As que deixam de atender suas necessidades e expectativas elas são decorrentes de legislações de outros estágios, de legislações do ponto de vista estadual, federal e uma das causas é que as demandas, em um país como o nosso, carente, pobre, as demandas são muito maiores do que as disponibilidades. (Entrevista 05).*

*“(....)eu creio que nós temos grandes condições de operar com esse número de trabalhadores do setor público, que eles sejam efetivamente reaproveitados ou dinamizados, ou estimulados a operar em tantas e incalculáveis frentes, que esse Município, que esse País precisa de trabalhadores do setor público (....) Então acredito eu, que precisaria de uma redefinição de atividades, diria até mesmo a necessidade de um planejamento estratégico, situacional da Câmara dos Vereadores, nós podemos inovar com ações, com atividades, com aberturas de frentes de serviços, que nós estamos aí com uma riqueza de valores, há uma crescente e visível interesse do próprios funcionários da CMF em melhorarem em tempo de escolaridade, em se qualificarem neste aspecto de terem um melhor desempenho, mas nós enquanto dirigentes, temos que ter a sensibilidade de que esses dados existem e não podemos nos prender à reclamar exclusivamente do funcionário, que ele é malandro, que ele não tem iniciativa, porque a tarefa de mudar esse comportamento, é do dirigente, (....), então nós teremos que ver neste tempo futuro, a condição de nós podermos mais claramente colocarmos os funcionários em atividades plenas, das suas inteligências, das suas capacidades físicas, (....)” (Entrevista 06).*

*“A cada dia que passa esta havendo mais abertura, eu vejo mais abertura do poder legislativo em termos de comunidade, uma coisa importante foi a tribuna livre, por exemplo, já foi uma participação das comunidades, já deu uma abertura neste sentido, agora ela tem que ser mais ordenada, para que a própria comunidade se organize, para buscar esses objetivos que não venha uma coisa individual como aconteceu em algumas tribunas livres, (....) Um ponto negativo eu acho que nós já avançamos, mas precisamos avançar mais, um superponto não ultrapassa essa expectativa, mas estamos caminhando para isso” (Entrevista 07).*

*“Eu vou pontuar essa sua pergunta nas questões de legislações de leis, porque existem várias leis que podem atender e muito as reivindicações e os anseios da comunidade, só que falta uma adequação entre a legislação municipal e a estadual e até mesmo a federal, ótimas idéias são criadas, são viabilizadas dentro do processo legislativo municipal e por inconstitucionalidade estas leis já nascem natimortas. (...) Só estou pontuando na questão de leis, porque é uma coisa que nos mostra uma realidade de com a iniciativa do Vereador fica atrelada a um universo de legislações que é aferida ao Executivo, autonomia do Executivo, autonomia das Constituições Federal e Estadual. É uma amarração, as pessoas e a sociedade não conseguem vislumbrar ou ver detalhadamente como esse processo é feito” (Entrevista 08).*

*“Eu acho que ainda deixa muito a desejar em primeiro lugar. Primeiro pela falta de conhecimento que o cidadão tem do que se faz numa Casa Legislativa, a culpa, é uma questão cultural, a culpa é nossa de não estarmos provocando cada vez mais a virem a participar das nossas atividades, a culpa é do cidadão que não se interessa pela atividade política, pelo acompanhamento da atividade do seu representante. Eu quero aqui compartilhar a culpa com todos, a culpa é de todos, mas a municipalidade por certo tem obrigação de fomentar isso, de poder dizer exatamente que produto ela tem a oferecer para que a sociedade possa saber em que momento ela pode bater em nossas portas, na expectativa de poder ter a sua disposição essas informações. De todas as funções, a mais importante que eu entendo, é tudo aquilo que é produzido em Plenário, porque o que é produzido em Plenário reflete na vida de cada um, direta e indiretamente, as pessoas não tem ainda a dimensão disso. O deliberar em Plenário, realmente, tem consequência, a consequência na hora em que você está mexendo, por exemplo, no zoneamento, a ocupação do solo, da Cidade, o que vai mexer, o que vai impactar, a vida da pessoa, isso é apenas um exemplo. Então entendo que essas atribuições da Câmara, atribuição de legislar e a hora em que isso vai à instância de poder decidir em Plenário na votação das matérias que aportam durante as nossas sessões na ordem do dia, eu acho que aí que é o realmente o quesito mais importante” (Entrevista 09).*

*“Atendem as necessidades: a parte burocrática de tramitação das proposições legislativas; ultrapassam as expectativas: o esforço de alguns funcionários para alcançar o resultado esperado e a abertura que em alguns casos por dispositivo legal é permitida (tribuna livre, uma experiência positiva, que deu certo); deixam de atender as necessidades e expectativas: a divulgação que a Câmara realiza de seus trabalhos” (Entrevista 12).*

*“Primeiro eu gostaria que a Câmara, a Casa do povo, fosse uma Instituição democrática e participativa, porque não é em alguns pontos. Hoje ela está um pouco melhor, com uma certa abertura, mas ela precisaria estar voltada para o interesse da coletividade e não de apenas um grupo, (...)” (Entrevista 19).*

*“O que atende: o balcão da cidadania, a tramitação dos projetos, o aperfeiçoamento da matéria e as audiências públicas, no sentido em que elas são aperfeiçoadas e apresentadas. Deixa de atender: no momento em que o Executivo veta aquilo que foi aprovado depois de longas e exaustivas audiências e debates com a comunidade, as matérias são aperfeiçoadas e emendadas e infelizmente o Executivo não entende dessa forma, então a hora que ele veta e que a Câmara mantém esse veto cria uma expectativa de deixar de atender os anseios da comunidade, então é importante que o parlamento faça e discuta com a sociedade (...) e que ele realmente seja atendido porque o munícipe que está morando na localidade é que opinou e que quer ver ser atendido a sua reivindicação” (Entrevista 21).*

*“Atende no momento em que são votados os projetos, ou seja, quando atinge os objetivos da comunidade. Um dos maiores problemas da Câmara é que a comunidade não tem consciência do papel que esta desempenha e dos benefícios que proporciona” (Entrevista 25).*

*“É complexo porque quando você vai a uma audiência pública você tende a atender as necessidades do cidadão, mas nas audiências públicas só vêm as partes interessadas que não pensam na cidade como um todo e as muitas expectativas da comunidade são frustradas e o que nós não podemos frustrar é a expectativa da cidade” (Entrevista 27).*

*“Atende: quando ele necessita, por exemplo, que a sua rua seja uma rua oficial. Atende quando ele precisa de uma audiência pública para expor os problemas do seu bairro e muitas vezes barrar uma iniciativa de lei que altera zoneamento, que altera a estrutura daquele bairro e que vai promover um adensamento por excesso de construções. Isso a Câmara atende. Ultrapassam as expectativas: quando aquilo que ele interagiu, quando ele conseguiu fazer com que aquele projeto fosse aprovado e muitas vezes quando vetado no Executivo, retorna para a Câmara e o veto é derrubado, quer dizer, mantendo aquilo que o munícipe lutou, isto supera a sua expectativa mesmo que o poder público do Executivo não esteja sensibilizado com aquilo ali e a Câmara consegue manter aquela vontade, acho que aí supera, ele se sente valorizado. Deixam de atender: é quando por razões políticas, ideológicas e partidárias uma necessidade que podia ser aprovada, mas não é por diferenças políticas, então aí vem o prejuízo porque o jogo político também, eu diria, é o fator de maior perda das expectativas do cidadão quando a Câmara Municipal” (Entrevista 28).*

*“A função do vereador é legislar em pró dos munícipes, há casos em que determinados atos só surtem efeitos após longos anos. O problema é que existe uma parcela expressiva de munícipes que, ao elegê-lo, imaginam, que sua função é a de executar obras, melhorias etc., no município. Esta é a tarefa do Executivo”. (Entrevista 29).*

*“A integração deixa muito a desejar” (Entrevista 30).*

## Questão nº 15

*“A importância hoje da Câmara para garantir a participação do cidadão e o espaço que hoje é aberto para as comunidades organizadas que até então não havia, como as audiências públicas, a tribuna livre com a comunidade, então acho que esse é um fator importante que a Câmara tem hoje perante o cidadão” (Entrevista 01).*

*“Eu falei de muita coisa negativa, agora eu vou falar de algumas coisas que aconteceram e eu acho interessante registrar, mas isso deveria servir como estímulo a fazer isso que eu acabei de dizer, serviços itinerantes, etc, que são as audiências públicas, (...), então teve um processo de audiências públicas e reuniões que cominaram na solução de conflitos interessantes entre comunidades e categorias profissionais, então eu registro, para não dizer que eu falei só de coisas ruins, as audiências públicas com várias comissões, reuniões que não necessariamente eram audiências públicas que envolviam partes conflitantes, no geral envolvia o poder executivo com segmentos da sociedade, que a gente buscava os dois junto com os organismos do ministério público e resolvemos o conflito. Só que isso dentro do mar de demanda da sociedade é muito pouco, isto seria como um estímulo ou caminho para que a gente possa, eu defendo, sou árduo-defensor que a Câmara tenha funcionamento pleno, que tenha sessões no período diurno, vespertino ou matutino” (Entrevista 02).*

*“As audiências públicas e as reuniões nas comissões deram definitivamente voz, ainda faltando divulgar mais esta questão para a comunidade que às vezes nem todos ficam a par do que esta acontecendo, porque não tem acesso aos meios de comunicação escrita, como tem aqueles que divulgam em um jornal único que faz isso. Então falta ainda nós divulgarmos e só vai ser possível quando nós tivermos a TV Câmara” (Entrevista 03).*

*“Pergunta: As associações e centros comunitários têm um papel fundamental nesta divulgação? R: Tem, mas muitas vezes divulgam somente para quem interessa. Eu incluiria nesta resposta a questão da tribuna livre, que foi um avanço, inclusive foi desta Legislatura a sua duplicação, nós temos hoje dois momentos da tribuna livre, antes só existia um, isso com certeza eu acho que seria uma coisa muito boa” (Entrevista 04).*

*“Eu vou destacar duas sem ordem cronológica, neste momento dia 05 de novembro tramita na casa a proposta orçamentária do Município para o próximo exercício 2003 e essa é uma matéria que é desenvolvida, e o Vereador ao analisar o orçamento, a proposta orçamentária, ao votar o orçamento ele está fazendo isso em nome do cidadão, e a outra esse dispositivo das audiências públicas onde instituições e setores da comunidade têm acesso ao parlamento e aqui vem verbalizar, vem reverberar as suas ansias, as suas necessidades e seus sonhos e é nesse dispositivo que o Vereador se aproxima da sociedade, eu acrescentaria, me ocorre agora acrescentar uma terceira, o Vereador ter seu gabinete aberto no sentido literal, que o Vereador esteja disponível para as pessoas que o procuram, sem ser aquele Vereador que só frequenta sessão e que ele também não pratica o discurso de campanha, então são essas três questões que garantem o cidadão no processo legislativo” (Entrevista 05).*

*“(...) nos últimos anos vem sendo incrementada bastante valor, que é a idéia das audiências públicas que tem recrutado, não só funcionários e Vereadores, tenho visto com muita satisfação, no acontecimento das audiências públicas, funcionários que estão nas casas, que vem assistir as audiências públicas, os gabinetes que se mobilizam e a presença do público, neste sentido, esta questão tem a ver com a outra questão feita anteriormente, na medida que as audiências públicas com seu poder de reunir, de instalar mesas de debates, ela cria também gradativamente um outro olhar da cidade sobre a Câmara. (...), eu creio que a audiência pública da Câmara cumpre um papel estratégico e tem rendido bônus valiosos para a vida da Câmara, onde seu conceito pode se alterar favoravelmente. Um ponto benéfico que se tem ainda é um outro espaço bastante utilizado que é a tribuna livre, várias entidades que nós temos registros na Casa, (...), tem trazido notícias, tem sensibilizado, tem notificado os Vereadores, sobre os dramas ou felicidades que a cidade experimenta (...) A idéia de Câmara itinerantes, da realização de sessões da Câmara em pontos estratégicos das 12 regiões distritais que possuímos, possibilidade de reunir de forma a fazer com que o poder público chegue até o conjunto da população, (...), com poder institucional que representa a Câmara e desta maneira satisfazer obviamente, a abrir essa possibilidade do conhecimento da CMF, tornar-se mais conhecida, transparente e dessa forma também despertar o interesse da participação política das comunidades” (Entrevista 06).*

*“Como eu já falei, a tribuna livre é uma participação que está rendendo frutos. As audiências públicas, sendo que esta tem pouquíssima participação das comunidades, o próprio orçamento, onde a comunidade já participa do orçamento querendo saber como é que estão as suas necessidades próprias e as suas entidades das suas ruas, com estas aberturas já estamos avançando bastante” (Entrevista 07).*

*“Poderia destacar várias questões, primeiro do fórum íntimo do funcionalismo público municipal que é a questão da previdência, que é a participação efetiva em debates, em audiências públicas em manifestações no Plenário, no processo Câmara a respeito dos planos diretores que afetam várias comunidades e bairros de Florianópolis, tem uma participação muito efetiva e muito participativa dos moradores de cada bairro, de cada comunidade e diretamente dos Vereadores de cada região em toda a Florianópolis” (Entrevista 08).*

*“Não só por força de algumas normas, mas também pelas características da composição, hoje a Câmara, é realmente uma representação legítima de quase todas as parcelas da Cidade, senão todas, estão, eu diria que por essa condição, o fomentar, a participação do cidadão, ela tem sido muito constante a partir das comissões técnicas, aonde a Câmara tem sempre decidido, pautando naquilo que ela esta escutando, então as audiências públicas que tem acontecido com frequência, as sessões das comissões técnicas, com a participação de parcela*

da sociedade, que diz respeito aquela matéria que está sendo apreciada para posterior decisão, eu acho que aí é que está sendo realmente. Nesse universo, é que está acontecendo exatamente a participação do cidadão, e ela é importante, o que precisa é provocar um pouquinho mais para que eles estejam mais freqüentes em nossas sessões plenárias. (Entrevista 09).

“A tribuna livre, tendo o Plenário como oportunidade de manifestação das mais diversas entidades; as audiências públicas, como fórum amplo de debates sobre os mais diversos assuntos; e a oportunidade de manifestação na tramitação nos projetos de lei, fazendo que as matérias deliberadas tenham também a participação das comunidades interessadas” (Entrevista 12).

“Nós tivemos até o Estatuto da Cidade que deveria estar aprovado, ele foi aprovado em 10 de julho de 1991 e com prazo de 6 meses para o Executivo mandar um projeto para a Câmara regulamentando, isso somente ocorreu este ano (2002), agora no mês de abril, infelizmente é dessa maneira que o Executivo trabalha, e que a Câmara deveria estar cobrando do Executivo esta matéria, onde a participação popular é importante, principalmente no uso e ocupação do solo e vejo também que os orçamentos do Executivo deveriam ter participação coletiva, serem democráticos, com a participação da população, (...), então a participação se daria nestes processos, inclusive até no planejamento de toda a cidade junto com a população, eu vejo que tanto o Executivo quanto o Legislativo são órgãos que estão muito longe da população e faço críticas lá na Câmara dizendo que a maioria dos Vereadores só pensa na coletividade e no povo no momento da eleição e quando os projetos chegam aqui vocês não discutem, não trazem a comunidade para fazer uma discussão sobre tais projetos e que sejam deliberativos, o que a comunidade quer é o que se deve votar” (Entrevista 19).

“Acho que são o balcão da cidadania, as audiências públicas, as discussões sobre os planos diretores, o regime de previdência, sobre os estatutos dos servidores, enfim de uma maneira geral nós procuramos anteriormente instituir uma comissão para instalar a TV Câmara que é só uma questão de tempo ela estará instalada e será um importante elo de comunicação entre o cidadão, onde eles estão apreciando o parlamento no dia-a-dia como um todo, vendo as atividades, o desenvolvimento e o desempenho de cada Vereador” (Entrevista 21).

“Audiências Públicas e Tribuna Popular” (Entrevista 25).

“As audiências públicas que foram abertas para realização e discussão em qualquer horário, com exceção nos horários de sessão. O que eu não consegui este ano foi a aquisição do novo prédio em função de reestruturação interna da Casa com a aquisição de novos móveis e equipamentos, mas é uma das metas para o ano que vem. Outra meta para o ano que vem é abrir uma licitação de publicidade para jogar tudo que a Câmara Municipal faz em relação à população, onde nós vamos abrir o parlamento de norte a sul e de leste a oeste da ilha” (Entrevista 27).

“Eu diria que a atividade de maior interação hoje é as audiências públicas, elas são as grandes atividades que fazem com que haja essa interação entre o município e a Câmara Municipal” (Entrevista 28).

“As Audiências Públicas - Tratam de decisões que envolvem parcela significativa do bairro, do distrito, outras envolvem todos os municípios. A Tribuna Livre - Espaço dedicado a um segmento do bairro, onde, em geral, o representante da Associação, Conselho, faz suas reivindicações” (Entrevista 29).

“Audiência Pública e TV Câmara” (Entrevista 30).

#### Questão nº 16

“O efeito para garantir a participação do cidadão no Legislativo, os Vereadores têm que estar sempre à disposição do cidadão, hoje é um dever nosso atender todos os cidadãos que nos deram o direito de fazer parte dessa Legislação, então o Vereador tem por obrigação de atender todas as comunidades que estão neste processo de cidadão, e a maneira que o cidadão tem de buscar os recursos para a comunidade, então acho que é esse o papel do Vereador, estar sempre presente nas comunidades à disposição do cidadão” (Entrevista 01).

“Alguns Vereadores, mesmo que não seja o que predomina, infelizmente, provocaram reuniões em comunidades, (...) Nós tivemos algumas iniciativas, mais eu reafirmo que deveriam servir como estímulo para ampliação e não para se bastar em si mesma” (Entrevista 02).

“Uma modalidade que está se fazendo que é audiência pública na comunidade, nós tivemos algumas experiências com bastante sucesso, eu acho que isso definitivamente eleva também junto à comunidade a sua voz” (Entrevista 03).

“Eu volto a frisar a questão da tribuna livre, as audiências públicas, se tem mostrado também muito interessante, as pessoas têm participado. Então a gente vê que há uma vontade de participação, no fundo no fundo é uma vontade, as pessoas têm que ser motivadas, elas têm que ser incentivadas, então tanto a tribuna livre quanto a audiência pública foram dois momentos felizes da atual Legislatura com relação à Legislatura passada” (Entrevista 04).

“O Vereador deve participar de forma consciente das audiências públicas, ele deve estudar as questões com profundidade e com seriedade, evitar estereótipos e preconceitos, achar que a questão que é trazida à Câmara é predeterminada, ou seja, esmiuçar a questão para ver o que realmente ela tem de fundo ideológico e o que ela tem de inspiração real, isso o Vereador tem que funcionar como um médico, como um clínico, como um

terapeuta, ele tem que ter um diagnóstico bom da situação, se ele tiver bons diagnósticos, ele terá bons prognósticos e terá condição de fazer bem o seu trabalho” (Entrevista 05).

“Eu tenho também acompanhado esse perfil da maioria dos Vereadores da Câmara sendo com posição política e ideológica distintas, mas há um grande movimento destes Vereadores com as organizações populares, comunitárias e que isso tem criado muita presença popular no interior da Câmara. Os Vereadores também tem tido um esforço, não diria um esforço, mas é da natureza dos próprios mandatos, das próprias práticas políticas, a frequência de reuniões de contatos com a comunidade Florianopolitana. Então creio que cada um, dependendo do seu modo, de como processa, de como organiza seu mandato, mas a maioria vem ocorrendo intervenções junto as organizações comunitárias tentando trazer-las mais vivamente para a atividade dos seus mandatos e para a própria vida da Câmara (...) Então o que nós praticamos na Câmara, audiência pública, tribuna livre, associada a outras experiências de planejamento participativo, orçamento participativo, consulta as comunidades por um processo de plebiscito. A questão hoje da democratização necessária a concretização do estatuto da cidade, que levou 11 anos da sua apreciação em debate, todas elas são praticas que configuram o desejo ou a construção de um processo onde a democracia seja valor absoluto e ela tem uma radicalidade expressa através de métodos de conquistas no interior dos próprios governos, a transformar a estrutura do governo mais transparente, com vasos comunicantes mais intensos com a própria sociedade (Entrevista 06).

“Além destes avanços que já estão acontecendo, mais os que futuramente a gente espera, em levar pelo menos uma vez por mês, a própria Câmara com a sua organização e quadro funcional, (...) estabelecer um mês para que a comunidade se organize, para fazer uma reunião naquela comunidade, onde irá se destacar, os principais objetivos da mesma” (Entrevista 07).

“A tribuna livre, aumentaram para 02 sessões por mês, a participação do cidadão nesta tribuna, é o direito de nas horas de oradores inscritos, todas as entidades podem ter o direito de se expressar na tribuna da Casa. Eu entendo que a Câmara está cumprindo devidamente o seu papel de dar espaço e oportunidade as pessoas a se manifestarem, não pontuam a premissa particular, mas sim no coletivo, sou favorável a expressão da coletividade não do individualismo” (Entrevista 08).

“As duas coisas são conjugadas, porque existem a atividade do Vereador e a do parlamentar, mais eu entendo que ela tem que estar sempre sob o guarda-chuva da instituição, da Câmara, então essas duas coisas acontecem simultaneamente, eu posso responder o que eu faço, (...), é estar sempre informando o eleitor daquilo que eu faço, (...) e adotei já há algum tempo uma prática que também acho saudável, que tem sido extremamente produtiva, que é uma mala direta que atinge um segmento ou parcela da sociedade, sempre consultando para saber além das sugestões, das reivindicações e reclames, eu informo quais as matérias, pelo menos as mais polêmicas, que estão tramitando na Câmara, e consulto, quanto ao posicionamento do cidadão, de que forma que ele espera que eu me posicione, de que forma que ele espera que eu vote, eu tenho feito isso e tem sido extremamente válido, e tenho, a partir de agora, também iniciado um trabalho para que isso seja feito com muita frequência através de um correio eletrônico, ou seja, da internet de poder me comunicar com as pessoas, através do próprio e-mail, informando-as e consultando-as, então esse exercício, essa intimidade de relacionamento, ela é interessante, e eu reputo ela como extremamente válida neste momento” (Entrevista 09).

“Sim, devido a grande participação comunitária dos Vereadores, que informam a população do que está acontecendo na Câmara” (Entrevista 12).

“Hoje se restringe muito na questão das audiências públicas, então é de parte de alguns Vereadores, não da sua totalidade, mas de alguns Vereadores, e o que eu vejo é que ela deveria estar aberta, por exemplo, no dia de hoje eu faço parte da Comissão de Orçamento e estou chamando a comunidade para fazer a discussão sobre a LDO, então eu vejo que não deveria ser este gabinete que chamando as comunidades para a discussão, mas a Câmara deveria ter uma audiência pública chamando a comunidade para discutir, audiência pública era para ser este processo de participação popular e unicamente os convidados são os representantes do Executivo o que deveria ser o inverso, a participação inclusive do município, que tem na Lei de Responsabilidade Fiscal a discussão na elaboração do projeto da peça do orçamento a discussão com a comunidade esqueceu de fazer, (...)” (Entrevista 19).

“São as audiências públicas, as audiências concedidas no gabinete, a participação em movimentos comunitários, a participação em debates sobre segurança, zoneamento, sobre questões de educação, creche, convênios com entidades filantrópicas, não governamentais e com o Governo do Estado, enfim de toda a ordem do dia-a-dia” (Entrevista 21).

“Dar oportunidade ao cidadão de se manifestar através da Tribuna Popular” (Entrevista 25).

“Audiências públicas e a TV Câmara, mas é fraco, é pouco. Esse mecanismo de divulgação que vamos usar ano que vem e que não foi implantado este ano em função de limitações porque primeiramente tivemos que reestruturar a Casa para dar condições do funcionário trabalhar, após isso, mostraremos a população o parlamento, porque o ano que vem vai estar redondinho” (Entrevista 27).

“(....) Temos envolvido as entidades de classe, o setor do comércio que sofre muito com a questão de segurança. Nós faremos um fórum que discutirá a emancipação do norte da ilha. Estamos realizando CPE discutindo a questão da inclusão digital, na qual eu sou relator e estamos tentando fazer com que não haja nenhum cidadão sem o conhecimento da internet, da informática, da função digital e toda essa questão que

existe no mundo moderno, ter o acesso a isso. Então são essas as atividades que hoje estamos desempenhando, além de estar propondo o centro de queimados aqui na capital, e recentemente propondo também o pronto-socorro municipal, que seriam equipamentos que viria somar na questão assistência da saúde” (Entrevista 28)

“Não basta eleger o seu representante, o eleitor deve participar da vida da cidade, por exemplo, na feitura do orçamento anual do município, nas audiências públicas etc” (Entrevista 29).

“Contato com correspondência” (Entrevista 30).

**Questão nº 17** - Na sua opinião, qual é a importância do Vereador no cenário público para garantir uma maior integração instituição – cidadão? Comente.

**Questão nº 18** - Na sua opinião, qual é a importância que o funcionário da Câmara exerce diante do cenário público para garantir uma maior integração entre funcionário – cidadão? Comente.

**Questão nº 19** - Na sua opinião, qual é a importância que o Vereador exerce na imagem da Câmara? Comente.

**Questão nº 20** - Você acha que ações como valorização do quadro de pessoal, através de sua capacitação, melhorias com relação ao espaço físico e processo produtivo com a aquisição de novos equipamentos, programas e novo prédio têm contribuído ou vêm a contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços que a Câmara oferece? Comente.

**Questão nº 21** - Na sua opinião, satisfazer as necessidades e expectativas dos cidadãos, quando estes procuram os serviços oferecidos pela Câmara (aqui se inclui seus serviços), está relacionada com a qualidade dos serviços por ela prestados? Comente.

**Questão nº 22** - Na sua opinião, a participação do cidadão no processo legislativo é importante para elevar a imagem e a credibilidade da administração pública? Comente.

**Questão nº 23** - Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação à qualidade do serviço prestado pela Câmara. Comente resumidamente cada um.

#### Questão nº 17

“Eu acho que o fator fundamental nesta ligação do cidadão com esta instituição é a responsabilidade e a honestidade neste processo, nós nunca devemos nos furtar das coisas transparentes, nos temos sempre que fazer um trabalho transparente para que o cidadão e a instituição estejam no mesmo sentido em contato um com o outro sem aquela posição de escudo, acho que nós temos que ser cidadão e instituição, tem que ser o mais transparente possível e acho que devem estar sempre em contato um com o outro” (Entrevista 01).

“Muito importante, cada Vereador tem uma concepção, uma conduta no mandato, o que precisaria era mais Vereadores intervirem no sentido de trazer as comunidades organizadas para dentro, eu não sei se todos se esforçam do mesmo jeito, se crescer o número de Vereadores que entende isso como uma coisa importante e fundamental, não tenha dúvida que os dias serão mais felizes e as noites nas sessões serão mais felizes, vai ter mais Casa cheia, mas eu vejo que isso não é uma relação uniforme, nem todos os Vereadores ou para não dizer uma minoria que busca intervir para trazer” (Entrevista 02).

“A importância do Vereador para que haja uma integração, ela é fundamental desde que haja o respeito mútuo e não pela imposição ou pela agressão. Quando se buscam reivindicações, para isso eu acho fundamental, a forma como são feitas nas comissões as audiências públicas, então através disso, tem trazido uma aproximação muito grande, que era diferente de antigamente” (Entrevista 03).

“O Vereador ele muitas vezes ao exercer seu mandato, ele reduz muito a sua participação, eu acho que isso é uma coisa que precisa ser corrigida a rigor, nós temos um espaço infinito, nós atendemos acho que uns 20% a 30% das demandas, das necessidades da cidade, então a gente tem uma condição de se alastrar, de se esparramar muito mais do que se imagina. Infelizmente, uma questão talvez até cultural e histórica, o que eu observo da Câmara, é que ela é muito tímida em relação à cidade, em relação aos municípios, eu acho que se ela fosse um pouco mais ousada, um pouco mais oferecida, eu acho que nós estaríamos avançando bastante e o próprio cidadão se encontraria mais com a Câmara e hoje ele está bastante distanciado” (Entrevista 04).

“A importância, essa não vou dizer de acabar, mas, reduzir essa equidistância do poder público do povo, especialmente das camadas mais populares, não estou me referindo apenas na cidade de Florianópolis, mas o Administrador na proporção que assume um cargo público, ele tem a tendência, ou por vaidade, ou por uma deformação de personalidade, o administrador tem uma tendência a se encaixar em gabinetes fechados com ar condicionados e todos os discursos de campanha e todas as propostas elas são abandonadas, ficando esse administrador distante e o povo, o homem a mulher, eles muitas vezes tem a sensação do abandono, tal a dificuldade de acessar a essas prestações de serviços, como educação, educação infantil, saúde pública, remédios que estão cada vez mais caros e toda essa gama de serviços que o poder público deve prestar” (Entrevista 05).

“(…) A Câmara dos Vereadores e o próprio Prefeito, eles são os poderes mais presentes na vida dos cidadãos ou na vida das pessoas, a eles a recorrência primeiro como os problemas atingem as comunidades, ou a própria condição individual, é o Vereador, é o Prefeito que a pessoa recorre, então dentro dessa situação



histórica da relação de proximidades espacial que o poder municipal opera, se tem essa situação do trabalho estratégico que é a incorporação de operar juridicamente de operar legalmente no sentido de criar regras que melhore a vida das pessoas que habitam o Município no espaço urbano” (Entrevista 06).

“Eu acho importante, em primeiro lugar tem que existir as aberturas, a Câmara tem que fazer as maiores aberturas possíveis, para que o cidadão tenha o direito de verificar o orçamento, saber quando tem uma audiência pública, saber quando tem as audiências nas comissões, e identificar os projetos de interesse da própria comunidade dele, eu acho que a Câmara tem que ser aberta, inclusive eu sou a favor que a Câmara, a partir do ano que vê, que a gente leve uma vez por mês a uma comunidade para sentir o calor e a necessidade daquela região” (Entrevista 07).

“A CMF tem mostrado uma total interação com o meio ou com a sociedade. Entendo que falta muito ainda para tentar motivar o cidadão a estar presente no legislativo, na Câmara, acompanhando os trabalhos dos Vereadores. Não é culpa do Vereador, é a falta da cultura que as pessoas não tem ainda de fiscalização e participação efetiva do processo” (Entrevista 08).

“A importância é muito imprescindível, porque tudo aquilo que o representante, no caso o Vereador exercita, tudo aquilo que ele faz, está muito próximo disso, então realmente a importância nesse cenário, ela muitas vezes até não é dada a dimensão necessária, a dimensão da importância pra isso, (...), realmente no caso do parlamentar municipal, pela proximidade que ele tem com a sociedade e com o cidadão, a dele de poder conviver a partir da porta da sua casa, até o seu trabalho, dele poder conviver no seu dia-a-dia, então esse relacionamento acaba se estreitando muito na atividade do Vereador, por esta proximidade, o que é distinto, por exemplo do Senador da República que não tem possibilidade de estreitar esse relacionamento com o seu eleitor, a não ser por TV ou por correspondência” (Entrevista 09).

“O Vereador é o fomentador desse processo, ele não pode esperar ser provocado para isso, precisa ter uma postura pró-ativa, não adianta apenas atender os ‘pedidos’, é preciso demonstrar que o Vereador tem uma competência definida e precisa cumprir em todos os momentos” (Entrevista 12).

“O mandato é popular. Se o mandato é popular ele deveria estar aberto e a Câmara também, que é a casa do povo, deveria estar aberta às reivindicações da comunidade, os apelos que ela faz, então isso é importante, (...), então eu acharia que o mandato popular da Câmara deveria, não só, mas que fosse uma discussão ampla com toda a cidade, (...) Então isso seria alguns parâmetros que deviam ser antes de se encaminhar algum projetos para a Câmara, além de serem discutidos com bastante ênfase com toda a sociedade” (Entrevista 19).

“Eu entendo que a Câmara e o Vereador são um importante elo de ligação entre o cidadão e os poderes constituídos. Se não houver o Vereador, existindo apenas o Executivo, quem é que vai fiscalizar e o cidadão deixará de ser atendido, então o legislador é o representante que organiza, que fiscaliza, que faz as leis, que protege e aperfeiçoa as matérias que vêm para a Câmara em benefício aos cidadãos, se não houvesse o Vereador, com certeza nós teríamos uma ditadura onde apenas um manda e faz e todos têm que cumprir” (Entrevista 21).

“A importância está em dar apoio nos casos de interesse comunitário” (Entrevista 25).

“É realmente mostrar a importância da CMF para a comunidade. A TV Câmara já é um instrumento, futuramente divulgaremos pela internet, vamos fazer um jornalzinho e informativos como você própria está sugerindo, tudo isso trás a população e mostra. As audiências públicas também são um importante instrumento. É realmente mostrar a importância do parlamento a cada cidadão. Se eles souberem essa importância sem dúvida eles terão um respeito maior em relação aos parlamentos de Câmaras Municipais” (Entrevista 27).

“A importância é fazer com que o munícipe tenha a noção do que ocorre na sua cidade. Centenas de leis são aprovadas por ano, centenas e até milhares a cada quatro anos, e todas leis mexem com a vida da cidade, então eu diria que a importância do Vereador é defender aquilo que é prioritário para a cidade e aquilo que reflete diretamente na qualidade de vida o munícipe. Então a importância do Vereador no cenário público é que ele tenha essa sensibilidade, que ele sinta que o munícipe enxergue nele um advogado, um político que possa dar na representatividade de sua cidade aquilo que ele precisa” (Entrevista 28).

“O vereador é o elo de ligação dos anseios da comunidade e o poder público” (Entrevista 29).

“Condições de prestar contas via escrita, falada e televisada” (Entrevista 30).

#### Questão nº 18

“Eu acho que o funcionário da Câmara tem uma fundamental importância, ele e a pessoa que está mais atrelada ao cidadão, porque ele está sempre no setor de trabalho que atende o cidadão, porque antes de chegar no Vereador ele chega no funcionário, então o funcionário tem uma grande importância neste sentido” (Entrevista 01).

“O funcionário é uma peça acessória, ele se torna mais importante à medida que o instrumento que ele está auxiliando agilize mais a situação para ele. Para ter uma ação mais qualificada precisaria que a CMF desse instrumento possível para que a participação popular se tornasse mais qualificada e funcione melhor (...) Se a Câmara desempenha-se um papel de que há mais mecanismos de participação popular, o funcionário da

Câmara, passa a ter o compromisso para isso, senão fica resumido ao “Boa noite” das pessoas que trabalham no balcão, a assessoria do legislativo, (...), aos que ficam fazendo a datilografia, a ata, a assessoria da mesa e o restante está no invisível (...) Ex.: um dos mecanismos que eu pessoalmente insisti nestes 02 anos que fui Vereador e a CMF não moveu um dedo, era fazer as sessões itinerantes em bairros, se a gente começar a fazer estas sessões, pegando os projetos que interessam mais àqueles bairros polemizando sem medo de buscar a solução os funcionários da CMF vão junto, primeiro vão ajudar a convocar, vai um grupo de funcionários ajudar a convocar, outras vão estar lá presentes nas sessões, outros vão cadastrar para a comunidade falar, sei lá, mil fórmulas que eu não tenho a receita do bolo aqui” (Entrevista 02).

“O Funcionário por excelência é um prestador de serviço, e é isso que ele precisa de uma vez por todas entender, infelizmente a questão da estabilidade, ou felizmente, faz com que eles apenas se atribuam daquilo que foram designados e não no sentido de prestar um serviço, um serviço de qualidade muitas vezes no atendimento ao público na elucidação das necessidades e também no assessoramento que ele precisa dar a esta comunidade quando ela precisa, alguns poucos o fazem, alguns fazem questão de não serem nada simpáticos” (Entrevista 03).

“Eu acho que, salvo as exceções que sempre felizmente existem, os funcionários também acabam se ajustando muito ao Vereador, eles acabam reproduzindo na sua atividade, aquela sensação que o Vereador lhe passa, então se tem um Vereador atuante, via de regra o funcionário é atuante. Se o Vereador se acomoda, o funcionário também tende a se acomodar. Precisa romper isso, e o próprio funcionário ter uma clareza de que ele é um servidor público, que ele está a serviço da cidade. Eu acho que também por uma questão cultural ele se sente muito a serviço do Vereador, isso é um complicador, eu acho que ele também tem que vencer esta barreira, ele é servidor da cidade, ele procura se ajustar junto ao Vereador, mas no fundo no fundo é um erro que tem que ser corrigido. Eu acho que a Câmara está a serviço, lógico que dos Vereadores, mas acima de tudo dos municípios” (Entrevista 04).

“Essa importância, e eu tomo como base o caso específico da CMF de Florianópolis, ela é da maior valia exatamente porque a Câmara de Florianópolis é um grupo muito qualificado, então é grande a importância do funcionário. O Vereador ele é transitório, a média dos Vereadores é de um ou dois mandatos, eventualmente dois ou três tem mais de dois mandatos, mas a importância do funcionário é que ele é o depositário dessa memória, ele é um arquivo vivo das grandes questões que tramitam nos bastidores da Câmara, ou mesmo no Plenário, então o funcionário da Câmara, é tão importante ou mais importante que o Vereador no exercício do mandato” (Entrevista 05).

“Além da tarefa eminente dos trabalhadores do serviço público que operam no interior do parlamento municipal, que é de criar condições favoráveis no desempenho das tarefas dos Vereadores, (...), que quando este trabalho é desenvolvido com satisfação, com qualidade e valorização do corpo dos funcionários, isto representa um ganho significativo na melhoria das possibilidades do exercício parlamentar, e cria dessa forma uma situação muito mais próspera no sentido de que a tarefa do Vereador, que é razão da existência da Câmara, ela se potencializa o máximo, o fato dela tratar diretamente com o público, ela também se constitui na situação impactante, que propicia junto ao conjunto da sociedade civil, a ampliação ou não de um significado positivo da existência da razão ou das razões que fizeram o curso da história da humanidade, ao estabelecimento do poder, chamado poder legislativo municipal que é o primeiro dos poderes, (...)” (Entrevista 06).

“Acho que ele exerce um papel fundamental, talvez eu acho que deve existir um melhor preparo deles, para acompanhar este processo. Acho que deve existir por parte da Presidência mais abertura para que o funcionário tenha mais direito de participação, não com conhecimento de apenas uma área, mas sim de todas as áreas que o Vereador atua” (Entrevista 07).

“Primeiro é importante destacar o papel profissional que existe entre os funcionários da CMF, eu tenho um total carinho, e como toda a boa Casa, os funcionários são a cara do legislativo Municipal, atendendo, dando respaldo e as pessoas que trabalham nos gabinetes também com muita ênfase, com muita serenidade, com muito carinho, fazendo também cumprir o que prega uma Casa Legislativa que é atender com maestria o cidadão” (Entrevista 08).

“O primeiro ponto é o servidor perceber que ele é um empregado da cidade, que lê assim como nós Vereadores, estamos sendo pagos pelo município, pelo contribuinte para desempenhar este papel, então por obrigação, tanto o Vereador, e no caso da pergunta, o servidor, ele tem realmente que despertar e muitos já se despertaram a isso, da necessidade de poder prestar um serviço profissional, um serviço que seja realmente produtivo e proveitoso para a sociedade, mas, além disso, ele tem essa importância no que se refere a pergunta do relacionamento, porque não é só também, ele exercitar, a capacidade dele como profissional, ele também tem que exercitar a capacidade dele como um agente público de poder estreitar o relacionamento com o município, para que o município sinta-se realmente dentro da sua própria casa, ou uma extensão de sua casa quando ele chega na Câmara, já que é a casa do povo” (Entrevista 09).

“Está centrada em ter um atendimento de qualidade à população. Somente com um atendimento digno, o cidadão vai passar a ter uma confiança maior no funcionário, estreitando os laços entre eles” (Entrevista 12).

“Talvez houve uma cultura que o funcionário da Câmara está a serviço do Vereador e o Vereador então ser o representante da Câmara para a sociedade. Eu vejo que deverá haver uma integração de informações,

*preparar os funcionários, dar condições, e precisa reciclar inclusive alguns, para que eles tenham condições, não só o Vereador, porque eu acho que Câmara, Vereadores e funcionários são uma coisa só, é um conjunto onde todos estão imbuídos dos mesmos objetivos, que é a questão da fiscalização, a questão de fazer leis que venham beneficiar toda a sociedade. Então vejo que a Câmara é uma só - Vereadores e funcionários, talvez essa cultura do Vereador é que faz esse atendimento está um pouco deturpado, mas o trabalhador da Câmara ele também deveria estar voltado para prestar serviço, não só ao Vereador, como hoje é comum na Casa, mas toda a sociedade, porque que paga o seu salário é a sociedade” (Entrevista 19).*

*“Essa é uma situação que diz respeito à conduta atual do servidor, principalmente nos tempos atuais. Hoje se o servidor não se adequar, não se aperfeiçoar, não avançar no atendimento, no privilégio que ele tem que dar ao munícipe que chega até a Câmara que é a Casa do povo. A conscientização do cidadão de que eles estão pagando seu salário e ele tem de contra partida retribuir com uma boa apresentação de trabalho, volume que dá condições, que o cidadão saia satisfeito. Nós olhando por este lado aí, a importância máxima do servidor neste contexto porque é ele que faz a aproximação e as orientações entre o cidadão, a Casa do povo e os legisladores. Se você encontra aqui os servidores, de uma maneira geral mal preparado a coisa fica deixando a desejar, então é importante que hoje o servidor compreenda a sua real importância e comece também a se valorizar no sentido de aprimorar porque com o tempo só os melhores é que vão ficar e os outros vão sucumbir” (Entrevista 21).*

*“Dar apoio orientando o vereador quanto aos interesses da comunidade” (Entrevista 25).*

*“O que não pode acontecer é o seguinte: nós somos seres político e vivemos em casa política, agora o funcionário público da Câmara Municipal ele tem que atender a Câmara Municipal como um todo e o que não pode acontecer é funcionário público ganhando pelo Município, pela Câmara Municipal, está trabalhando politicamente em horário de expediente para Vereador. (...) Hoje os funcionários estão trabalhando no corpo da Casa, nas suas funções e eu tenho a responsabilidade de qualifica-los uma vez que os trouxe, começaremos este programa de qualificação a partir de agosto, e com isso pretendemos trazer a auto-estima do funcionário e mostrar a importância dele para a sociedade de Fpolis e não para o Vereador” (Entrevista 27).*

*“O funcionário da Câmara Municipal naturalmente ele é um servidor público e muito próximo do munícipe, porque a Câmara Municipal é a casa do munícipe, é a casa do povo. A Câmara Municipal é uma instituição que não tem portas, na verdade não pode haver uma situação de separação, então o funcionário é que tem que fazer com que esse munícipe se sinta na sua casa, se sinta à vontade para poder ter todo o acesso a informação que ele necessita daquilo que se está aprovando e se propondo para a sua cidade. Então eu acho que o funcionário da Câmara tem que ter essa sensibilidade política, essa sensibilidade do povo e tem que orientar, a sua função é de orientar que ali é a casa do munícipe” (Entrevista 28).*

*“O servidor da Câmara deve pautar seus atos com probidade, pois, mesmo fora do local do serviço, ele representa a Câmara” (Entrevista 29).*

*“Apoio aos Vereadores” (Entrevista 30).*

### Questão nº 19

*“Em função dos maus políticos, a imagem não é das melhores, inclusive já acho que melhorou bastante em função destas renovações que acontecem, não vou ficar muito à vontade para dizer isso, pois sou um dos novos Vereadores, e acho que todos os processos do dia-a-dia da gente sejam eles públicos ou não, tem que haver transparência e muito mais hoje na vida pública, em função de tantas coisas ruins que denegriram a imagem do político” (Entrevista 01).*

*“Para o segmento mesmo minoritário da sociedade, mais esclarecido, mais à frente, os Vereadores que tem uma conduta, mais próxima do que seria correta em termos de desempenho parlamentar, atividade parlamentar diurna, exclusiva do parlamento, aplicação séria independente da questão ideológica, acho que é isso que eu enxergo é o que o parlamentar enxerga, agora realmente no lado do povo, predomina essa visão, generalizar a CMF e os Vereadores como um instrumento indispensável, (...)” (Entrevista 02).*

*“É fundamental, se ele não tem uma atuação correta dentro de padrões claros de votação de projetos e não de interesses particulares como às vezes ocorre, é isso é que dá a imagem da Câmara como um todo, às vezes um faz a imagem de todos e às vezes, uma maçã podre corroe todo o resto do cesto” (Entrevista 03).*

*“Eu acho que é uma relação muito direta, a imagem do Vereador e da Câmara se mistura, porque o Vereador é a expressão pública da Câmara, a Câmara é um prédio. O Vereador é um agente público, a imagem que a pessoa faz não é da Câmara, é a imagem que o Vereador lhes passa e ela reproduz isso para a Câmara, então muitas vezes a Câmara é condenada pela opinião pública, os funcionários da Câmara idem e isso são resultado de um distanciamento dos Vereadores com a cidade e com as comunidades” (Entrevista 04).*

*“A importância é de um desempenho de um mandato com seriedade, com responsabilidade e com uma consciência política que vai ao encontro das aspirações da sociedade. O Vereador ele não deve legislar em causa própria, é como se ele fosse um superego, falando na linguagem da psicologia, um superego da sociedade, eleito pela sociedade em nome da sociedade” (Entrevista 05).*

*“A importância é estratégica. O que acontece na Câmara, o que acontece aqui no nosso espaço que estamos em evidente situação de passagem, mas no espaço de 04 anos que cada um tem por decisão de cada*

*período eleitoral, que traz o Vereador para este espaço, a sua atitude, ou as atitudes do Vereador no interior deste espaço, elas dão à sociedade a idéia valorativa ou de reconhecimento ou pelo menos do despertar de interesse ou até mesmo em algumas oportunidades de defesa do espaço, desse valoroso espaço institucional e de aperfeiçoamento do espaço democrático. Se os pertencentes deste quadro não tiverem a devida noção das nossas condutas, isso guarda uma profunda relação com aquilo que a sociedade pensa do espaço parlamentar, aí nós teremos efetivos problemas como já tivemos em algumas oportunidades, (...)" (Entrevista 06).*

*"Acho que você como Vereador, como Mesa Diretora da Câmara, você tem uma série de responsabilidades, fazer coisas lícitas, coisas que estejam dentro das leis, não executar nada sem antes, fazer um grande planejamento. Em primeiro lugar, manter a democracia, a liberdade não lhe dá o direito de fazer coisas que prejudicam o próprio poder executivo ou legislativo. É você conscientemente saber tudo o que está fazendo dentro de uma realidade correta e que não dá direito a falatório. Facilitar que o povo tenha os conhecimentos da vivência da Câmara, acho que deve ser uma coisa aberta, hoje nós somos Vereadores, amanhã somos apenas uma pessoa normal, acho que deve haver abertura para todos, para ter esse reconhecimento que faz a Câmara, o verdadeiro trabalho da Câmara que o povo saiba onde se tem que levar" (Entrevista 07).*

*"É total. A partir do momento que o Vereador é atuante, participativo, que consegue em sua plenitude interagir com todos os problemas, ou os problemas afins, a qual ele representa, a CMF só fortalece cada vez mais a sua imagem" (Entrevista 08).*

*"O político por tantas razões, não cabe aqui elencar, elas desgastaram a imagem do político, mas eu tenho certeza de que isso despertou muitos políticos para que eles pudessem rever as suas posições ou a sua conduta, o seu comportamento, porque tudo isso forma a imagem ao qual nos referimos, então o nosso comportamento e a nossa conduta, nada mais são, nada menos do que o reflexo disso que a gente espera que a sociedade possa observar atentamente, nosso dia-a-dia" (Entrevista 09).*

*"O Vereador é o representante da Câmara, ter parlamentares com uma forte atuação nas comunidades e no plenário, demonstra que temos uma Câmara forte" (Entrevista 12).*

*"Eu vejo conforme o comportamento do Vereador é a imagem da Câmara lá fora, então precisamos ter compromissos com a Instituição e esse compromisso vai desde que você, no seu papel de Vereador possa estar contribuindo, (...), então nós pelo menos procuramos buscar este crédito, e esse crédito passa por uma postura do Vereador, então saber o que é determinante na legislação, já que somos o Legislativo e fazemos as leis, primeiro nós temos que cumpri-la. Então esse é o papel do Vereador para a sociedade, então pelo menos a apresentação dele, o comportamento dele é que contribui para que pelo menos essa Instituição tenha credibilidade" (Entrevista 19).*

*"Não existe Câmara se não existir Vereadores. Todos têm a idéia de que Vereador está associado a Câmara, isto nos centros maiores, mais esclarecidos, infelizmente no interior e em muitas regiões ainda não é assim, nós temos as Câmaras atreladas ao Poder Executivo, as Câmaras funcionando dentro da própria Prefeitura, são os funcionários da Prefeitura que fazem os serviços da Câmara, então existe um prejuízo e se isso ocorrer, ou seja, se não existir a independência dos poderes, o prejuízo é grande para a instituição porque as pessoas vão entender que eles não vão à Câmara, eles vão à Prefeitura, então tem que separar realmente os poderes, eles tem que ser harmônicos mas legalmente separados para poderem exercer com independência as suas prerrogativas" (Entrevista 21).*

*"Procurar visar o interesse comunitário sem dar proteção aos interesses próprios" (Entrevista 25).*

*"A cara da Câmara Municipal é a cara do Vereador. O seu presidente transmite a cara da Câmara Municipal, ele é o porta voz dos Vereadores, eu tento transmitir e tenho feito dentro disso onde está ali os documentos, tudo aqui é público e nada é engavetado, todos os meus atos tem respaldo do Tribunal de Contas, enfim tudo aquilo que é certo, que é para o bem da Câmara Municipal não me furto em fazer, mesmo se eu estiver que responder lá na frente apesar de não ter feito nada que não seja em benefício da Câmara Municipal, não usei nada politicamente. Eu estou como administrador e estou cumprindo uma meta que projetei durante dois anos quando fui 1º secretário e agora estou conseguindo executar. É muito difícil, mas estamos conseguindo" (Entrevista 27).*

*"A imagem da Câmara é a imagem do Vereador. Se existem Vereadores relapsos, haverá uma imagem da Câmara relapsa. Se existem Vereadores que não vão as sessões, a Câmara vai ter um reflexo de uma Câmara que não produz que não trabalha. Então evidentemente, quanto mais dedicado, assíduo e vigilante for o Vereador melhor será a imagem da Câmara de credibilidade perante o munícipe. Então a importância é fundamental, a Câmara é o que seus Vereadores são" (Entrevista 28).*

*"O vereador é um cidadão que recebeu a incumbência de representar não os que votaram nele e sim todos os munícipes, portanto deve pautar seus atos com probidade e honestidade" (Entrevista 29).*

*"A Câmara é o resultado do trabalho do Vereador" (Entrevista 30).*

## Questão nº 20

*"Sem dúvida nenhuma, acho que o bom desenvolvimento do trabalho começa com a estrutura que a Câmara dá para o funcionário, a partir da hora que ele está com um material adequado o trabalho vai ser feito com mais competência, e eu tenho sentido isso, hoje o funcionário está mais a vontade, com um espaço maior para trabalhar e isso traz um resultado significativamente produtivo para a CMF, então eu vejo que estas*

melhorias, este anexo, os novos equipamentos foram de fundamental importância para o desenvolvimento do trabalho” (Entrevista 01).

“Eu acho que uma boa parte sim, eu seria leviano dizer que não, agora o parlamentar, o sujeito político, como se chama o parlamentar ele tem esta visão que você falou no início da entrevista, o papel da sociedade predominantemente que busca os interesses pessoais, a atividade política seria isso, enfim, aqui não basta ser honesto, aliás, não basta parecer honesto, não basta parecer transparente, tem que ser necessariamente transparente, então eu não estou fazendo uma relação com a moralidade, eu acho que precisa a Mesa Diretora ter uma relação mais cristalina e aberta com o conjunto de Vereadores e funcionários em relação a esse patrimônio que não nos pertence, então é isso que falta, (...) falta clareza, nas funções, nos desempenhos das atividades internas, (...) Então teríamos que ver formas dentro da dificuldade, não estou pedindo solução mágica, estou pedindo transparência nos dados, se os donos dos dados colocam abertamente isso, que é impossível mexer tudo bem, eu me convenço disso, fazer o que? Mas enquanto não tiver isso eu fico desconfiado de que o problema principal é a falta de transparência da democracia” (Entrevista 02).

“Qualquer melhoria estrutural, ela reverte na melhoria da qualidade funcional, um exemplo é a CMF. Todo mundo se enquadra na medida que o exemplo vem de cima para baixo. Como ela busca e eu acho que vai muito longe do que a gente gostaria que estivesse, as suas instalações físicas com suas assessorias melhor assistida, melhor estrutura de gabinete, melhor estrutura de plenária inclusive, e aí sim as coisas vão poder melhorar e poder ser cobradas” (Entrevista 03).

“Sem dúvida, ninguém pode se sentir valorizado, se nem a questão do espaço físico dele é respeitada e preservada, eu vejo assim, que tem algumas peças, algumas salas ali no prédio central da Câmara que é impossível a pessoa se sentir confortável, disposta a trabalhar, são verdadeiros cubículos com má ventilação, com mal cheiro e com mofo, aquilo é um horror, tem algumas salinhas ali que são eu diria impróprias para a atividade laboral de qualquer pessoa. E quanto ao treinamento a mesma coisa, eu acho que aquele funcionário que não evolui dentro daquele trabalho, ele não se sente confortável, e tem muita gente fazendo a mesma coisa a anos sem nenhuma perspectiva de futuro” (Entrevista 04).

“Tem contribuído. Até porque hoje em um mundo globalizado em que vivemos, a atualização e o aperfeiçoamento são condições 'sinequanon'. O mundo caminha em uma velocidade de mudanças e de transformações e o funcionário, o servidor que direta ou indiretamente assessora o Vereador, ele tem que ser depositário dessa atualização. Eu vejo como uma questão essencial para o futuro da CMF, construir o seu palácio legislativo, o atual paço municipal, a despeito de seu valor histórico, de sua riqueza arquitetônica, ele é um prédio defasado para o funcionamento do legislativo, de uma cidade do porte de Florianópolis, as instalações em termos de espaço físico, elas deixam bastante a desejar, em termos de disponibilidade física e de conforto, eu diria que neste aspecto a Câmara, ela está emitindo um SOS, (...), até própria pela questão da representatividade da Câmara, ela precisa construir ou ter um outro palácio legislativo (...)” (Entrevista 05).

“Só para completar dentro do meu exercício iniciado anteriormente, eu diria que esse esforço não se esgota em 02 anos de administração, creio que quem tem um mínimo de noção sobre o que isso representa. É uma mudança que não se estabelece apenas no plano físico, essa mudança tem que ser operada no íntimo das pessoas. Nós temos que ter, (...) o início das transformações internas que permitam adoção de novas condutas, dos novos comportamentos e dos rompimentos de alguns hábitos, (...) Há um esforço, que foi relacionado de ações, que vai da qualificação técnica do quadro, passam pelo incremento de novas práticas, de novos equipamentos destinados a melhorar tecnologicamente o nosso trabalho no serviço público, mas essa operação também deve ser desenvolvida no sentido da preocupação com o processo interno de cada indivíduo, as melhorias externas se dão quando o homem ou a mulher se operam e se modificam internamente, se as mentalidades não se alterarem toda a tentativa física e espacial, tecnológica, ela se perde. (Entrevista 06).

“Sem dúvida nenhuma tem melhorado, mas eu acho que o principal objetivo é a Câmara ter um prédio próprio, onde todas as suas ações estejam voltadas para o mesmo local, onde o Vereador terá mais facilidade, até de procurar soluções, eu acho que investir em cursos das assessorias dos Vereadores, preparar os funcionários da Câmara como um todo, e um prédio único onde tudo se associa no mesmo local, vai ser um crescimento sem dúvida nenhuma bastante grande” (Entrevista 07).

“Quero pontuar também os avanços tecnológicos. É fundamental para uma Câmara que ela esteja sintonizada nas mudanças que o mundo convive, é importante saber que o município de Florianópolis, através de sua Câmara Legislativa está acompanhando esse desenvolvimento, é importantíssimo também frisar que todo o esforço para a aquisição do novo prédio ou sede da CMF vai dar personalidade que realmente nós precisamos resgatar. É a nossa casa, é a casa do povo” (Entrevista 08).

“E posso falar nisso, talvez melhor do que muitos parlamentares, ou até seguidores, porque foi na gestão em que eu estive como Presidente da Câmara (...) que nós construímos este procedimento, e os dois Presidentes seguintes, inclusive o atual, adotaram a mesma postura, e eles não adotaram apenas porque eu iniciei lá trás, eles adotaram porque foi uma medida exitosa e isso tem correspondido a medida que os nossos servidores estão mais capacitados e por consequência mais motivados. E como resultado, o trabalho é aprimorado e o resultado final é muito melhor” (Entrevista 09).

*“Com certeza, um ambiente de trabalho adequado, com equipamentos compatíveis com a atividade, facilitará a motivação dos funcionários, que melhor qualificados trará melhoria na qualidade dos serviços” (Entrevista 12).*

*“Não eu não vejo assim. A qualidade do trabalho se dá em qualquer situação, agora que contribui para a melhoria sim. O conforto, tanto dos Vereadores como dos trabalhadores, principalmente a capacitação do servidor público, isso tudo contribui, agora não quer dizer que é o fator fundamental para melhorar a qualidade do trabalho dos Vereadores e dos trabalhadores desta Casa, contribuem, mas enquanto não houver isso aí, é claro que a Câmara tem que ter essa condição, essa qualidade, mas os trabalhadores precisam ter pelo menos, um acompanhamento melhor, estar se reciclando, estar estudando, para que possam dar a Câmara essa condição de um melhor atendimento. Segundo, o que eu vejo é que no passado não se buscava qualidade dos trabalhadores da Câmara, simplesmente eram apadrinhados de políticos e de Vereadores que vinham para cá sem qualquer qualificação, essa qualificação foi dada aqui dentro (...)” (Entrevista 19).*

*“Eu entendo que esses fatores comentados são imprescindíveis no dia-a-dia das atividades parlamentares, se você tiver um gabinete com instalações adequadas, com equipamentos a altura, você tem condições também de chegar às informações aos munícipes com mais precisão, você utiliza toda a informática que está aí, a higienização do local, o ambiente, enfim isso tudo se torna uma coisa mais agradável com aspecto mais limpo e o ambiente de trabalho fica melhor além da segurança a medida que você recicla o servidor ele terá condições de assessorá-lo com mais certeza e você então fica mais tranqüilo na hora de emitir os pareceres e tudo mais, hoje você tem que se atualizar senão o bonde passa e você fica para trás” (Entrevista 21).*

*“Sem dúvida contribuirá dando condições melhores de trabalho tanto aos funcionários quanto aos próprios vereadores” (Entrevista 25).*

*“Sem dúvida. Eu acho que não é só salário, é lógico que a preocupação com sua sobrevivência existe, mas também o ambiente mudou, é necessária condição de trabalho para o desenvolvimento de um bom trabalho para mostrar a nossa importância a população de Fpolis” (Entrevista 27).*

*“Eu não tenho dúvida de onde hoje é o Paço Legislativo, onde está localizada a Câmara Municipal é sem dúvida um local que não atende mais, é um local que não comporta mais uma Câmara Municipal de status da Capital dos catarinenses. Eu acho que a capacitação dos funcionários, que investir no funcionário, investir na máquina legislativa é prioridade e sempre vai ser. Eu acho que um novo espaço com mais segurança, com mais modernidade, com mais capacidade inclusive de receber o munícipe, que seria a aquisição desse novo prédio, dessa nova Casa Legislativa, isso é uma necessidade que se impõem e acho que vai contribuir muito para o aperfeiçoamento do processo legislativo” (Entrevista 28).*

*“Há necessidade de acompanhar a dinâmica do progresso. Toda mudança, em princípio não é bem aceita por determinado grupo de servidores que se acostumam com a inércia do serviço público, porém o cidadão contribuinte, aplaude estas atitudes” (Entrevista 29).*

*“Contribui de forma que está democratizando” (Entrevista 30).*

#### Questão nº 21

*“Sem dúvida que contribui, acho que tudo aquilo que está ao alcance da gente e que a gente pode oferecer para essas pessoas ela vai contribuir muito e eu vejo que os serviços hoje da Câmara dão este conforto, essa estabilidade de oferecer um serviço de qualidade” (Entrevista 01).*

*“É relativo, isto depende de quem aborda o cidadão, de quem o cidadão aborda na verdade, se vai ao legislativo, se vai ao setor do quadro permanente, acho que é uma avenida de dois caminhos, quer dizer, acho que se a gente presta um mau serviço quando parlamentar ou um mau serviço, a gente paga pela imagem da Câmara, (...), falta outro arco-bolsos, por exemplo a ouvidoria” (Entrevista 02).*

*“Sem dúvida, se ela não presta um bom serviço a imagem dela é terrível na comunidade” (Entrevista 03).*

*“Eu acho que está relacionada, eu não sei se isso está acontecendo, porque tem que ter um diferencial, acho que de gabinete é uma coisa bem a parte onde as vezes a pessoa é muito bem recebida pelo tipo de Vereador que ela encontra, ou pode eventualmente ser mal recebido também pelo tipo de Vereador que encontra, e isto não deveria ser misturado com a Câmara, acho que os gabinetes são um coisa a parte que tem sua vida própria com toda a sua dinâmica, a Câmara deveria ser acima dos gabinetes, deveria ser o poder estabelecido nas cidades dentro do legislativo, e eu vejo que a relação dos munícipes é muito mais para os Vereadores do que com a Câmara, não sei como deveria se corrigir isso, mas a Câmara, ela fica as vezes sendo punida pelo mal atendimento de um determinado gabinete ou pela postura de um determinado Vereador, o que é de ruim recai sobre a Câmara e o que é de bom recai sobre os Vereadores,(...)” (Entrevista 04).*

*“Eu acho que do ponto de vista humano, sim, do ponto de vista psicológico, há um ditado que diz que: “para você ser feliz, você tem que dar um pouco da sua felicidade”, você tem que dar um pouco de si para o próximo. Muitas vezes as pessoas que te procuram, elas estão em busca de alguém que lhes escute, não é ouvir, porque ouvir é diferente de escutar, e aí teria o adicional de satisfação quando a pessoa que é procurada, ela tem satisfeita a necessidade do atendimento que é o fato de ser recebido e o segundo que é o mais importante, o encaminhamento da reivindicação da pessoa, se você tem um grau de disponibilidade razoável, e seu prestígio*

peçoal e o prestígio do cargo, muitas portas se abrem para pequenas coisas, sem as quais o cidadão comum ele não teria acesso” (Entrevista 05).

“Eu diria, se nós tivémos a capacidade de pensar o ser humano como homem constituído de algo chamado desejo, nós ficaremos diante das próprias necessidades e das próprias expectativas, então essa dimensão humana que é o desejo, que é o projeto que pode ser estabelecido, que antecede a idéia da própria expectativa e da própria necessidade, porque a necessidade se dá muito freqüentemente em razão direta em situações de adversidades que se estabelecem na vida das pessoas, agora o desejo é algo mais, colocado no plano de realização humana que não passa necessariamente pela existência de uma necessidade, são etapas, são frentes que nós devemos cumprir, e que o serviço público deve, como o mais habilitado no ponto de vista institucional, no ponto de vista de recursos a oferecer esse contentamento, a essa satisfação, encerramento de uma necessidade, o cumprimento de uma expectativa, ou a cobertura de um desejo, é uma função eminente que eu costumo refletir sobre a idéia da administração ou a idéia da existência das instituições como um todo, que são nada mais como artificios que o homem construiu para que o regramento das vidas pudessem possibilitar o desenvolvimento com base no respeito, na condição de cada um ter sua existência razoavelmente tranqüila, buscando isto, então toda essa busca é instrumental, todo esse recurso é um instrumento que se dá por uma combinação, por convenções, esta administração que é concebida, que é amparada por um acordo social representada por um ajuste feito com a lei, por isso que existimos, para acolher e constituir uma mediação neste tempo, neste momento histórico de que é possível estabelecer a convivência, e o poder público, (seja o legislativo, executivo ou judiciário), vem para permitir que isso se efetive, então, creio que é verdadeira essa vocação ou a natureza destes poderes” (Entrevista 06).

“Acho que sim, se à medida que o poder legislativo oferece condições, pelo menos de conversa, de diálogo com a própria comunidade, como também como um próprio cidadão, esse crescimento vai se avançando a cada dia que vai passando, tem que ter abertura mais neste espaço” (Entrevista 07).

“Quero até deixar sua questão mais extensa, não só com ela, mas com o meio onde se vive, com a sociedade e com a cidade. A partir do momento que o indivíduo chega a Câmara para procurar, para satisfazer suas necessidades, além da Câmara Municipal estar cumprindo seu papel, a sociedade ganha em saber que o cidadão está ficando satisfeito em ter procurado. É mais um elemento a ser focado, que é o meio, que é o cidadão, que é Florianópolis como um todo. Como a cidade de Florianópolis analisa a Câmara atendendo as reivindicações de um indivíduo de uma comunidade” (Entrevista 08).

“Sem dúvida, eu sempre primo mais a qualidade do que a quantidade, mas aqui nesta questão pontual, elas devem ser concorrentes, nós devemos atingir uma quantidade cada vez maior de municípios com uma proporção equivalente na nossa qualificação e se essas duas coisas realmente caminharem conjuntamente essa expectativa vai ser atendida e superada com certeza disso” (Entrevista 09).

“Sim, pois um serviço prestado com qualidade, mesmo não atendendo o pleito do cidadão, este saberá que foi feito o possível para que seu problema tenha sido resolvido e ele foi tratado com respeito” (Entrevista 12).

“Sim, porque quando chega alguém aqui, eu vou dar o exemplo aqui do meu gabinete, já tem um corpo funcional com qualidade, isso eu quero dizer que é realidade, a Câmara tem um corpo funcional com qualidade, então quando chega alguém aqui para buscar alguma coisa eu ligo para a Câmara e realmente tem essa condição, então tem uma parcela que já tem essa condição, são pessoas com qualidade, dispostas a trabalhar, porque tem os dois tipos também, aqueles que foram indicados para vir pra cá e que não estão nem aí, mas tem outros que vêm para cá e que gostam de trabalhar e que gostam da Câmara. A primeira coisa para que se tenha esse corpo com qualidade e gostar do que faz, é gostar de seu local de trabalho e gostar do órgão como um todo inclusive o Plenário (...), eu também fico feliz quando vejo que a Câmara conseguiu trabalhar de uma maneira com bastante debate, mesmos que eles sejam intensos, eu não sei ir lá na Câmara votar os projetos ou uma ordem do dia sem fazer debates, sou inclusive considerado chato porque consigo levar a sessão por mais tempo, buscando sempre os debates” (Entrevista 19).

“Está sim, a medida que você tem uma demanda grande é porque as informações são boas, ninguém procura um centro de informação e apoio ou qualquer que seja se ele não tem o respaldo e a credibilidade, então a medida que o fluxo de movimento é maior e isso é a tendência que nós estamos vendo em nossa casa, em todos os setores de atendimento, são tramitação de projetos, são projetos que adentram na casa, são informações aos municípios, são nas audiências públicas, isso dá um sinal de credibilidade e que a instituição está em sintonia com o cidadão” (Entrevista 21).

“Sem dúvida que sim, pois o cidadão busca um atendimento de qualidade visando a solução de suas reivindicações” (Entrevista 25).

“Sem dúvida. Nós temos muito aquém, nós temos que prestar um serviço melhor ao cidadão, mas a partir do momento que nós qualificarmos os funcionários e implementarmos os projetos existentes como a Câmara do Estudante, o Código de Ética e Decoro Parlamentar, dividiremos as responsabilidades entre os funcionários efetivos porque os comissionados, estes sim são agentes políticos, agora todo o funcionário efetivo tem a responsabilidade da manutenção e da credibilidade da Casa” (Entrevista 27).

“Não tenho dúvida que satisfazer as necessidades dos cidadãos quando estes nos procuram está relacionado com a qualidade daquilo que se pode a oferecer. Se você não está preparado, o serviço vai ser ruim,

*mas se você está preparado o serviço tende a ter uma certa qualidade, então eu acho, na minha opinião há uma relação muito estreita entre qualidade e serviço, isso eu não tenho dúvida nenhuma e a Câmara Municipal deve buscar e perseguir isso em todas as legislaturas, em todos os momentos porque isso é que vai dar mais tranquilidade, informação e segurança ao munícipe” (Entrevista 28).*

*“Sim, o munícipe quer ser bem tratado em todos os setores da vida humana, e, como tal, quando busca os serviços de órgãos que são custeados com os impostos pagos por ele, deve ser muito bem atendido. É seu dever exigir este bom atendimento. No meu gabinete eu determino que todos procedam desta maneira” (Entrevista 29).*

#### Questão nº 22

*“Sem dúvida, até acho que o cidadão deveria participar mais do processo público, e assim ele iria tirar aquela imagem negativa que muita gente tem de que não participa do processo político. Hoje, para nós Vereadores, é importante para o eleitor que a comunidade acompanhe não só nas audiências públicas, mas sim no dia-a-dia no papel do Vereador, aí ele iria sentir que o Vereador não iria ganhar sem trabalhar, pelo contrário o Vereador trabalha muito, às vezes o eleitor questiona citando, agora está ganhando bem, que não trabalha, na verdade não é isto, isso não existe, o eleitor pensa que a gente trabalha somente na hora da sessão, mas fora das sessões a gente trabalha muito mais, estudando e avaliando projetos, ficando nas sessões para aprovação dos projetos que foram montados, acho que o eleitor deveria participar mais do trabalho e do dia-a-dia do Vereador” (Entrevista 01).*

*“É fundamental para garantir e para elevar e essa credibilidade, é o que eu falei no início, a garantia disso aí é exatamente essa intervenção” (Entrevista 02).*

*“Nós vivemos em função do pouco tempo de liberdade democrática, a gente ainda tem grandes dificuldades de radicalismos neste sentido e um desrespeito à autoridade às vezes do Vereador e até do seu trabalho mal entendido. Então eu acho que ainda não é como nós gostaríamos que fosse da forma democrática e discutida, mas ela é fundamental” (Entrevista 03).*

*“Sem dúvida a participação do cidadão, acho que ela é fundamental, acho que toda vez que uma lei é proposta através de uma comunidade ou de um coletivo, ela tem uma legitimidade muito maior do que uma lei idealizada, proposta por um único Vereador, eu acho que isso aqui é central para a coisa funcionar” (Entrevista 04).*

*“É extremamente importante, porque essa questão do efeito de demonstração, se o cidadão em maior ou menor escala, ele comparece ao gabinete do Vereador ou nas sessões da Câmara e ele vê que seu voto e a sua escolha se deram de forma correta, e o Vereador como agente público ele está desempenhando bem a sua missão, sendo assíduo na Câmara, sendo pontual as sessões, sendo estudioso nas questões que estão em debate, essa participação do cidadão enriquece o processo político porque forma uma rua de mão dupla, quando o cidadão ele está fiscalizando e observando o desempenho do Vereador através do legislativo municipal” (Entrevista 05).*

*“Hoje a berlinda experimentada pelas instituições públicas, é uma berlinda que se organizou a partir do discurso da inviabilidade do setor público ao longo dos últimos 20 anos, (...), falar deste desencanto com o público, do público, das instituições públicas, das instituições mais publicamente alvejadas, que é o poder parlamentar, que é isto que tem que ser fechado para o favorecimento dos neoliberais, este que debate, que instiga, que faz nova reflexão, este que diz não, que é o espaço parlamentar, então esse homem da Barra da Lagoa, do Estreito ou de Coqueiros que diz que aquilo lá é essa coisa toda, porque nós conversávamos que o indivíduo não sabe quem é a Câmara de Vereadores e quem é a Prefeitura, esse indivíduo é fruto de uma intervenção mais recente (...), cada vez que a imprensa abre o jornal e ataca o poder legislativo, evidentemente que torna todos iguais, todos tem o mesmo perfil político e ideológico, (...), essa situação da presença do público tendo as suas necessidades ou seus desejos atendidos junto ao espaço público onde ele busca, evidente que ele representa no seu retorno a um elemento de defesa associado a perceber as instituições democráticas como algo que precisa ser valorizado, que resolve e ajuda a sua vida e a vida de seu grupo, então nos precisamos de fato ter um primor no atendimento ao público (...), porque não existe o público ou a instituição democrática se não houver o atendimento adequado ao público, essa é a razão da existência, (...)” (Entrevista 06).*

*“Sim, acho que como um poder legislativo, não pode se furtar dessa participação, acho que não funcionaria como um poder legislativo se a comunidade nem souber de um determinado projeto, de um determinado interesse que ela tem de saber o que está passando nas comissões, então quanto mais a comunidade participar dos trabalhos do legislativo, mas essa Câmara pode crescer” (Entrevista 07).*

*“Sem sombra de dúvidas. Quanto mais participativo for o processo legislativo, menos erros nós vamos cometer. Quanto mais pessoas e entidades nós pudermos escutar, menos erros a Câmara irá cometer. Essa imagem de dizer que a Câmara favorece só uma elite de Florianópolis, já se acabou há muito tempo. Hoje Florianópolis esta totalmente focada no cidadão, nas comunidades, existem alguns paradigmas a serem quebrados ainda e entendo que estamos no caminho certo para desmistificar totalmente este processo” (Entrevista 08).*



*“Certamente a imagem e a credibilidade, mais uma palavra também extremamente importante, legitimar. A participação do cidadão no processo legislativo, na verdade ela legitima o nosso trabalho, a nossa atividade política parlamentar, então eu reputo e acrescento além da imagem da credibilidade, que são significativas, a legitimação”* (Entrevista 09).

*“Sim, pois ele também vai sentir-se participante do processo, tendo responsabilidades sobre o resultado e demonstrando aos outros a importância da participação e a oportunidade que é dada a cada cidadão”* (Entrevista 12).

*“Eu acho que não, mas na Câmara ela tem contribuído, quando há participação na Câmara as votações são mais qualificadas, inclusive quando se vê a Câmara vazia se vota pensando mais para o seu partido, para o Executivo, e quando se vê a Câmara cheia essa atitude se modifica um pouco, porque quem vota não é o executivo, não é o empresário e sim o povo, e o povo, principalmente observo isso próximo do período da eleição, mas eu acho que qualifica a Câmara e modifica o pensamento dos Vereadores a participação popular. Tem gente que chega a sair para não dar o voto contrário aquele pensamento de outro, foge da Câmara ou do debate para não emitir a sua opinião. Mas qualifica bastante”* (Entrevista 19).

*“Eu penso que sim, além do que a participação do cidadão hoje se faz necessária em todos os seguimentos da sociedade porque o cidadão está mais esclarecido, os meios de comunicação batem a sua porta todo instante e ele não pode mais ficar acomodado, você participa e tenta mudar, não adianta mais ficar falando que é assim mesmo e que não se resolver, a participação dele faz a concretização de efetivas modificações, se ele está insatisfeito com alguma situação ele tem que reivindicar e expor a sua situação, debater e sugerir, hoje não se aceita mais a acomodação.”* (Entrevista 21).

*“Sim, porque dentro de uma democracia participativa a presença de todos é de suma importância”* (Entrevista 25).

*“Só ele pode formar opinião, e ela só pode formar opinião se ela vê. Na realidade, hoje, os meios de comunicação estão aí e só podemos mostrar através dos meios de comunicação fazendo o que realmente devemos fazer, quebrar as barreiras é difícil e nós estamos quebrando as barreiras aos poucos com os próprios setores da Casa que tinham uma determinada rejeição em relação a determinadas coisas. Para a implantação da TV Câmara, parceria com banco privado foi difícil, só que estamos tocando”* (Entrevista 27).

*“Não tenha dúvida. Se o cidadão participa, ele eleva a qualidade, porque qual é a função do cidadão? Fiscalizar. Então quando eu posso fiscalizar, eu posso influir na qualidade. Então não tenho dúvida que quanto mais o cidadão participar das sessões da Câmara, das audiências públicas, mais credibilidade a Câmara vai ter, eu não tenho dúvida disso”* (Entrevista 28).

*“Sim. A Câmara também é a casa do povo e o cidadão deve participar em todos os sentidos. O Legislativo deve ser transparente”* (Entrevista 29).

*“Com certeza”.* (Entrevista 30).

### Questão nº 23

*“Eu poderia responder vários pontos que eu acho positivos, agora quanto aos pontos fracos, eu não vejo como pontos fracos, as coisas às vezes deixam de funcionar como deveriam, mas acho que a gente deveria ficar mais atento as coisas, até existe um descuido de algumas pessoas, mas não vejo isso como ponto fraco, acho que hoje a Câmara tem um ponto muito positivo em todos os sentidos”* (Entrevista 01).

*“Como ponto forte o site da Câmara, só que poderia melhorar um pouco, poderia colocar ali sessão ao vivo, outro ponto como o setor legislativo, toda aquela assessoria técnica que envolve o legislativo, ela na minha opinião, mesmo com poucos funcionários, ela atende com mais capacidade muitas vezes do que o Executivo, (...) O ponto fraco é fundamentalmente a falta de maior integração com a sociedade civil organizada. E o ponto forte, aí não é nem dois, é o ponto principal, se tiver isso aí a Câmara pode tentar, pode errar ainda, não pode errar na democracia”* (Entrevista 02).

*“Dois pontos fracos, primeiro é o atendimento, serviço de recepção e de encaminhamento, ele é péssimo na minha opinião, segundo é a questão administrativa que hoje é muito fraca. Tudo que se precisa de serviço administrativo ele é moroso e passa por vários para decidir, hoje é um ponto muito fraco e falho na Câmara. Os pontos fortes que eu vejo são: a questão das comissões e suas assessorias são muito fortes e também das instalações de gabinete hoje como estão também está bom”* (Entrevista 03).

*“Os pontos fortes eu acho que já comentei, a questão do balcão da cidadania, das audiências públicas e tribunas livre. Os pontos fracos eu não tenho como situar porque eu acho que é uma questão muito mais da área da administração da Câmara, da relação de um município com a estrutura da Câmara. Ficaria sem me posicionar”* (Entrevista 04).

*“Olha, sem ter uma pesquisa, eu vou falar da intuição. Dois pontos fortes seriam essas disponibilidades dos servidores da Câmara, essa disponibilidade essa atenção, a Câmara tem um grupo muito qualificado, pequeno em quantidade, mas qualificado na expressão daqueles que ocupam as funções que são essenciais, especialmente os assessores de comissões, o pessoal que trabalha no legislativo, jurídico, especialmente o da engenharia e o grupo que faz o apoio do Plenário. E também não se pode até por uma questão de justiça deixar*

de destacar a questão dos gabinetes, os assessores que são escolhidos pelos próprios Vereadores. O outro ponto forte que eu destaco é essa disponibilidade da Câmara, através das audiências públicas, (...) Um ponto fraco a destacar é, eu já mencionei que é a questão das instalações da Câmara que estão muito aquém da representatividade da importância da Cidade. Ponto fraco: outro ponto que deixa bastante a desejar é a necessidade da Câmara de fazer sessões itinerantes, sessões nas regiões da cidade, (...), para diminuir essa distância, (...), e no papel do Estado, Estado como ente juridicamente organizado, ele precisa diluir essa sensação de distância do povo, (...)" (Entrevista 05).

"O que deveria ser um dos grandes pontos fortes, é o recurso mais imediato na resolução dos problemas da população, o primeiro é o espaço, é como igreja de porta aberta 24hs, é ali que o desesperado ingressa, esse é um dos aspectos que eu acho bastante relevante, a outra importante situação da Câmara Municipal é que eu acredito que a CMF ela também debate os grandes problemas, e também das Câmaras Municipais dos Municípios é que podem surgir grandes iniciativas de interesse nacional, (...) a nossa Câmara Municipal, como sendo de capital, é uma das mais acanhadas que conheço e é evidente essa necessidade que sendo perseguida que é a questão da busca de qualificação dos profissionais da Câmara de Vereadores, acho que deveríamos promover um processo de reclassificação de funções ou pensar pela frente de aproveitamento dos profissionais aqui colocados e criar oportunidades que essas pessoas venham a responder positivamente, diante das expectativas e necessidades também do Município" (Entrevista 06).

"Dois pontos fortes, a vontade do funcionário da Câmara, hoje em dia a gente pode ver uma mudança em cima disso, eu vejo através da renovação da Câmara, a própria renovação dos Vereadores, trouxe mais esta abertura, e os funcionários da Câmara já existe uma motivação maior na busca do crescimento, já se verifica hoje que 70% dos funcionários já buscam seu próprio crescimento em termos de trabalho desenvolvido na própria Câmara, tanto na área administrativa quanto no assessoramento do Vereador, outro ponto positivo nos temos que crescer um pouco mais essa idéia do prédio único, vai ser muito positivo para nós, precisamos viabilizar isso e digamos essa nova abertura que pode surgir com a Câmara indo até as próprias comunidades, já existe um projeto, já tem pensamento sobre isso. Então vamos viver intensamente estes momento como um ponto positivo. Um ponto negativo é que ainda falta mais abertura, mais divulgação para as comunidades do que a Câmara faz, o Vereador não tem aquela facilidade de divulgar o que ele pode render, isto é importante para a comunidade. Um outro ponto negativo, talvez pelo momento de dificuldade financeira e do próprio orçamento, os Vereadores não tem a função de dar um aumentozinho para os funcionários. (Entrevista 07).

"Dois pontos fortes, entendo que é a participação efetiva da comunidade no processo legislativo, é ponto fortíssimo. A Câmara está aberta ao diálogo, a CMF está sendo o ouvido do cidadão, o segundo ponto forte, é o processo dos profissionais que estão dentro do legislativo municipal, a forma profissional como eles atendem a demanda legislativa do fórum íntimo dos Vereadores para com a Casa, é uma coisa que devemos destacar também é o profissionalismo destes profissionais que atuam dentro da Câmara, os funcionários do legislativo. Como ponto fraco eu entendo que é de grande importância a CMF não ter o seu próprio prédio, (...), o segundo ponto fraco, o mais importante é que a Câmara de Vereadores se um dia tiver oportunidade de viabilizar isso que eu vou fazer, o dia que eu for Presidente da Casa, é tornar a Câmara de Vereadores itinerantes em cada bairro, região e micro-região, a Câmara vai ter que estar lá na comunidade. O cidadão não vai precisar estar indo a Câmara, a Câmara vai ao cidadão porque nós temos que entender qual é a essência do legislativo municipal, é criar leis, é fiscalizar, e compete ao executivo executar, só que a própria sociedade, a cultura do cidadão também tem que entender isso, quando nós vamos a uma comunidade, a gente pega e canaliza as reivindicações daquela comunidade para os poderes ao nível de Estado, Executivo, nós teremos que passar aquela reivindicação e estar cobrando também, este é o ponto fraco do nosso legislativo municipal, não é só nosso é de várias Câmara Municipais do Brasil, das 5553 Câmaras aproximadamente, a gente tem esse viés negativo contra a gente" (Entrevista 08).

"Dois pontos fortes: a produção em plenário, ela é significativa, assim como nossas audiências públicas, eu cito dois pontos fortes da Câmara, isso relacionados à qualidade, porque as sessões e porque as audiências públicas? Pela qualificação do nosso servidor e do aprimoramento do trabalho do parlamentar nós conseguimos obter êxito nestas duas atividades, então a qualificação e a qualidade do nosso trabalho por consequência são razões que tornam exitosa essas duas atividades que eu reputo como positivas. Com relação ao aspecto negativo, não sei se a palavra é negativa, mas eu diria prazo, é uma coisa que me aborrece muito é o descumprimento de prazo, é um hábito, um costume muito ruim do servidor público de deixar pra fazer amanhã o que pode fazer hoje, e não estar atento aos prazos da lei e isso me aborrece profundamente, então a questão do prazo, do descumprimento, do descaso, com relação ao cumprimento do prazo, para mim isto é um aspecto extremamente negativo, outro aspecto negativo é a questão do servidor de poder ter a ciência de que a sua conduta e o seu comportamento refletem lá fora com muita incidência, é muito forte isso, então eu acho que isso é um ponto falho nosso, eu não quero generalizar, mas existem ainda setores que não perceberam isso, desde um simples atendimento no telefone, ao receber um munícipe que tem uma questão onde ele deve ser muito bem atendido, não que se atenda mal, bem atendido eu digo com profissionalismo, o saber receber e aí vai com uma outra coisa que eu também acho muito importante, eu vou acrescentar um terceiro ponto, é o nos conhecer pra dentro, (...) diagnosticar as pessoas, elas mal conheciam o seu setor, a sua área e não conheciam o que a instituição, o que o órgão fazia na sua totalidade, então ele precisa conhecer para poder desenvolver o seu trabalho até porque em um parlamento ele é integrado, ele precisa conhecer pra dentro, ele precisa saber o que o setor de atas faz, o que o setor de som faz, o que as comissões fazem, o que a área administrativa faz, o que faz, o que deixa de fazer, o que os RH, ou treinamento, o que seja, ele precisa conhecer pra dentro e ele não

conhece a instituição pra dentro, (...), eu quero destacar esse como o aspecto mais negativo de todos” (Entrevista 09).

*“Pontos fracos: o serviço de informação dos projetos, apesar de estar disponível no site da CMF, quando a busca acontece pessoalmente deixa muito a desejar; o espaço físico não é adequado ao serviço que a CMF tem que prestar e um péssimo local de trabalho devido ao pequeno espaço físico e as características insalubres de alguns setores. Pontos fortes: O setor de informática pelo desenvolvimento e manutenção do site da CMF, disponibilizando todas as informações de maneira mais rápida e eficiente com considerável redução de custos; o setor de engenharia, pelo conhecimento dos técnicos e o excelente atendimento prestado aos Vereadores e à população” (Entrevista 12).*

*“Pontos fracos – a Câmara itinerante, ir ao bairro discutir com a comunidade. E a falta de discussão ou de conhecimento da questão da nossa cidade, nós precisamos definir qual o modelo para a nossa cidade e não através dos projetos, eu acho que deve ser uma discussão ampla e global na cidade para saber qual é a cidade que queremos, (...) Eu tenho a cidade como um local do cidadão e verifico que a Câmara, é um ponto fraco dela, ela vê a cidade como um espaço para os carros, cidade para mim é cidadão, deve haver os eu espaço de lazer, de transitar, de caminhar e eu vejo que os projetos dessa Casa não priorizam o cidadão e sim o automóvel. Pontos fortes – o espaço de discussão, embora com algumas restrições, mas um espaço que está se tornando aberto para participações. E vejo, de uns tempos para cá, a melhora da qualificação de alguns para prestarem informações, por exemplo, sobre o solo urbano, na questão do zoneamento, na questão da legislação, eu acharia que a Câmara, para se tornar melhor, deveria ter funcionários voltados diretamente para atender ao público, o balcão da cidadania não deveria ser voltado apenas para tirar a certidão de nascimento, mas para atender ao cidadão, o cidadão quer saber de algum projeto que está tramitando, ele acessar lá o site da Câmara (...).” (Entrevista 19).*

*“Pontos Fortes: a conscientização que o servidor começou a ter, orgulho próprio, de atender bem a população e de estar se identificando como um trabalhador do parlamento municipal. Pontos fracos: ainda existem alguns daqueles que são acomodados, que não se superam e que ficam tentando denegrir a imagem daqueles que se alimentam, que tem essa vontade e talvez por inveja ou incapacidade tentam desmotivar os outros, esse é um aspecto negativo que engloba fofoca, e de uma maneira geral é uma coisa que se supera e a medida que você tiver um número maior de pessoas mais esclarecidas e mais preparadas os outros terão que se adequarem ou então eles se sucumbiram” (Entrevista 21).*

*“Ponto forte: capacitação técnica dos funcionários. Ponto fraco: falta capacitar seus servidores para o atendimento direto ao público e Infra-estrutura” (Entrevista 25).*

*“Pontos Fortes: funcionários dedicados e a vontade de muitos Vereadores em querer ajudar a administrar a cidade para o seu bem. Pontos fracos: a nossa instalação e pouquíssimos funcionários que não querem trabalhar denegrindo assim a imagem do grupo” (Entrevista 27).*

*“Pontos fortes – a questão da orientação do Plano Diretor, do zoneamento, daquilo que a nossa cidade pode oferecer, ela está bem estruturada nisso. E outro ponto é a condução da TV Câmara. A TV Câmara veio como um ponto forte de interação entre o cidadão e a Casa Legislativa, ela está promovendo uma integração muito grande, houve uma aceitação espetacular e eu creio que vai mudar, é um divisor de águas, a Câmara Municipal antes e depois da TV Câmara, eu acho que inclusive isto irá influenciar muito daqui para frente na capacidade política do cidadão em escolher seus representantes e julgar a sua Casa Legislativa. Pontos Fracos: a Câmara não consegue ainda divulgar seus trabalhos, ela não consegue ainda fazer com que aquilo que ela produz de bom para a cidade e para o munícipe, ela não tem ainda um canal de comunicação perfeito. A TV Câmara é muito recente e não conseguiu atingir isso, acho que vai levar algum tempo até que o munícipe consiga ter uma comunicação direta com a Câmara. Outro ponto são as condições de instalação, é muito precária, a Câmara Municipal hoje não pode receber, por exemplo, mais de 100 municípios porque ela não dará conforto a esse pessoal” (Entrevista 28).*

*“Eu, particularmente não tenho queixas de nenhum dos serviços prestados pelos servidores da Câmara” (Entrevista 29).*

*“Pontos fortes: TV Câmara e Audiências. Pontos fracos: não respondeu” (Entrevista 30).*

**Questão nº 24** - Com relação à qualidade dos serviços prestados pela CMF como um todo, você tem alguma opinião para desenvolver melhorias?

**Questão nº 25** - Com relação à participação do cidadão no processo que envolve a Câmara, você tem alguma opinião para desenvolver melhorias?

**Questão nº 26** - Referente a relação que a Câmara mantém com seus funcionários, você tem alguma opinião para desenvolver melhorias?

**Questão nº 27** - Com relação ao papel do Vereador, você tem alguma opinião para desenvolver melhorias na ligação que mantém com o cidadão?

## Questão nº 24

*“Em cima do crescimento populacional em que vivemos, tudo que se puder aprimorar na parte da tecnologia e dar uma maior consistência ao cidadão acho que é válida, hoje não funciona como funcionava há dez anos atrás, porque não cabe mais aquele tipo de atendimento, em cima de um crescimento populacional que existe hoje, acho que a Câmara está dando subsídio necessário ao cidadão” (Entrevista 01).*

*“Uma ampla estrutura de ordenamento da mão de obra aqui existente, primeiro saber quantos funcionários nós temos e onde nós precisamos. (...) Isso precisaria de uma nova conduta política, menos tacanha, provinciana, menos comodista, menos relação de protecionismo, criando essa relação de problemas internos entre funcionários contra funcionários, agora acho que isso está incrementado com essa questão da informatização. Então eu acho que se deve se incrementar nessa área da informatização para dinamizar a utilização muito mais profissional da internet, um rádio Câmara na internet com TV Câmara na internet, com dados on-line na internet, com bate-papo, uma TV Câmara com uma equipe especializada para a área de comunicação, um maior suporte do legislativo, muito maior do que hoje para dar suporte. Há uma necessidade de uma maior burocratização, de uma maior profissionalização das atividades burocráticas aqui dentro da Câmara, há uma relação de sempre protecionismo aqui, protecionismo lá, onde não há democracia, onde não há um ambiente sereno, tranquilo e cristalino, quer dizer transparente, as coisas acontecem ruins e não andam, (...)” (Entrevista 02).*

*“Tem que melhorar como um todo, principalmente na prestação de serviços, falta de pessoal não é, temos pessoal, falta qualificar esse pessoal para um melhor atendimento como uma melhor prestação dos serviços em cada uma de suas áreas. O setor hoje jurídico nosso precisa de uma reformulação completa fora outras atividades que precisam melhorar muito, principalmente a questão do motorista que não é nada agradável você muitas vezes andar com eles e outros serviços que são muito mal prestados” (Entrevista 03).*

*“Ela deveria agilizar um pouco mais o processo, ela deveria ter uma resposta à questão da transparência, acho que deveria ter murais quadros, onde as pessoas deveriam ter acesso aos seus projetos de interesse, não precisava recorrer ao Vereador, um telefone, um disk Câmara, uma coisa deste tipo, uma ouvidoria, (...), essas informações os funcionários repassam aos Vereadores, mas isto deveria ser de pronto oferecida para a Cidade, uma coisa rápida que pudesse ficar mais esclarecida, ninguém sabe quando entra na pauta, as vezes eles gostariam de saber como eles estão votando, como é a posição do Vereador em relação aquilo que ele está acompanhando, acho que isso é uma coisa que deveria ser rapidamente resolvido com o disk Câmara, ter um 0800 ou alguma coisa deste tipo, todo mundo saber, estar publicado nos jornais, ou ter ali um terminal onde todo mundo acessa. Acho que nos temos a estrutura para responder isso sem custo algum” (Entrevista 04).*

*“Eu acho que, a Câmara se ela procurasse essa certificação, tipo ISO, uma certificação e um outro tipo de certificação independente, um próprio mecanismo de certificação pela própria Câmara, se ela tivesse patamares de busca de qualidade, esses serviços poderiam chegar próximos do ideal, acho que é uma aspiração da população, e essa questão também esta associada, como nós vimos anteriormente, a novas instalações para a Câmara, um sistema interno de comunicação digital, uma modernização nas instalações do prédio da Câmara Municipal” (Entrevista 05).*

*“A continuidade de um processo democratizante, ampliação de sua transparência e a valorização profissional de todos aqueles que fazem parte do legislativo, de Vereadores a funcionários” (Entrevista 06).*

*“A qualidade esta satisfatória, agora claro, a qualidade, você como ser humano, você não pode ficar no satisfatório, você tem que buscar o objetivo máximo, que seria o melhor, então vejo que a Câmara está caminhando, então essas pontes que nós colocamos como crescimento fazem com que os funcionários tenham mais cursos, fazer com que nós tenhamos uma sede própria da Câmara, essa integração Câmara com comunidade” (Entrevista 07).*

*“Você não pode exigir de um profissional aquilo que infelizmente não lhe dá condições de exercer aquilo que lê e faz na plenitude, a CMF ela está no lugar errado, o espaço físico está totalmente debilitado que deprime o profissional em exercer a sua profissão, então a primeira coisa é adequar e trabalhar urgentemente para a construção de um novo prédio” (Entrevista 08).*

*“A capacitação ela está existindo, não sei se modestamente ou mais intensamente, isso na nossa atividade do dia-a-dia a gente acaba não acompanhando, isso porque diz mais respeito à Mesa Diretora que tem essa prerrogativa. Mas eu vou repetir com o intuito de poder contribuir, esse trabalho de conhecer e de voltar para dentro, que eu me referi, de poder conhecer a instituição como um todo, eu acho que é isso que realmente está faltando. A partir dali porque, que outra motivação, nós temos excesso de pessoas, até tem, mas acho que o problema real não é nem esse, tem dificuldade do espaço físico, tem, mas nós temos muito ainda o que produzir e não pode ficar somente atrelada a capacidade do servidor, ele não pode ser uma ilha, as várias ilhas dentro da Câmara, isso tem que acontecer como um todo, então a hora que ele conhece a atividade, a instituição, e souber realmente a importância disso o resultado vai ser muito mais positivo, então mesmo repetindo destaque esse aspecto como prioritário” (Entrevista 09).*

*“Buscar uma ação baseada em dados científicos que definam que estratégias adotar; uma gestão mais participativa, ouvindo o cidadão, funcionários e Vereadores” (Entrevista 12).*

*“Corpo de trabalhadores qualificado para dar informações com qualidade, ter murais ou painéis repletos de informações como, projetos em tramitação, ordem do dia, audiência pública” (Entrevista 19).*

*“Eu penso que a Câmara poderia instalar e instituir uma biblioteca pública, poderia dispor de equipamentos de informática liberados para a população carente utiliza-los, principalmente a internet, sem a cobrança de valores, ter um centro de arquivo onde pudesse dispor para a população para pesquisa e acesso, uma melhor estrutura, que isso é parte funcional da estrutura física e que hoje a nossa não tem e que futuramente terá como melhores espaços e equipamentos, eu penso que de uma maneira geral ela se fazer presente também em bairros com sessões itinerantes e discussões de problemas, mesmo que não delibera, mas tem que levar, trazer e reivindicar e estimular a cidadania, inclusive tem um projeto de minha autoria que estimula o aluno cidadão, a Câmara deveria começar a por em prática, trazer essas crianças, que eles fossem os legisladores temporários onde suas idéias fossem aproveitadas e mandadas às autoridades constituídas, aí você ia começar a formar a capacitação do cidadão como um todo” (Entrevista 21).*

*“Centralização da Administração e vereadores” (Entrevista 25).*

*“Deve ser implantado o próprio PROCON da Câmara Municipal. Mostrar condições de mostrar a sua importância e trazer o cidadão cada vez mais próximo da Câmara Municipal. Eu acho que a Câmara vai atingir um grau que o próximo presidente não vai poder retroceder, ele vai ter que dar continuidade a um trabalho que a própria sociedade vai cobrar” (Entrevista 27).*

*“Diria estar na comunicação mais direta com o munícipe, como eu disse anteriormente, a Câmara se comunica mal, a Câmara não divulga aquilo que fez bem, o munícipe tem dificuldade, muitas vezes em saber se ele pode construir a sua casa, se existe a possibilidade de fazer aquele arruamento, se ele pode instalar a sua água ou a sua luz. Ele muitas vezes não sabe porque uma enxurrada de leis é aprovada e ele não recebe este tipo de informação, então isto poderia melhorar” (Entrevista 28).*

*“Divulgação constante dos atos, através de informativo a fim de que, também, os vereadores procedam à distribuição nas comunidades” (Entrevista 29).*

*“A necessidade de melhorias e mudança da administração atual” (Entrevista 30).*

#### Questão nº 25

*“A melhoria que podia se dar, além do anexo que existe hoje, um prédio novo para a Câmara, isto seria uma saída para uma inovação de melhoria para o cidadão, um espaço maior que tenha estacionamento, que ficasse mais vinculado ao conforto do usuário para o atendimento, porque hoje a Câmara esta dividida em duas partes, uma na praça XV e a outra na Praça dos Bombeiros, tudo isso deveria ser em um prédio só, acho que o projeto da nova Câmara de Vereadores facilitaria mais o acesso ao cidadão” (Entrevista 01).*

*“O cidadão primeiro, no geral, lembra em quem votou pelo menos, começa a lembrar em quem votou, (...). Ter alguns veículos que cobrem com mais perfeição e proximidade a realidade da cidade, ter um veículo que tenha uma página só para a capital sobre Florianópolis, este por ter esse instrumento cobre com mais perfeição e fidelidade a realidade diária, do dia-a-dia de nossa Cidade. (...) visitar a sessão da Câmara, quer dizer buscar ou participar na Câmara e se não tiver este instrumento de busca, se você tem problema no seu bairro reúna os moradores, faça uma reunião chame o Vereador para ir lá, vá a Câmara, solicite espaço lá, busque os espaços lá, tribuna livre, solicite através do Vereador que conheça audiências públicas ou reuniões para serem discutidas em seu bairro. Tem que haver uma ação mobilizadora, questionadora de formar agentes cidadãos críticos, isto é papel da associação, se ela faz isso ela vai perdurando vícios que deveriam estar sepultados que a relação fisiológica do cidadão como político, como parlamentar” (Entrevista 02).*

*“Primeiro nós precisamos de espaço físico, hoje ele é carente nas suas galerias, segundo que ele precisa ser mais bem informado como eu já havia dito do que está acontecendo e isso só com a TV Câmara ou uma divulgação maciça nos jornais de circulação e periódicos. E fora isso essa integração tem que se dar melhor na divulgação dos processos a serem votados e já votado” (Entrevista 03).*

*“Eu acho que da mesma forma esse mecanismo de abertura ele teria também ser para o outro lado, nos estamos discutindo o orçamento que é uma coisa que envolve toda a Cidade, pouca gente sabe o que está se passando, pouca gente freqüente, então a Câmara, como não tem a TV Câmara, poderia ter alguma coisa nos ônibus, nos terminais, no mural da Câmara, (...), às vezes são coisas fundamentais para a Cidade e que ninguém sabe o que está se passando lá dentro, acho que isso também poderia ser feito, só basta ter vontade” (Entrevista 04).*

*“Eu tenho além dessas questões, elas estão inter-relacionadas, eu teria uma sugestão, eu devo apresentar ainda esse ano, no início do próximo exercício, a necessidade da Câmara fazer sessões itinerantes, da Câmara uma vez por mês, ou a cada bimestre, a Câmara comparecer em uma região da cidade para ouvir o munícipe, para descentralizar o poder e criar novos canais de comunicação” (Entrevista 05).*

*“Renovar aquele nosso apelo de que a Câmara vai ao encontro à cidade, onde a cidade não tem disponibilidade de chegar até a Câmara, a questão da Câmara itinerante, que a Câmara se esforce nos próximos anos, para fazer com que o processo de debate sobre o orçamento seja uma questão que tenha início e que tenha consulta (...)” (Entrevista 06).*

*“Eu já respondi em itens anteriores, eu vejo o cidadão como em comunidade, ele tem que se preparar também, ele tem que trazer para o poder legislativo até para as sessões, até para as audiências públicas das comissões o que verdadeiramente a comunidade está querendo, os assuntos que são mais importantes na comunidade como um todo e que este todo atinja a maioria. Outro ponto interessante é a Câmara indo até os bairros, vai discutir com a comunidade o que realmente ela deseja e necessita, visando e simplificando o que é melhor para todos” (Entrevista 07).*

*“Existem várias formas de você fomentar a questão de melhorias, criar melhorias, mas não é só a Câmara que tem que se adequar, o cidadão também que estar adequado. Por várias vezes, manifestações distintas na Casa, as pessoas não se comportam como deveriam se comportar, existe um estágio de cultura, que nós Vereadores temos que ultrapassar, mas em contra-partida, o cidadão também tem que ter esta elevação de conduta para com o legislativo, tem que se respeitar para ser respeitado” (Entrevista 08).*

*“Também tenho a necessidade de repetir o que disse. Nós precisamos dotar a Câmara de condição, de infra-estrutura, para que possamos mostrar a nossa cara. Nos precisamos mostrar para a sociedade o que a gente faz, a gente não tem outro caminho a não ser a televisão, rádio, tablóide, ou intensificar o número de reuniões, estar mais próximo, trazer o cidadão para mais próximo das decisões. Nós fizemos isso, mas o resultado não é significativo, precisa de instrumentos, a internet é uma grande aliada. A Câmara tem se valido, tem um bom sítio e tem um bom trabalho, agora precisa realmente popularizar mais isso, precisa realmente criar outros caminhos especialmente a isso que eu me referi que por certo o resultado vai ser muito mais positivo” (Entrevista 09).*

*“Iniciar com uma maior divulgação, que estimulará uma maior participação do cidadão” (Entrevista 12).*

*“A Câmara deve dar ciência ao cidadão dos projetos que estão tramitando e dar condições para que ele possa dar a sua opinião também, eu acho que a Câmara é a representação do povo e o povo deve saber, tem gente que pensa que eles nos elegeram para representar, mas eu não vejo a representação popular, com exceção no momento do voto, mas em todos os momentos que houver algum projeto a ser votado na Câmara, até nome de rua, a comunidade deveria participar dessa discussão” (Entrevista 19).*

*“A implantação da TV Câmara que tem uma audiência enorme, isso já é confirmado em diversas cidades onde já foram instaladas; periódico e informativo com tempo para chegar as comunidades que fossem distribuídos, são dois fatores importantes e aí você divulgaria o que o parlamento pode fazer para o cidadão e o que o cidadão pode fazer para o parlamento” (Entrevista 21).*

*“Chamando a sociedade através da televisão aberta, dos jornais, para a realização de audiências, para a discussão dos seus problemas e projetos de lei, enfim tudo aquilo que afeta a sua vida, mas só vai poder acontecer isso a partir do momento que nós chamarmos a população abrindo mais a nossa Casa” (Entrevista 27).*

*“Diria que nós deveríamos intensificar as sessões públicas, deveríamos intensificar os seminários, chamar mais a população e mais o cidadão para que ele estivesse mais interado daquilo que está acontecendo na Câmara Municipal. Acho que se tivéssemos um local adequado, uma Câmara com mais condições de receber as pessoas, com mais capacidade tecnológica, acho que iremos avançar bastante nisso” (Entrevista 28).*

*“Embora já exista o espaço cedido pela Câmara para que as entidades representativas possam expor suas idéias e reivindicações, acho que podíamos ampliar, talvez com sessões especiais só para estas atividades” (Entrevista 29).*

## Questão nº 26

*“Acho que está bom, pelo menos meus funcionários não tem reclamado do atendimento, o material didático, tudo que a gente precisa, a gente sempre foi bem atendido, acho que está de bom tamanho” (Entrevista 01).*

*“Com relação aos funcionários da Câmara é uma coisa similar aos cidadãos, a Câmara não tem espaço para ouvir os funcionários, tem arremedos de posicionamentos dependendo das organizações que fazem arroubos e que na essência não entendem nada de democracia, a ouvidoria não é só para o cidadão, é para o funcionário interno também, é papel do cidadão estimular a participação” (Entrevista 02).*

*“Acho que sim, acho que a participação e a transparência que ainda está faltando dos efetivos da Câmara em relação aos Vereadores é muito grande e eventos que poderiam ser promovidos no sentido de uma melhor integração, acho que seminários poderiam ser feitos para que houvesse uma maior integração entre os funcionários e Vereadores, tem funcionários que até hoje eu não conheço” (Entrevista 03).*

*“Acho que além do espaço físico, além da valorização do profissional, acho que deveria ter seminários, encontros, acho que a gente pouco trabalha com isso, a Câmara é quase uma empresa, tem duzentos funcionários e há pouco contato, qualquer empresa se encontra de tempos em tempos, avalia perfil, há a avaliação de desempenho, tem instrumentos para acompanhar, (...), então eu acho que a Câmara tinha que ter um pouco mais de inserção junto a questão de pessoal, ela é muito burocrática, (...) Acho que deveria ter uma política de pessoal bem mais positiva, tem que estar motivando as pessoas, tem que estar valorizando eventualmente punindo, ela não pode ficar entra ano e sai ano tudo igual” (Entrevista 04).*

*“Eu acho que isso é um estilo de administração, e a cada administração, cada Mesa Diretora tem seu próprio estilo, suas próprias políticas, mas eu adotaria um sistema baseado nas teorias organizacionais modernas, baseado em criar canais de escutar a opinião do servidor, ele tem o direito de se expressar, ele deve ter o direito de se comunicar, (...) é a pessoa que sabe como o trabalho se desenvolve, e ela melhor do que ninguém teria sugestões para fazer essa implementação de melhorias, alterações de rotinas, de métodos de trabalho, de tramitação de processos, de comunicação com o Vereador, a memória da Câmara ela reside em um significativo percentual de seu servidor, e ele deve ser aproveitado, não só pela Mesa Diretora, mas pelos próprios parlamentares” (Entrevista 05).*

*“Eu creio que citei algumas delas, mas eu quero destacar a idéia de que o espaço profissional, seja ele público ou privado, tenha assentamento na valorização daqueles que trabalham e produzem efetivamente a maior parte das riquezas. Esses são os permanentes, os Vereadores passam, (...), mas isso acontece quando o ambiente é valorizado, então a idéia de que a gente deve maximizar, de estabelecer a valorização profissional como elemento mais próspero da existência da Câmara, é uma boa idéia” (Entrevista 06).*

*“Eu vejo que existem algumas emendas na Câmara Federal e no Senado que podem atribuir algumas ações em termos de inovações para a Câmara de Florianópolis a partir do ano que vem. Eu vejo que isso aí, a medida que se tenha um orçamento um pouco melhor, isso aí vai traduzir em benefício para todos nós, funcionários, Vereadores e o próprio cidadão” (Entrevista 07).*

*“Várias coisas devem ser detalhadas e especificadas, alto ajuda, apoio, várias fórmulas que pautadas na questão humana do cidadão existem vários funcionários com problemas, que a Câmara deveria dar apoio institucional para corrigir este viés, que pode ser ou não uma encrência do indivíduo, mas tem que ter este suporte, não é apenas ter uma UNIMED da vida, é ter o calor, o valor, é dar valor e calor as pessoas, ou seja, criar uma comissão na Câmara para começar a pentear um por um com uma conversa franca: você está satisfeito com aquilo que faz? Como é a tua vida? Como está a sua cabeça? Saber fazer um diagnóstico, mais não é como uma coisa empírica com profissionais adequados” (Entrevista 08).*

*“Reuniões de trabalho com avaliações, sugestões e críticas, despido de qualquer situação, muitas vezes até da condição hierárquica, para que possam todos estar muito mais próximos, como sócios da mesma empresa, discutindo o mesmo assunto e advogando em favor dos mesmos interesses, o primeiro deles é o interesse público, o segundo deles é o interesse do servidor, da instituição e dos parlamentares, porque estes também vão a encontro do interesse público, então eu acho que estes encontros contribuiriam muito mais” (Entrevista 09).*

*“Convidar os funcionários a participar das decisões e das responsabilidades” (Entrevista 12).*

*“Qualificação, ser aberto, dar ciência aos funcionários do que se passa, muitas vezes não se conhece o que está por trás das discussões dos Vereadores, nós discutimos muitas vezes, reuniões só de Vereadores, elas precisam ser mais abertas. Os funcionários deveriam cobrar mais de seus chefes a respeito de questões discutidas de portas fechadas. Então deveria ser mais aberta, não deveria distinguir, é um corpo só, Vereadores, Direção, um colegiado e trabalhadores, então todos deveriam ter ciência de tudo que ocorre na Câmara” (Entrevista 19).*

*“Acho que a Câmara deveria trabalhar a reciclagem constante do servidor, a realização de treinamento, palestras, interações, desenvolver a capacitação do servidor como um todo, interagindo com a empresa, fazem com que o desenvolvimento e o bem estar interno fosse transferido para os usuários da Câmara, isso você só faz com um ambiente gostoso, salutar onde o indivíduo teria o prazer em recebe-lo onde você já vê em seu semblante quando adentra a Casa do povo, isso a Câmara ainda precisa motivar um pouco, criar uma cultura diferente, também por acomodação as vezes até do servidor, mas a medida que ele fosse sendo instruído e reciclado acho que você iria superar isso e daqui a pouco você só teria gente boa, quase que se conseguir um ISO, a qualidade, é isso que se pensa e que precisa ser feito” (Entrevista 21).*

*“Nós precisamos falar a mesma linguagem, eficiência e prestação de serviço ao cidadão. É essa a nossa obrigação, a prestação de serviço a cidade, é isso que devemos ter como meta. Um perfeito trabalho de qualificação que seja aproveitado por todos os funcionários sem exceção” (Entrevista 27).*

*“Recentemente foi feita a reforma administrativa na Câmara e ela teve como objetivo melhorar a situação do funcionário. Uma outra questão que pode melhorar seria a questão salarial, também é um avanço que a Câmara poderia já se antevendo, fazendo sempre as suas reservas financeiras, eu acho que poderia qualificar mais, exigir do funcionário que ele se qualificasse mais dentro daquilo que ele desenvolve dentro da sua atividade fim, seja ele no setor legislativo, no setor financeiro ou no setor jurídico. Então eu acho que está relação veio com essa reforma administrativa, é uma reforma recente está sendo implantada e tenho certeza que irá surtir algum fruto à frente” (Entrevista 28).*

*“O corpo funcional é representado por sua entidade de classe. Creio haver bom relacionamento entre as partes” (Entrevista 29).*

#### Questão nº 27

*“A melhoria que observo é estrutura que devemos ter melhor do que se tem hoje, que parte do executivo, o cidadão sempre está cobrando do Vereador, mas este Vereador não tem o poder de executar, ele fica às vezes*

impossibilitado de ajudar o cidadão, a partir da hora que o executivo der esse respaldo maior ao Vereador, ele ira desenvolver melhor este trabalho perante o cidadão” (Entrevista 01).

“Primeiro lugar o parlamentar tem que ser exclusivo ao mandato, se licenciar de outras atividades públicas. Segundo: sessões no período diurno, matutinos ou vespertinos. Terceiro: sessões itinerantes nos bairros para discutir todos os aspectos de vida daquele bairro. Quarto: discutir o orçamento que é o coração, é o pulmão da cidade, que é o dinheiro que está sendo aplicado, instalar a TV Câmara, dinamizar a utilização da Internet para intercâmbio, montar uma ouvidoria interna, enfim democratizar as relações internas e com a sociedade” (Entrevista 02).

“O Vereador sofre uma pressão muito grande de todos os lados, ele cede algumas e outras não e aquele que cede em geral ele se compromete. Quando ele se compromete, ele cria uma imagem negativa na sociedade. Então eu ainda acho que esse comprometimento com as necessidades de campanha, etc, faz uma ligação promíscua que não deveria mais acontecer, mas o modelo político ainda é esse e o papel real do Vereador, ele tem que ser uma pessoa isenta, justa e que tenha que apresentar soluções para a comunidade, isto via projetos e também na correta fiscalização não tendenciosa, independente de posição ou não, por isso eu acho que uma melhoria generalizada no comprometimento do Vereador com municípios ainda é muito longa, muito distante e ela ocorre porque muitas vezes a comunidade também vota mal” (Entrevista 03).

“Acho que o Vereador deveria ter seu instrumento de divulgação, seus boletins. Acho que isso é um trabalho que até a Câmara poderia ajudar, muitas vezes a gente faz este trabalho com nosso próprio dinheiro e se gasta com milhões e milhões de copias de projetos que as vezes ninguém lê, acho que todo Vereador deveria ter seu informativo, ou a Câmara eventualmente ter um informativo dela e ali colocar espaço para os Vereadores não só para opinarem mas também para posicionarem sobre seus projetos, poderia se ter uma espécie de jornal da Câmara, uma coisa mensal, algo assim que nos permitisse fazer essa ligação com o cidadão e a Câmara, acho que isso é uma coisa viável, hoje se tem uma estrutura de imprensa de relações públicas na Câmara que se limita a ter um contato eventual com determinado jornal, acho que é pouco, a Câmara deveria ter uma política de comunicação bem mais agressiva, mais presente” (Entrevista 04)

“Além da que falamos, o parlamentar no Congresso Nacional, na Câmara Federal, nas Assembléias Legislativas e nas Câmaras Municipais, deveria ser um dogma com grande respeito pela vida humana e um grande respeito pela pessoa que está a sua frente, seja em que circunstância for, que seja essa pessoa portadora de um status social que tiver, o grande respeito pela vida humana, e esse respeito vai elevar o Vereador a ter uma atitude significativa. Uma segunda questão que eu coloco, é ele ter um compromisso de fidelidade com o exercício do mandato, a função do Vereador não deve ser considerada como um segundo emprego, a função do Vereador não pode ser considerada como você fosse um procurador de determinados segmentos da sociedade. A função do Vereador deve ser a função de procurador eleito pelo povo e para representar o povo. A partir do momento que o Vereador perde esta perspectiva, ele pode até ser intelectualmente brilhante, pode ser socialmente bem colocado, mas ele deixa de desempenhar sua missão. Esses compromissos são na minha opinião os compromissos sociais, se o Vereador tiver esses dogmas, estas bandeiras, inevitavelmente quando houver uma próxima eleição, e até eu diria que não muitas vezes o povo é subestimado, e hoje com os modernos meios de comunicação, internet, televisão, a instantaneidade da comunicação, mesmo que o Vereador ou o parlamentar em qualquer esfera ele não perceba, ele está sendo avaliado, ele está sendo observado. É claro que alguém pode dizer, mas ainda algumas pessoas são reeleitas sem ter o mérito, é porque isso em um determinado tempo, essas mentiras, elas se desnudam” (Entrevista 05).

“Eu quero ter mais pernas, mais disponibilidades, maiores condições estruturais para que eu possa ao máximo me aproximar mais das pessoas, a minha ação política envolve muita presença e muito calor humano e eu tenho a felicidade de estar me ocupando desta função que me tirou da minha sala de aula que eu gosto tanto para ser Vereador eu preciso que desta coisa viva, que é a condição humana muito próxima das pessoas com seus dramas e com suas alegrias, mas eu quero estar junto das pessoas, é vital para o meu exercício” (Entrevista 06).

“Nós temos que aumentar nossa assessoria que ainda é muito pequena, nós temos que ter mais assessores com maiores conhecimentos para nos ajudarem em termos de todas as áreas do legislativo, hoje nós fizemos as nossas indicações, requerimentos, projetos e nós temos que ter alguém para acompanhar, eles tem que caminhar mais rápido, por exemplo, você põe uma obra numa rua no orçamento e você tem que fazer com que o executivo faça o projeto desta obra, você não vai executar nunca, então você tem que ter alguém, hoje somos nós que fizemos isso tudo, então hoje nós temos que ter uma assessoria mais abrangente com mais qualificações em áreas para atingir os nossos objetivos, atingindo os nossos, conseqüentemente atingiremos os objetivos do povo de Florianópolis” (Entrevista 07).

“A partir do momento que a CMF tiver mais voltada as comunidades, com a descentralização, isso ai vai melhorar e muito a participação e a aproximação, e o crédito dela para compor. Não é apenas vinde a mim, nós temos que ir também as pessoas” (Entrevista 08).

“(…) Eu consigo fazer uma auto-crítica do meu trabalho, do desejo de que possa cada vez mais me aperfeiçoar, por isso eu me valho muito não só das reuniões mas muito do instrumento da internet e da correspondência, a fim de que eu possa aprimorar esse meu trabalho, porque quem realmente é político, quem realmente gosta do que faz tem necessidade de poder dar razão a isto, de poder escutar e traduzir aquilo que agente extrai lá da população através dos diversos momentos da nossa atividade, poder extrair isso e traduzir na



*nossa atividade parlamentar, e aí vai aquela conjugação do político com o parlamentar, tudo aquilo que eu vou buscar na minha atividade política eu tenho que trazer para a minha atividade parlamentar para que isso possa estar normatizado na construção de uma legislação condizente e adequada e além disso e principalmente também, uma legislação que vá ao encontro da expectativa do cidadão, então isso nós precisamos ainda aprimorar muito, mas isso vai muito do exercício da própria cidadania, e esse exercício com o reflexo da democracia, a democracia assim como o Brasil é muito jovem ainda, embora eu entenda que ela já esteja consolidada e irreversível, mas ela precisa não só ficar na palavra e no texto e nas instituições fortes como o Brasil tem, mas ela precisa estar muito mais no exercício, e esse exercício nos estamos aprendendo e amadurecendo no dia-a-dia, tanto o político quanto o cidadão e vice-versa, eu acho que é um aprendizado conjunto e que precisa ser aperfeiçoado por ambas as partes” (Entrevista 09).*

*“Ouvir cada vez mais, buscando analisar se o interesse do cidadão não vem de encontro aos interesses coletivos; utilizar uma pesquisa como essa para definir ações a serem tomadas” (Entrevista 12).*

*“Cada um pensa de sua maneira, a minha condição é que eu pudesse ter mais tempo de estar diariamente discutindo e que não só ficasse encastelado aqui, eu estou aguardando que venha esse pessoal, através da reforma administrativa para eu poder sair daqui fazendo meu trabalho junto à comunidade” (Entrevista 19).*

*“Aí é um ponto que se você tivesse condições para trabalhar cada um teria uma capacidade de criação, e essa capacidade envolve servidores que te atendem em gabinete, servidores efetivos e as comissões de trabalho, então você também não pode criar uma expectativa e enganar o cidadão e depois quando chega aqui não tem uma estrutura de respaldo, então eu penso que primeiro se deveria capacitar também os gabinetes, reciclar, dar condições de equipamentos e de contato com o cidadão, aí então você com certeza iria abrir muitas e muitas portas” (Entrevista 21).*

*“A realização de mais Audiências Públicas visando discutir os problemas da comunidade” (Entrevista 25).*

*“Todos nós temos que nos aperfeiçoar dia-a-dia, temos que melhorar. Com relação ao cidadão devemos escuta-lo, analisar e pensar na cidade” (Entrevista 27).*

*“O Vereador deve sentir-se sempre comprometido com o cidadão e com a sua cidade, então como disse no início da entrevista, eu procuro sempre receber o cidadão, conversar e me comunicar com ele, informar das minhas atividades na Câmara, me colocar sempre ao lado dele no que diz respeito as dificuldades que ele encontra para resolver os seus problemas porque a máquina é grande, é complexa e burocrática, ela é emperrada e tem dificuldade de se relacionar com o munícipe. Então o papel do Vereador é essa ponte entre o executivo, o legislativo e o cidadão. Ele tem que saber unir essas duas pontes, o papel dele é facilitar a vida do munícipe, para que ele tenha condições de ter uma qualidade de vida melhor, acesso mais rápido e tranquilo aos serviços públicos e fazer com que ele se sinta protegido e representado, esse é o grande desafio e papel do Vereador na relação com o cidadão” (Entrevista 28).*

*“Sim, há um percentual grande da população que desconhece o papel do vereador. A Câmara deveria fazer um resumo dos tópicos mais significativos para divulgar. É comum ouvirmos do cidadão: - “Não fizeste a minha rua. Estou sem luz no poste” (Entrevista 29).*

*“Condições estruturais” (Entrevista 30).*

## APÊNDICE I – ÍNTEGRA DAS ENTREVISTAS COM LIDERANÇAS COMUNITÁRIAS (ASSOCIAÇÃO DE MORADORES OU CONSELHOS COMUNITÁRIOS)

**Questão nº 1** - Descreva detalhadamente as atividades realizadas pelo Conselho/Associação.

**Questão nº 2** - Como você se sente sendo um dos representantes de sua comunidade?

### Questão nº 1

*“O objetivo principal da associação é fazer de tudo que estiver ao alcance para a melhoria da qualidade de vida dos moradores na sua área de atuação,(...) e dessa forma discutir todos os aspectos, questões ambientais, de segurança, da educação, lazer, saneamento, saúde, todas essas questões tem a ver com o dia a dia da associação, além de todas estas questões nós ainda temos uma creche construída e mantida pelos moradores através desta associação com 45 crianças, de 4 meses a 3 anos, é um patrimônio pela qual a gente tem uma responsabilidade muito grande, a associação se reúne semanalmente para discutir isso, sendo exigido para deliberação um quorum mínimo de 9 pessoas, então toda a semana as segundas-feiras das 20 às 22hs, na semana passada foi realizada a 75ª reunião deste mandato” (Entrevista 15).*

*“As atividades que o Conselho realiza são as seguintes: nós atendemos 60 crianças, de 0 a 6 anos em tempo integral, ou seja, elas entram as 7:30 da manhã e saem as 18hs, elas tomam café da manhã, elas fazem lanche as 10hs da manhã, elas almoçam, elas dormem, tomam lanche das 15hs, jantam, muitas tomam banho e vão para casa de banho tomado. Esta é a atividade principal. Fora esta atividade nós temos curso de manicure, pedicure, bordado, culinária, computação, atualmente não fizemos mais por falta de espaço físico. Convém citar que este Conselho é o único que não tem sede própria, esta casa aqui é alugada, (...). Além das atividades já comentadas, a comunidade nos solicita ajuda da mais variada, como transporte e aconselhamentos referente a questões de doenças, saúde e direitos, enfim é todo um processo que se faz, inclusive a creche serve de lugar para as crianças, que já foram nossos alunos, ficam porque senão ficarão nas ruas e como existe um amor muito grande por estas crianças nunca dizemos não” (Entrevista 16).*

*“Na verdade a minha associação foi criada em 1985 em cima da questão do saneamento básico da bacia desta região. A gente estava prevendo que o futuro iria ser comprometedor e em 1985 criamos nossa associação exatamente para lutar na questão do saneamento básico, de lá para cá, de 1985 até o presente momento, foram várias lutas e elas ainda continuam, foram criadas outras ongs aqui na região, inclusive foi criado o comitê de gerenciamento da bacia da região, só que infelizmente nós fizemos a nossa parte, e a nossa parte não é executar obras, a nossa parte é reivindicar ao poder público municipal e estadual, através de ofícios, através de manifestações, de denúncias, então acho que houve por parte do poder público municipal e estadual a omissão que não investe em saneamento básico onde a nossa região encontra-se nessa situação, uma situação precaríssima com relação ao saneamento básico (...), eu acho que daqui para frente a gente tem que mudar a nossa luta através de manifestações e cobranças da população e órgão responsáveis para ver se resolvam definitivamente a questão do esgoto aqui da região” (Entrevista 17).*

*“As nossas atividades são em prol as crianças, trabalhos sobre a dificuldade da comunidade, por exemplo, em ter esse acesso junto a Câmara de Vereadores. Procuramos estar sempre em contato com o poder político, contato este que é muito importante para auxiliar na aproximação cidadão-agente público. Trabalhamos também verificando o que falta para a comunidade, por exemplo, um posto policial ou um posto médico. A gente como associação comunitária reúne o próprio grupo, colhemos respostas que realmente dêem algum significado para a comunidade, realizamos debates e mandamos ofícios ou se não marcamos reuniões. Isto está tendo bastante êxito porque todos os nossos trabalhos, os ofícios que estão sendo enviados, estão sendo bem aceitos, e eles estão nos respondendo realmente e com isso a gente está conseguindo alguma coisa para a nossa associação e comunidade” (Entrevista 18).*

*“Uma série de grupos são trabalhados aqui no Conselho como: grupos de hipertensos, diabéticos, terceira idade, mães, grupo de capoeira que foi montado para crianças carentes e recentemente criamos uma oficina de música. São grupos que foram criados pelo Conselho com o objetivo de atender a comunidade onde muitas pessoas, por questões financeiras, não têm a oportunidade de realizar alguns desses trabalhos” (Entrevista 20).*

*“A nossa associação realiza várias atividades junto a comunidade, a primeira delas, que é a principal e a mais importante, é cuidar do abastecimento de água, aqui não temos abastecimento pela CASAN, toda a associação é que faz a manutenção, enfim é que cuida do abastecimento de toda a comunidade, que cobra a água de casa por casa, que faz o tratamento, (...), com aproximadamente 2000 pessoas. Nós temos também outras atividades, como escolinha de futebol para crianças, ginásticas para senhoras e moças, tudo grátis. (...) Nós temos também um trabalho muito grande com os pescadores, temos um trabalho também importante que é o esporte de jovens, onde temos uma área de lazer (...), enfim nossa associação é muito importante para a região pois além do que falado, todas as reclamações dos moradores da região vão para a associação porque é uma comunidade muito longe dos órgãos públicos, como Prefeitura ou Câmara, então toda quarta-feira, os moradores participam da reunião realizada pela associação e fazem seus pedidos. Estas reuniões são realizadas pela diretoria e são abertas para a comunidade onde qualquer de seus membros poderá participar com*

reclamações, reivindicações, enfim a pauta da reunião é sempre aberta e nós temos um significado número de participantes” (Entrevista 22).

“Nossa entidade trabalha como todas as outras, na busca de qualidade de vida e dos anseios dos moradores, principalmente nas áreas de educação, saúde e saneamento básicos, pois nós somos uma comunidade que recebe muitos turistas e trabalha com o turismo e são imprescindíveis a qualidade da água do mar e também o saneamento básico para que isso seja jogado de volta ao mar. Então nós temos um trabalho de já de alguns anos, nossa entidade já tem 16 anos, é uma entidade forte que vem ao longo do ano fortalecendo esse trabalho que é um trabalho do terceiro setor que busca na realidade os anseios de cada morador” (Entrevista 23).

“O conselho da comunidade é uma entidade comunitária sem fins lucrativos. Tem por função ajudar a melhorar as condições de vida da comunidade, através de reivindicações, tanto no campo cultural como social da mesma. Desenvolver palestra de conscientização, trabalhos com idosos, jovens e adultos. Se envolver nos problemas de educação, na escola, no saneamento básico além de oferecer a comunidade opções de lazer. Na verdade é um trabalho de integração e parceria: conselho, órgãos públicos e comunidade” (Entrevista 24).

“Nossa Associação de moradores tem como objetivo principal trabalhar em prol da qualidade de vida em nossa região. Obviamente, também trata de problemas corriqueiros e presentes em qualquer comunidade, como segurança, limpeza, etc. Ultimamente nossas reuniões tem tido como pauta principal a preocupação dos moradores com a exploração imobiliária indiscriminada” (Entrevista 26).

“A Associação trabalha dentro dos parâmetros da comunidade, de todos os modos, com relação a problemas de ônibus, ponto de ônibus, asfalto, saneamento básico, enfim tudo que a comunidade necessita, através da associação a gente faz um ofício e encaminha a Prefeitura, Núcleo de Transporte, etc., para que esses problemas sejam resolvidos” (Entrevista 31).

“O nosso Conselho Comunitário tem um trabalho de amparar os moradores da nossa comunidade. Nos fazemos um trabalho em todos os segmentos que estejam ligados a nossa comunidade, quer na implantação do Plano Diretor, quer nas políticas aplicadas para a região, no sistema de transporte, no sistema de saúde, nas áreas de interesse social, nas áreas de preservação permanente, sempre procurando a melhoria dos moradores da comunidade” (Entrevista 32).

“Desde que assumimos, tivemos uma preocupação muito grande com o índice de analfabetismo e a baixa escolaridade aqui da região, principalmente das pessoas mais idosas, que são pessoas que vieram do interior para cá com a ilusão de que a ilha tinha qualidade de vida, (...). Em março criamos o projeto OAB Cidadã, que um evento realizado pela Ordem dos Advogados do Brasil em parceria com as comunidades, onde é dada assistência jurídica a elas, esse evento quando é realizado nos bairros, a OAB vem com pessoal para a realização de carteira de identidade, certidão de nascimento, CPF, carteira de trabalho, título de eleitor, enfim todos os documentos. (...), foram 2286 atendimentos na comunidade, foi bárbaro, tínhamos também dentista, pessoal qualificado a dar informações sobre doenças, alistamento militar, (...) Depois disso nós realizamos uma transferência de título de eleitor para poder aumentar o número de leitores da região, (...). É mais fácil nós trazeremos essas ferramentas para a comunidade porque ela não vai até o centro com o intuito de realizar esse objetivo. Nós realizamos eventos da associação, um deles foi um casamento coletivo, onde tivemos 17 casais, foi um evento maravilhoso, (...). Agora no mês de outubro estamos programando um novo evento que é uma festa para as crianças, (...), depois temos a festa de Natal e no ano que vem teremos a festa de aniversário de 18 anos, a maior idade da associação, estamos programando uma grande festa. Tem outras coisas que realizamos que são cursos como: mecânica de motos, cursos profissionalizantes, cursos de informática. Temos vários projetos que estamos começando a colocar em andamento como: horta comunitária, padaria comunitária, dentre outros, só de depende de recursos que vêm de fora, pois a associação não dispõe de recursos e nós criamos um quadro associativo com pagamento de mensalidade e emissão de carteirinha que terão benefícios através da rede de convênios com farmácias, supermercado, clínica médica, padaria, loja de material de construção, (...), que estamos fazendo, onde tanto o proprietário da empresa como o associado terão grandes benefícios. É a filosofia do ganha-ganha. A associação sai ganhando porque tem um número maior de sócios e consegue captar recursos para pagar a sua água, a sua luz e telefone e investir em projetos sociais. O comércio também sai ganhando porque, apesar de diminuir sua margem de lucro, vai aumentar a sua lucratividade pela circulação de mercadorias e vai poder crescer e gerar empregos e a comunidade também ganhará porque vai ganhar os descontos em função do convênio” (Entrevista 33).

“Realizamos atividades de lazer e prevenção e também necessidades da comunidade. Campeonato de dominó. Campeonato de futebol de areia, infantil e adulto. Vôlei de praia, fut-vôlei. 1º carnaval de praia. Todos os anos realizamos festas natalinas e dias das crianças. Fazemos também prevenção de câncer de pele e uma tarde de lazer. Pagode na praia em temporada de verão. Discoteca infantil. TainhaFesta, um evento popular com atrações somente local. Colaboramos para o desenvolvimento da comunidade como um todo, através de solicitações junto a Prefeitura e outros órgãos” (Entrevista 34).

## Questão nº 2

“Sinto-me bem, orgulhoso, pelo fato de poder estar representando a comunidade, este distrito em particular, o bairro é muito especial, ele tem umas características que ainda não chegaram naquele ponto de deterioração de outros bairros que infelizmente pela demanda chegaram. Ele tem outra característica que fica ao lado da

estrada, ele mantém as características de anos atrás, um lugar mais tranqüilo, uma população nativa, todos os moradores sentem orgulho de morar aqui, (...), então não tenha dúvida, pode ser trabalhoso mais é muito gratificante” (Entrevista 15).

“Por um lado garboso e honrado e por outro lado entristecido porque nós somos sozinhos na luta. A gente vê uma preocupação da comunidade em querer embelezar uma área de lazer do nosso bairro, mas em compensação a nossa creche que abriga 60 crianças, e estas se não estivessem aqui, com certeza estariam na rua aprendendo a serem marginais, não é vista pela comunidade e não se tem dela a cooperação que se espera. Isto porque, é um bairro muito difícil de se administrar” (Entrevista 16).

“Eu me sinto feliz, primeiramente por ter nascido aqui e eu acho que é responsabilidade de todos lutarem pelo lugar que nasceram e eu pelo fato de ter nascido aqui tenho esta responsabilidade. Faço trabalho comunitário a mais de 20 anos, sempre ligado a movimentos comunitários e religiosos, e agente continua lutando porque acho que é preferível você fazer alguma coisa porque às vezes quem erra é aquele que participa, você não participando não tem chance de errar, eu acho que é participando que você vai consertar e melhorar as coisas. Eu acho que cada um que mora aqui e vieram de outros lugares para morarem neste santuário ecológico tem a responsabilidade de lutarem para se ter maior qualidade de vida” (Entrevista 17).

“Eu me sinto bastante lisonjeado porque as pessoas me escolheram para ser presidente da associação. E para ser um presidente de associação tem que ser ter um trâmite em qualquer lugar que se vá, tem que ter um pouco de conhecimento político, que hoje em dia qualquer comunidade se envolve com a política e conhecimento em todas as partes, por exemplo, Prefeitura, Câmara e outros órgãos públicos para se conseguir aquilo que a comunidade está precisando realmente” (Entrevista 18).

“Eu me sinto muito honrada com isso porque cada vez que se faz alguma coisa para a comunidade a gente percebe que esta comunidade cresce cada vez mais com isso, me sinto muito feliz com toda a minha equipe de trabalho, pois sozinha com certeza jamais faria este trabalho” (Entrevista 20).

“Eu me sinto um pouco frustrado porque uma associação de moradores é muito grande e nosso trabalho é voluntário, é diferente dos Vereadores, eles também são eleitos pelo povo e vão para a Câmara defender a comunidade, mas todos são remunerados para isso, o contrário de uma associação de moradores, que trabalha voluntariamente sem remuneração. É um trabalho muito importante, mas é muito desgastante, acho que isso deveria ser revisto. As associações são eleitas pelo povo e deveria existir um canal, através da Câmara de Vereadores onde seus trabalhos pudessem ser pagos ou pessoas que fazem parte de sua diretoria, que são funcionários públicos também deveriam ser liberados para poderem se dedicar melhor no trabalho da associação, com um canal de fiscalização na Câmara que funcionasse como um Tribunal de Contas, com isso, as associações de moradores seriam mais valorizadas e seus líderes teriam mais vontade para trabalhar pela comunidade, não de uma forma voluntária, porque é massacrante, pois as pessoas acham que você está fazendo um favor a elas, ao contrário, você está trabalhando voluntariamente e muita gente não sabe esta diferença. É um trabalho desgastante e frustrante por ser um trabalho muito importante para a comunidade quando ela é séria e atuante” (Entrevista 22).

“Acho que é valioso e engrandece. É um trabalho voluntário e que bem poucas pessoas tem esse dom e por isso a gente vê muitas comunidades sem representação, é muito triste porque já se consegue pouca coisa com o trabalho desses voluntários e quando não tem as comunidades ficam na dependência de políticos que só aparecem na época de campanha eleitoral com o objetivo de angariar voto” (Entrevista 23).

“Eu me sinto, da mesma forma de quando comecei o trabalho, claro, muito mais experiente e com muito mais malícia. Eu me apresentei a comunidade com a finalidade de ajudar a melhorar a comunidade onde nasci, colocar em prática os meus sonhos do que poderia ser feito para com aquela comunidade. Mas com uma ingenuidade muito grande. Cresci, como se diz na marra, uma escola de vida que jamais vou esquecer. Deparei-me em frente a esse trabalho com vários tipos de pessoas que você nem imaginava existir. Tem que haver muito equilíbrio pessoal, digamos psicológico, para se manter firme em frente a uma entidade dessa natureza. Na verdade um jogo de interesses. Sinto-me na verdade orgulhosa e ao mesmo tempo decepcionada” (Entrevista 24).

“Sinto-me muito honrada, visto que tenho representado nossa Associação em muitos setores, junto a empresários, órgãos públicos, etc” (Entrevista 26).

“Me sinto feliz, é a segunda vez que sou reeleito, então o pessoal gosta muito de mim, eu trabalho em prol da minha comunidade, tudo que eles pedem eu tento resolver ou pelo menos tento conseguir” (Entrevista 31).

“Com uma responsabilidade muito grande, isso nos dá bastante trabalho, temos de estar bem envolvidos, mas acreditamos que todos nós temos que ter uma parcela de responsabilidade para que tenhamos cada vez uma comunidade melhor” (Entrevista 32).

“Eu me sinto muito bem com isso. É uma tarefa que nem sempre você tem a resposta como gostaria, (...) e às vezes é cansativo, é como você ficar malhando em ferro frio, você se doa muito, você fica 24 horas em função da sua comunidade” (Entrevista 33).

“É muito gratificante, mas temos que dar uma atenção especial aos problemas e necessidades da comunidade, mesmo que não tenhamos recursos próprios” (Entrevista 34).

**Questão nº 3** - Qual é a relação que seu Conselho/Associação mantêm com:

- a) sua comunidade?
- b) a CMF?
- c) os Vereadores?

**Questão nº 3**

*“Comunidade - Uma relação intensa, pois todos os problemas efetivamente da comunidade acabam passando pela associação, seja de uma forma ou de outra, (...), nossa associação tem uma posição totalmente independente a partida, então ela tem uma posição mais respeitada, como são pessoas que não tem interesse em persegui nada, e sim em buscar alternativas, viabilizar esse tipo de coisa, então essa relação acontece, a associação acolhe pedidos, abaixo-assinados, para pavimentação de ruas, efetua abaixo assinados, ela dá mais respaldo do que o movimento grande, (...), para se ter uma idéia, só neste mandato já foram enviados 110 ofícios para órgãos públicos, desde ofícios para questões de limpeza de rua, descasos, ocupações irregulares, (...) um jornalzinho, que mantém um vínculo bem direto com a comunidade, a associação edita este jornal, estamos no nº 21, a associação mantém e foi a criadora da feira das alfaias, que foi criada, é mantida, coordenada e fiscalizada pela associação, temos relatórios de prestações de contas de todos os mandatos. CMF – Temos alguns ofício encaminhados, participação em audiências públicas, que em conjunto com as demais associações dos bairros vizinhos do Distrito, nós levamos reivindicações durante o espaço da tribuna livre com o pedido da Câmara seu apoio para que pudesse entrar nesta discussão para auxiliar junto aos órgãos competentes. Neste momento chamávamos a atenção para um problema mais sério, que era a questão do Plano Diretor, que em conjunto com as demais entidades da região e órgão do governo foi realizado um trabalho de bons resultados que deverá entrar em discussão na Câmara e posteriormente encaminhado a Prefeitura. (...). Essa tramitação é lenta apesar do grande anseio de todas as comunidades. (...). Então eu acho que a relação poderia ser melhor, acho que está faltando muita coisa para os ditos representantes do povo saírem desta retórica e serem efetivamente representantes do povo. É claro ninguém é inocente, ali tem vários interesses e todos carregam este título de representantes do povo, mas que povo é este? Vereadores – Nós não temos compromisso algum com qualquer Vereador, isso é taxativo. A gente sempre fez questão de ter total independência. Na associação não é permitido qualquer discurso político partidário. Não nos vinculamos a campanha política, isto é proibido, é taxativo. O que se acha é que eles como representantes, em determinadas ocasiões nós recorremos para que seja feito, por questão que entendemos serem práticas, utilizamos os serviços de um Vereador da posição e um da oposição. Então o nosso relacionamento com eles é um relacionamento profissional que quando necessário a gente solicita, agora não fazemos apologias de nada, porque entendemos que esse é o maior mau e porque sabemos que o grande problema das associações de moradores, o que depõem contra elas, o que faz com que as associações sejam enfraquecidas e sem credibilidade é o vínculo a alguma ideologia, a algum interesse político dessa natureza, então nosso relacionamento é simplesmente profissional” (Entrevista 15).*

*“Comunidade – uma relação boa, há participação. (...). Eu faço parte ativa da OAB Cidadã, nós nos reunimos todas as terças-feiras das 18hs em diante na própria sede da OAB, então tudo que é discutido nós repassamos para a comunidade, os recados e os cursos. Os resultados das reuniões realizados com os representantes do governo são todos repassados para a comunidade. Enfim nós temos um bom relacionamento. CMF – Nenhuma, e eu nem gosto de falar nisso, porque a grande maioria dos Vereadores mente dizendo que ajudam o Conselho Comunitário, nunca ajudaram, nunca estiveram aqui, eu nunca tive a presença de um Vereador aqui dentro da minha comunidade, nunca eu tive um Vereador que veio no meu Conselho pra dizer que veio dar uma ajuda, perguntar qual é o projeto a ser criado para auxiliá-los. Nunca teve um Vereador que viesse aqui no Conselho. Para eu não estar sendo incoerente, já tivemos a presença de um atual Vereador que simplesmente veio trazer alimentos. Vereadores – nenhuma relação” (Entrevista 16).*

*“Comunidade – Nós temos uma relação boa, salutar, eu acho que falta às vezes a participação da própria comunidade, pois ela não participa muito. Eu acho que a partir do momento que houvesse uma maior participação por parte das pessoas e da própria comunidade, talvez a nossa região estaria melhor. CMF – O passado foi lamentável a participação porque na verdade se houvesse um maior chamamento pela Câmara de Vereadores para se discutirem os problemas com a comunidade talvez a nossa região não estaria nesta situação. Eu acho que a Câmara de Vereadores é responsável por tudo isso que está acontecendo aqui na região, não só a Câmara como também o poder municipal. Agora de uns 3 anos para cá eu acho que eles começaram a ter uma maior consciência que é com a participação popular que nós iremos resolver os problemas, eu acho que a tendência é melhorar até pela pressão da própria comunidade e pela pressão das próprias ongs que estão exigindo do poder público municipal e da Câmara de Vereadores que a comunidade seja ouvida e que a partir do momento que a comunidade seja ouvida tenha menos chances de errar o poder público municipal e a Câmara de Vereadores. Vereadores – A relação não é boa, não é em termos pessoais, agora a Câmara de Vereadores não consulta muito a comunidade. Os projetos são feitos dentro dos gabinetes. Como eu coloquei anteriormente, está começando a melhorar não por causa dos Vereadores e sim por causa da pressão popular” (Entrevista 17).*

*“Comunidade – é muito abrangente realmente, porque? Porque fazemos reuniões quinzenais, fazemos uma assembléia geral todo final de mês, convidando todos os moradores da comunidade, discutindo suas necessidades, pedindo suas opiniões e com isso tentamos resolver o máximo e mais rápido possível os*

problemas junto aos órgãos competentes. CMF – em meu nome como presidente esta relação é muito aberta, até porque eu conheço vários Vereadores e a gente sabe mais ou menos os trâmites que realmente passam na Câmara, além do que eu como presidente de uma associação o acesso é bem mais fácil do que se outra pessoa da comunidade viesse à Câmara, o espaço é muito grande. Muitas pessoas também não conhecem o trabalho que a Câmara faz, a tramitação dos projetos na Câmara, então muitas comunidades, eu acho que 90% das comunidades não sabem o trâmite dos processos de uma Câmara de Vereadores, às vezes em prol desta mesma comunidade. Muitas vezes a comunidade também não é interessada nestes processos. Vereadores – na minha pessoa como presidente, o meu relacionamento com os Vereadores é muito amplo, agora a comunidade em si depende muito daquele Vereador, por exemplo, se ele é bem votado ele está sempre na comunidade, então esta comunidade está sempre em contato com esse Vereador, (...) de 21 Vereadores, 2 ou 3 Vereadores a comunidade realmente conhece e está sempre em contato com estes Vereadores, agora com a maioria deles a comunidade não tem o contato e isto é muito ruim para a comunidade, sabendo que estes Vereadores que não se tem o contato também são importantes para a nossa comunidade” (Entrevista 18).

“Comunidade – o conselho ultimamente tem tido bastante contato com a comunidade, já que foram reservados horários para o atendimento ao público, o que vem a facilitar e muito o acesso das pessoas da comunidade com a diretoria do Conselho. Estamos confeccionando informativos, de caráter bimestral, com o objetivo de informar a comunidade sobre os trabalhos realizados pelo Conselho. A construção da sede própria também ajudou muito para aproximar mais a comunidade do Conselho. CMF – a relação é pouca. Ultimamente participamos de uma audiência pública sobre um assunto que afetou nossa região. A audiência foi comunicada ao Conselho por um Vereador. Lá na Câmara a recepção da comunidade foi ótima, eles entenderam o fato que foi objeto da audiência e em geral todos os Vereadores também entenderam a idéia e estão apoiando nossa causa. Vereadores – com a maioria dos Vereadores a relação é pouca, com exceção de um Vereador que é da comunidade. Este por sua vez, leva diretamente à Câmara as questões que envolvem a comunidade, onde são debatidas e montadas as audiências e realizado o comunicado para o Conselho. Tudo que o Conselho realiza é através deste Vereador. Os ofícios são encaminhados a ele e este por sua vez dá o destino necessário” (Entrevista 20).

“Comunidade – nossa associação é bem transparente, nós temos informativo que circulam em forma de jornal que são elaborados pelos membros da diretoria bimestralmente ou trimestralmente. Todo mês é divulgada nossa prestação de contas. Nós temos trabalho de divulgação de assuntos diversos através de carros de som. Fazemos pesquisa de satisfação com a comunidade. Nossas reuniões são semestrais e abertas para a participação de toda a comunidade, enfim, nossa associação age de forma transparente e aberta com toda a comunidade. CMF – É pouca, não existe um canal entre as associações e a Câmara. Cada Vereador faz o que pode, mas não existe uma relação Câmara como um órgão, não existe um órgão na Câmara que trabalhe em conjunto com as associações, é mais fácil a realização de trabalhos individuais, ou seja, com seus agentes, do que trabalhar com o órgão em si. Nós somos pessoas que trabalhamos voluntariamente, não existe um órgão da Câmara que fiscaliza isso, que vem buscar subsídios, que vem trazer algumas soluções, que vem buscar alguma coisa a fim de trabalhar em prol da comunidade. (...). Enfim, não existe uma relação entre nossa associação e a Câmara, o que existe é apenas um relacionamento com os Vereadores, através de ofícios ou até algumas idas à Câmara. Vereadores – nós não temos relação com um Vereador em específico, quando buscamos os serviços da Câmara, nós vamos de gabinete por gabinete e nós somos muito bem recebidos por todos os Vereadores, seja qual for o partido. Alguns Vereadores nos mandam ofícios informando seus trabalhos. Isto é muito bom porque nossa associação é politicamente suprapartidária” (Entrevista 22).

“Comunidade – Nós temos uma relação direta, quando nós temos algum problema sério e urgente, fora àqueles que a gente vem trabalhando normalmente, a gente reúne a comunidade e ela vem até a gente, e nós buscamos resolver qualquer situação que o morador vem buscar. Nossas reuniões são realizadas um sábado sim e outro não, com a Diretoria e aberta para a comunidade onde elas participam e nós damos encaminhamento dos problemas existentes. (...). CMF – Bem pouca a não ser um encaminhamento ou outro de um pedido de colocação de nome de rua, que a gente acha que hoje é o que ela faz de melhor, mas a nossa comunidade é bem pouco procurada e quando nós a procuramos ficamos na dependência dos Vereadores que são políticos e têm seus interesses próprios ajudando a sua comunidade onde é a sua base eleitoral e se vê bem pouco o trabalho do Legislativo no apoio as causas comunitárias. Vereadores – a formal, a de encaminhamento de documentação, quando somos chamados para colocarmos nossas opiniões. Ano passado e este ano fomos chamados duas vezes para uma audiência pública a fim de discutimos uma alteração de zoneamento, e até nisso fomos questionados por eles, é claro que o Vereador que faz esse projeto tem por trás algum interesse de alguma pessoa, fomos questionados porque somos contrário a esse tipo de coisa. São projetos que não deveriam ser colocados em discussão sem antes ouvirem a comunidade, mas sabemos que há interesse político e financeiro. Nossas idéias e propostas são bem mal acolhidas” (Entrevista 23).

“Comunidade - O nosso conselho comunitário tem total integração com a comunidade, inclusive regida por um estatuto elaborado para atender a comunidade e segurança dela, aprovada pelo povo. Funciona como fiscalizador da comunidade, a comunidade pede e a diretoria do conselho busca o resultado. Devido às pessoas que por ali já passaram e retiraram dela benefícios próprios, a comunidade hoje está hostil, procura não se integrar muito aos acontecimentos diários, mais muito atuante nas cobranças. Mesmo por que o maior culpado do que acontece são os próprios políticos que não fazem um trabalho sério com a entidade, busca, ao meu ver, somente apoio de eleição. CMF - Todo e qualquer entidade, tem acesso à câmara dos vereadores e há na câmara formas de verificar o que está acontecendo na sociedade, as leis, os projetos, através das sessões que

acontece e do próprio interesse de cada representante ou do tempo. Pois precisasse ser muito insistente e ter muito, mais tempo disponível para isso, pois dependendo do assunto, ele é cuidado com muita cautela. Deveria e tem maneiras de deixar a relação mais amorosa, através de painéis sobre no próprio hall da câmara, boletins enviados para a entidade, de cartas, jornais ou por que não e-mail, na minha opinião as entidades são os pontos mais importantes dentro de uma administração pública. Como foi mencionado é através da comunidade que os vereadores, prefeitos, deputados iniciam um projeto, uma lei. Vereadores - Como mencionei acima, quando se tem um propósito e as idéias estão de comum acordo tudo acontece, tudo fica mais fácil, poucos são os políticos sérios àqueles que querem fazer algo para melhorar o conjunto. Mais existe, é pouco, mais existe. A relação com vereadores é muito boa quando você faz o que ele quer, a relação é razoável quando você expõe sua idéia, é péssima quando discorda da idéias de muitos. Foge a regra” (Entrevista 24).

“Comunidade - Procuramos representar da melhor maneira possível, sempre preocupados em representar a vontade da maioria. CMF - Temos encaminhado muitos pedidos e sugestões. Vereadores - Temos encaminhado muitos pedidos e sugestões” (Entrevista 26).

“Comunidade - muito boa, a gente tem uma comunicação muito ampla com todos os moradores. CMF - muito pouca, eles nunca aparecem, eles só vêm em época de eleição e depois desaparecem. A gente manda um ofício pedindo alguma coisa, eles não dão nenhuma resposta para a gente. Vereadores - idem a questão CMF” (Entrevista 31).

“Comunidade – nós procuramos também estar aberto para a comunidade. Nosso Conselho indica membros para o Conselho Local de Saúde, nós temos representantes nas questões de transporte. Atualmente está tramitando aqui na Câmara de Vereadores a regulamentação do Estatuto da Cidade, nós temos membros do nosso Conselho que fazem parte dessa Comissão que está estudando a regulamentação desse Estatuto. CMF – o nosso relacionamento com a Câmara Municipal, no momento, é na participação da regulamentação do Estatuto da Cidade no âmbito Municipal. Não temos uma relação de grandes envolvimento porque a Câmara não nos propicia para nós audiências públicas, ela é mais setorial de cada Vereador, nós entendemos que a Câmara deveria trazer para ela as responsabilidades da comunidade que aí teríamos uma maior integração com a Câmara de Vereadores, mas não temos nada a nos queixar, sempre que a procuramos somos atendidos, às vezes sabemos que a Câmara tem uma força muito grande que poderia aprimorar mais os estudos da comunidade e não o faz. Vereadores – a Câmara é feita de Vereadores, então os relacionamentos que nós temos com a Câmara, são semelhante aos que nós temos como os Vereadores, nós temos alguma participação e algum apoio de alguns Vereadores. E os Vereadores também são muito ligados as suas regiões. Nossa região não tem diretamente um representante, mas nós sempre que procuramos a Câmara encontramos alguns Vereadores que dão respaldo para apresentação de nossas propostas” (Entrevista 32).

“Comunidade – A participação hoje da comunidade nas associações é uma coisa muito nova para o pessoal daqui de Fpolis, apesar de termos bastante gente de fora, sempre que realizamos eventos e festas a comunidade comparece, mas quando é para discutirmos algum assunto temos alguma dificuldade que tentamos burlar usando ferramentas como faixas, carro de som, futuramente um jornal da associação contendo as informações sobre nossas ações afim de que cheguem a comunidade. CMF – com alguns vereadores nós temos um bom relacionamento. São vereadores que já acompanham a nossa trajetória a bastante tempo. Não tenho relacionamento com todos os vereadores porque muitos deles eu não conheço, mas a medida do possível, quando entramos em contato com a Câmara a gente tem sido bem atendido, principalmente pelos vereadores que sempre nos dão apoio. Vereadores – os vereadores principalmente os do bairro, não tem uma participação muito efetiva na associação, (...), primeiramente na qualidade de vereador você tem a obrigação de ir, você já tem a obrigação de ir como morador, você tem mais obrigação ainda se você é vereador que foi eleito pela maioria dos moradores da região. A gente sabe que o Vereador legisla para o município, não para o bairro. Quando fazemos algum evento, encaminhamos material de divulgação para imprensa e Câmara de Vereadores” (Entrevista 33).

“Comunidade – mesmo sem recursos temos bons relacionamentos. CMF – nenhuma relação. Vereadores – apenas o Vereador da região que é muito amigo” (Entrevista 34).

**Questão nº 4** - Na sua opinião, qual é a importância da Câmara e dos Vereadores no cenário público para garantir uma maior integração CMF – comunidade/cidadão? Comente.

**Questão nº 5** - Na sua opinião, qual é a importância de um Conselho/Associação Comunitária diante do cenário público para garantir uma maior integração comunidade/cidadão – CMF? Comente.

#### Questão nº 4

“(…) Eu vejo que eles ao invés de buscarem os pontos que sejam de comum acordo eles procuram ressaltar as diferenças e com isso dividem a opinião, tentam tirar partido de algumas pessoas menos esclarecidas. Não sei se isso um dia vai mudar, mas eu acho que isso é que prejudica, porque você vai lá e está sempre dividido, (...), ao invés de irem atrás de uma idéia comum aqui dentro da Câmara, nós temos as nossas diferenças, certo? Você defende isso e eu defendo aquilo, mas o que é comum? Vamos trabalhar o comum para melhorar essa Cidade. Eu particularmente acho que a nossa Câmara tem gente boa, isso não é problema de partido, (...), eu acho que existem erros em todos, porque todos pensam da mesma maneira, se dizem defensores, se dizem democráticos e se dizem preocupados, mas na verdade o seu intestino fala mais alto, ele está pensando no mandato seguinte, não quer perder a oportunidade do mandato, se ele se abstraísse do

mandato seguinte e procurasse trabalhar legal, independente do resultado da eleição seguinte aí sim teríamos resultado, mas como ele está fazendo a coisa agora pensando no mandato seguinte a energia é voltada apenas para seu mandato. Eu vejo tudo isso como pessoa. Como comunidade à relação que mantivemos com ele foi apenas nestas ocasiões especiais” (Entrevista 15).

“Para mim é nula onde cada um quer saber do seu lado e acertar o seu bolso. Eu não vejo nenhuma, pelo menos, não sei se estou pecando em dizer isso, mas com o conselho comunitário nós não tivemos nada. Vereador para mim nem existe, eles nunca apareceram aqui e não aparece. Na hora do voto talvez apareçam pedindo voto. O Conselho está aberto para quem quiser vir pedir, porque sou apartidário, sou apolítico. Eu acho que a coisa tem que funcionar, eu acho que o cidadão tem que lutar em prol de alguma coisa. O cidadão o dia que colocar a mão para fechar os olhos dessa vida para a outra, ele tem que está com a consciência em paz. A minha consciência eu procuro deixar em paz, agora a deles eu não sei, realmente não sei. Mas realmente na minha comunidade não há essa integração” (Entrevista 16).

“Eu acho que a Câmara de Vereadores é responsável como eu coloquei, porque são eles que fazem as leis. E a partir do momento que este poder que é a Câmara de Vereadores ouviu a comunidade e que houvesse uma maior ligação entre o poder executivo que é a prefeitura e a Câmara de Vereadores talvez nossa região não estaria nesta situação porque eles na verdade são importantes nisso tudo aí, porque eles é que fazem as leis, o poder executivo executa as obras, então se eles ouvissem mais a comunidade talvez nossa região estaria muito melhor” (Entrevista 17).

“A Câmara e os Vereadores têm uma importância muito grande. Em todas as eleições eu vejo que a preocupação nesta aproximação só se dava na época da eleição e o resto dos 4 anos ficam em branco, porque falta uma maior ligação entre eles, falta um trabalho destes próprios Vereadores, tentando trazer a comunidade para assistir uma sessão, para ver como é que funciona, para ver o trabalho deles dentro de uma Câmara, porque as pessoas que não conhecem este processo ficam tendo idéias diferentes e falando e pensando besteiras a respeito dos trabalhos realizados por uma Câmara Municipal. Mas o que falta realmente é um trabalho dos Vereadores com a Câmara buscando essa comunidade e mostrando para ela como seu trabalho é processado, ou estes Vereadores tirem um pouco de seu tempo, por exemplo, uma vez por mês, irem nestas comunidades, fazendo um trabalho nas escolas, mostrando assim seu trabalho. Acho que isso é o propósito de um legislador, buscar e levar as informações nas comunidades” (Entrevista 18).

“É de grande importância, assim como a gente teve esse último acesso na audiência pública e outras oportunidades de discussão e solicitação, percebemos que todas as nossas idas à Câmara não foram em vão, todas as nossas solicitações, até o momento, foram ouvidas e/ou atendidas. A comunidade vem até nós com suas solicitações e o Conselho organiza, se for algum assunto que vá necessitar que seja resolvido junto a Câmara, nós encaminhamos tal assunto ao Vereador, que é da região, e este toma as atitudes necessárias e depois nos chama para dar a resposta ou para agendamento de um encontro na Câmara” (Entrevista 20).

“A Câmara tem sua parcela de importância, mas existe algo errado, pois existe a Prefeitura, a Câmara e o povo, nós votamos nos Vereadores e eles representam o povo, mas neste meio entre a Câmara e o povo existe as associações de moradores, os centros comunitários, que representam, também de uma certa forma o povo, porque eles são eleitos também pelo povo, e as algumas pessoas que elegem os Vereadores após algum tempo não sabem em quem votou. Então quando ela vai buscar, por exemplo, uma melhora em sua rua, escola ou posto de saúde, ela não vai aos Vereadores, vai sim na associação de moradores e nós trabalhamos muito mais para a comunidade do que muitos Vereadores da Câmara, não estou aqui generalizando, muitos Vereadores sabemos que trabalham, mas a grande maioria não se vê nem mais o nome deles. (...). A Câmara Municipal deveria pensar muito nisso, porque entre eles e o povo que vota existe as associações e centros comunitários que são mais vistos pela comunidade do que os Vereadores” (Entrevista 22).

“Bem pouco, e até pouco tempo atrás tivemos uma conversa com alguns Vereadores e propomos que a Câmara fosse até as comunidades faz algumas audiências e que pudesse ouvir as propostas e reivindicações da comunidades e após trouxessem para a Câmara para haver a devida discussão, mas até hoje esse tipo de trabalho não foi realizado” (Entrevista 23).

“Minha visão política na experiência que tive durante esses quatro anos que estive a frente de uma entidade comunitária percebeu que os componentes mais importantes em uma administração política são os Vereadores, se você prestar a atenção são eles que ficam mais próximos à comunidade são eles que iniciam uma idéia através de um contato, são eles que aceitam ou não o que um Prefeito pretende fazer. Muitos são os Vereadores que não dão sua importância. A Câmara que é uma casa do povo, ao meu ver, é ali que o povo recorre, a necessidade aparecem ali primeiro. Primeiro de tudo a conscientização do povo, pois não se pode cobrar um voto que foi vendido. E um sistema de ouvidoria aproximando o povo da câmara, através de um trabalho sério e competente, onde o povo pudesse saber com maior facilidade dos acontecimentos e até mesmo reivindicar” (Entrevista 24).

“Acho que esta integração depende exclusivamente da Câmara e seus membros, pois a integração é diretamente proporcional ao acesso que o povo tem a seus eleitos” (Entrevista 26).

“Isso aí seria muito bom se eles fizessem o trabalho deles, porque é através do Vereador é que são aprovados os projetos em benefício da comunidade, para você ter uma idéia, nossa região não tem nenhum



projeto em prol, inclusive a questão do trabalho de asfalto realizado na principal via parou e não se sabe o porque” (Entrevista 31).

“A Câmara deveria chamar para ela e provocar audiências públicas, seminários, fóruns, estar participando de debates, visando a melhoria das comunidades. Um Plano Diretor participativo, e agora no momento uma coisa fundamental é a Câmara ter um envolvimento com a regulamentação no Estatuto da Cidade aqui no Município que isto irá garantir muitos direitos de cidadania de moradores e munícipes, então a Câmara já vem aos poucos realizando este trabalho através da iniciativa de um Vereador, mas toda a Câmara deveria se somar a este trabalho e aí sim com certeza teríamos uma qualidade muito boa para as nossas comunidades” (Entrevista 32).

“Aqui vai uma crítica para a Câmara de Vereadores. Em primeiro lugar eles deveriam legislar mais para a comunidade civil, não para a comunidade jurídica, pois sabemos que existe muito lobby lá. (...), então eu acho que os Vereadores devem legislar para a cidade de Fpolis e para os munícipes e não para os empresários. Na hora de virem pedir voto eles aparecem na comunidade oferecendo coisas, (...). A intendência deveria ter uma função mais nobre, a fim de ser os olhos da Prefeitura, ser um fiscal efetivo da Prefeitura” (Entrevista 33).

“Deveriam desenvolver um projeto de lei como um todo, visando as necessidades das entidades comunitárias organizadas e a intendência de bairro, fazendo com que um percentual arrecadado dos impostos cobrados fosse distribuído mensalmente as entidades sobre supervisão da Prefeitura, sendo que esta verba fosse para as melhorias do bairro” (Entrevista 34).

### Questão nº 5

“Na medida que não existe organização comunitária a comunidade precisa deste trabalho dos Vereadores, porque são eles que fazem as leis, não se tem nenhuma forma de se fazer uma lei a não ser através da Câmara, com exceção do Executivo, mas conseqüentemente irá passar pela Câmara. Como eles são representantes, as leis que podem vir ao encontro da necessidade da comunidade passam por eles, então tem que haver essa passagem. E quando a comunidade não é organizada ela perde a oportunidade de levantar aquilo que é mais necessário para si, para o conjunto da comunidade, agora individualmente é claro que é usada a influência e os conhecimentos para se beneficiar individualmente, agora em termos coletivos, em termos de conjunto, se essa comunidade não for organizada, eu não digo que ela nunca vai melhorar, mas aquilo que ela poderia antecipar de melhoria ela não vai conseguir porque falta poder de discussão, de argumentações, de levar seus anseios porque é desestruturada, o contrário de uma comunidade organizada através de uma associação ou conselho, assim terá o poder de pressão, então eu diria que a necessidade de organização é fundamental para essa relação” (Entrevista 15).

“Entre a comunidade e a Câmara nenhuma. A função de um Conselho Comunitário é maravilhosa porque as políticas se fazem descentralizadas. (...) É a descentralização do poder, porque nada e nem ninguém melhor do que eu na minha comunidade para saber o que ela precisa, agora tinha que haver uma integração dos poderes públicos e os civis, quando sociedade, integrada em prol de um mesmo fim, ou seja, o Conselho Comunitário administra isso, vamos dar condições a ele de trabalhar, hoje se me dessem condições eu teria não 60 crianças, eu teria 300 crianças, (...) Então quer dizer, o Conselho Comunitário é uma coisa importantíssima só que as pessoas até hoje não deram bola para o terceiro setor, o dia que se der a importância devida ao terceiro setor as coisas melhorarão em muito” (Entrevista 16).

“Nós que fazemos parte de uma associação de moradores vivemos o dia todo aqui e sabemos quais são os problemas da comunidade. A gente conhece muito mais quais são os problemas do que a Câmara de Vereadores e a própria Prefeitura, porque eles não vivem o dia-a-dia com a comunidade e agente sabe o que a comunidade precisa. É por isso que acho que a partir do momento que o poder executivo e o poder legislativo ouvissem mais a comunidade os problemas seriam resolvidos e se houvesse algum erro, não erraria sozinho, erraria junto com a comunidade, porque a gente está o dia-a-dia aqui vivendo, sabemos quais são os problemas e as soluções seriam melhores resolvidas” (Entrevista 17).

“É muito importante desde que ela esteja sempre por dentro dos trabalhos de todos os Vereadores e sabendo que, sempre na época das eleições essa associação ou essa comunidade sempre tem uma avaliação muito grande, porque? É a avaliação do voto e é o voto realmente que coloca essas pessoas em seus cargos. Então é muito comum essas pessoas irem às comunidades buscarem os votos, procurando os presidentes das associações e cabos eleitorais. Então a importância de uma entidade comunitária é muito grande, válida e muito importante para esse Vereador porque ele deixa de se eleger por causa de 1 voto, então eles só dão importância nesta época e o que deveria acontecer é que a importância fosse dada também durante os quatro anos de seu mandato. É muito triste falar sobre isto porque acho que os próprios candidatos e os Vereadores deveriam se importar muito mais em buscar os problemas nas comunidades e tentar resolvê-los” (Entrevista 18).

“O Conselho é a ligação entre a Câmara e a comunidade, ele serve de porta para conduzir as necessidades, os anseios, os pedidos e desejos das pessoas da comunidade. O indivíduo é difícil conseguir as coisas junto a Câmara, já através do Conselho é mais fácil, e por falar nisso, todas as vezes que estivemos na Câmara ela sempre esteve de portas abertas e a disposição de nos receber. Nosso Conselho sempre saiu da Câmara contente, pois temos conseguido muitas coisas” (Entrevista 20).

*“Esta disputa política, esse cenário político, esse exercício da cidadania, tudo isso funcionaria melhor, se as pessoas que trabalham na associação fosse dispensadas de seus trabalhos ou fossem remuneradas de forma representativa. Isso formaria uma maior integração entre a Câmara e as associações. Os Vereadores e a Câmara em si estariam diretamente ligados às associações porque a disputa da comunidade não seria entre ela e a Câmara e sim entre a comunidade e a associação de moradores e é aí que está o objetivo político da Câmara e dos Vereadores, assim o trabalho seria bem melhor, haveria uma disputa maior na comunidade, as pessoas estariam mais interessadas em participar, em trabalhar pela comunidade, por essa disputa política da associação” (Entrevista 22).*

*“Acho que para uma maior integração entre Câmara e Comunidade é necessário o fortalecimento das entidades comunitárias, o que não existe na maioria das comunidades e por isso fica na dependência do Vereador e da Câmara, debilitando um pouco essa integração porque eles não sentem medo, não estão preocupados com este setor em função de sua desqualificação e os próprios Vereadores têm comando sobre algumas entidades que são representativas, então na realidade a única maneira de fazer isso acontecer, a integração Câmara e comunidade é o fortalecimento das entidades com pessoas que são sejam ligadas a Vereadores ou algum político” (Entrevista 23).*

*“As entidades fazem parte dessa importância, a meu ver as entidades deveriam ser apoiadas pelas prefeituras, órgãos públicos de forma séria, não fazendo como hoje, uma doação quando procurado e chorado, no próprio mês não tem como se manter as contas. Mais apoio de funcionamento, despesas mensais, independentes se você é ou não ligada naquele partido, desde que para isso a entidade teria que mostrar o serviço junto à câmara de vereadores” (Entrevista 24).*

*“Do mesmo modo, a comunidade deve integrar-se e participar. Considero uma obrigação de qualquer comunidade estar envolvida com seus problemas e de sua cidade. Reclamar, só – não adianta nada” (Entrevista 26).*

*“Nós vamos até a Câmara de Vereadores, fazemos os pedidos para que sejam atendidos através da Prefeitura, só que não obtivemos as respostas que gostaríamos” (Entrevista 31).*

*“O Conselho Comunitário ou as Associações de Moradores são a representação, que eu diria, autêntica da comunidade. A comunidade tem que ser participativa, não adianta a comunidade eleger um presidente, uma diretoria de um centro, de um Conselho, de uma Associação e depois entregar aquilo para a comunidade e para a Associação e esta o faz. A comunidade tem que estar sempre presente, só que se tem que ter uma Associação ou um Conselho ou uma Associação para que ela seja representativa em reuniões, em pautas e estar conclamando a comunidade para participar de decisões que seja fundamental para a comunidade. (...)” (Entrevista 32).*

*“É fundamental, se a comunidade não tem quem a represente. Nós estamos no bairro e ouvimos a comunidade e a gente tenta administrar da melhor maneira possível apesar de não determos os recursos, quem tem é a Câmara e a Prefeitura, eles tem os recursos para fazerem as obras sociais, não fazem porque não querem, a verdade é essa, pois se quisessem teriam feito. A função da associação no bairro é fundamental até mesmos para o desenvolvimento do bairro” (Entrevista 33).*

*“É uma entidade representativa da comunidade junto aos órgãos estaduais e municipais, que deveriam ser organizadas com o apoio da comunidade” (Entrevista 34).*

**Questão nº 6** - Os Vereadores são atuantes em sua comunidade?

**Questão nº 7** - Sua comunidade é atuante na CMF?

**Questão nº 8** - Hoje, dentre as várias funções da Câmara, quais atendem as necessidades da sua comunidade e quais deixam de atender?

**Questão nº 9** - Como você vê a Câmara e seus Vereadores na atual legislatura?

**Questão nº 10** - Quais procedimentos seriam necessários para mudar esse cenário e por quê os mesmos não vêm sendo aplicados? (\* questão aplicada caso se verifique algum aspecto negativo na resposta da questão anterior).

Questão nº 6

*“Muito atuantes nas vésperas de eleições. É um corre-corre de Vereadores na região, gente que nunca passa por aqui, com exceção de Vereadores da região que tem um trabalho intenso por aqui, mas o que chama a atenção são aqueles pára-quadistas de eleição que de vez em quando é encontrado na região simplesmente para fazer uma média, nunca vão fazer nada por aqui porque não são daqui, simplesmente estão atrás de uma meia dúzia de votos (...), é uma coisa entristecedora. Agora tem aqueles que no decorrer do seu mandato se preocupam, procuram, sempre estão disponíveis. Então se verificam as duas coisas, tem o Vereador que é disponível, que te atende, que até vem na comunidade trazendo possibilidades para serem trabalhadas. Nada é perfeito e nada é totalmente negativo. Então se verifica uma relação razoável, poderia ser melhor” (Entrevista 15).*

*“Não, de forma nenhuma” (Entrevista 16).*

*“Não, não são atuantes. Os Vereadores vêem muito na época da eleição, participarem da comunidade a penas para levarem alguns votos. A participação deles é muito pouca na comunidade e reuniões. Lá uma vez entre outras é que aparece um Vereador. Não se tem este elo de ligação entre as ongs e a Câmara de Vereadores, simplesmente existe por parte, não de todos, mais de alguns, outros interesses. Então eu acho que a partir do momento que estes Vereadores tiverem um elo de ligação entre as ongs e a comunidade talvez as coisas estariam melhores”* (Entrevista 17).

*“Nem todos são atuantes, são atuantes aqueles que tem em sua área eleitoral um número significativo de votos e estes são conhecidos da comunidade, geralmente são pessoas nativas do interior da ilha e estes são mais próximos dessa comunidade. No geral a atuação dos Vereadores ainda é muito pouca”* (Entrevista 18).

*“Somente o Vereador da nossa região. Tudo que conseguimos aqui foi através dele e do trabalho de nosso Conselho, pois nosso Conselho é muito forte”* (Entrevista 20).

*“Não, nem Vereadores, nem Deputados. Eles são atuantes quando a gente vai buscar alguma coisa, mas em resumo, eles são muito distantes da comunidade, com exceção de alguns que trabalham para a comunidade. Mas, falando de um modo geral, são muito distantes da comunidade. A comunidade é real, é viva, tem o seu dia-a-dia, tem festas populares e na sua maioria sem o apoio ou presença de Vereadores. A Câmara de Vereadores é representação da cidade e ela só a representa politicamente, mas não na sua história em si, no seu dia-a-dia”* (Entrevista 22).

*“Não. Nem na minha comunidade, nem na minha região, até porque, voltando a falar, eles têm seus interesses próprios, se elegem, ficam devendo favores para algumas pessoas, tanto financeiros como políticos, e não fazem o trabalho comunitário, inclusive alguns dos atuais Vereadores partiram do trabalho comunitário, surgiram do trabalho comunitário e infelizmente se desligaram e não dão a volta necessária ao trabalho que eles começaram. É uma coisa muito delicada, mas isso acontece, a gente sabe das pessoas que estão lá e que esqueceram do trabalho comunitário”* (Entrevista 23).

*“Conforme se percebe não há integração dos vereadores e da câmara em nossa comunidade o que há hoje é um jogo de interesses, eu te ajudo você me ajuda”* (Entrevista 24).

*“Alguns parecem bem interessados, outros nem tanto”* (Entrevista 26).

*“Não, aqui não aparece ninguém, só em época de eleição”* (Entrevista 31).

*“Nós não podemos nos queixar muito dos Vereadores, na medida do possível eles são atuantes e estão presentes nas suas comunidades, é que nós gostaríamos e entendemos que eles deveriam se aproximar mais das associações de moradores e escutar os movimentos e fóruns. Não é uma crítica, é uma sugestão. Nós não podemos também dizer que a Câmara está afastada das comunidades e não faz a sua parte, nós temos certeza que se não tivesse a Câmara ou Vereadores, com certeza nossa cidade estaria bem pior, mas a Câmara poderia fazer bem mais do que vem fazendo”* (Entrevista 32).

*“Não”* (Entrevista 33).

*“Não, apenas o vereador da região”* (Entrevista 34).

### Questão nº 7

*“Não, não no sentido de estar lá diariamente, mas quando das necessidades nós vamos, já participamos de tribuna livre, que a meu ver é um monologo, sem argumentações e sem retorno algum, mandamos correspondências para a Câmara solicitando ações. (...), então quando existem necessidades de alguma coisa realmente relevante, a gente entra em contato com a Câmara, sempre oficialmente, e depois cobramos os resultados daquilo que encaminhamos”* (Entrevista 15).

*“Não, também não”* (Entrevista 16).

*“Eu acho que a gente se omite muito, não só a minha entidade como também as outras. Porque eu acho que a partir do momento que a gente tivesse uma maior participação junto a Câmara de Vereadores para pressionar os Vereadores com respeito a alguns projetos, a comunidade estivesse lá presente pressionando, porque onde eles vêem povão eles recuam um pouco e a voz popular eu acho que tem mais força e poder, então eu acho que se houvesse mais, por parte da comunidade, uma participação, vendo os projetos que estão sendo aprovados para sua região na Câmara talvez as coisas não estariam desse jeito”* (Entrevista 17).

*“Ela não é atuante porque a comunidade em si ela não sabe como é que funciona realmente a Câmara de Vereadores, então a comunidade deixa de ser atuante porque ela não conhece o trâmite da Câmara, se fosse uma comunidade que soubesse como ela funciona tenho a absoluta certeza que seria bem atuante, então pela distância existente entre esse saber é que não acontece essa atuação da comunidade junto a Câmara. Se a Câmara fizesse um trabalho de divulgação de seus trabalhos tenho certeza absoluta que a comunidade seria muito mais atuante na Câmara”* (Entrevista 18).

*“Quando se precisa, eles acompanham, principalmente quando se trata de assuntos de grande relevância para a comunidade. Já quando realizamos nossas reuniões semanais é muito difícil a presença da comunidade.*

A comunidade pede, reivindica, mas na hora de fazer presença nas assembleias ela não comparece” (Entrevista 20).

“Quando existe algum fato de interesse para a nossa região ela é atuante” (Entrevista 22).

“Bem pouco pela falta de respaldo, então fica muito naquele negócio de levar matérias para eles, conversar com eles, explicar para eles e quando você vê, está sendo feito um trabalho por trás com interesses particulares, então ficamos com um pé atrás, com um trabalho que não surge quase efeito” (Entrevista 23).

“Sim, temos participado de algumas reuniões a que tivemos acesso” (Entrevista 26).

“Sim, já participamos de diversas reuniões que acontecem lá, só que por eles a nossa região é esquecida. Nós participamos só que o resultado não é o que esperamos” (Entrevista 31).

“Nossa comunidade tem representação não só na Câmara de Vereadores e quando a Câmara chama algum representante comparece, e se necessário for a comunidade vem em peso e agente procura participar de tudo que está acontecendo em torno da gestão do município, seja nos movimentos, nos fóruns, e no caso particular da Câmara tudo que é comissão que se cria aqui que vai ter a participação da comunidade, das associações de moradores e conselhos através de representantes, ou quando há uma audiência ou uma plenária de maior importância nós mobilizamos a comunidade para estar presente” (Entrevista 32).

“Olha quando temos informação que existe na Câmara de Vereadores, sempre procuramos ir, fretando ônibus. Nós vamos à Câmara de Vereadores quando há alguma coisa de interesse do bairro ou da cidade que afetam ou podem vir a afetar nossa comunidade” (Entrevista 33).

“Nem sempre. Só a procuramos quando necessitamos” (Entrevista 34).

#### Questão nº 8

“Não saberia responder direito porque não me ocorre. Para ser bem sincero, a gente recorre à Câmara naquelas situações em que a gente vê que tem que ser porque só eles existem eles ali. O aspecto negativo que a gente tem da relação é o que depõem contra eles e que deixa muito a desejar, é a interferência de Vereadores na região que nada tem haver com ela, mau a conhece, e a comunidade nem se quer fica sabendo do ocorrido, quando sabe, já fez a interferência sem nenhum respaldo, ou melhor, apenas um respaldo, o interesse individual de alguém em detrimento do coletivo, sem consulta a comunidade. Eles poderiam fazer uma coisa muito distinta. Eu acho que os Vereadores pecam e a Câmara por isso perde a oportunidade de fazer o trabalho que deveria fazer, ou seja, se integrar através de um trabalho de médio e longo prazo, de constante preocupação, para que pudéssemos tê-los sem desconfiança, porque hoje quando eles vêm em virtude da pouca frequência, a comunidade sempre fica desconfiada se a vinda deles é simplesmente por interesse próprio ou interesse para com a comunidade. Eu acho que, o que está faltando aos Vereadores de se despojarem desta coisa de político. Hoje eu acho que eles deixam muito a desejar, e nem eles se sentem a vontade quando vêm e nem a comunidade, eles se sentem a vontade quando estão no grupinho que eles defendem. Então está faltando está aproximação, mas uma aproximação que não seja oportunista, uma aproximação que possa ser perene e dar consequência às ações, buscar conversas com as associações para discussões abertas, sem ficar em seus gabinetes encastelados, esperando que a gente que faz este tal trabalho voluntário tenha que se deslocar apenas para obter uma informação. Eu defendo o voto distrital e a questão do Vereador não remunerado porque a maioria já exerce outras funções além” (Entrevista 15).

“Nenhuma, eu não sei de nenhuma atividade. Eu produzo as minhas atividades tentando tirar as crianças da rua, tentando dar o melhor, dar amor. Quando muito foi convidado duas vezes para estar na Câmara, e lá a gente vê um monte de pessoas falando, cada um pensando em si próprio, na sua própria reeleição. Você não vê nada de benéfico, você não vê pessoas empenhadas, com honestidade, com amor, com carinho e em prol de alguma coisa, você não vê nada disso. (...). Então você faz um trabalho desse e você não tem o mínimo de atenção por parte deles. Nós estamos a cinco meses sem receber repasses do governo, estamos com salários atrasados, sem dinheiro em caixa para comprar a alimentação das crianças e às vezes tendo que colocar o dinheiro do meu bolso. É muito difícil você gerenciar nos dias de hoje uma entidade comunitária em função do descaso com o terceiro setor. O dia em que os governos, tanto o municipal, como o estadual e o federal, deixarem a burocracia de lado, é claro que dentro das entidades comunidades existem pessoas de má índole, existe roubo, existem pessoas que se aproveitam, mas estes roubos, e estas pessoas, aos poucos serão excluídos em função do mundo hoje não admitir mais isso, automaticamente elas vão se auto-suicidando. Está vindo uma leva boa de presidente de entidades que realmente estão trabalhando em prol dessas comunidades, então os governos municipais, estaduais e federais têm que acreditar nisso, tem que desburocratizar e dar o mínimo necessário” (Entrevista 16).

“Se fomos analisar esta pergunta, eu acho que tem uma série de coisas que são feitas lá que são aprovadas que não vão ao encontro da comunidade, tem alguma coisa que a gente consegue por causa da pressão popular, por exemplo, a questão da construção de prédios na nossa região, foi proibida através de uma lei feita pelo Legislativo e sancionada pelo Executivo. Agora quem fez a lei foi a Câmara de Vereadores através da nossa pressão, por causa das ongs que exigiram que não fossem mais construídos prédios na nossa região, não porque eles quisessem, mas sim por causa da pressão popular” (Entrevista 17).

*“A Câmara não tem uma função que realmente atende as necessidades da comunidade, o único que podemos citar é: os projetos de leis de denominação de ruas que não tinham nomes facilitando com isso a chegada de correspondências, então o que mais ajudou foi esses projetos de lei. Mas falta muito da Câmara em prol a comunidade. Os que deixam de atender: todos os anos que passam a nossa capital sobrevive do turismo e em consequência disso se acarreta problemas como, por exemplo, a questão da segurança nas comunidades do interior da ilha, e este problema é levantado pelas comunidades, mas mesmo assim nada é feito, ou melhor é deixado de atender pedidos como a colocação de postos policiais, aumento no número de ônibus, então falta um pouco de atendimento do próprio poder público que é a Prefeitura junto com a Câmara” (Entrevista 18).*

*“Nossos pedidos geralmente são atendidos pela Câmara como, por exemplo, pavimentação de ruas, construção de creches, posto de saúde, a sede do Conselho, etc. Não temos o que reclamar” (Entrevista 20).*

*“Alguns Vereadores vêm à comunidade atrás de subsídios, como foi a questão da pesca que teve alguns problemas, levaram o assunto para a Câmara dos Vereadores, alguns Vereadores vieram mediar o conflito entre os pescadores e surfistas (safra da tainha), mas do meu ponto de vista essa participação junto a comunidade é muito pequena. Muito mais a comunidade vai ao encontro da Câmara e dos Vereadores do que os Vereadores na comunidade” (Entrevista 22).*

*“Eu acho que todas deixam de atender. A Câmara não se envolve nos principais problemas da comunidade, eu digo assim, porque a Câmara não participa de diversos aspectos que acontecem na cidade e no meu bairro. Vimos a história do pedágio da SC401 que depois de muitos anos a Câmara colocou outdoors dizendo que era contra, mas é um trabalho muito pequeno, é uma briga que vem se arrastando a anos, então quando eles viram que a coisa não iria sair mesmos, eles quiseram aparecer também. Esse assunto é uma coisa muito importante para a cidade, agora imagina se eles vão se preocupar com uma coisa lá no bairro, então eu acho que é bem pouco o seu trabalho de atuação, eles, na grande maioria, trabalham com metas particulares” (Entrevista 23).*

*“Dentro do possível, os vereadores têm tentado estabelecer limites nos problemas que afligem a comunidade; infelizmente existem ainda os que não pensam em qualidade de vida e preservação do meio ambiente, acabam voltando-se a interesses de terceiros e levantando bandeiras cujas consequências são amplamente discutíveis” (Entrevista 26).*

*“Nenhuma” (Entrevista 31).*

*“As necessidades da comunidade são muitas, nós não poderíamos jogar a responsabilidade para a Câmara de Vereadores, sabemos que ela tem um papel, mas depende do Executivo e nas comunidades nós temos problemas de segurança, saúde, desemprego, educação e muitas coisas não competem nem ao Município, mas o que a Câmara pode fazer para aumentar é incentivar a participação popular, principalmente dos projetos que vêm do Executivo para a Câmara de Vereadores, (...), então a Câmara deve estar mais atenta e toda a vez que tiver um projeto que vai diretamente relacionado com as comunidades a Câmara deveria chamar audiências públicas para que a comunidade compareça, isso inclusive dá uma tranquilidade para os Vereadores porque eles irão ouvir a comunidade e vão ficar tranquilos nos seus votos e pareceres porque estão votando junto com a comunidade e não sobre as comunidades” (Entrevista 32).*

*“Nós estamos tentando marcar uma audiência pública ainda este mês (outubro) com a comissão do meio ambiente e justiça, para tratarmos as questões de água e luz, a tribuna nós nunca participamos. Acho que a Câmara tem nos atendido neste aspecto, e por enquanto tem sido satisfatório” (Entrevista 33).*

*“Difícilmente solicitamos algo para a Câmara” (Entrevista 34).*

#### Questão nº 9

*“Eu vejo como sempre vi, com todas essas coisas que conversamos, para mim não mudou. Achei interessante, pela leitura dos jornais, esta proposta da Câmara de fazer uma reestruturação que está em cursos pela atual liderança da Câmara, eu não conheço a pessoa, não tenho qualquer vínculo com partido. Eu vejo que neste momento tem essa tentativa de reestruturação, mas no geral, em termos práticos, para a população não vejo grandes diferenças. Avanços existem como a questão do projeto da Câmara itinerante. A questão da tribuna livre eu vejo como um monólogo, onde não se pode argumentar, discutir sobre o assunto, você chega impõe no seu tempo, vai embora e nada acontece. A hora do Plenário deveria ser usada full-time de ação concreta, e hoje isso não ocorre, o Vereador chega atrasado, utiliza telefone celular durante as sessões, há conversar paralelas (...).” (Entrevista 15).*

*“Sem comentário” (Entrevista 16).*

*“Eu aqui não quero dizer que todos os Vereadores não tem o senso e a consciência de lutar, não é isso. Agora têm alguns que se omitem realmente. Eu acho que a partir do momento que a pessoa é escolhida pelo povo para representar sua região, seu bairro, eu acho que se ele tivesse maior participação, participando das reuniões com a comunidade, lutando. Eu acho que falta participação e mais transparência por aparte do poder legislativo” (Entrevista 17).*

*“Tudo que falei vou tentar em outras palavras te repetir. A Câmara ficou num patamar muito interno, ou seja, as pessoas, os Vereadores dali não saem, não mostram seus trabalhos para a comunidade, aí estes Vereadores pecam muito, porque se eles fossem a campo e mostrassem seus trabalhos nas comunidades, tenho certeza*

que as comunidades e as pessoas fariam idéias totalmente diferentes, porque o político hoje está desacreditado, porque a maioria deles só aparece em época de eleição, outros pedem e compram votos, se os políticos realmente saíssem a campo mostrando os trabalhos que tem a oferecer em prol da população tenho certeza que eles ganhariam mais, do que ficarem enclausurados em uma instituição discutindo projetos de leis, indicações, requerimentos, resoluções e outras coisas mais” (Entrevista 18).

“Na minha opinião os Vereadores deveriam ser mais atuantes junto às comunidades, a exemplo do nosso Vereador. Nós verificamos que são tantos Vereadores e apenas um é atuante em nossa região, simplesmente pelo fato de ter nascido na comunidade. O atendimento deles também deveria ser mais rápido” (Entrevista 20).

“Acho que é uma boa legislatura. A Câmara hoje é o retrato, o mapa da comunidade, uma miscelânea de partidos. A Câmara é o termômetro do que pensa uma cidade e a Câmara hoje é composta por Vereadores de todos os partidos políticos e que hoje é o retrato da cidade de Florianópolis” (Entrevista 22).

“Houve uma renovação, mas infelizmente esta renovação depois de algum tempo ela atua como os velhos que saíram. Isto é um círculo que as pessoas estão participando, são 21 Vereadores e todos dependem um do outro e se começa a fazer jogadas, surgindo interesses que de nenhuma maneira beneficia o Município” (Entrevista 23).

“Quanto à questão da legislatura, deixa muito a desejar. Leis que inventam sem ao menos se ter conhecimento, outras que não fazem o menor sentido. Tudo porque hoje não se tem a comunicação necessária, a comunidade mais próxima do governo. Mais cabe também dizer que já foi muito pior, houve melhoras não posso negar, mais ainda falta muito para ser muito bom, ou pelo menos bom” (Entrevista 24).

“Idem anterior, ou seja, dentro do possível, os vereadores têm tentado estabelecer limites nos problemas que afligem a comunidade; infelizmente existem ainda os que não pensam em qualidade de vida e preservação do meio ambiente, acabam voltando-se a interesses de terceiros e levantando bandeiras cujas conseqüências são amplamente discutíveis” (Entrevista 26).

“A atenção deles é só para o centro da cidade, o interior da ilha é sempre esquecido” (Entrevista 31).

“Eu particularmente, por participar constantemente de fóruns, movimentos e conferências que acontecem na cidade, nós vemos uma Câmara muito tímida, a gente não vê a participação em massa da Câmara, a gente sempre vê dois ou três Vereadores que são sempre os mesmos que participam, eu nem estou fazendo uma crítica aos demais, eles devem ter seus motivos pela não participação, mas eu digo que esses movimentos que participamos quando conselho comunitário ou associação de moradores, são movimentos bem populares e democráticos, se os Vereadores, na sua maioria, quisessem participar desses movimentos seriam muito bem recebidos” (Entrevista 32).

“Depende muito do que eles estão fazendo. Eu achei muito nobre quando eles aprovaram por unanimidade esta questão da emancipação do norte da ilha sendo contra, mas somos obrigados a discordar quando eles legislam em causa própria ou em causa dos empresários. Tem coisas que eles fazem que é bacana para a comunidade e tem coisas que não é, mas não são todos, podemos tirar 4 ou 5 que estão sempre do lado da comunidade, mas como não são a maioria muitas vezes não conseguem atingir os anseios das comunidades” (Entrevista 33).

“Não estamos muito presente, portanto é difícil julgar algo” (Entrevista 34).

#### Questão nº 10

“Dois aspectos. O primeiro é com relação à postura. O Vereador, o homem público, esse cara que está aí exposto a mídia e as pessoas, ele realmente perante, pelo menos em Plenário, nesta questão de postura, ele devia dar mais valor aquilo lá, porque a forma, pelo menos do que a gente vê em alguns casos, eu acho que não é adequada. A questão da postura é algo simples, mas que pode influenciar e muito como o cidadão o vê durante seu trabalho. Em segundo lugar é sua relação com a sociedade, com a comunidade, onde a CMF e a comunidade devem estar preparados para trabalharem em conjunto objetivando o bem-comum, esse interesse realmente é para o bem da sociedade e realmente tirava essa imagem partidária, na verdade isso seria o aprimoramento das associações de moradores e conselhos comunitários, isso resgataria a participação do cidadão, pois ele poderia opinar e contribuir para definições de prioridades, porque se as coisas fossem resolvidas envolvendo as associações ou os conselhos, são essas entidades que tem a possibilidade de levantar as reais necessidades das suas regiões” (Entrevista 15).

“Porque existem interesses escusos por trás disso tudo, quais interesses e que interesses eu não saberia dizer, mas sabemos que existe muito lobby em cima disso, é o toma lá da cá. Tem Vereadores bons, tem, toda regra tem sua exceção, agora a maioria que trocado por um ovo não vale a pena. (...), então realmente as coisas são muito difíceis, isso já vem de anos, porque não dizer de décadas, então não sou eu que vai corrigir isso, agora eu tenho um firme propósito de mostrar que as pessoas então se atendo destas coisas e que uma hora este estado de coisas vai mudar, tem que mudar. É só você olhar uma criança que você percebe que esta mudança é necessária. O nosso país não comporta mais esse número de crianças passando fome. Isso tudo vai angustiando, vai te revoltando e você vai à Câmara e lá você só vê palavras, só vê oratória, mas atos concretos, coisas benéficas para as comunidades, pessoas que se empenham é difícil de se verificar. Quando se fala em Câmara, eu não tenho nenhuma relação com ela. Eu não tenho noção alguma de quem sejam os atuais

Vereadores, porque não me interessam, porque eu sei que de lá não sai nada. Lá existem pessoas boas? Acredito que deve ter, mas também há malas lá dentro também” (Entrevista 16).

“Eu acho que nós só vamos resolver os problemas, pode ter certeza disso, e digo isso aqui com convicção, que a partir do momento que o poder público municipal, o executivo e o legislativo discutirem os problemas com a comunidade, participando, vendo o que eles mais anseiam, o que eles mais precisam. A comunidade, como eu disse, ela vive o seu dia-a-dia aqui, ela sabe quais são seus problemas e a partir do momento em que a comunidade fosse ouvida nós teríamos menos chances de errar e as coisas seriam resolvidas” (Entrevista 17).

“Na minha opinião os Vereadores deveriam mostrar, divulgar seus trabalhos junto à escolas de 5ª a 8ª série, porque hoje estas crianças não votam, mas futuramente são elas que irão votar nas pessoas que irão governar o município, e estas crianças também formaram comunidades com conhecimento suficiente sobre o que realiza sua Câmara Municipal” (Entrevista 18).

“Acho que a única maneira que se pode mudar esse cenário é durante as eleições, é votando em pessoas que não fazem este tipo de atuação já comentada. E só na eleição é que a gente pode mudar isso, tirando as pessoas que hoje estão lá e que não fazem os seus trabalhos e votando em outras que têm o ideal que a gente coloca como bom para os bairros ou para a comunidade. Então isso depende também do trabalho das entidades comunitárias para explicar e conscientizar o eleitor, principalmente em época de eleição, que aquele ou outro Vereador não vem atuando como desejamos e colocar nomes à disposição para que possam concorrer e que possam estar representando os nossos anseios” (Entrevista 23).

“Cada localidade colocar um Vereador. Se nós tivéssemos um Vereador de nossa região dentro da Câmara de Vereadores ele lutaria pela nossa comunidade” (Entrevista 31).

“É a Câmara chamar as comunidades. Uma coisa que acho bem interessante é que se criasse uma Câmara de Vereadores Itinerantes, que se ouvissem a comunidade que tal dia da semana ou do mês a Câmara de Vereadores fosse nas comunidades, seria mais uma oportunidade para a Câmara de Vereadores estar bem presente junto das comunidades” (Entrevista 32).

“Em primeiro lugar uma conscientização da comunidade. O Fausto Silva diz uma frase muito importante e inteligente em época de eleição que é: - “Urna não é pinico, vê lá o que você vai fazer com seu voto”. Fundamental seria a conscientização da comunidade, saber em quem vai votar, porque, quais são as propostas daquele Vereador, e o principal fiscalizar depois que ele foi eleito, cobrar dele todas as propostas de campanha. A eleição não é só ir lá no dia dar o voto e ir para a casa dizendo que cumpriu com seu dever cívico. Você cumpriu com seu dever cívico agora você tem que cumprir com seu dever de cidadão, quer é fiscalizar, que é cobrar” (Entrevista 33).

**Questão nº 11** - Na sua opinião, a CMF oferece:

- a) Serviços de qualidade.
- b) Abertura para participação da comunidade/cidadão.
- c) Mecanismos necessários para uma efetiva participação da comunidade/cidadão.
- d) Funcionários qualificados a prestarem um bom atendimento.
- e) Espaço físico adequado a receber a comunidade/cidadão.

**Questão nº 11**

“Serviços de qualidade - Eu não veja nada, talvez até por desconhecimento e ignorância minha. Eu não vejo serviços de qualidade, no final a gente vê, é claro, saem leis, algumas boas outras inócuas, muita coisa de nome de ruas. Eu não vejo serviços de qualidade que a gente possa sentir, que faça com que a gente possa dar uma nota. Faltam na Câmara indicadores que possam ser medidos. Abertura – Acho que é muito tímida essa abertura, deveria ser maior. A gente sabe que também é difícil, pois a comunidade às vezes não vai lá, mas essa tribuna livre, projetos que a gente pode encaminhar, que até a própria Constituição permite, os projetos de iniciativa popular, mas eu acho que essa abertura poderia ser um pouco maior. Teria que ter um veículo que divulgasse os trabalhos da Câmara, aí eles teriam que ter o desprendimento de abrir o jogo realmente, e não divulgar apenas o que é de interesse. Divulgação de algo como: projetos que entraram na Câmara, com autoria e o resultado das discussões e se possível acabar com o tal do voto secreto e quem defendeu e quem foi contra a tal projeto, isso deveria ser algo transparente para a comunidade. Com isso a Câmara se tornaria aquilo que todos desejamos, uma Câmara aberta, transparente, com pessoas realmente preocupadas com o interesse da comunidade. Mecanismos - Eu acho que deveria ter sessões, acho que essa idéia de fazer a Câmara itinerante, vindo a comunidade é um grande avanço, agora também não adianta vir e fazer um processo fechado do mesmo jeito que vem sendo feito, você vai lá para bater palma ou vaiar, eu acho que tem que haver um processo de participação. Tem que se dar a oportunidade de participação nestas audiências para as associações e o cidadãos poderem discutir, participar, argumentar, contrapor e ter oportunidade de contestar com direito de réplicas, mas de forma organizada, respeitosa e civilizada. Se vier fazer uma sessão aqui na região é para tratar dos assuntos que nos dizem respeito, então tem que deixar aberto esse canal naquele momento e posteriormente essas coisas que foram discutidas terem mecanismos já operacionais de ida e vinda dessas informações. Funcionários qualificados - Sinceramente não sei dizer porque eu particularmente não tenho com frequência contato com os funcionários, mas em um momento quando precisei dos serviços destes funcionários eles me trataram muito bem e atenderam ao meu solicitado, mas foi apenas um fato que não pode precisar ou

dizer se são ou não competentes ou qualificados. Espaço físico - Atualmente isso é impossível, acho que aquilo ali é um espaço extremamente exíguo, ou se está vazio ou cheio e neste caso fica complicado, é uma instalação antiga. O prédio não suporta a estrutura de uma Câmara Municipal, é necessário um local que realmente justifique o título de a casa do povo, uma casa do povo onde ele não tenha espaço para estar não tem sentido.” (Entrevista 15).

“Serviços de qualidade - Sem comentários. Abertura - Deve até ter, só que eu não participo e as vezes que lá fui não gostei do que vi. Mecanismos - Isto é muito relativo, o que eles quiserem fazer eles fazem. Eles podem levar todos esses mecanismos da maneira como eles gostariam que fossem. Funcionários qualificados - Pouquíssimas vezes que fui, eu fui bem atendido. Espaço físico - É muito reduzido, principalmente na parte do Plenário. Se houver uma audiência importante que é necessário colocar 300 pessoas, acho que não cabem 50.” (Entrevista 16).

“Serviços de qualidade - Eu acho que tem muito a desejar, exatamente como eu coloquei, porque ela não ouve a comunidade, ultimamente é que está havendo uma melhora nas coisas, não porque eles quisessem, por causa da pressão popular. Eu que estou nestes 20 anos lutando e fazendo trabalhos comunitários, o que a gente tem de dificuldade, tanto de pedir as coisas, tanto para o executivo, como também para o legislativo é coisa impressionante. A gente fica aí atirando coisas sem resultado, porque o nosso papel, como coloquei, não é executar, o nosso papel é reivindicar, é denunciar, é cobrar, é elogiar se for preciso, aquilo que está sendo feito em benefício da comunidade, só que há uma omissão nestes anos todos, (...), mas eu acho que ainda existe uma esperança nisto tudo aí, eu acho que estamos organizados e tenho a certeza absoluta que se houver uma maior participação por parte da população e uma maior responsabilidade por parte do executivo e do legislativo, nós vamos resolver e ter qualidade de vida em nossa região. Abertura - Dos três, quatro anos para cá houve uma maior abertura por parte da Câmara de Vereadores, não porque eles quisessem, por causa da pressão popular, por causa das entidades que se organizaram, tem este terceiro poder que está assumindo a responsabilidade de resolver os problemas que era responsabilidade do poder executivo e do legislativo, e se não fosse hoje estas ongs, nossa região estaria totalmente destruída, graça a Deus que tem estas ongs, pessoas que se dispõem, saem de sua casa, deixa seu lazer, deixa a sua família, para participar das reuniões em benefício de sua comunidade. Mecanismos - Eu acho que agora está melhorando, como coloquei, dos três, quatro anos para cá, está melhorando, repetindo, por causa da pressão popular. Então eles deram esta abertura e com isso teremos condições de participar das comissões, de lutar, de dar idéias, enfim, eu acho que está melhorando um pouco. Funcionários qualificados - Dificilmente a gente tem este acesso a certas coisas, com dificuldade, mas como coloquei as coisas começam a melhorar a partir do momento que eles vêem que a comunidade está interessada em resolver os problemas, eles têm obrigação de abrir todos os meios e todos os caminhos com seus próprios funcionários para colocar a disposição da comunidade àquilo que for possível. Espaço físico - Acho que a Câmara de Vereadores tem que mudar sua estrutura, e eu sou favorável até uma coisa, que o poder legislativo funcione durante o dia, isto é uma coisa que pode movimentar um plebiscito que se tem que fazer junto a população de Florianópolis. O poder judiciário funciona durante o dia, a Assembléia Legislativa também, todos os poderes funcionam, só a Câmara de Vereadores funciona a noite, porque? (...), agora sou favorável que a Câmara de Vereadores funcione no período normal, tanto a tarde como de manhã, que os grandes projetos, não sejam durante a noite, sejam durante o dia, porque isso? Os grandes projetos, muitas vezes polêmicos, são feitos a noite porque a população não está presente, durante o dia acho que seria mais fácil.” (Entrevista 17).

“Serviços de qualidade - A Câmara nunca se preocupou em mostrar serviços de qualidade para as pessoas, comunidades e até para a própria capital. Os próprios atuais 21 Vereadores, é muito difícil pegar um Vereador deste que esteja realmente preocupado com a sua comunidade ou a comunidade em geral, o que ocorre é pensamento em prol a sua própria pessoa, por isso, até hoje a Câmara não tem serviço de qualidade. Abertura - Na hora das sessões, onde qualquer pessoa pode livremente assisti-las, mas abertura realmente onde aquela pessoa possa dar a sua opinião quer seja sobre projetos ou qualquer assunto em discussão, sempre a opinião é do Vereador e nunca é da comunidade. Mecanismos - Este ponto sim. Sempre estão sendo agendados dias e horários para a realização das audiências públicas e tribuna livre, a não ser essas duas coisas, tribuna livre e audiência pública, a Câmara mais nada oferece. Funcionários qualificados - A Câmara tem bons funcionários, qualificados realmente, que prestam atendimento no seu próprio trabalho interno e cargos, agora falta muito da Câmara na questão do atendimento ao público, aqui neste caso, faltam pessoas qualificadas. Espaço físico - A Câmara nunca teve um espaço físico adequado, isto porque ela nunca teve uma sede própria, seus prédios sempre foram doados, outros alugados. Seu prédio hoje é um prédio antigo, histórico.” (Entrevista 18).

“Serviços de qualidade - Sim. Abertura - Oferece, com certeza. Como foi falado anteriormente, quando da presença do Conselho na Câmara, ela nos atende com a maior disposição, suas portas estão sempre abertas a nos receber. Mecanismos - Neste caso acho que são poucos. Os Vereadores e a Câmara deveriam estar mais presentes na comunidade, participarem das nossas reuniões. Nossas idas a Câmara foram indicadas ou juntos com o Vereador da região, e quando isso ocorre, quando ficamos na dependência apenas desse Vereador parece que temos apenas uma bandeira e não é aberta a nenhuma outra. É difícil levar a comunidade para a Câmara, o inverso é mais fácil. Funcionários qualificados - Acho que regular, principalmente na entrada, o que difere dos funcionários que auxiliaram durante a audiência pública. Espaço físico - Sim, o Plenário é grande.” (Entrevista 20).



“Serviços de qualidade - Ela deixa a desejar um pouco. Como espaço físico e pessoal técnico isso é perfeito. Ela está tecnicamente preparada, até mesmo os seus Vereadores. Eu não reclamo dos Vereadores em si, eu reclamo da relação que eles têm com a comunidade, eles poderiam buscar, trabalhar e brigar mais pela comunidade, eles trabalham individualmente, ou seja, algum Vereador trabalha a questão do meio ambiente, outro o social, outro a arquitetura, o trabalho em si é individual e não como o corpo de Câmara. Abertura - Oferece sim, não vai lá quem não quer. A Câmara hoje tem a chamada audiência pública onde qualquer comunidade pode ir lá e solicitar e fazer sua manifestação. A Câmara oferece e tem trabalhado democraticamente para isso. Mecanismos - Oferece, mas poderia trabalhar mais na comunidade, poderia, por exemplo, fazer uma sessão em nossa região quando tivesse algum assunto de interesse, até mesmo para a nossa comunidade saber quem está em favor delas ou não, o Vereador ficaria sabendo qual é a opinião da comunidade e ela conheceria realmente a opinião de cada Vereador. Eu acho que a Câmara deveria fazer as chamadas sessões itinerantes nas comunidades, pelo menos uma vez por mês, com assuntos de interesse dessa comunidade para que esta fosse ouvida in loco. Funcionários qualificados - Oferece. Existem bons e qualificados funcionários de qualquer cargo. Espaço físico - Não. Seu espaço físico é bonito, bem cuidado, mas quando há a necessidade de realização de algum grande evento seu espaço é inadequado por ser um prédio antigo. É um prédio que deve ser mantido para alguma função, mas como Câmara Municipal é impossível. Ela tem que se mudar para um espaço mais amplo, mais aberto, onde todos os Vereadores deveriam estar centrados em um único prédio.” (Entrevista 22)

“Serviços de qualidade - Eu não sei qual é o trabalho que eles oferecem, a não ser o balcão da cidadania que é uma coisa muito pequena que qualquer ong poderia fazer sem nenhum problema porque não despesa nenhuma e demais eu não conheço nenhum trabalho que eles fazem. Abertura - Pelo que sei tem em torno de 10 a 15 minutos numa primeira segunda-feira do mês que é aberto para a tribuna livre, (...) estas não tem procedimento algum porque não reverte nada, a gente chega lá, o líder fala no tempo disponível e os Vereadores não têm compromisso com o que é colocado lá e depois apoiar essa reivindicação ou problema colocado. A gente também vê as sessões da Câmara, como também no Senado, Câmara dos Deputados e Assembléia é uma coisa muito ridícula, eles fazendo a sessão onde os próprios parlamentares não prestam atenção em quem está falando, isto acontece também na Câmara de Vereadores, então você vê um líder falando e os Vereadores conversando um com o outro, outros no celular e acaba o tempo de colocação do líder e este vai embora e não acontece nada. Mecanismos - Não oferece porque não dão abertura para o trabalho comunitário. Funcionários qualificados - Isso aí é o que existe de pior, pois sabemos que a maioria deles foi colocado politicamente, tem um vício de origem que são pessoas que não foram qualificadas para o trabalho e nos gabinetes dos Vereadores são colocadas pessoas políticas com interesse, porque têm votos para aquele Vereador em algum lugar, então é muito ruim o atendimento ao público. Espaço físico - Também não, inclusive houve um problema que já relatei, sobre o zoneamento em minha comunidade e a gente viu que nesse dia a audiência foi realizada em uma sala do Jurídico porque a Câmara estava ocupada com outro negócio, então uma coisa bem ridícula, a gente no meio dos funcionários discutindo uma situação de zoneamento. A Câmara tem espaço pequeno, seu prédio é um patrimônio tombado, então já deveria ter um local capaz de agregar todos os gabinetes, Vereadores e Plenário, hoje fica tudo separado, Jurídico num lugar, Vereador em um prédio, Plenário em outro, então não oferece nenhuma condição física.” (Entrevista 23).

“Serviços de qualidade - Na minha opinião a câmara oferece mecanismos bons para atender a comunidade mais não utilizada, e espaço físico muito bom. Só falta respeito e humildade por parte dos políticos e da sociedade, que vale dizer não basta criticar, dizendo o que pode ou não ser feito, o que é errado ou não. O mais importante é nos fazemos parte do processo. Abertura - não respondeu. Mecanismos - não respondeu. Funcionários qualificados - não respondeu. Espaço físico - não respondeu” (Entrevista 24).

“Serviços de qualidade - Sim. Abertura - Poderia ser melhor. Mecanismos - Não. Funcionários qualificados - Não. Espaço físico - Não.” (Entrevista 26).

“Serviços de qualidade - Acho que não. Eles pensam mais neles do que em seus eleitores. Eles trabalham em prol deles. Abertura - Sim, oferecem. Eles nos convidam para as reuniões só que não nos oferecem retorno. Mecanismos - Ele tem mecanismos, mas não oferece. Funcionários qualificados - Não. Espaço físico - Não o espaço é muito pequeno.” (Entrevista 31).

“Serviços de qualidade - Sim, naquilo que ela oferece é de qualidade. Toda vez que a comunidade vem aqui ela é bem recebida em seu espaço. Todos os Vereadores tomam a iniciativa de chamar uma reunião ou Audiência. Toda vez que estive na Câmara fui bem recebido sem nenhum problema de tratamento. Abertura - Ela oferece mais timidamente, essa participação poderia ser ampliada aos movimentos, as associações de moradores, estão dispostas numa coisa construtiva, mesmos quando se faz a crítica, se faz a crítica no sentido de construir, então a Câmara pode ampliar esta participação. Mecanismos - Tem a tribuna livre onde as pessoas têm seus espaços, o que eu vejo que há alguma coisa polêmica os Vereadores parecem que têm receio de escutar a comunidade. (...). Então essa interação dos Vereadores com estes movimentos é bastante interessante para aprimorar a participação da Câmara com as comunidades. Funcionários qualificados - Sim, quanto a parte administrativa, interna da Câmara, no atendimento ao público funciona bem. Espaço físico - O Plenário da Câmara poderia ser maior, mas isso a gente entende, nem tudo é possível, depende do que está sendo apreciado, tem dias que o plenário da Assembléia se torna pequeno. Às vezes o espaço físico, se necessário for se chama uma audiência em outro local ou até na praça pública, não são paredes, nem muro que vai impedir a participação popular.” (Entrevista 32).

*“Serviços de qualidade - Particularmente não precisei de serviços da Câmara de Vereadores, temos alguns preitos e esperamos que sejam atendidos, por enquanto está bom. Abertura - Nem sempre, acho que a Câmara de vereadores tem uma verba que deveria divulgar mais as audiências públicas, através de rádio, TV, jornais, e-mail, comunicados as associações de moradores, avisando sobre o dia e assunto das audiências. Mecanismos - Não há retorno do que é realizado lá dentro, as coisas são realizadas, como audiências, tribuna livre, discussões, mas o retorno do que é discutido lá dentro não é realizado. Funcionários qualificados - Com relação com os funcionários, sempre fui muito bem atendido, não tenho nada a reclamar. Espaço físico - Não. O Plenário é muito pequeno. Fpolis precisava ter um prédio melhor.” (Entrevista 33).*

*“Serviços de qualidade – Sim. Abertura – Sim. Mecanismos – Não. Funcionários qualificados – Não. Espaço físico – Não.” (Entrevista 34).*

## APÊNDICE J – ÍNTEGRA DAS ENTREVISTAS COM DIRETORES E CHEFES DE DEPARTAMENTOS

**Questão nº 1** - Que tipo de relacionamento você mantém com seus funcionários?

**Questão nº 2** - Você tem algum tipo de relacionamento com o público (Município)?

### Questão nº 1

⇒ Chefes de Departamento

*“Na qualidade de Chefe de Departamento da Câmara eu procuro manter um bom relacionamento com meus servidores, colocando-os muito à vontade e sempre que possível tenho solicitado cursos para que o pessoal freqüente, para que possam dar um melhor atendimento aos usuários da Câmara, os munícipes e também para o aperfeiçoamento dos trabalhos da Câmara porque há muito tempo vinha deficitário, hoje com novos mecanismos, principalmente no sistema de computação e cursos que os funcionários têm participado, isso tem dado uma maior desenvoltura nos trabalhos e os servidores/funcionários se sentem mais à vontade para prestar qualquer tipo de serviço à Câmara” (Entrevista 11).*

*“De cordialidade, respeito e profissional” (Entrevista 13)*

⇒ Diretores

*“Eu pretendo manter sempre o melhor relacionamento possível, eu tive aqui uma receptividade muito boa, sempre trabalhei com uma filosofia de muita simplicidade, muita democracia, um ambiente bastante democrático (...). Eu procuro trabalhar sempre de uma forma bastante democrática ouvindo o que os funcionários tem como sugestão e crítica principalmente. Eu tenho procurado com o nível de autoridade muito baixo, o que eu quero dizer é que eu tento não manter distância, eu tento me colocar muito próximo do ambiente de trabalho dos meus funcionários. E outra coisa que sempre primei também foi o fazer ao invés de mandar fazer, e trabalhar de uma maneira participativa com eles, ou seja, se o funcionário precisa resolver um problema sério eu não fico esperando que ele traga o problema resolvido eu vou até a mesa dele e nós tentamos resolver juntos, isso sempre tem acontecido comigo. E o pouco nível de autoridade, eu não procuro exercer a posição do chefe, acho que está é a característica principal do meu relacionamento com os funcionários” (Entrevista 10).*

*“Aberto e transparente” (Entrevista 14).*

### Questão nº 2

⇒ Chefes de Departamento

*“Sim. Eu procuro sempre que possível quando nós somos solicitados em alguns questionamentos, até mesmo os Vereadores indicam o pessoal, quando são questionados com os Vereadores, que nos procurem e na qualidade de Chefe, sempre que possível, dentro das minhas possibilidades eu procuro contribuir de alguma forma, coloco os servidores à disposição para que eles dêem uma atenção especial ao munícipe e quando não me é possível procuro junto à minha a Diretoria para que ela também dê esse apoio e ofereça condições para que possamos dar uma resposta rápida e eficiente para que o munícipe saia satisfeito daqui da Casa Legislativa” (Entrevista 11).*

*“É de forma restrita em virtude da função que desempenho. Exemplo: empresas que mantém contratos com a Câmara, como as seguradoras dos prédios, dos veículos e dos bolsistas; a administradora do edifício e o proprietário do mesmo. As empresas de terceirização e as que prestam serviços de manutenção à Câmara” (Entrevista 13).*

⇒ Diretores

*“O relacionamento com o público fica mais a cargo do Setor de Comissões, mas eu procuro sempre atender, eu também deixo sempre a minha porta aberta e eu jamais nestes dois anos que estive aqui deixei de atender uma pessoa, (...) e eu procurei dar o atendimento pronto, não deixando para semana que vem ou para o dia seguinte, eu sempre tentei resolver da maneira mais rápida possível. E também encaminhando diretamente ao setor que fosse mais produtivo, (...). Um relacionamento bem direto, tanto com o público quanto com os funcionários” (Entrevista 10).*

*“Sim, empresas prestadoras de serviço” (Entrevista 14).*

**Questão nº 3** - Você acha que ações como: valorização do quadro de pessoal, capacitação, melhorias com relação ao espaço físico, processo produtivo, aquisição de novos equipamentos e programas têm contribuído para a melhoria da qualidade dos serviços que a Câmara oferece? Comente.

**Questão nº 4** - Na sua opinião investir em treinamento e informatização são as únicas ações possíveis para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Câmara? Comente.

**Questão nº 5** - Na sua opinião, a Câmara oferece serviços de qualidade que satisfazem as necessidades e expectativas dos cidadãos, quando estes os procuram? Comente.

**Questão nº 6** - Na sua opinião, a participação do cidadão no processo legislativo é importante para elevar a imagem e a credibilidade da administração pública? Comente.

### Questão nº 3

⇒ Chefes de Departamento

*“Sim, como eu falei a Câmara era um pouco deficiente, hoje nós temos aí programas bem eficientes e os últimos Presidentes que têm assumido têm dado uma contribuição muito grande para que isso venha a ser um sucesso na Câmara, e ela tem demonstrado isso através das suas audiências públicas, e a gente sempre que possível tem procurado valorizar o pessoal, capacitando-os, mandando participar de cursos fora ou aqui na própria cidade, e sempre que possível dentro da sua especialização, a gente procura dar um maior apoio para que isso represente um maior aproveitamento nos serviços da Câmara Municipal. Quanto ao problema do espaço físico, este é um problema muito sério que a Câmara vem enfrentando. A Câmara agora, locou um prédio na cidade oferecendo condições um pouco melhor aos servidores para que eles possam ser mais eficientes e até produzir mais e esse trabalho tem dado um resultado positivo, inclusive elogiado pelos próprios servidores. O Presidente tem feito um trabalho que procurou alcançar uma melhor produtividade e também um espaço físico mais digno a todos os servidores que lá trabalham” (Entrevista 11).*

*“Sim, com certeza. Essas ações contribuem para melhorar o desempenho da Câmara frente à população que exige cada vez mais profissionalização dos serviços públicos” (Entrevista 13).*

⇒ Diretores

*“De uma maneira bastante reduzida, não que isso não seja importante, ao contrário é importantíssimo, o que eu que dizer é que a Câmara tem pecado, principalmente na questão do espaço físico e na questão de aquisição de novos equipamentos. (...)” (Entrevista 10).*

*“Sim, estas ações vêm a contribuir decisivamente na melhoria da qualidade dos serviços prestados por esta Casa Legislativa” (Entrevista 14).*

### Questão nº 4

⇒ Chefes de Departamento

*“Estas são as importantes que em breve a Câmara estará informatizando melhor, através da intranet que está sendo instalado e os treinamentos com os servidores têm sido freqüentes, porém ainda se precisa fazer muito, o problema é que estamos ainda no aguardo de questões financeiras que vai, inclusive facilitar um pouco mais o trabalho da Câmara porque a Câmara terá um orçamento um pouco mais elástico onde poderá também aplicar esses valores em prol de treinamentos, aquisição de novos equipamentos e tenho certeza se isso ocorrer que sairá ganhando são os municípios” (Entrevista 11).*

*“Não, é preciso inovar e ousar sempre, tendo em vista as exigências e necessidades da população que estão demonstrando nas urnas eleitorais. Entendo ser inevitável a Câmara apresentar aproximação aos municípios para que os mesmos participem efetivamente dos trabalhos legislativos” (Entrevista 13).*

⇒ Diretores

*“No que tange ao processo legislativo, a gente teria que analisar quatro pontos. Você colocou primeiro a infra-estrutura e aí passa pelo espaço físico. Segundo a capacitação dos funcionários. Terceiro a informatização porque há sim a necessidade do nosso processo legislativo ser acompanhado de uma maneira precisa e a única forma de você ter precisão é informatizando o processo legislativo. E o quarto ponto eu acho excelente que é o nível de atendimento que os funcionários tem com o público. Se estes quatro pontos estiverem fechados o nosso nível de qualidade do serviço público vai estar muito próximo dos 100%. Você pode ter certeza disso, porque o corpo funcional é interessado, eles gostam de fazer o que fazem, (...). Então a capacitação precisa em alguns setores, eles precisam entender metodologicamente porque que é feito determinada tarefa, (...), então são detalhes que precisam ser aperfeiçoados nessa pouca teoria que os funcionários tem, porque eles exercem tudo de maneira empírica, eles conhecem tudo na prática, mas eles não tem conhecimento metodológico e a minha preocupação aqui foi sempre nesta questão. Há necessidade, isso é fundamental, e é um grande erro aqui da Câmara, que é a questão de metodologia. Os funcionários fazem, mas não sabem porque fazem e você precisa explicar o porque daquela tarefa e adotar uma metodologia uniforme, porque hoje ele faz de uma maneira, amanhã ele faz de outra e há também, eu vou colocar entre aspas o “macete”, o funcionário é muito “maceteiro” e esses macetes precisam ser corrigidos, eu tenho ao longo do tempo trabalhado com isso também. (...)” (Entrevista 10).*

*“Não somente. Há ações que se fazem necessárias, como uma ação voltada a preparar melhor o servidor para que ele possa responder de forma mais precisa e atualizada sobre questões de interesse do Município” (Entrevista 14).*

## Questão nº 5

### ⇒ Chefes de Departamento

*“Sim a Câmara oferece, hoje ela oferece muita coisa para os munícipes. O cidadão quando chega aqui, ele já tem rapidamente uma resposta porque tudo está informatizado, até mesmos as leis municipais, na grande maioria. Nós temos um corpo eficiente de funcionários que trabalham neste setor e isso tem dado uma repercussão muito grande em toda a cidade, todo cidadão e até em casa mesmo, através da Internet ele consegue ter a sua resposta e quando ele vem a Câmara é com maior prazer que procuramos dar o maior apoio e atenção sempre que possível, se não for possível uma resposta imediata, nós marcamos uma outra para dois ou três dias após para que ele possa ter a resposta que deseja” (Entrevista 11).*

*“A qualidade dos nossos serviços avança de acordo com a administração atuante. Acredito que estamos passando por um processo evolutivo dentro da Câmara, onde os interesses politíqueiros estão em processo de extinção, e estamos vislumbrando um trabalho voltado aos seus verdadeiros objetivos, “o bem estar do cidadão”, por isso entendo que ainda não estamos satisfazendo totalmente as expectativas daqueles que nos procuram. Porém a cada Administração que inicia na Câmara, se percebe melhorias nos trabalhos apresentados” (Entrevista 13).*

### ⇒ Diretores

*“É uma questão que deve ser dividida, você não pode trabalhar ela de uma maneira uniforme ela vai precisar ser dividida. Há uma coisa que é a expectativa que o público tem com relação a Câmara que é dirigida ao Vereador e há uma expectativa que o público tem em relação ao atendimento que ele recebe pelo servidor da Câmara, e estas duas coisas precisam ser separadas, elas são como água e óleo. O que eu notei nestes dois anos, e isso me foi muito gratificante, eu recebi diversos e-mails de pessoas agradecendo o tratamento que receberam na Câmara, (...). Só que quando você fala do Vereador, há o estigma do político e o Vereador é o pára-choque do político, é aquele que está mais próximo da população, é aquele que a população consegue visualizar, então os Vereadores são constantemente bombardeados e aí não é o Vereador, é a Câmara que é bombardeada, (...).” (Entrevista 10)*

*“Sim. A Câmara está preparada para dar as informações das quais ele tem por obrigação atender” (Entrevista 14).*

## Questão nº 6

### ⇒ Chefes de Departamento

*“Essa é uma das prerrogativas mais importante, a participação do cidadão é a mais importante, porque se o cidadão vem a Câmara e vem no Poder Legislativo, vem cobrar, o Vereador se sente cada vez mais responsabilizado em atender e dar uma resposta à altura daquele cargo que ele exerce, ele hoje não é uma peça decorativa a mais no município, no poder legislativo, hoje o Vereador é uma autoridade tanto é que ele faz parte, com a Constituição de 88, de um poder e este poder hoje é forte, o Poder Legislativo tem autonomia e ele não tem que dar satisfação a ninguém, a única satisfação que ele tem que dar é com relação ao cumprimento das leis e da constituição federal, no momento que ele está respeitando a Lei Orgânica do Município, a Constituição do Estado e a Constituição Federal ele está dentro das suas prerrogativas e ele tem uma função muito eficaz na fiscalização de todos os atos do Poder Executivo e o cidadão fica tranquilo, com relação à credibilidade, nós não podemos falar essa palavra porque isso aí causa muitas vezes estranheza, essas atitudes muitas vezes, de alguns reportes maldosos que fazem críticas que não são verdadeiras, porque quando o cidadão passou a participar mais das atividades da Câmara e freqüentá-la, ele vê a responsabilidade do Vereador. Nós não podemos falar hoje de credibilidade porque esta palavra não deveria existir, porque a responsabilidade do Vereador é constante e em todos os atos do município e de sua participação no município é importante, então todos deveriam conhecer, inclusive, alguns reportes deveriam participar mais ativamente da Câmara, vê os projetos, os pareceres, as orientações e vê o trabalho do Vereador para depois ir para a imprensa e fazer críticas porque eu acho isso aí muito grave e essas pessoas são reportes despreparados que fazem esse tipo de comentário, logicamente que existe algumas exceções, tem Vereador que não participa, por exemplo, de sessões e não participa das reuniões das comissões, infelizmente isso existe, mas politicamente e externamente eles devem ter alguma influência que faz com que eles não freqüentem e não tenham uma atividade mais eficaz, mas na sua maioria os Vereadores merecem respeito porque trabalham junto à suas comunidades e os resultados estão aí para quem quiser ver, podem vir à Câmara e ver os seus trabalhos através dos milhares de processos que tramitam durante o ano, todos poderiam ter o acesso e ver a participação do Vereador, então o que a imprensa muitas vezes põem essas críticas não são verdadeira, isso é um mal que deve ser cortado, uma vez que isso prejudica não só o Vereador mas toda uma sociedade, revolta os jovens que estão saindo das universidades que ficam acreditando em situações que não são verdadeiras” (Entrevista 11).*

*“Com certeza, isso demonstra uma parceria igualitária onde os interesses nos levam a uma convivência democrática. A mudança do papel da administração pública nos conduz a conscientização do emprego público, que é de grande importância para a vida de todos” (Entrevista 13).*

⇒ Diretores

*“Sem dúvida, quando você tem um projeto que é amplamente discutido com a comunidade, você tem um indicativo de que a democracia se deu de maneira plena, aquilo ali é o exercício pleno da democracia, então dizer que o cidadão não pode, não deve, ou se deve em alguns momentos participar do processo legislativo é negar a democracia e eu não digo participar dando opinião, prestando informação ou indagando não, até mesmo a cobrança do cidadão, o fato dele assistir uma audiência de comissão que é pública, ou o fato de ele estar em plenária, nosso horário não é bom, mas o fato de existir duas, três ou quatro pessoas assistindo que não sejam servidores já é participação no processo legislativo, e isso sim é importantíssimo, isso dá respaldo ao processo legislativo, isso é a base da legitimidade do processo” (Entrevista 10).*

*“Sim. Com a contribuição do cidadão participando da “tribuna livre” e nas reuniões das comunidades, conforme prevê o Estatuto da Cidade, discutindo assuntos de interesse mútuo, torna-se mais importante e abre espaços para melhorar a imagem e credibilidade da Câmara” (Entrevista 14).*

**Questão nº 7** - Comente. Em todo o processo que envolve a instituição, o Vereador, o funcionário e o cidadão, qual é:

- a) o papel da CMF
- b) o papel do Vereador
- c) o papel do Funcionário
- d) o papel do cidadão

**Questão nº 8** - Aponte dois pontos fortes e dois pontos fracos com relação:

- a) a qualidade do serviço prestado pela Câmara (Comente).
- b) a ligação que a Câmara mantém com o cidadão (Comente).
- c) a ligação que a Administração mantém com o funcionário (Comente).
- d) a ligação que os funcionários mantêm com o cidadão (Comente).
- e) a ligação que os Vereadores mantêm com o cidadão (Comente).

**Questão nº 9** - Na sua opinião qual é ou qual deveria ser a missão da Câmara?

Questão nº 7

⇒ Chefes de Departamento

*“Aí nós teremos que fazer uma distinção entre um e outro. A instituição é o poder legislativo propriamente dito que hoje com o advenho da Constituição de 88 passou a ser um poder autônomo, um poder que trabalha harmônico com o Município, mas é distinto do Município, então ele tem a sua autonomia, o seu orçamento onde procura fazer tudo que é possível para que cidade cresça e se desenvolva num patamar que todos desejam. O Vereador por sua vez, hoje está mais voltado às comunidades, procuram trabalhar fazendo com que o povo se aproxime mais da Câmara e o próprio Vereador se aproxime mais do povo, então isso aí tem dado um resultado muito positivo que tem redundado nas audiências públicas com maior sucesso e a Câmara vem prestando esse relevante trabalho que é importante para todos não só para os Vereadores como também para o cidadão. O funcionário ele está sendo valorizado porque o cidadão quando hoje chega aqui na Câmara, ele tem uma resposta imediata e ele vê a eficiência desse o resultado desse trabalho e do aperfeiçoamento que a Câmara tem oferecido aos servidores, então o servidor procura dar tudo de si, sempre que possível, e nas sessões que a Câmara tem feito, não só nas sessões solenes, mas também nas normais, os servidores têm se voltado a um significado muito expressivo porque os Vereadores muitas vezes tem dificuldade para interpretação de algumas situações do Regimento Interno e os servidores que dão esse assessoramento são eficientes e quem assiste às sessões noturnas tem visto o trabalho destes servidores e a eficiência com que eles prestam esse serviço e de imediato e pronto quando solicitado. O cidadão – não respondeu” (Entrevista 11).*

*“Papel CMF – Apresentar condições de governabilidade ao poder executivo, onde os trabalhos dos Vereadores e dos Servidores para desempenharem suas funções públicas. Papel Vereador – Aprovar e fiscalizar os trabalhos do poder executivo. Legislar em favor do município. Papel Servidor – Nosso trabalho é de suporte para que a engrenagem da Câmara funcione. Auxiliamos diretamente nos trabalhos legislativos, administrativos e financeiros da Câmara, para que o Vereador possa desenvolver suas funções de legislador. Papel Cidadão – Apresentar ao seu representante legal, o Vereador, as necessidades da comunidade em que vive. Participar efetivamente das sessões plenárias e audiências públicas, para discutirem juntamente com os Vereadores os interesses do município” (Entrevista 13).*

⇒ Chefes de Departamento

*“O papel da Câmara é ser um pouco mais que uma Câmara, ser poder, (...) ocupar o papel constitucional que é reservado a ela, o papel de autonomia, mas também o papel de governo, que a Câmara também é governo, as pessoas pensam que a Câmara só serve para legislar, mas não é verdade, a nossa Lei Orgânica diz que o governo do Município é exercido pelo Poder Executivo e pelo Poder Legislativo, então ocupar essa parcela*

de governo que foi reservada a ela, e te digo mais, isso é um caminho inverso porque era a Câmara que exercia o governo na sua criação, as primeiras Câmaras no Brasil ainda no período Imperial, não havia Prefeitura, não havia Prefeito, eram os Vereadores que tomavam decisões de maneira colegiada, então o Legislativo foi perdendo este espaço para o Executivo, e hoje se constata que a Câmara tem mera função aspirante, quando não é verdade, ela tem função de governo, é um governo diferente de ser feito, mas é governo, então ela precisa ocupar esse papel de autonomia em relação ao Executivo, mas exercer efetivamente o governo do Município e isso não é feito. O Vereador precisa entender que ele não é mero nominador de via pública, (...). O Vereador precisa entender que ele não é só o representante do seu bairro, que todas as questões que dizem respeito ao Município são de responsabilidade dele sim. (...), então ele precisa ter uma visão um pouco mais ampla. Segundo, o Vereador tem muita preocupação com o lado urbanístico, mas o governo do Município não se resolve na parte urbanística, é claro que essa é uma função muito importante, até mesmo agora com o Estatuto da Cidade, mas existem muitas outras questões que passam pela vida econômica da cidade, pela alteração e criação de valores de taxas, de impostos e tributos em geral, e ele precisa olhar para isso, e mais, o Vereador precisa se especializar. (...), tem que estar preparado para as questões que ele enfrenta, de que maneira, indo a congressos, escutando seu assessor, permitindo que ele tenha capacitação, conversando com outros Vereadores, conversando com outras Câmaras, (...). Com relação ao funcionário, qual é o papel do funcionário nisso tudo, é aquilo que a gente estava falando agora, estar o melhor capacitado possível para que ele possa dar respaldo a essa vontade política do Vereador, porque o Vereador é um representante político, ele não é um representante técnico, os técnicos nós temos nos conselhos do Poder Executivo e a Câmara se difere dos Conselhos do Poder Executivo justamente por isso, porque ela tem o conteúdo político, então o funcionário precisa dar suporte ao Vereador, ele precisa estar disposto a passar a informação que ele tem, independentemente da bandeira política que o Vereador tenha, (...). O Papel do cidadão nisso tudo qual é? É a cobrança, e não é a cobrança simplesmente pelo fato dele pagar o tributo, é mais ainda, é a cobrança pelo fato dele ter exercido o voto, só que essa cobrança é feita em quatro anos menos um dia, porque ele cobra durante os quatro anos e no dia dele executar essa cobrança, ele tem um título executivo na mão, no dia que ele precisa executar ele não executa e aí esse título dele prescreve e aí ele fica com mais quatro anos onde ele angaria novamente este título executivo, (...), então o papel do cidadão é de ser o verdadeiro cobrador, (...)" (Entrevista 10).

"Papel CME: planejar, comandar, executar, controlar e ser eficaz. Papel Vereador: legislar de acordo com as aspirações e interesses da comunidade. Papel Funcionário: prestar serviço e informar. Papel Cidadão: conhecer, participar e obedecer" (Entrevista 14).

#### Questão nº 8

⇒ Chefes de Departamento

"Qualidade – Esses trabalhos têm sido voltados sempre ao interesse comum, então o cidadão que sempre procura a Câmara ele está sempre bem assistido porque nós temos servidores a altura para dar o acompanhamento que ele necessitar. Câmara/Cidadão - a prestação de serviço seria quando solicitam algum encaminhamento de problemas sociais nos bairros, nas cidades, isto também de pronto é atendido, são feitos requerimentos, indicações que é encaminhada ao Poder Executivo isto através dos Vereadores. O cidadão procura a Câmara, o Vereador prontamente, orientado pelos servidores, procura quando é o caso de indicação, se faz indicação, quando é o caso de requerimento, se faz requerimento, então há uma interligação entre os servidores, o cidadão e o Poder Legislativo e o Executivo. Câmara/Funcionários - Hoje tem sido muito eficaz porque há um entendimento, um entrosamento e respeito maior entre o servidor e a administração, estão paralelos, trabalhando juntos e agente tem visto esse resultado magnífico e cada dia que passa é mais aperfeiçoado este relacionamento. Funcionários/Cidadão - É sempre orientada no sentido de um bom atendimento que procure quando não for possível dar uma resposta à altura, que consulte setores e pessoas mais acessíveis ao questionamento solicitado, que possam dar as informações solicitadas ao nível desejado. Nós temos uma assessoria jurídica que presta total serviço à Câmara, ao Poder Legislativo, então quando há dificuldade, já é orientado para que procure a assessoria jurídica, ou outro departamento de pessoas que tenham condições de responder isso ao cidadão e prestar esse serviço da forma mais eficiente possível. Vereador/Cidadão - Os Vereadores têm ido mais a procura do cidadão, ele está mais voltado hoje para à comunidade, então o interesse comum prevalece nesta hora, o bem comum é uma constante na vida do Vereador interligado com a comunidade, principalmente com a comunidade aonde é o reduto eleitoral dele e aonde ele tem prestado mais serviços a esta comunidade, mas num todo esse relacionamento se tem notado uma frequência mais constante, hoje o Vereador é mais eficiente, ele presta um serviço com mais conhecimento e mais voltado mesmo para a cidadania, e as audiências públicas tem dado esse demonstração e a participação do povo tem sido bem maior em função de que os Vereadores se prontificaram e estão aptos a responder a qualquer indagação e qualquer necessidade que o cidadão apresentar eles trazem o problema para a Câmara e levam ao Executivo para que seja resolvido o mais rápido possível" (Entrevista 11).

"Qualidade - Ponto Forte: Já existe um grande avanço nas nossas condições de trabalho, o tecnológico, o que conseqüentemente nosso desempenho é melhor; Ponto Fraco: O coração da Câmara, o Legislativo, está deficitário de servidores, conseqüentemente os trabalhos poderiam ter mais agilidade e qualidade. Câmara/Cidadão - Percebe-se através das audiências públicas uma abertura que deve ser cada vez maior entre Câmara e o Cidadão. Ponto Fraco: o plenário da Câmara onde se realizam as sessões deveria ter um espaço físico maior. Câmara/Funcionários - A administração atual ofereceu ao servidor atualização e maior capacitação

através de cursos, seminários e congressos. Ponto Fraco: Sem critérios definidos para oferecer cursos aos servidores, privilegiando alguns e esquecendo-se de outros. Funcionários/Cidadão – Não respondeu. Vereador/Cidadão - Ponto Forte: A cada legislatura que se inicia através da renovação dos vereadores percebe-se maior comprometimento do Vereador em representar os interesses dos munícipes. Ponto Fraco: Ainda existem interesses politiqueros por parte dos Vereadores, que superam os da população” (Entrevista 13).

⇒ Diretores

“Qualidade - o primeiro ponto forte é que todos os funcionários são muito prestativos, (...), eles estão sempre abertos a dar qualquer tipo de informação que a comunidade precisa ter, o segundo ponto de qualidade nos serviços prestados pela Câmara surgiu no ano de 2001 quando foi enviado para a Câmara de Fpolis a lei de diretrizes orçamentárias, eu constatei que havia necessidade daquela lei de diretrizes orçamentárias ser discutidas com a comunidade, e isso não era feito e era uma determinação da lei de responsabilidade fiscal no artigo 48, parágrafo único, e eu imediatamente banqueei a aposta e a briga, fui ao presidente e disse a ele o que deveria ser feito, tive uma crítica fortíssima do poder executivo, (...), então eu acho que isso é um ponto fortíssimo da câmara em relação ao processo legislativo. Ponto fraco: É que as entidades que precisam participar, (...), e as entidades que já foram declaradas de utilidade pública deverão sim para se fazer representar, (...), e um outro lado que eu acho também fraco, diz respeito a situação de estrutura da câmara para o público, o público não sabe onde fica a câmara, e não sabe porque nós temos 02 prédios, muito distantes um do outro, (...), então essa identidade precisa ser criada, essa identidade com o público, essa identidade física, do espaço físico da câmara, porque a câmara não tem um prédio que seja ícone, como você encontra em várias cidades, (...). Câmara/Cidadão – a relação que a câmara tem com o cidadão foi o que eu falei agora, ou seja, os serviços prestados pela câmara e a ligação da câmara com o cidadão eu acho que esses dois pontos são muito fortes e um ponto muito fraco que precisa ainda crescer, eu acho que é o canal de veiculação para o público, que passa pela criação da TV câmara, uma radio câmara, ou a ocupação de um espaço dentro da mídia, (...), a mídia é sedenta por isso, mas a câmara não a utiliza, o que falta é a vontade política. Câmara/Funcionários - Eu acho que eu não poderia falar muito bem sobre isso, porque eu tenho muito pouco tempo de serviço público, são apenas dois anos, eu venho da iniciativa privada, eu sou advogado e além disso eu não tinha padrão, então fica difícil para que eu avalie essa ligação entre a administração e o funcionário, o que eu ouço falar é que a câmara tinha um problema de aplicação de planos que foi parcialmente resolvido, a câmara já teve problemas de presidentes que sequer permitiam que o funcionário falasse com ele, e eu acho que isso nunca ocorreu nesta gestão, nós tivemos um presidente no que tange ao funcionário muito aberto, a participação da associação dos servidores, foi bastante grande dentro da administração da câmara, há um indicativo de que essa participação seja ainda maior com nosso próximo presidente que já está eleito, que pretende tratar de uma participação e de uma administração mais democrática, essa é a palavra do vereador, a nós cumpre esperar. Funcionários/Cidadão - o ponto forte é essa disponibilidade que o funcionário tem, o ponto fraco é a falta de mecanismos para que esse atendimento seja mais rápido e aí passa pela estrutura física, (...). Vereador/Cidadão - ela oscila dependendo do assunto, da ocasião, do momento histórico. Nós tivemos participação dos cidadãos com relação à vereadores onde todos foram absolutamente aplaudidos em plenária, decisões que foram tomadas em reunião de comissões e foram muito bem aceitas, (...), mas em outros momentos a relação foi catastrófica, a gente vê casos de vereadores se escondendo da comunidade porque não entregou determinado parecer em um projeto, que a comunidade tinha interesse, e para a comunidade era muito importante, a gente vê tomadas de decisão em relação à alguns projetos que são feitas absolutamente no escuro, e isso é absolutamente frustrante, então o ponto fraco que eu poderia dizer é essa oscilação, ora a participação do vereador com a comunidade é excelente e ora é terrível, a gente teve por exemplo um momento muito bom da câmara, também citando como ponto forte, além das audiências públicas que foi o aumento de forma unânime, a votação em plenário, o aumento da ocupação da tribuna livre pela comunidade, de uma para duas por mês, e isso foi feito de maneira unânime pelo plenário, então ali a gente vê um bom contato, uma disposição do vereador em receber a comunidade, mas ao mesmo tempo existem casos em que o vereador se furta até mesmo em estar em plenário, se furta em discutir com a comunidade, então esse é o ponto fraco. Essa oscilação oras é bom, oras é ruim” (Entrevista 10).

“Qualidade - Ponto Forte: serviços prestados são bons, atendem ao munícipe e a comunidade. Câmara/Cidadão - Ponto fraco: falta comunicação e divulgação dos seus trabalhos. Câmara/Funcionário - Ponto forte: é uma relação boa e transparente. Funcionários/Cidadão - Ponto forte: é uma relação boa. Ponto fraco: necessitam de obter mais informações. Vereador/Cidadão – não respondeu” (Entrevista 14).

## Questão nº 9

⇒ Chefes de Departamento

“A missão da Câmara é essa mesma que é o papel que ela vem exercendo. A missão e a maior prerrogativa da Câmara é fiscalizar o Poder Executivo, então este é o trabalho da Câmara, ela legisla, faz as leis do município, aprovar as leis encaminhadas e as mensagens encaminhadas pelo Poder Executivo, mas em contra partida também tem que estar atento fiscalizando todos os atos do Poder Executivo para que não venha o povo a sofrer alguma consequência em função de atos que o Poder Executivo venha exorbitar em sua conduta e nos seus planejamentos, então inclusive cabe a Câmara até, através de Decreto Legislativo eliminar qualquer ato que venha de encontro aos interesses do cidadão, sempre que o Poder Executivo exorbitar de suas



prerrogativas o Vereador tem o poder e a obrigação repelir este ato através de um Decreto Legislativo eliminando do meio social” (Entrevista 11).

“Vislumbrando um futuro não muito distante, vejo a Câmara como uma instituição que muito mais que legislar e fiscalizar, estará inserida no dia-a-dia dos cidadãos, onde possa realizar sessões nas comunidades; entrar em nossas casas através da TV Câmara; onde possa estar integrada a escola, fazendo parte da educação dos nossos jovens, e incentivando-os a participarem da vida política” (Entrevista 13).

⇒ Chefes de Departamento

“É ser governo antes de tudo, há quem diga que a missão da câmara é estar lá inserida na comunidade, pode ser, mas isso precisa ser mensurado, do contrário, a câmara vai se igualar, ou até ocupar um espaço não menos importante dos conselhos comunitários e a câmara precisa se diferenciar de um conselho comunitário, então a missão da câmara não é ser um conselho comunitário, a função da câmara é chamar para si a política de governo, a função de governo, dizer o seguinte, eu tenho responsabilidade, (...), essa deve ser a função da câmara, não permitir, é muito cômodo pro vereador dizer que nosso prefeito é ruim, essa nossa administração é uma porcaria, eu tô cumprindo a minha função que é fiscalizar se as contas dela estão boas ou não, não é isso a Câmara tem um instrumento fortíssimo que não é bem utilizado pelo Vereador que é a indicação, que é tão importante quanto a aprovação de um projeto de lei, o Vereador fixa muito a sua atividade na aprovação do projeto de lei, quando ele poderia utilizar a indicação sendo o verdadeiro parceiro da administração pública do poder executivo, então é chamar para si as responsabilidades e dizer, eu não sou um conselho comunitário, eu sou governo, e eu vou exercê-lo, acho que isso é o mais importante de tudo” (Entrevista 10).

“Representar o cidadão e a comunidade Florianopolitana, atendendo adequadamente seus interesse e aspirações” (Entrevista 14).

**Questão nº 10** - Você tem alguma opinião para desenvolver melhorias:

- a) com relação à qualidade dos serviços prestados?
- b) com relação à participação do cidadão no processo que envolve a Câmara?
- c) com relação ao relacionamento que a Câmara mantém com seus funcionários?
- d) com relação ao relacionamento que o Vereador mantém com o cidadão?

**Questão nº 10**

⇒ Chefes de Departamento

“Qualidade - Sim, eu acho que deveria haver uma maior integração entre o Executivo e o Legislativo. O Poder Executivo ainda não se convenceu de que o Poder Legislativo tem a sua liberdade, a sua autonomia para exercer o seu poder e tem outros órgãos públicos que não são poderes e que ficam criando obstáculos e problemas ao Poder Legislativo quando deveriam respeitar as regras e normas e deixá-lo trabalhar dentro das suas expectativas, porque existem normas legais que dão para combater qualquer excesso que por ventura o Vereador vier a cometer, (...). No momento que o Vereador tem autonomia, pela Constituição Federal e pela sua própria Constituição que é a Lei Orgânica promulgada por um ato constituinte, ele tem que ser respeitado e muitas vezes isso não acontece (...). Participação - Eu acho que a participação do cidadão é aquela que ele tem que trazer os problemas da sua comunidade para a Câmara e o Vereador chamar a responsabilidade dos Vereadores, apontar os problemas para que eles sejam encaminhados ao Poder Executivo para serem resolvidos e hoje nós temos vários Vereadores que tem esse trabalho voltado mais para as comunidades, tanto é que nós hoje já vemos Vereadores sendo eleitos no seu próprio reduto praticamente, porque eles exercem uma atividade eficaz, estão ali fiscalizando, está dando todo o apoio àquela população e eles estão sendo agradecidos pelo voto do cidadão, e essas pessoas que são eleitas através do seu próprio reduto eleitoral demonstram que tem um trabalho a prestar para aquela comunidade, tanto é que são reeleitos outras vezes. CMF/Funcionários - Eu acredito que esta situação já vem se modificando no decorrer desses últimos anos, das últimas Mesas Diretoras que tem ocupado a administração da Casa. Esse relacionamento tem melhorado muito porque havia uma distância entre o servidor e o Vereador, hoje não, hoje há uma congregação, há uma união que o Vereador ele, diante dos conhecimentos dos servidores que tem sido demonstrado com o aperfeiçoamento nos cursos que tem participado, os Vereadores confiam plenamente neste trabalho e o relacionamento tem sido bem melhor e há uma integração bem maior nesta hora e acho que aos poucos vai melhorando, mas já se fez sentir no decorrer destes últimos anos. Vereador/Cidadão - Eu acredito que o cidadão tem que procurar o Vereador trazendo os problemas da sua comunidade, do seu bairro e independente de situação política-partidária evitar esse constrangimento de discutir politicamente essa coisa, isto tem que ser discutido socialmente, o interesse comum deve sempre prevalecer, então o cidadão quando vem à Câmara deve vir já com os problemas para serem resolvidos, vir para as audiências públicas, pedir para participar das reuniões das comissões técnicas, apresentem os problemas, diga não quando alguma lei que está sendo aprovada não vai ao encontro dos interesses da comunidade, procura através de abaixo assinados fazer ver ao Vereador que isso não está correto e ter uma maior integração e com isso eu acho que cada vez o relacionamento vai melhorando mais” (Entrevista 11).

*“Qualidade - Entendo ser extremamente importante conscientizar o servidor da importância do seu trabalho, despertá-lo para as mudanças que se fazem necessárias, tornando-o mais eficiente e responsável pela coisa pública. Participação – não respondeu. CMF/Funcionários - Deveriam acabar com os privilégios que dispensam a determinados servidores na Câmara. Vereador/Cidadão – não respondeu” (Entrevista 13).*

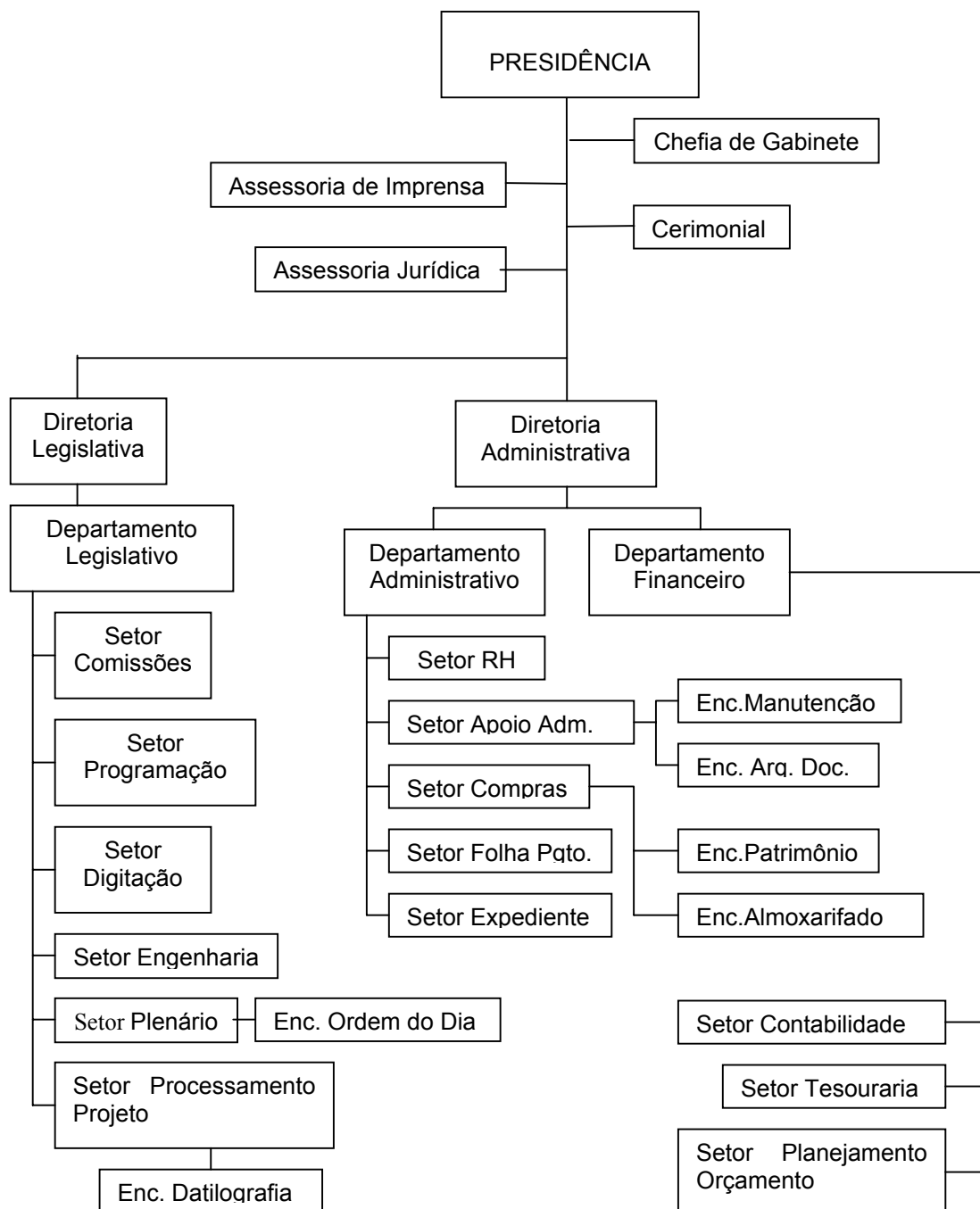
⇒ Diretores

*“Qualidade - Tudo passa por um sistema de informatização, se eu quiser desenvolver a qualidade do meu serviço prestado, eu vou começar num setor mais restrito e vou terminar na comunidade, eu vou passar pelo Vereador. Tratando aqui do processo legislativo, se eu colocá-lo em uma intranet, eu vou ter áreas restritas e isso vai fazer com que meu trabalho seja exercido de uma maneira mais eficaz, eficiente e mais rápida, o Vereador que precisar de informação, e para ele o mais importante é ter informação, ele vai buscar dentro do seu gabinete a informação do que ele precisa, com isso nós vamos gastar muito menos, a economia da Câmara vai ser muito maior e a tendo ela, ele vai poder gastar o valor que gasta hoje com fotocópias, por exemplo, vai gastar em outras utilidades, até mesmo em capacitação. Participação - as áreas que não forem restritas do processo legislativo poderão ser acessadas através da Internet, então o público poderá buscar as suas informações sobre a sua rua, sobre um projeto que ele tem interesse, alteração de zoneamento, a pauta, a ordem em que ele vai ser votado. Existe uma outra coisa que eu quero resgatar que me ocorreu agora que é um ponto fraco da câmara em relação ao serviço prestado que é o seguinte, a publicidade das votações e a publicidade da ordem que os projetos serão votados, existe um costume muito ruim da CMF de antecipar sessões, uma sessão que pode ser realizada em uma quarta-feira as 19hs, é realizada na terça as 20:40hs, você votou aquele projeto que entraria em pauta na quarta-feira e com isso você pode a possibilidade da comunidade vir para a câmara assistir ao debate, se manifestar, se posicionar contrariamente ou aprovar, se eu me preparo e eu convoco a minha comunidade, moradores da minha rua para ir na quarta-feira me posicionar contra e mostrar a minha indignação com relação a alteração do zoneamento daquela área e os vereadores votaram isso na noite anterior eu sofri um golpe e essa votação não cumpriu o princípio da publicidade determinado pelo artigo 37 da constituição Federal, isso é um ponto muito fraco que a Câmara tem, (...), o segundo ponto o interstício mínimo de 24hs, que nós deveríamos ter entre uma votação e outra, e isso também fere o princípio da publicidade, então voltando ao nosso ponto que é a questão de melhoria a proibição deste expediente dentro do nosso regimento interno já é feita, já foi tomado este cuidado, mas precisa ser efetivada, vai ser sim um avanço muito grande, vai ser uma melhoria. CMF/Funcionários – não respondeu. Vereador/Cidadão - relacionamento em relação ao vereador, vereador-cidadão, câmara-cidadão, tudo isso vai passar por uma questão muito forte que é a TV câmara e a gente vê o quanto é importante a TV Câmara Federal, a TV Senado e a TV Assembléia, como elas são importantes hoje no contexto político nacional, as pessoas se preocupam, assistem, debatem e as matérias que são transmitidas ali repercutem e eu penso que como a câmara tem um conteúdo local muito grande, as matérias são todas de interesse local, afeta muito diretamente a tua vida, aquilo que esta sendo votado, que é muito diferente de você escutar uma votação no senado sobre a política econômica que vai refletir na tua vida, mas que esta muito distante de você, e você não consegue mensurar aquela tomada de decisão. Mas quando o vereador mexe na tua rua, isto bate diretamente em você, você consegue mensurar muito bem isso, então a participação da comunidade eu penso que vai ser muito maior, (...), então isso vai ser um motivo de avanço muito grande para a CMF, acho que com isso eu encerro minha participação e deixo o recado que a câmara assuma essa função, essa participação na sociedade, assumindo um ônus financeiro decorrente disso, porque a administração da câmara costuma dizer que é muito caro manter mais a democracia (...).” (Entrevista 10).*

*“Qualidade - informatização, comunicação, implantação da TV e jornal da Câmara, e ampliação dos serviços. Participação - maior integração, motivação e informações. CMF/Funcionários - maior participação do funcionário no processo de decisão. Vereador/Cidadão - há necessidade de abrir mais espaços para reuniões e debates com os cidadãos” (Entrevista 14).*

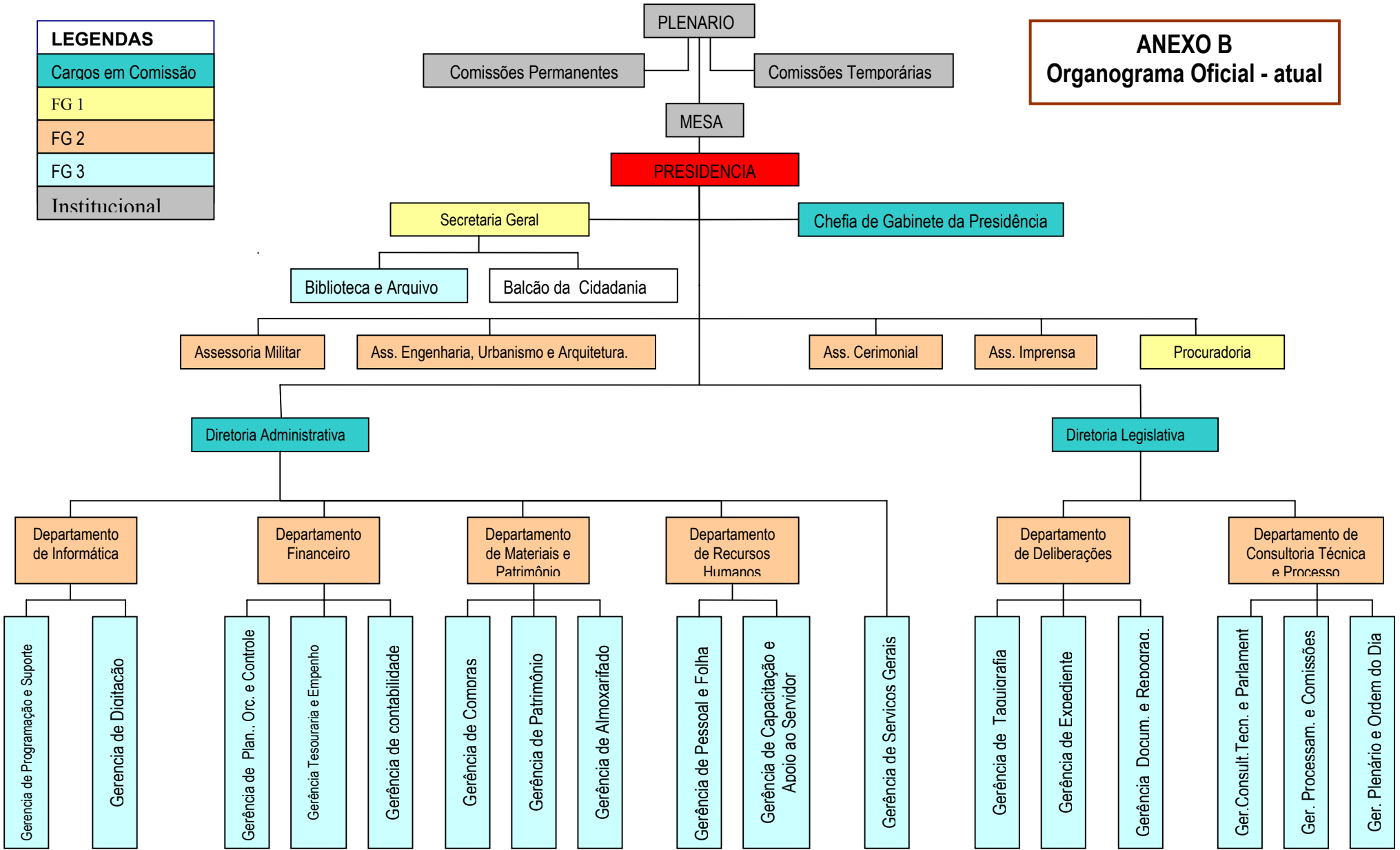
## ANEXOS

ANEXO A – ORGANOGRAMA DA CÂMARA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS (antigo)



**ANEXO B**  
**Organograma Oficial - atual**

LEGENDAS
Carros em Comissão
FG 1
FG 2
FG 3
Institucional





- Vereador Dalmo Deusdedit Meneses;
- Conhecido como Vereador Dalmo;
- É do Partido Progressista – PP;
- Seu e-mail e telefone para contato são: [dalmo@cmf.sc.gov.br](mailto:dalmo@cmf.sc.gov.br) e (48) 224-9153



- Vereador Demóstenes José Machado;
- Conhecido como Vereador D. J. Machado;
- É do Partido Progressista – PP;
- Seu telefone e e-mail para contato são: (48) 223-7801 e [djmachado@cmf.sc.gov.br](mailto:djmachado@cmf.sc.gov.br).



- Vereador João Aurélio Valente Júnior;
- Conhecido como Vereador João Aurélio;
- É do Partido Progressista – PP;
- Seu e-mail e telefone para contato são: [aurelio@cmf.sc.gov.br](mailto:aurelio@cmf.sc.gov.br) e (48) 224-9170.



- Vereador Marcilio Guilherme Ávila;
- Conhecido como Vereador Marcilio;
- É do Partido Progressista – PP;
- Seu telefone e e-mail para contato são: (48) 224-9158 e [marcilio@cmf.sc.gov.br](mailto:marcilio@cmf.sc.gov.br).



- Vereador Oscar Manoel Conceição;
- Conhecido como Vereador Oscar;
- É do Partido do Progressista – PP;
- Seu e-mail e telefone para contato são: [oscar@cmf.sc.gov.br](mailto:oscar@cmf.sc.gov.br) e (48) 222-5394



- Vereador Gean Marques Loureiro;
- Conhecido como Vereador Gean;
- É do Partido Socialista Democrático Brasileiro – PSDB;
- Seu e-mail e telefone para contato são: [gean@cmf.sc.gov.br](mailto:gean@cmf.sc.gov.br) e (48) 224-2827



- Vereador João Itamar da Silveira;
- Conhecido como Ver. João da Bega;
- É do Partido do Movimento Democrático Brasileiro - PMDB;
- Seu telefone e e-mail para contato são: (48) 224-9174 e [joaodabega@cmf.sc.gov.br](mailto:joaodabega@cmf.sc.gov.br)



- Vereador Márcio José Pereira de Souza;
- Conhecido como Vereador Márcio de Souza;
- É do Partido dos Trabalhadores – PT;
- Seu telefone e e-mail para contato são: (48) 224-2824 e [marciodesouza@cmf.sc.gov.br](mailto:marciodesouza@cmf.sc.gov.br).



- Vereador Juares Silveira;
- Conhecido como Vereador Juares;
- É do Partido dos Trabalhadores Brasileiro – PTB;
- Seu e-mail e telefone para contato são: [juarez@cmf.sc.gov.br](mailto:juarez@cmf.sc.gov.br) e (48) 223-7720



- Vereador Lázaro Bregue Daniel;
- Conhecido como Vereador Lázaro;
- Atualmente encontra-se sem partido;
- Seu e-mail e telefone para contato são: [lazaro@cmf.sc.gov.br](mailto:lazaro@cmf.sc.gov.br) e (48) 224-2883

**A Câmara é sua, portanto...  
PARTICIPE!!**

**Câmara Municipal de Florianópolis**

Praça XV de Novembro, 214 – Centro – 88010-400

Florianópolis - SC

Fone/Fax: (48) 224-2544 / 222-5599 – [www.cmf.sc.gov.br](http://www.cmf.sc.gov.br)

Elaboração: Edimar Alves

Fonte: CMF

**CONHECENDO A**



**CÂMARA MUNICIPAL  
DE FLORIANÓPOLIS**

**Nº 1**

## Você sabia que ....

Esta é a Câmara Municipal de Florianópolis



➡ A Câmara Municipal de Florianópolis tem sua atual sede no Palácio Dias Velho, localizado na Praça XV de Novembro, nº 214, capital do Estado.

➡ A Câmara Municipal, também conhecida como Câmara de Vereadores, é um Colégio de representantes do povo que forma o Poder Legislativo do Governo do Município de Florianópolis.

➡ A Câmara não administra o Município, apenas estabelece normas de administração. Não executa obras e serviços públicos e sim dispõe sobre sua execução.

➡ A Câmara Municipal de Florianópolis funciona em períodos legislativos anuais (está na 14ª Legislatura) e em sessões plenárias sucessivas, para o desempenho de suas atribuições.

➡ Atualmente é composta por 21 (vinte e um) Vereadores eleitos diretamente pelos cidadãos, para um mandato de quatro anos.

## Conheça os Vereadores



- Vereador Nildomar Freire Santos;
- Conhecido como Vereador Nildão;
- É do Partido Comunista do Brasil – PCdoB;
- Seu telefone e e-mail para contato são: (48) 224-1735 e [nildão@cmf.sc.gov.br](mailto:nildão@cmf.sc.gov.br).



- Vereador Erádio Manoel Gonçalves;
- Conhecido como Vereador Erádio;
- É do Partido da Frente Liberal – PFL;
- Seu telefone e e-mail para contato são: (48) 222-0026 e [eradio@cmf.sc.gov.br](mailto:eradio@cmf.sc.gov.br).



- Vereador Jaime Tonello;
- Conhecido como Vereador Jaime Tonello;
- É do Partido da Frente Liberal – PFL;
- Seu telefone e e-mail para contato são: (48) 322-0159 e [jtonello@cmf.sc.gov.br](mailto:jtonello@cmf.sc.gov.br).



- Vereador Antônio Henrique Costa Bulcão Vianna;
- Conhecido como Vereador Bulcão;
- É do Partido da Frente Liberal – PFL;
- É suplente do Vereador titular Heriberto Basílio Ramos Júnior (Beto Macaco) que ocupa uma cadeira na Secretaria de Habitação.
- Seu telefone e e-mail para contato são: (48) 223-7447 e [bulcaovianna@cmf.sc.gov.br](mailto:bulcaovianna@cmf.sc.gov.br).



- Vereador João Aderson Flores;
- Conhecido como Vereador Aderson;
- É do Partido da Frente Liberal – PFL;
- Seu telefone e e-mail para contato são: (48) 224-9176 e [joaoaderson@cmf.sc.gov.br](mailto:joaoaderson@cmf.sc.gov.br).



- Vereador João Batista Nunes;
- Conhecido como Vereador João Batista;
- É do Partido da Frente Liberal – PFL;
- Seu telefone e e-mail para contato são: (48) 222-9042 e [joabatista@cmf.sc.gov.br](mailto:joabatista@cmf.sc.gov.br).



- Vereador Ptolomeu Bittencourt Junior;
- Conhecido como Vereador Ptolomeu;
- É do Partido da Frente Liberal – PFL;
- Seu e-mail e telefone para contato são: [ptolomeu@cmf.sc.gov.br](mailto:ptolomeu@cmf.sc.gov.br) e (48) 223-7444



- Vereador Aloísio Acácio Piazza;
- Conhecido como Vereador Piazza;
- É do Partido do Movimento Democrático Brasileiro – PMDB;
- Seu e-mail e telefone para contato são: [piazza@cmf.sc.gov.br](mailto:piazza@cmf.sc.gov.br) e (48) 223-7444



- Vereador Francisco Rzatki;
- Conhecido como Vereador Chicão;
- É do Partido do Movimento Democrático Brasileiro – PMDB;
- Seu e-mail e telefone para contato são: [chicao@cmf.sc.gov.br](mailto:chicao@cmf.sc.gov.br) e (48) 224-9154



- Vereador Acácio Garibaldi S. Thiago Fill
- Conhecido como Vereador Acácio;
- É do Partido Progressista – PP;
- Seu e-mail e telefone para contato são: [acacio@cmf.sc.gov.br](mailto:acacio@cmf.sc.gov.br) e (48) 223-0029



- Vereador Alexandre Filomeno Fontes;
- Conhecido como Vereador Xandi Fontes
- É do Partido Progressista – PP;
- Seu e-mail e telefone para contato são: [xandi@cmf.sc.gov.br](mailto:xandi@cmf.sc.gov.br) e (48) 224-1071

- ✓ **Comissão de Saúde:** compete exarar parecer sobre todos os processos referentes ao bem-estar social, à higiene e à saúde pública. Tem como Presidente o Vereador **Erádio Manoel Gonçalves**.
  - ✓ **Comissão de Educação, Cultura e Desporto:** compete exarar parecer sobre todos os assuntos que envolvem o ensino, o desporto, o folclore e o patrimônio histórico, artístico e cultural, bem como sobre a concessão de títulos honoríficos e outras honrarias. Tem como Presidente o Vereador **Márcio José Pereira de Souza**.
  - ✓ **Comissão de Trabalho, Legislação Social e Serviço Público:** compete exarar parecer sobre assuntos que dizem respeito à organização e à reorganização de serviços, cargos ou empregos, carreiras e funções públicas, relações de trabalho, bem como exarar parecer sobre a declaração de utilidade pública de associações civis. Tem como Presidente o Vereador **Nildomar Freire dos Santos**.
  - ✓ **Comissão de Defesa do Consumidor e Direitos Humanos:** compete exarar parecer sobre todos os processos relacionados com direitos humanos e relações de consumo e direitos do consumidor. Tem como Presidente o Vereador **Gean Marques Loureiro**.
  - ✓ **Comissão de Turismo e Assuntos Internacionais:** compete exarar parecer sobre todos os processos relacionados com o turismo e com assuntos internacionais. Tem como Presidente o Vereador **Ptolomeu Bittencourt Junior**.
- COMISSÕES TEMPORÁRIAS:** têm a finalidade específica de estudo, investigação ou inquérito e representação social, extinguindo-se logo alcançados os seus objetivos ou que tenham seus prazos expirados. São elas:
- ✓ **Comissão Parlamentar Especial:** compete o estudo da reforma ou alteração do Regimento Interno da Câmara e/ou o estudo de problemas e tomadas de decisões sobre assuntos de reconhecida relevância;
  - ✓ **Comissão Parlamentar de Inquérito:** compete a investigação, com poderes das autoridades judiciais, para a apuração de fatos determinados de interesse da Administração local;
  - ✓ **Comissão de Representação:** compete a representação da Câmara em atos externos, como: conferências, reuniões, congressos e simpósios;
- COMISSÃO DE INVESTIGAÇÃO E PROCESSANTE:** compete a apreciação de denúncias que poderá resultar na destituição da Mesa ou de membros da Mesa.

## PROPOSIÇÕES

→ São todas as matérias sujeitas à apreciação da Câmara, são regulamentadas pelo Título VII, Capítulos I à VI e Seções I à X, constituindo-se em:

I – **projeto de lei:** é a proposição que tem por fim regular toda a matéria legislativa de competência da Câmara e sujeita à sanção do Prefeito;

II – **projeto de decreto legislativo:** é a proposição destinada a regular matéria que exceda os limites da economia interna da Câmara, como: concessão de licença ou cassação do mandato do Prefeito, aprovação ou rejeição sobre as contas municipais, dentre outras, sob a promulgação do Presidente da Câmara e sem a sanção do Prefeito;

III – **projeto de resolução:** é a proposição destinada a regular matéria político-administrativa da Câmara, como, dentre outras, a perda do mandato do Vereador, concessão de licença a Vereador, qualquer matéria de natureza regimental e a concessão de títulos honoríficos;

IV – **projeto de emenda à Lei Orgânica do Município:** é a proposição destinada a incluir, suprimir ou alterar dispositivos da Lei Orgânica do Município;

V – **projeto de emenda à Constituição do Estado de Santa Catarina:** é a proposição que visa incluir, suprimir ou modificar qualquer dispositivo da Constituição do Estado de Santa Catarina;

VI – **substitutivo ou emenda:** substitutivo é a proposição apresentada pelo Vereador, pela Comissão ou pela Mesa para substituir outra já existente sobre o mesmo assunto. Emenda é a proposição apresentada pelo Vereador, pela Comissão ou pela Mesa que visa alterar parte do projeto a que se refere;

VII – **indicação:** é a proposição em que o Vereador sugere medidas de interesse público ao Poder Executivo Municipal;

VIII – **requerimento:** é todo pedido verbal ou escrito feito pelo Vereador ou Comissão ao Presidente da Câmara, sobre qualquer assunto;

IX – **moção:** é a proposição em que é sugerida a manifestação da Câmara sobre determinado assunto, aplaudindo, protestando ou repudiando.

### Câmara Municipal de Florianópolis

Praça XV de Novembro, 214 – Centro – 88010-400

Florianópolis - SC

Fone/Fax: (48) 224-2544 / 222-5599 – [www.cmf.sc.gov.br](http://www.cmf.sc.gov.br)

Elaboração: Edimar Alves / Fonte: CMF

## CONHECENDO A



## CÂMARA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS

# Nº 2



Você está recebendo a 2ª edição do Informativo – **CONHECENDO A CÂMARA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS** – que tem como objetivo a divulgação de informações sobre a CMF para um maior esclarecimento de todo o processo que envolve seu funcionamento.

## SAIBA MAIS... SAIBA MAIS....

### FUNÇÕES DA CÂMARA

**Legislativa:** é a sua principal função e se resume na votação de leis e estende-se a todos os assuntos da competência do Município.

**Controle e fiscalização:** compreendem o controle político-administrativo sobre a conduta do Executivo, bem como sua fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, que se expressa em decretos legislativos e resoluções do Plenário.

**Assessoramento:** ao Prefeito, ou seja, é expressa através de indicações aprovadas pelo Plenário. A **indicação** é uma sugestão do Legislativo ao Executivo que aponta medidas e soluções administrativas, muitas vezes não percebidas pelo Executivo, mas pressentidas pelo Legislativo como de alto interesse para a comunidade.

**Administrativa:** é restrita a sua organização interna e é expressa por atos administrativos como portarias, resoluções, instruções, etc., sujeitos ao controle judicial de sua legalidade e ao exame do Tribunal de Contas.

### FUNÇÕES DO VEREADOR

**Controle e fiscalização:** dos atos do Executivo.

**Julgadora:** de infrações político-administrativas do Prefeito e de seus pares.

**Administrativa:** dos assuntos de economia interna da Câmara.

**De exercer atividade concretizada:** em disposições normativas (leis), em deliberações administrativas (decretos legislativos, resoluções e outros atos), em sugestões ao Executivo (indicações), sobre todo e qualquer assunto da competência local.

**Representação:** junto à comunidade no que se refere à defesa dos interesses coletivos, e possível solucionador das necessidades apresentadas pelos municípios.

# VOCÊ SABE O QUE É?

## MESA DIRETORA

➔ É o órgão representativo e diretivo dos trabalhos legislativos e administrativos da Câmara Municipal de Florianópolis e atualmente é constituída por:

Presidente: Vereador Marcílio Guilherme Ávila

Vice-presidente: Vereador Acácio Garibaldi S. Thiago P<sup>o</sup>

1<sup>o</sup> Secretário: Vereador Márcio José Pereira de Souza

2<sup>o</sup> Secretário: Vereador Aloísio Acácio Piazza

## PLENÁRIO

➔ É o órgão deliberativo e soberano da Câmara, constituído pela reunião de Vereadores. É também conhecido como a sala de Sessões da Câmara. Nele emanam as leis locais propriamente ditas, surgem os decretos legislativos, as resoluções, atos que aprovam ou rejeitam proposições e a expedição de atos administrativos.



## SESSÃO PLENÁRIA

➔ É a reunião pública realizada em Plenário. É aberta e terá prosseguimento com a presença de no mínimo 1/3 (um terço) dos membros da Câmara (07 Vereadores). Elas podem ser:

**Sessão Solene de Instalação:** é a Sessão de instalação da CMF que se realiza no 1<sup>o</sup> dia de janeiro de cada Legislatura;

**Sessão Ordinária:** é a Sessão que se instala segundo calendário previamente estabelecido, não podendo ser inferior ao número de 12 (doze) reuniões ordinárias no mês. São realizadas para deliberações de trabalhos de rotina. Tem início às 19h com tolerância de 10min, e duração de 2h50min.

**Sessão Extraordinária:** é convocada apenas pelo Prefeito Municipal, para apreciação de projetos de sua autoria; pelo Presidente da Câmara, em período ordinário; e a requerimento

de 2/3 de seus membros (11 Vereadores), em casos de urgência ou interesse público relevante. Tem a mesma duração Sessão Ordinária.

**Sessão Especial, Solene ou Comemorativa:** destinam-se instalação e posse de mandatos e à concessão de honorarias, caso das Sessões Solenes. Já as Sessões Comemorativas destinam-se a homenagear datas e eventos históricos significativos e as Sessões Especiais destinam-se à realização de palestras e debates sobre assuntos de relevante interesse público.

## COMISSÕES LEGISLATIVAS

➔ São órgãos técnicos constituídos pelos membros da Câmara, em caráter permanente ou transitório, destinado proceder a estudos e emitir pareceres especializados, e sem que possível a realizar investigações ou à representação Câmara. Atualmente são representadas pelas:

- **COMISSÕES PERMANENTES:** compete estudar proposições que devem ser objeto de discussão e votação do Plenário inclusive convênios e outras matérias submetidas ao exame. Uma das principais competências destas Comissões realização de **audiências públicas**. São compostas por (cinco) membros, exceto a Comissão de Justiça, que contém (sete) membros. São elas:

✓ **Comissão de Constituição, Justiça, Redação de Leis e Veto** compete opinar e manifestar sobre aspectos constitucionais jurídicos, legais e regimentais das proposições, bem como oferecer redação final aos projetos e manifestar-se diante do veto do Executivo e dos pedidos de licença do Prefeito e Vereadores. Tem como Presidente o Vereador **Ptolon Bittencourt Junior**.

✓ **Comissão de Orçamento, Finanças e Tributação:** compete acompanhar, fiscalizar e emitir pareceres sobre todos os assuntos de caráter financeiro e matéria tributária. Tem como Presidente o Vereador **João Aurélio Valente Junior**.

✓ **Comissão de Viação, Obras Públicas e Urbanismo:** compete examinar parecer sobre todos os assuntos referente à realização de obras e serviços. Tem como Presidente o Vereador **Francisco Rzatti**.

✓ **Comissão de Meio Ambiente:** compete examinar parecer sobre todos os processos referente às questões ambientais ecológicas. Tem como Presidente o Vereador **Alexandre Filomeno Fontes**.

A participação popular é disciplinada pela Lei Orgânica do Município, pelo Regimento Interno e por várias outras Leis.

VENHA SABER MAIS !!

VENHA NOS VISITAR !!

# Saiba Também !



**cmf** *on line*

- ✓ A Câmara Municipal de Florianópolis também está on line, ou seja, você encontrará a CMF também pela Internet, através do endereço eletrônico:

[www.cmf.sc.gov.br](http://www.cmf.sc.gov.br)

- ✓ Lá você poderá pesquisar Leis Municipais, conhecer um pouco da história da CMF, conhecer seus Vereadores, dar sugestões, fazer solicitações, reclamações, reivindicações, etc.

**ESTAMOS AQUI PARA OUVI-LO PARTICIPE !**

**A CMF é a Casa do Povo, portanto ela é sua.  
Venha conhece-la / Venha participar /  
Mande sugestões**

**Câmara Municipal de Florianópolis**

Praça XV de Novembro, 214 – Centro – 88010-400

Florianópolis - SC

Fone/Fax: (48) 224-2544 / 222-5599 – [www.cmf.sc.gov.br](http://www.cmf.sc.gov.br)

Elaboração: Edimar Alves

Fonte: CMF

# CONHECENDO A



# CÂMARA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS

# Nº 3

Você está recebendo a 3ª edição do Informativo – **CONHECENDO A CÂMARA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS** – que tem como objetivo a divulgação de informações sobre a CMF para um maior esclarecimento de todo o processo que envolve seu funcionamento.

## Agora, saiba mais sobre O Processo Legislativo

### PROCESSO LEGISLATIVO

→ É a sucessão ordenada de atos necessários à formação da lei, do decreto legislativo ou da resolução do Plenário. Desenvolve-se através das seguintes fases e atos essenciais a tramitação do projeto:

1º - Qualquer Vereador, a Mesa Diretora ou Comissão da Câmara, o Prefeito ou, ainda, a população pode dar impulso a uma lei, que se faz através de um projeto.

2º - Este projeto, anteriormente examinado pelas Comissões, é discutido para oportuna votação. É a fase propriamente pública da elaboração da lei, realizada em Plenário.

3º - Após discussão deste projeto, é realizada a sua votação, ou seja, a manifestação de vontade do Plenário, através do voto de cada um dos Vereadores presentes à sessão, respeitando o número de quorum legal, ou seja, o número mínimo de Vereadores no recinto do Plenário que se exige para a sessão se iniciar e deliberar eficazmente.

4º - Após a votação, este projeto se transformará em Lei se sofrer a sanção, que é a sua aprovação pelo Executivo ou a promulgação, que é a sua aprovação pelo Legislativo.

5º - Agora esta Lei é publicada para a sua legitimidade e para dar conhecimento do seu texto para seu cumprimento.

6º - Um projeto, devidamente aprovado pelo Legislativo, poderá sofrer uma oposição formal do Executivo, podendo se referir a texto integral ou algumas de suas partes.

O Processo  
Legislativo é  
simples.  
Venha  
CONHECER!!

## VOCÊ SABE COMO PARTICIPAR NA CMF?

Você pode participar nas Sessões,  
quer seja reunião em Plenário ou das  
Comissões Permanente,

**A SESSÃO É PÚBLICA**

### AUDIÊNCIA PÚBLICA

Audiência Pública é um instrumento colocado à disposição da sociedade e entidades, pela Câmara, com o objetivo de instruir matérias legislativas e/ou tratar de assuntos de interesse público. É realizada pelas Comissões.

### TRINUNA LIVRE

É um espaço concedido pela Câmara a todos os cidadãos e entidades para apresentarem, por meio de contato direto com os Vereadores, suas preocupações, anseios ou qualquer outro assunto de interesse público.

### INICIATIVA

- Você pode participar no processo de elaboração de Leis;
- Você pode encaminhar requerimentos.

Você que é estudante do curso médio (antigo 1º e 2º graus), a partir da 7ª série, de escola sediada na Capital, venha participar da .....

**SESSÃO PLENÁRIA DO  
ESTUDANTE CIDADÃO**

- Você deseja informações que garantem o exercício da cidadania?
- Você é carente e necessita de documentações básicas?
- Você deseja reclamar sobre atos ocorridos contra você?

Então venha até ao .....

**BALCÃO DA CIDADANIA**