



PRESENÇA E AÇÃO DOS SUPOSTOS INTANGÍVEIS NA FORMULAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS: O VALOR DA OPINIÃO PÚBLICA

ALLEGED PRESENCE AND ACTION OF INTANGIBLES IN POLICY MAKING:
THE VALUE OF PUBLIC OPINION

Douglas Filenga filenga@terra.com.br

Mestre em Administração pela Universidade Metodista de São Paulo, em 2003. professor de nível superior na UMESP e na FTT (Faculdade de Tecnologia Termomecânica)

Luiz Roberto Alves luiz.alves@metodista.br

Coordenador - Professor e pesquisador do Programa de Pós-Graduação em Administração - FAE/Metodista. Professor e pesquisador aposentado da Escola de Comunicações e Artes da USP

Avaliado pelo sistema *double blind review*. Editor Chefe: Jante Lara de Oliveira.

GES – Revista Gestão e Sociedade CEPEAD/UFMG vol. 4, nº 8, Maio/Agosto 2010

www.ges.face.ufmg.br/

RESUMO

A literatura disponível sobre a Administração Pública tanto no contexto nacional como internacional colabora para o desenvolvimento de aspectos relacionados à elaboração e acompanhamento das políticas públicas envolvendo os cidadãos. Assim, este estudo visa oferecer uma reflexão da importância dessa participação, da complexidade e da amplitude, entre outros aspectos, da participação cidadã em todo esse processo. Cidadãos protagonistas - não coadjuvantes - que, desde a concepção e até seu extremo oposto: a avaliação de resultados, se mostram prósperos pela participação direta. São agentes alimentadores do processo de fortalecimento democrático via manifestações que permitam o ciclo da gestão pública criar e se recriar continuamente. A opinião pública representa, portanto, a instrumentalização neste processo democrático. A intangibilidade dessas opiniões ressalta para o gestor público um estreito e promissor relacionamento do servir e do bem-comum. O estudo analisa e capta as atitudes sociais, compostas de elementos cognitivos, afetivos e comportamentais, de sentimentos de satisfação, ou de insatisfação, de que decorrem comportamentos equivalentes. Para tanto, foi aplicado um instrumento de coleta de dados em momentos e locais diferentes da Região do Grande ABC para se medir o nível de satisfação e, num segundo momento, o de contribuição popular para a formulação e implementação de políticas públicas integradas. O estudo constatou a existência de uma insatisfação geral relativa aos âmbitos da pesquisa, com especial destaque para o transporte, as atividades artístico-culturais nos bairros, a prestação pública de contas, ou transparência dos gastos públicos e, por fim, quanto à participação dos munícipes nas decisões tomadas. A partir desses resultados, espera-se contribuir para a gestão das cidades e da região, com um retorno da população acerca das medidas tomadas pelos governantes. Do mesmo modo, pretende-se disponibilizar aos gestores das cidades uma metodologia capaz de orientar as intervenções públicas em relação às expectativas dos moradores, os quais, no ato de visibilizar seu pensamento e seus valores, fazem-se cidadãos e cidadãs.

Palavras-chave: Política pública; poder local; participação popular; indicadores.

ABSTRACT

The available literature on government both at the national and international collaboration for the development of aspects related to the preparation and monitoring of public policies involving citizens. This study aims to provide a reflection of the importance of this participation, the complexity and breadth, inter alia, citizens' participation in this process. Citizens protagonists - not help out - which, from conception until its extreme opposite: the evaluation of results, if successful show by direct participation. Feeders are agents of the process of strengthening democratic path expressions that allow the cycle of public management continually create and recreate itself. Public opinion is therefore instrumental in this democratic process. The intangibility of these views highlights the public administration and promising a close relationship and serve the common good. The study examines and captures the social attitudes, composed of elements cognitive, emotional and behavioral disorders, feelings of satisfaction or dissatisfaction, arising equivalent behaviors. To this end, we applied an instrument to collect data in different times and locations of the Greater ABC Region to measure the level of satisfaction and, second, that of popular input into the formulation and implementation of integrated public policies. The study found that there was a general dissatisfaction on the areas of research, with particular emphasis on transportation, artistic and cultural activities in neighborhoods, public accountability or transparency in public spending and ultimately on the participation of citizens in the decisions taken. From these results, it is expected to contribute to the management of cities and the region, with a return of the population about the measures taken by governments. Similarly, it is intended to provide managers of cities a methodology that can guide public interventions in relation to the expectations of residents, which, in the act of making visible their thinking and their values, they become citizens.

Keywords: Public policy, local, popular participation; indicators.

INTRODUÇÃO

Este artigo enfatiza o valor da opinião pública como determinante para a elaboração de políticas públicas efetivas. Para tanto, pesquisa insumos sociais tidos como intangíveis e os considera centrais na construção de consciência política de comunidades e organizações urbanas. Trabalha, também, com os processos de percepção, elaborados empiricamente e projeta seus resultados a favor de governos locais e regionais sensíveis a políticas sociais.

A literatura da área demonstra que o nível de percepção individual e comunitário relativo à situação vivida, ou observada, determina o movimento de valores e crenças que a pessoa ou o grupo desenvolve. As formulações clássicas de Schein (2006) sobre cultura organizacional esclarecem que os valores se encontram no nível intermediário da cultura organizacional, significando a elevação da consciência. De fato, os valores perfazem a mediação entre artefatos e princípios de base. Os comportamentos e as técnicas visíveis somente ganham sentido e dão respostas ao conjunto das aquisições diluídas ou invisíveis do *ser* da organização – simples ou complexa – ao garantir a chancela ou a sedimentação das etapas construtivas de valores. Esses conscientizam os atores sociais de que são sujeitos de direito por serem capazes de representação, de linguagem e pensamento. A política, desde Aristóteles, não poderia ter nascido distante dessas formulações. O lingüista Luria (1987) já formulara um sentido cultural para a consciência ao recuperar os estudos de Vigotsky. Em suas conhecidas últimas conferências, analisa a posição original de Descartes (a conduta consciente no pensamento abstrato) e o idealismo kantiano (a passagem da experiência imediata às essências). Tais posições constroem o dualismo entre o pensar elementar e a complexidade, de que resulta todo o debate moderno e contemporâneo. Luria dialoga com o mestre russo, que alia a linguagem à educação social e para quem a consciência se realiza na capacidade lingüística inerente e seu encontro com a história concreta dos homens e seus processos de participação social. Daí a construção da complexidade social, na qual a opinião pública, pós Iluminismo, ganha sentido. Nesse texto entende-se a cidade como uma super-organização. Daí crê-se que seus cidadãos se aproximem da complexidade por etapas, por ações no tempo social, por processos de variada participação. Sua capacidade simbólica estabelece pequenas e, depois, grandes disputas, que são buscas e confrontos no rumo do atingimento de interesses e necessidades.

Trata-se de amplo processo de aprendizagem, de educação social. Vergara e Corrêa (2004:32) citam Senge, para quem: “...organizações de aprendizagem são aquelas nas quais as pessoas ampliam, continuamente, sua capacidade de criar os resultados que desejam, nas quais a aspiração coletiva é libertada e nas quais as pessoas aprendem, permanentemente, em grupo”. Na ocorrência de contínuos e novos processos políticos, a competência linguística (portanto simbolizadora) opera novas aquisições de conhecimento, competência e, portanto, consciência complexa, de que resultam (e que causam) novos lances de participação. Na medida em que grupos de cidadãos e cidadãs desenvolvam uma percepção positiva de valores, tendem a criar uma predisposição ou atitude positiva com relação aos processos que carreguem valores aos princípios. Schein vê nos princípios os elementos de natureza invisível, que ligam diferentes atores em suas relações profundas, inclusive com o ambiente, o tempo, a natureza e as razões do ser. Pode dar-se aí o fortalecimento da democracia, do governo do povo, um retorno à origem e seus sentidos de gestão. Na frustração dos valores, ou em sua malversação clientelista, ou populista, deve dar-se o esvaziamento da mediação, seguido da anomia ou do autoritarismo. Tais fenômenos são muito conhecidos nas administrações urbanas da república brasileira. Trabalha-se, pois, aqui, com as atitudes sociais, compostas de elementos cognitivos, afetivos e comportamentais, de sentimentos de satisfação, ou de insatisfação, de que decorrem comportamentos equivalentes. Portanto, o levantamento dos valores que visibilizam a consciência dos cidadãos, por meio de pesquisas de opinião pública, referentes à gestão pública da cidade, significa um passo importante, não somente no que diz respeito à percepção que eles têm dos serviços prestados, da ação cultural e das atitudes éticas dos governantes, mas também oferece a oportunidade de se saber quais posturas eles provavelmente assumirão frente à *pólis*, decorrente desse nível de satisfação, ou seu contrário. A rigor, somente um percurso de consciência, que constitui valores e enseja a manifestação de princípios, pode garantir uma efetiva gestão pública, visto que a relação entre políticas e cidadania realiza-se, segundo Fleury (2004:97), na: “afirmação da capacidade de transformar as relações de poder a partir do campo de práticas, conhecimentos e serviços dessas políticas”. A forja do novo estado local depende, pois, desse conjunto de indicadores de gestão e sua primeira visibilidade está na opinião pública. Seus discursos, seus vieses e suas tendências, operados sobre o viver concreto e complexo, são ainda pouco conhecidos na construção da cidade real. Busca-se, aqui, trabalhar sobre esse projeto.

Este estudo tem um lugar: a Região do Grande ABC Paulista. A micro-física regional de dois milhões e quinhentos mil habitantes compreende uma zona marcada pelo sistema industrial de base metal-mecânico e petroquímico, avançando nos últimos quinze anos para o terceiro setor, no bojo dos desdobramentos internacionais do capitalismo. A delimitação do objeto de estudo levou a trabalhar com uma população limítrofe às três cidades-chave: Santo André, São Caetano do Sul e São Bernardo do Campo. A população do bairro Palmares opinou, entre o pré-teste, a primeira e a segunda visita, sobre insumos sociais tidos como *intangíveis*, quais sejam a ética e a cultura, bem como sobre operações municipais cotidianas, geralmente não-transparentes. Por fim, opinou sobre a visão que tem a respeito da integração das políticas sociais, tais como saneamento, educação, saúde e transportes. Por intermédio de uma metodologia originada na experiência do Ibope, Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística, construiu-se um sistema gráfico de representação, tipo questionário, com gradações nos graus de satisfação/insatisfação. O estudo teve como propósito medir o nível da satisfação dos moradores dessa região em relação aos insumos, aqui supostos como valores para a governança. Para tanto, contou-se com a participação de alunos universitários voluntários para pesquisar 227 (duzentos e vinte e sete) moradores dessa área. Em momento posterior do trabalho, uma população pouco maior foi pesquisada, geograficamente mais ampla, mas também da mesma região, com vistas a repercutir sintomas e tendências evidenciados no trabalho com a população de Palmares. O estudo constatou a existência de uma insatisfação geral relativa aos âmbitos da pesquisa, com especial destaque para o transporte, as atividades artístico-culturais nos bairros, a prestação pública de contas, ou transparência dos gastos públicos e, por fim, quanto à participação dos munícipes nas decisões tomadas. A partir desses resultados, espera-se contribuir para a gestão das cidades e da região, com um retorno da população acerca das medidas tomadas pelos governantes. Do mesmo modo, pretende-se disponibilizar aos gestores das cidades uma metodologia capaz de orientar as intervenções públicas em relação às expectativas dos moradores, os quais, no ato de visibilizar seu pensamento e seus valores, fazem-se cidadãos e cidadãs. Evidentemente não se pode negar que este é um trabalho exploratório, realizado no intervalo de 2 anos.

Os estudos sobre indicadores para a prática de cidadania, por exemplo, as contribuições organizadas por Passos (2003:100), reconhecem o valor do trabalho exploratório, mas não podem negar que “os dados relacionados à participação da sociedade local são

escassos em âmbito municipal e sequer existe um consenso a respeito dos indicadores e dos modelos de análise que seriam mais adequados”. Dada a precariedade reconhecida, tais pesquisas de opinião – foco deste estudo - foram precedidas e sucedidas por estudos e colóquios universitários semestrais sobre os âmbitos pesquisados. Resulta, pois, uma considerável massa crítica sobre a importância e o sentido da opinião das pessoas na construção desejável de políticas públicas, notadamente a partir de fatos e valores pouco pesquisados e muito menos conhecidos de gestores da coisa pública.

Ademais, um dos objetivos do projeto consiste em desenvolver uma metodologia de abordagem, tabulação e representação gráfica, que sirva de indicador de qualidade das gestões públicas nas dimensões da ética pública, dos serviços públicos prestados e da ação cultural, que deve servir aos diversos gestores públicos como valor para o aprimoramento das técnicas de gestão. Os resultados do questionário a que se chegou nesta etapa do projeto são apresentados no campo de resultados e discussão deste artigo. A devolutiva social, já em movimento na região, pretende sugerir a realização de consultas sistemáticas, das quais participem educadores, profissionais da sociedade civil, pesquisadores de diferentes áreas do saber e estudantes, em contato direto com moradores e beneficiários dos diversos espaços públicos, com o objetivo de identificar as variações perceptivas e os consensos dos atores sociais nas comunidades pesquisadas.

I. OS EIXOS ESTRUTURANTES

Ao construir este projeto de indicadores de qualidade de vida nas cidades a partir da opinião da cidadania, evidenciou-se a necessidade da elaboração de aparato teórico que servisse de fulcro para o desenvolvimento dos instrumentos de pesquisa. Previa-se que os resultados das pesquisas realizadas envidassem posteriores revisões desses conteúdos teóricos que deveriam situar-se, assim, sob constantes reavaliações. Em novembro de 2004, decidiu-se pela criação de três grupos de conversação e pesquisa, a saber, serviços prestados ao público, ética pública e ação cultural. Formaram-se, pois, três grupos compostos de educadores de áreas diversas do saber e estudantes também de diferentes campos de conhecimento. Ombro a ombro, trabalharam, com voluntários, professores e alunos, representantes de entidades sindicais e de organizações não governamentais, além de profissionais que atuam no campo da gestão municipal. Envolvidos nesse

diálogo, academia e membros da sociedade civil, os grupos encetaram as discussões e expuseram os resultados de seus debates (2004-2006), esclarecendo sua compreensão dos temas.

I.1. Serviços Prestados ao Público

Como passo inicial, necessária se fez a conceituação de serviços prestados ao público, tendo o grupo de trabalho levado em conta, como premissa básica, o ideal da cidade enquanto definidora do seu desenvolvimento, com serviços prestados ao público que promovam a inclusão social e a conquista do bem-estar coletivo e que contem com a valorização do processo participativo, corroborando as idéias e o sentido exposto por aqueles em que o direito à cidade passa pelo desenvolvimento local, entendido como uma gama de serviços prestados que permitem à sociedade o alcance de patamares mais satisfatórios na relação entre aquilo que lhe é oferecido pelo gestor público e aquilo que de fato gostaria ou esperaria auferir nos respectivos níveis de preço a pagar por tais serviços, via impostos, por exemplo. Não há como realizar trabalho de tamanha envergadura sem que se considere, como ponto de crucial importância, a percepção dos cidadãos como sujeitos no processo de implantação de políticas públicas. Destarte, o trabalho de pesquisa e extensão deve buscar o diálogo com a comunidade alvo, na busca de levantar suas reais preocupações para que as interrogações tenham, de fato, embasamento na vida real dos pesquisados. Constata-se, como outra consequência não menos importante deste trabalho acadêmico-comunitário, o estímulo ao exercício do pensar oferecido aos membros da comunidade, que poderia aumentar seu nível de consciência a respeito da vida cidadã. Para o gestor que se pretende eficiente no trato com a administração pública, torna-se imprescindível aprender a interpretar as informações de que dispõe e reconhecer seu valor. Os pesquisadores deverão, na elaboração dos instrumentos de pesquisa, explicitar quais indivíduos compõem o público alvo e quais seriam os serviços públicos a serem pesquisados. Para tanto, esse estudo parte do princípio de que o caráter público dos serviços oferecidos à comunidade é atribuído como direito, pois constituem serviços que não acarretam a produção mais valia, mas são indispensáveis para a formação ampliada das forças produtivas humanas (LOJKINE, 1981). Serviços públicos são, pois, conceituados como aqueles voltados às necessidades sociais e que contribuem para a formação das forças produtivas humanas. Ou valor de bem-comum, bem-público, nas expressões felizes dos especialistas da ONU

(2003). A se levar em consideração as necessidades do cidadão, deve o gestor público dispor de instrumentos que o auxiliem na compreensão da realidade que o cidadão vivencia, de forma a evitar possíveis distorções, caso ele conte apenas com sua visão pessoal dessa realidade local. A questão se torna mais aguda (porque a cidadania ainda será o centro do processo) no esforço de redução da burocracia e dos custos operacionais, com a introdução do *E-gov* (PAULICS, 2000; KUJAWSKI, 2004). Torna-se, também, fator de significativa importância, a valorização da comunidade no momento de se conceituar qualidade de vida. O meio acadêmico, por exemplo - e amiúde o senso comum de gestores - corre risco de entender como necessidades do cidadão aquelas discutidas pela literatura e, desta forma, distanciar-se da realidade que deve fundamentar a pesquisa e a tomada de posição política. Outro aspecto a ser levado em conta diz respeito ao fator da universalização e da restrição do acesso aos serviços pela população. Nesse sentido, Andrietta (2000), favorece a utilização de escalas do tipo *Likert*, como instrumento para se minimizar os vieses interpretativos, considerando a possibilidade de objetivar as variáveis de uma pesquisa de valores subjetivos, como é o caso da percepção humana acerca dos serviços públicos prestados.

I. 2. A Construção de Indicadores de Qualidade no Campo da Ação Cultural.

Para estabelecer mais eficientes análises, o GT estabeleceu parcerias para promover a reflexão sobre o tema, contando, também, com a participação de artistas, pesquisadores, educadores, assessores e agentes de cultura. Não se tratou, portanto, de um grupo de técnicos e especialistas no campo da pesquisa e da elaboração de indicadores, mas de pessoas envolvidas com a cultura, engajadas nas discussões enquanto possibilidade de inserção e inclusão social, expressão de vida que se desdobra, na prática, em gerenciamento de verbas, receitas públicas para o desenvolvimento de projetos e participação na tomada de decisões sobre cultura local/regional. Tais critérios acerca do significado daquilo que se considerou como sendo ação cultural, não se caracterizaram pela ocorrência ou não de shows artísticos, ou mero entretenimento, mas pela valorização da memória local, relato de experiências, das conversas nas praças, das disposições do mobiliário urbano, das disputas simbólicas a favor da própria qualidade de vida. Observou-se a importância do que foi o sentido do desenvolvimento dado pela Prefeitura de Santo André por ocasião da compra e delineamento do destino urbano-ecológico do subdistrito de Paranapiacaba, (como poderia ser Fernando de Noronha,

Pantanal ou Congonhas do Campo) enquanto atrativo econômico financeiro sem desvalorização do alto valor como patrimônio de cultura. (COSTA e MORETTO NETO, 2003).

Fica manifesto no documento elaborado pelo GT, assim como nos outros dois documentos, que a construção de indicadores deve servir de catalisador das experiências múltiplas e diferenciadas que caracterizam uma comunidade. Trata-se da inserção da cultura na vida social e política da cidade, com o fito de levar o cidadão à descoberta de novos sentidos para sua vida na *polis*. Destarte, cabe estimular o diálogo com a sociedade civil a fim de que ela seja e se sinta, de fato, representada, constatando, ou não, a sintonia das práticas culturais vivenciadas com as políticas públicas adotadas. Foi fundamental a observação da dinâmica e da pulsação da cultura em seus múltiplos aspectos, para futuros entendimentos e melhoria da qualidade da gestão pública, tal como se discute nos vários projetos de urbanização e reurbanização (FRANÇA, VAZ e SILVA, 2002).

Para que essa observação fosse levada a efeito, foram utilizados como guias para a reflexão, valores estratégicos, tais como: a ressocialização das relações culturais; multilateralidade e diversidade da cultura; interação pública não necessariamente estatal; lugar da cultura no espaço midiático; acessibilidade, democratização e descentralização da ação cultural; ocupação e apropriação dos meios, serviços e projetos públicos de cultura; expansão do espaço público e o publicizável. Há que se notar que, como forma de pensar a cultura e a política cultural, necessária se faz a discussão sobre identidade e pluralidade cultural. Davel e Vasconcelos (2007) apontam no sentido de que ações desenvolvidas por um agente considerado detentor de poder podem estimular ou causar uma relação de expectativa e de dependência por parte dos assistidos, próprio do sistema paternalista inerente às relações de poder brasileiras, que condizem com a mais valia, mas não com o bem-comum das cidades.

Esse estudo se propõe a desenvolver um instrumento de pesquisa que contenha meios de se construir indicadores de desempenho da gestão pública sob a percepção dos moradores da urbe metropolitana, com a condição discutida por Furtado (1982), entre outros, de que ao gestor cabe, não apenas monitorar a atividade criativa, e sim oferecer oportunidade e apoio para que ela se desenvolva de maneira independente, autônoma.

Evitar-se-ia, por aí, o desvio ou a projeção de valores que não respeitem as culturas locais/regionais. O trabalho aqui demonstrado tem, dessa forma, como um de seus propósitos, investigar a viabilidade dos acessos a bens culturais, como a coletividade se apropria deles e se estão sendo possibilitadas formas de criação e expressão. Mais uma vez fica clara a intenção, que deve permear todo o projeto de construção de indicadores, de buscar se transformar em possibilidade de expressão e de diálogo da população com a gestão pública. Nega-se, pois, qualquer visão assistencialista, que representa, via de regra, a ruptura de processos efetivamente culturais.

I. 3. Ética Pública

No debate de ética e administração pública algumas definições se tornam preponderantes, ou seja, o que podemos conceituar como público e o que podemos entender como privado. A cidade se constitui como o espaço onde o domínio das coisas públicas e privadas expõe conflitos e disputas, também éticas e culturais. Para Dejours (2001), o conflito entre o que é tido como político, sindical e social aponta para a fragilidade das relações entre os grupos. A tolerância para com aquilo que deveria ser público, mas tornou-se privado, pode ser entendida como negligência em relação ao sentido de direitos e obrigações das pessoas e organizações públicas. Dejours ainda salienta que essa situação pode apresentar características da vergonha e da inibição da ação coletiva. Porém, na medida em que esse espaço público se efetive, ele determina e demanda a constituição de procedimentos éticos, legitimados. Operacionalizar e conceituar torna-se imprescindível quando se busca construir indicadores sociais de ética pública.

Corrupção e gestão dos recursos públicos, com frequência, se encontram no centro dos debates sobre ética pública. Deve-se levar em conta, no entanto, o processo precário de enraizamento da *res publica* e a real participação dos cidadãos em sua constituição. Até mesmo as ações tomadas com conotação positiva se tornam passíveis de questionamentos sobre sua verdadeira finalidade.

O debate chega ao tema da aura ética da responsabilidade social e do mecenato. Os atos programáticos praticados por empresas, inclusive quando estatais, evidenciariam que seus resultados e mediações vão além do lucro, contrariando a lógica da iniciativa

privada baseada na mais valia ou, ao contrário, poderia ser essa mesma lógica a formuladora dos interesses e programas. Para Peliano (2001), a investigação dessas razões permite chegar ao cerne da questão ética por meio da investigação da razão da ação social corporativa. Aí se encontram a duração dos programas, os modos de participação sócio-funcional, o tratamento ecológico das ações e a avaliação social dos resultados. Já para Ventura (2003), a ética das ações sociais poderia ser questionada, pois tais ações somente servem para fortalecer um novo modo de produção simbólica, visto que o aparente comprometimento adota modismos como cabeça-de-ponte de ações sociais, ainda que sejam por meio de certificações normatizadas internacionalmente. Esse mesmo raciocínio sobre *marketing* e mais-valia pode ser encontrado nos estudos de Arrebola (2004) ao indicar essas formas de *marketing* social como estratégias de aumento da lucratividade. A despeito da ética não opor-se a qualquer ação lucrativa, reflui-se, aqui, à origem do sentido da ética, que é a consciência da moral, a análise dos modos de exercício da moralidade, que devem controlar o *marketing* e a propaganda.

Por essa discussão dos interesses e da ética e como forma de se instituir uma atitude de controle sobre a administração pública, deve-se privilegiar o desenvolvimento de uma estrutura legal que garanta ao gestor público um modelo de gestão transparente e aberta. Nesse sentido, e a fim de adequar a ação do estado aos direitos fundamentais da sociedade, cabe criar uma agenda de debates com os cidadãos na busca de conhecer suas reais demandas em constante dinâmica. Para Osborne e Gaebler (1997), a proposta é de modernizar o setor público, com foco na eficiência sistêmica e não no ocasional, isto é, no estabelecimento de padrões da iniciativa privada adaptados ao setor público e sinérgicos entre os vários atores sociais. Cardoso (2000) aduz que a questão ética se manifesta na elaboração de procedimentos, tais como os códigos éticos e as chamadas comissões éticas.

No sentido de valorizar o sentido de cidadania, deve o poder público envolver os cidadãos nos debates sobre os temas que lhe afetam o dia a dia, bem como promover a conscientização do cidadão com respeito aos seus deveres e obrigações com relação à *pólis*. Esta é uma das razões deste trabalho. Esse fato pode ser percebido pelos pesquisadores quando, ao abordar os moradores acerca de suas opiniões com relação aos temas tratados, podia-se ouvir que até então eles não haviam parado para pensar nisso. Essa ausência do “parar para pensar” é capital na cultura política brasileira. Não

se parou, de fato, porque também raramente foi tematizado o direito à opinião como valor de consciência.

A questão central da ética pública é o processo de comunicação, isto é, a busca da transparência da informação por parte da administração pública, dos agentes privados (balanços das empresas e gestão de interesse público estratégico), acessibilidade a informações sobre a gestão pública e sobre a ação das entidades privadas no espaço público. Noutras palavras, não se pode pensar em legitimidade da gestão pública sem que se reconheça, por parte dos cidadãos, importância da ação ética (da ação restringida pelo interesse social) por parte do gestor público.

I. 4. Princípios da estruturação: as políticas públicas integradas.

É necessário precisar o conceito. O valor maior da compreensão de políticas de áreas de governo, como *políticas públicas*, reside no acúmulo de sentidos de visibilidade, participação, mobilização, visto que a própria gestão pública não pode ser hodiernamente entendida fora da cooperação entre a esfera governamental, as forças produtivas local-regionais e os grupos sociais organizados/em organização. Assim visto, o que é público amplia sentidos. Os termos que qualificam as políticas públicas podem ser constituídos na ampliação do sintagma *política pública*. Por isso, neste trabalho busca-se entender as políticas públicas como efetivas *políticas públicas de distribuição e construção da equidade* no espaço local-regional, sabido que englobam os saberes e as práticas educativas, de atendimento social, de saúde, transportes e cultura, evidentemente com interfaces ativadas às demais políticas públicas de infra-estrutura (por exemplo, os campos de Obras e Serviços Urbanos) e de mediação da gestão (os atos de Planejamento e Organização Financeira).

A identificação e a prática de uma política de distribuição e construção de equidade no espaço público, comunitário e de terceiro setor implicam a revelação de um processo de trabalho no qual haja objetivos de mudança de qualidade de vida e metodologia produtora de interlocução social, portanto participação reveladora de criação simbólica dos grupos e pessoas envolvidos.

Por isso, o trabalho com a política pressupõe o acompanhamento das relações entre a infra-estrutura e a superestrutura social, no qual se sondam os modos e os sentidos da memória comunitária, a organização do orçamento familiar (e talvez da própria cidade), as bases da organização social. Enfim, a matéria e o espírito que concretizam a expressão da existência das comunidades e sua criação simbólica. Noutras palavras, o gestor público deveria ter olhos e ouvidos grandes e boca pequena diante do painel cultural que se descortina, intriga e desafia a cidade e a região. Seria como fazer o contrário dos textos de políticas emanados da oficialidade do país, quer aqueles dos tempos da ditadura nos anos 70, quer os panfletos partidários e os opúsculos dos tempos democráticos, que tomam a cultura, a educação, a saúde e os transportes como "negócios" e lugar de disputas intestinas.

O processo de construção de uma política de distribuição abrange todo o círculo gerador de relações sociais: os produtos/resultados, os dados, o vivido no processo, os modos de difusão/circulação e as formas de consumo, uso, fruição, apreciação. Para tanto, não basta assumir discursos pomposos advindos dos novos milagreiros das gestões, como gestão sinérgica, revitalização do espaço social, globalização, matrizes administrativas, ação pelas redes de acesso, administração descentralizada, etc. Tais conceitos também podem tornar-se, amiúde, ortodoxia e simulacro. Melhor é produzir novas narrativas e novas descrições sobre os modos de distribuição e construção de equidade (produção, difusão, consumo), com base na opinião efetiva dos cidadãos, pois essa interlocução ajudará a superar dogmatismos e limitar ecletismos. Melhor será criar laços efetivos – discursos e práticas vividos - nas ações sociais de educação/cultura, cultura/saúde, orçamento/educação/saúde, transporte/cultura/educação, e assim ampliadamente, não pela lógica dos esquemas transplantados, mas pela tradução, pelas novas narrativas sociais e pelas tomadas de decisão decorrentes do processo de conhecimento.

São três os novos sentidos que podem desenvolver-se a partir desse modo de criar política na cidade que se deseja construir, visto que nossas cidades são precariamente construídas e, por conseqüência, insustentáveis. Vão aqui como sinal de um projeto maior de cidade, cuja sinalização tem sido vista aqui e ali no trabalho de pesquisa com as populações dos bairros e cidades.

Sentido de constituição de sujeitos sociais, que se realiza no fazer comum que cria os direitos por meio da crítica, da presença ativa, da capacidade de construir o hoje e projetá-lo no vir-a-ser.

Sentido de ampliação de articulações e estratégias, que faz gerar saberes antes incultos, que produz narrativas diferenciadoras e articuladas às diversas linguagens sociais, que produz reconhecimento do outro, da outra, avançando para a relação eu-tu, que refaz a sociedade pela base, muito além do poder vicário das lei e das normas.

Sentido de educatividade social, que se realiza na construção da educação social, além dos aparatos escolares e, portanto, no campo da cultura, ainda que fora da Casa de Cultura e do balcão de negócio dos equipamentos burocráticos municipais. Produz, pois, o ideal democrático da educação na direção do significado maior da participação, isto é, no fazer comum e na equalização de oportunidades.

Diria Le Goff (1988) que o direito à cidade cria atos de “amor às cidades”.

II. METODOLOGIA

II. 1. Nepso

Como já apresentada, a proposta trata do desenvolvimento (vivenciado) de um instrumento de avaliação que permita aos gestores públicos formular, implantar e analisar estratégias que estejam de acordo com desejos e necessidades sociais, por meio da participação direta dos cidadãos em todas as etapas da gestão.

A proposta metodológica, como já informado, baseou-se na experiência das pesquisas por amostragem do Ibope, cujo braço educacional, o Instituto Paulo Montenegro, em parceria com a Unesco, trabalha com instituições educativas do Brasil, de outros países do Mercosul, de Portugal e da Espanha. Trata-se de aprofundar as indagações da relação educativa professor/aluno e, a partir da escolha de temas emergentes no bairro e/ou na cidade, formular questões, aplicar questionários e analisar resultados, partindo, então, para formulações e intervenções pertinentes ao escopo da comunidade educativa como organização. Evidentemente, a pedra-de-toque do projeto Ibope-Nepso é a cidadania educativa e a relação de produção de conhecimento escola-comunidade, visto que o livro texto Nepso (2002:22) explicita: “Ao conhecer as opiniões dos outros e compará-

las com as suas, (os estudantes) poderão conscientizar-se sobre como as visões do mundo são construídas socialmente, por meio de influências, acordos, conflitos e negociações”. Portanto, tematizada a pesquisa de opinião pública, os textos da organização Ibope-Unesco trabalham com estudantes e professores na definição temática, identificação de tempo/espaço, elaboração de questionário(s), planejamento e execução de trabalho de campo, tabulação e processamento dos dados e análise, interpretação e apresentação dos resultados. Todos os processos e etapas sugeridas têm sido vivenciadas na experiência aqui relatada.

II. 2. AMOSTRA

Para compor a amostra deste estudo, foram escolhidos de modo não-probabilístico 227 moradores da região do Grande ABC, extensão do agrupamento de estudantes, cuja maioria também vive na região, especialmente núcleos de Santo André, São Bernardo do Campo e São Caetano do Sul. De acordo com os dados obtidos, 53% das pessoas que responderam ao questionário são do sexo feminino. A idade média era de 35 anos, 35% possuíam o curso superior completo, sendo que cerca de 7% já haviam concluído cursos de pós-graduação. 52% se declararam como sendo católicos e 20% como evangélicos. Aproximadamente 45% das residências têm entre 3 e 4 moradores e apenas 6% da amostra têm entre 6 e 8 pessoas. A renda familiar declarada está acima de R\$ 3.001,00 para 24% da amostra e em torno de 50% para aqueles na faixa entre R\$ 1001,00 e R\$ 3.000,00. Apenas 2% da amostra declararam renda familiar inferior a um salário mínimo.

II. 3.O INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Este estudo utilizou um questionário subdividido em duas partes. A primeira apresentou as frases relativas às quatro vertentes analisadas, isto é, serviços prestados ao público, ação cultural, ética e política integrada, enquanto a segunda parte tratava dos dados biográficos, da escolaridade, religião, número de moradores no domicílio e renda familiar.

Os componentes da equipe, cuja composição já foi citada, decidiram que o primeiro instrumento a ser construído seria do modelo *enquête*. Foi elaborado um questionário

qualitativo com dez questões abertas, tendo em vista tratar-se de uma primeira abordagem com expectativas exploratórias, aplicado a 10 entrevistados no bairro de Vila Palmares, no município de Santo André. O segundo instrumento foi, também, construído a muitas mãos, valorizando o caráter de extensão social do projeto. Decidiu-se por um instrumento quantitativo que desenvolvesse os tópicos mais valorizados pelos respondentes do primeiro instrumento no que diz respeito aos Serviços Públicos Prestados, Ação Cultural e Ética Pública, tendo sido aplicado a 100 moradores do mesmo local. O terceiro instrumento pretendeu levantar as opiniões dos respondentes sobre Serviços Prestados aos Moradores do Bairro, Ação Cultural na Comunidade, Ética Pública e Políticas Públicas Integradas, utilizando uma escala que vai de 0 a 10, em graus intermediários de um ponto, onde 0 equivaleria à posição de nada satisfeito e 10 equivaleria a totalmente satisfeito. O objeto das respostas foi o governo local, mas também a própria capacidade organizativa da população, ponto de partida para o entendimento não só dos governos como da governança. Este último instrumento foi aplicado a 227 moradores de várias cidades do Grande ABC Paulista.

III. ANÁLISE DOS DADOS

III. 1. O Programa

Para proceder à análise dos dados, contou-se com um banco de dados criado através do programa SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences* –, versão 15.0 para *Windows*.

III. 2. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção é organizada em três tópicos. O primeiro informa e analisa a média obtida isoladamente por uma a uma das quatro vertentes, enquanto o segundo apresenta as correlações entre elas, para análise da demonstração da percepção da satisfação do cidadão em relação às ações dos governantes e da própria cidadania. Finalmente, o terceiro faz comparações dos resultados obtidos por este mesmo instrumento de pesquisa, porém para outras amostras, isto é, compara-se o morador da região com o morador de um único bairro, associado ao município em que reside. Deste modo, afere-

se adequadamente o instrumento. A equipe optou por fazer tais comparações separadamente em razão da forte distinção da amostra.

III.2.a. Médias

A análise das médias apontadas na Figura 1 indica que o nível de satisfação dos moradores aproxima-se do ponto 4. As faixas vão de 1 a 10, sendo 0 a 1 indicativas do nível nada satisfeito, 2 a 4 pouco satisfeito, 5 razoavelmente satisfeito, 6 a 8 muito satisfeito e 9 e 10 indicando que o respondente se manifestava totalmente satisfeito com o quesito em questão. Portanto, os resultados apontam para insatisfação para com as vertentes analisadas, isto é, Serviços Prestados ao Público, Ação Cultural, Ética Pública e Política Pública Integrada.

Apesar de serem relativamente baixos os pontos atribuídos pelos moradores, nota-se, isoladamente, que o ponto mais alto de satisfação se dá em torno das Ações Culturais (4,48) que representam, entre outros aspectos, o modo de organização social do lugar e certas expressões da vida associativa. No entanto, pode ocorrer que a melhor pontuação tenha sido afetada pelo movimento da própria indústria cultural, entre shows e outras apresentações estético-artísticas. Na seqüência, a Política Pública Integrada (4,41), os Serviços Prestados ao Público (4,30) e a Ética Pública (4,07), apresentam pontuações muito próximas comparadas com as Ações Culturais e entre si mesmas. A rigor, todas elas parecem indicar uma generalizada insatisfação dos moradores em relação às obrigações dos poderes públicos, seja na realização de obras públicas, seja no exercício da transparência de contas públicas ou na realização da integração de serviços em educação, saúde, transporte. Outro fato relevante é que a média para Ética Pública (4,07) é a mais baixa de todas. Essa constatação parece fazer sentido prático, segundo a percepção dos pesquisadores, alunos e professores, pois não poderia ser diferente dado os diferentes parâmetros pessoais do que significa ser ético. Também se considera que há certo *déficit* ético no espaço público, resultado do processo histórico republicano. O instrumento não provoca desvio ou inexatidão no caso. A rigor, o trabalho educativo e cultural, que já se segue no trabalho relatado, tem a incumbência de inferir variações, explorar e aprofundar situações levantadas, realizar novas mensurações.

FIGURA 1 – MÉDIA ESTATÍSTICA

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
MEDSERV	4.3062	2.3105	226
MEDAÇÃO	4.4855	2.2923	227
MEDÉTICA	4.0717	2.3745	226
MEDPPI	4.4150	2.0789	226

Fonte SPSS, cit.

III.2.b. Correlações

Utilizando-se o coeficiente de correlação r de Pearson, foi calculada uma matriz de correlação bivariada entre as quatro vertentes estudadas. Embora não seja apresentado um modelo teórico a ser reproduzido, esse estudo considera que a análise das correlações em forma de tabela seja suficientemente esclarecedora para formação e proposição de novas ações governamentais e novas práticas comunitárias que possam ir ao encontro dos anseios sociais. (Figura 2).

FIGURA 2 – CORRELAÇÃO ENTRE AS VERTENTES ESTUDADAS (N=227)

		Correlations			
		MEDSERV	MEDAÇÃO	MEDÉTICA	MEDPPI
MEDSERV	Pearson Correlation	1.000	.782**	.751**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
	N	226	226	225	225
MEDAÇÃO	Pearson Correlation	.782**	1.000	.839**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
	N	226	227	226	226
MEDÉTICA	Pearson Correlation	.751**	.839**	1.000	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
	N	225	226	226	225
MEDPPI	Pearson Correlation	.819**	.809**	.814**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	225	226	225	226

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

As quatro vertentes de satisfação apresentam correlações positivas, que ganham significado entre 0,751 e 839. Isso significa que os quatro eixos aqui estudados são correlatos entre si, isto é, que dado um aumento no nível de percepção acerca de uma

das variáveis haverá proporcional aumento da percepção de uma outra variável, como demonstra a análise a seguir.

As correlações existentes vão da mais forte para a menor, Ação Cultural e Ética Pública (0,839), Serviços Prestados ao Público e Política Integrada (0,819), Ética Pública e Política Integrada (0,814), Ação Cultural e Política Integrada (0,809), Serviços Prestados ao Público e Ação Cultural (0,782) e, por fim, Serviços Prestados ao Público e Ética Pública (0,751).

Nota-se que as mais fortes associações de satisfação encontram-se nas vertentes de ação cultural e de ética pública (0,839). Este fato pode ser interpretado como sendo conseqüente a variação da satisfação sobre a ética ao ocorrerem ações culturais, ou seja, havendo investimentos dos governantes no nível de percepção da satisfação dos moradores acerca da ética pública, os moradores tendem também a demonstrar um aumento correlato no nível de satisfação sobre as ações culturais ocorridas na região onde moram e vice-versa. Reflexões sobre ética e cultura, conhecidas tanto em Aristóteles como em Da Vinci e na Escola de Frankfurt (aqui citados somente como aproximação de valores no largo tempo do pensamento ocidental) revelam-se presentes na vida comunitária dos cidadãos comuns da metrópole e sugerem novas correlações.

A correlação existente entre as demais vertentes indica haver sempre uma correspondente variação em outra vertente, como demonstrado anteriormente. Na seqüência da análise dessas correlações, pode-se inferir que quando os serviços prestados ao público ocorrerem no mesmo sentido das demandas sociais (0,819), entende-se que os moradores tenderão a apresentar reconhecimento de que as políticas diversas desenvolvidas pelos governantes são complementares entre si e não ao estilo rotineiro dos governos, isto é, que um faz e outro desfaz, mas numa linha de continuidade que respeita planejamentos e esforços, os quais ultrapassam os partidarismos.

Da mesma forma, ao perceberem haver uma ética pública que compreende, entre outros aspectos, a transparência e a clareza das informações prestadas aos moradores, estes por sua vez tendem a fazer associações de que os governantes conversam entre si para planejar e administrar a coisa pública, pois consideram a existência de uma política

integradora e não desassociada, fragmentada (0,814). Por hipótese, perceberiam que o fato de haver informações adequadas e prestação de contas estaria ligado a uma sinergia das políticas praticadas, portanto nada a esconder.

A análise permite afirmar que há correlação positiva significativa entre Ação Cultural e Política Integrada (0,809). A percepção de pesquisadores é que, por exemplo, uma determinada praça, um centro comunitário, um trecho de um rio que passa pela região representam valores simbólicos, o que significa Cultura, fenômeno muito próximo, pois, de ética e política pública.

A vertente de Serviços Prestados ao Público se correlaciona duas vezes. A primeira com a Ação Cultural (0,782) e depois com a Ética Pública (0,751). Esse fato pode ser interpretado como havendo nos moradores uma percepção por associação de que ao prestar serviços públicos, tais como saneamento básico, segurança, transporte, educação, o governante também induzirá um aumento na percepção de satisfação das Ações Culturais, ao mesmo tempo em que ocorre um aumento da percepção acerca da Ética. Estão abertas, segundo esse processo perceptivo, as possibilidades do melhor estudo das políticas públicas integradas e integradoras, equivalentes a uma visão antropológica de melhor qualidade, da pessoa que se integra e cria pertinência no espaço social.

Considerando que anteriormente ao estudo supra citado, o segundo instrumento de pesquisa criado foi aplicado a um grupo de 100 indivíduos serviu como amostra e possibilitou comparações sobre a satisfação pública em relação às variáveis estudadas. Trata-se de um grupo de moradores composto por leve predominância feminina, 56%. Idade média de 35 anos. Quanto à religião, observou-se que a maioria se declara como sendo católica 52%, evangélica 28% e 11% espírita. Os 9% restantes apresentam-se na categoria de ateu, outros e Testemunha de Jeová. Sobre a renda familiar, a maioria está na faixa entre 1001 e 1500 reais. Quanto à quantidade de pessoas que habitam a mesma residência, os indivíduos declaram que, na maioria, suas casas tinham no maior dos casos, 5 pessoas ou 26%. 35% dos indivíduos têm nível superior e 32%, ensino médio. Há ainda um segundo grupo composto por 16% da amostra que se declara como tendo o ensino fundamental.

Em comparação com a amostra de 227 indivíduos, esse segundo grupo de moradores se declara como “pouco satisfeito”, isto é, nível intervalar de 2 a 4 para a variável de serviços prestados ao público. Este dado pode ser compreendido como uma declaração de que os gestores públicos não têm atendido ou agradado aos cidadãos em relação àquilo que esperavam. Considera-se, porém, que as pessoas parecem perceber que os serviços estão um pouco acima de um mínimo insuficiente, pois não optaram pela primeira opção que seria “nada satisfeito”. Pode-se inferir, por exemplo, que os diferentes serviços prestados ao público têm espaço para melhoria de desempenho, mas não são desprezados pelas pessoas que aparentam denotar importância daquilo que é feito.

FIGURA 3: MÉDIA DE SATISFAÇÃO

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SERVIÇOM	3.4980	2.1573	100
AÇÃOM	3.6320	2.2211	100
ÉTICAM	3.2040	2.1877	99
POLÍTICM	3.7758	2.0570	99

Continuando a análise da Figura 3, também se pode observar que para esta amostra existe um padrão de percepção acerca não apenas dos serviços, mas também da ação cultural, da ética e da política integrada. Portanto, as mesmas considerações apresentadas no texto sobre serviços prestados podem fazer ou ser replicadas para estes três outros aspectos estudados por esta pesquisa, ou seja, que as pessoas estão pouco satisfeitas. Elas não se declaram nada satisfeitas nem tão pouco muito satisfeitas, apenas pouco. Há, portanto, um mínimo de satisfação presente em suas respostas, como também se nota no outro grupo analisado composto por 227 indivíduos.

No que diz respeito ao segundo instrumento, essas considerações transversais parecem indicar um perfil bastante homogêneo da amostra, o que faz sentido por terem sido

abordados todos em um mesmo dia e em uma mesma região ou numa respectiva cidade da Região do ABC Paulista, caracterizando a amostra como sensível às interferências dos gestores públicos. Caberia aproveitar o momento em que se despertou atenção das pessoas ao se abordar tais temas e se iniciar um diálogo com eles para que nossas intervenções pudessem estar em sintonia com suas respectivas expectativas.

Nesse ponto da pesquisa, voltamos nossa atenção para o instrumento. Comparando as médias da primeira amostra tratada, pertencente a toda região, com as médias da amostra da cidade específica, temos algo muito próximo a uma média 4. Ora, se as médias são parecidas, pode-se inferir que o instrumento inicia bem o processo de investigação da percepção dos moradores, fato caracterizado pela ausência de excesso. Todavia, poderia ser questionada a aferição do instrumento justamente por sempre apresentar média próxima a 4, porém, para uma outra amostra que foi caracterizada por município, não se encontra esta mesma tendência de percepção, como se notará pela seqüência das análises.

Assim, no sentido de se analisar as prováveis correlações entre as variáveis estudadas, o sistema ofereceu dados que podem ser interpretados como sendo de significativa correlação, isto é, uma forte correlação se caracteriza pela influência de uma variável sobre a outra que para essa amostra, notou-se que dada um aumento no nível de percepção médio das pessoas sobre a ética haverá um correspondente aumento no nível médio de satisfação para a variável ação cultural. Essa correlação (0,882) parece indicar que se o governo investir em procedimentos que aumentem a percepção da população de que a forma de gerir é ética, haverá uma influência positiva quando esta mesma população perceber as ações culturais. Parece, portanto, que as ações culturais podem transmitir a população uma sensação da existência de um governo ético. Considerando-se essa mais forte e significativa correlação para a amostra, pode-se sugerir aos governantes que realizem investimentos nas ações culturais locais a fim de que confirmem caráter ético ao seu governo. Figura 4.

FIGURA 4: CORRELAÇÕES ENTRE SERVIÇOS PRESTADOS, AÇÃO CULTURAL, ÉTICA E POLÍTICA PÚBLICA

Correlations

		SERVIÇOM	AÇÃOM	ÉTICAM	POLÍTICM
SERVIÇOM	Pearson	1.000	.846(**)	.824(**)	.856(**)
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
AÇÃOM	Pearson	.846(**)	1.000	.882(**)	.812(**)
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
ÉTICAM	Pearson	.824(**)	.882(**)	1.000	.870(**)
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				
POLÍTICM	Pearson	.856(**)	.812(**)	.870(**)	1.000
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
	N				

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Na seqüência, a segunda maior correlação notadamente é a de ética e a de política pública (0,870), seguida pela de política pública com serviços prestados (0,856), Ação cultural e serviços prestados (0,846), ética e serviços prestados (0,824) e ação cultural e política pública (0,812).

Para essa amostra, tomando-se apenas a segunda maior correlação, pode-se entender que dado um aumento no nível de percepção das pessoas da amostra sobre política pública integrada, também haverá influência positiva e significativa acerca da ética. Este fato em comum com a primeira e mais forte significância aponta a ética como

sendo a principal variável capaz de desencadear uma seqüência de percepções positivas acerca do julgamento da gestão de um governo, seja ele local ou não. Para esse nível de análise pode-se sugerir como recomendação que os gestores públicos tomem medidas para estimular pensamentos e julgamentos favoráveis da população sobre a ética no governo. Pois, investir na ética resultará em maior satisfação nos níveis de outras variáveis, tais como considerar-se satisfeitos sobre as ações culturais e as políticas públicas.

A amostra que identificou o nível de satisfação de acordo com o município e que foi realizada por alunos de outra faculdade do ABC Paulista analisou 113 indivíduos e aponta que o município de São Caetano do Sul teve médias próximas a 6, enquanto que Santo André e São Bernardo do Campo, próximos a 4 e Diadema próximo a 5.

Sobre o instrumento, como analisado acima, a média mais alta apresentada por São Caetano, denota que o instrumento não é tendencioso. A média de Diadema reforça este aspecto. Assim o instrumento de fato parece estar evoluindo de maneira correta para a sua aferição para um instrumento que seja capaz de fornecer aos gestores públicos um adequado instrumento de comunicação, que poderia ser sistematizado como um medidor da opinião e da participação pública nas esferas do poder público, além de orientar as decisões tomadas em termos de satisfação popular, como demonstra a Figura 5.

FIGURA 5. MÉDIA REGIONAL E POR MUNICÍPIO PARA AS DIMENSÕES AVERIGUADAS PELO QUESTIONÁRIO.

Dimensões	Média	SAN	SBC	SCS	DI A	Amostras válidas (total)
Medserv	4,33	3,5	4,1	5,7	3,9	107
Mediação	5,37	3,9	5,5	6,5	4,9	112
Medética	4,31	3,4	3,9	5,5	4,3	106
Medppi	5,00	4,3	4,3	6,6	4,9	102
Meddimensões	4,33	3,78	4,44	6,07	4,52	-

Os alunos que participaram, aplicando os questionários, reportaram, em seus relatórios, grande variação entre as respostas para todos os quesitos avaliados e significativa heterogeneidade da amostra pesquisada no que diz respeito à sua composição, fato que pode ser atribuído às disparidades sócio-econômico-culturais da região, cujas características atuais decorrem de seu recente desenvolvimento e do grande afluxo de migrantes que recebeu e continua a receber, vindos de outras partes do país, da grande São Paulo e da própria cidade de São Paulo.

CONCLUSÕES

As análises desenvolvidas pelos pesquisadores parecem identificar a presença de um nível mínimo de satisfação da população em relação aos itens pesquisados. Diferentemente do que de forma leiga se afirma que a população está descontente e totalmente insatisfeita com a gestão pública não se apresentou nestes três estudos quando comparados transversalmente. Existe uma média representativa de valor em torno de 4,0 que objetiva a presença e a ação dos supostos intangíveis na política pública da região do Grande ABC. Cronologicamente, tanto para o primeiro grupo

composto por 100, para o segundo de 227 e para o terceiro de 113, nota-se este mesmo aspecto, isto é, da existência de níveis de satisfação, embora baixo, evidentemente.

Assim, o estudo que foi longitudinal pelo período de 2 anos e regional aponta que de fato há um nivelamento significativo de acerto entre as políticas públicas e as demandas da população local, analisando tanto em ponto específico como em termos regionais. O instrumento de pesquisa também parece oferecer-se como capaz de medir e orientar a formulação de políticas públicas ao mesmo tempo em que serve como meio de comunicação entre os gestores e a população. Cabe ainda considerar análises mais profundas e limitações destes estudos, seja pelo desvio padrão das amostras, pela sua continuidade e pela sua forma de abordagem física sem uso de tecnologias da Informação.

Efetivamente, como aponta a revisão da literatura, a participação popular é fundamental tanto no processo como no resultado da política pública. Ela oferece condições para sua adequada formulação enquanto, concomitantemente, se enriquece culturalmente pelo engajamento e politização dos indivíduos, ainda que na demonstração de sua (in)satisfação medida por instrumentos de pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARREBOLA, Marcelo Correia. Responsabilidade Social: Um novo paradigma estratégico de lucratividade e bem estar social. **Revista ANGRAD**. Vol. 5, número 3, jul/ago/set, 2004.

ANDRIETTA, Antonio Joaquim. Pesquisa de atitudes e opiniões: Algumas questões metodológicas. **Revista IMES – Administração**. Revista do curso de Administração do Centro Universitário Municipal de São Caetano do Sul. Ano XVII, nº 49. maio/agosto 2000.

CARDOSO, Carlos Cabral. **Ética e Políticas Éticas em contexto empresarial. Novas perspectivas na administração de empresas: uma coletânea luso-brasileira.**

RODRIGUES, Suzana B; CUNHA, Miguel P. org. São Paulo: Iglu, 2000.

COSTA, Silvia Regina e MORETTO NETO, Marco. Paranapiacaba: Destino Turístico e Responsabilidade Social. **Trabalho apresentado nos Anais do XXVII ENANPAD**, 2003.

DANIEL, Celso. “Cenário para um futuro desejado”, Texto aprovado pela **Conferência da Cidade** em 29.04.2000, mimeo.(2000)

DAVEL, Eduardo P. Barreto e VASCONCELOS, João Gualberto M. Gerência e autoridade nas empresas brasileiras: Uma reflexão histórica e Empírica sobre a dimensão paterna nas relações de trabalho. *In **Cultura Organizacional e Cultura Brasileira***. MOTTA, Fernando C. Prestes e CALDAS, Miguel P. Org. 1ª Ed. 7º Reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2001.

FLEURY, Sonia. Políticas sociais e democratização do poder local. **Propostas para uma Gestão Pública Municipal Efetiva**. 2. ed. Org. Sylvia Vergara e Vera Lúcia de Almeida Corrêa. Rio de Janeiro: Editora da FGV, 2004.

FURTADO, Celso. **Formação Econômica do Brasil**. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 23ª edição, 1982.

FRANÇA, Cássio Luiz de; VAZ, José Carlos; SILVA, Ivan Prado (Orgs.). **Aspectos econômicos de experiências em desenvolvimento local**. São Paulo, Instituto Polis, 2002.

KUJAWSKI, Guilherme. Democracia Digital. **RAE Executivo**. Fundação Getúlio Vargas. Vol. 3 nº2, maio/julho 2004.

LOJKINE, Jean. **O Estado capitalista e a questão urbana**. São Paulo: Martins Fontes, 1981.

LURIA, A. R. **Pensamento e Linguagem. As últimas conferências de Luria.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1987.

OSBORNE, David e GAEBLER, Ted. **Reinventando o Governo. Como o espírito empreendedor está transformando o setor público.** 9ª ed. Brasília, MH Comunicação, 1997.

PELIANO, Ana Maria T. Medeiros (Coord.) **Bondade ou Interesse? Como e porque as empresas atuam na área social.** Brasília: IPEA, 2001.

PASSOS, Carlos A. K. (org.) **Indicadores, ONGs e Cidadania: contribuições sociopolíticas e metodológicas.** Curitiba: Plataforma Contrapartes Novib, GT Indicadores, 2003.

SCHEIN, Edgar. Playdoer pour une conscience renouvelée de ce qu'est la culture organisationnelle. **Auteurs et textes classiques de la théorie de organisations.** Québec :Les Presses de l'Université Laval, 2006.

VAZ, José Carlos. Reduzindo a burocracia na Prefeitura e Informática na Prefeitura. PAULICS, Verônica (Org.) **125 Dicas – Idéias para a ação municipal.** São Paulo, Pólis, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant e CORRÊA, Vera Lúcia de Almeida (org.). **Propostas para uma Gestão Pública Municipal Efetiva.** 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

VENTURA, Elvira Cruvinel Ferreira. Responsabilidade Social das empresas sob a ótica do “Novo Espírito do Capitalismo”. Trabalho apresentado nos Anais do XXVII ENANPAD, 2003.