

A Casa do Cidadão: Cidadania e Políticas Públicas

Autores:

**Heline Joyce Barbosa
Monteiro** - Mestre em
Planejamento em
Políticas Públicas

**Maria do Socorro
Ferreira Osterne** –
Doutora em Serviço
Social - Universidade
Federal de
Pernambuco, UFPE

Resumo

A pesquisa visa analisar se a Casa do Cidadão possibilita, efetivamente, a promoção e o acesso à cidadania. Além da literatura específica sobre cidadania, categoria analítica fundamental de toda a pesquisa, utiliza-se de pesquisa de campo, por meio de aplicação de questionários com 80 (oitenta) usuários da Casa do Cidadão para conhecer sua ideia sobre o conceito de cidadania e seu grau de satisfação referente aos serviços e atendimentos ali oferecidos. Da análise de todos os dados coletados, várias conclusões são apresentadas ao final do trabalho, devendo-se, entretanto, afirmar que os serviços oferecidos na Casa do Cidadão possibilitam em parte a promoção e o acesso à cidadania tendo em vista que estes são insuficientes para gerar nas pessoas a tomada de consciência do que seriam os atributos de um indivíduo para o exercício da cidadania plena, necessitando então de um olhar crítico por parte da gestão atual para uma implementação e modernização substancial desse equipamento.

Palavras-chave: Casa do Cidadão; Cidadania; Políticas Públicas.

Abstract

The research aims to analyze whether the Casa do Cidadão provides, effectively, promotion and access to citizenship. In addition to the specific literature on citizenship, fundamental analytic category all the research, and also the use of questionnaires with 80 (eighty) users of the Casa do Cidadão to know your idea about the concept of citizenship and their degree of satisfaction regarding the services and care offered there. Analysis of all data collected, several conclusions are presented at the end of the work, which should, however, say that the services offered in the Casa do Cidadão in part enable the promotion and access to citizenship in order that these are insufficient to generate people's awareness of what would be the attributes of an individual for the exercise of full citizenship, requiring then a critical look by the current management and implementation for a substantial modernization of the equipment.

Keywords: Casa do Cidadão; Citizenship; Public policy.

1 Introdução

As transformações pelas quais passaram as sociedades desde a Grécia Clássica até os dias atuais foram marcadas pela redefinição de suas estruturas econômicas, políticas e sociais. Com elas, os papéis dos atores que as formaram foram encontrando novos lugares, novos sentidos e, assim, construíram-se novos conceitos sobre temas diversos. Com o termo cidadania essa evolução se deu na medida em que as pessoas reivindicavam por seus direitos à liberdade, à propriedade, à sobrevivência, à igualdade num mundo marcado por tantas rivalidades e diferenças.

Hoje, no centro dos discursos, o termo cidadania simboliza a visão daquele que defende a justiça, o equilíbrio entre as classes, a igualdade de gênero, o pensamento de quem se coloca ciente do que precisa ser mudado para se garantir o bem comum na sociedade. Mas, a verdade é que muitas são as perspectivas que envolvem o assunto. A literatura está recheada de teorias sobre a evolução do termo cidadania, de análises dos direitos civis, políticos e sociais que compõem seu conceito, das diferenças entre ser cidadão de um país para outro, enfim. Justamente pela complexidade que a reflexão desse conceito traz, há certa dificuldade de analisá-lo se não o situarmos dentro dos diversos momentos históricos.

Além disso, o fato é que dentro das falas é muito fácil situar o termo cidadania, que pode se inserir de diversas maneiras e em todos os contextos. A dificuldade é encaixar as ideias que regem seu significado na prática cotidiana, seja no âmbito privado ou no público.

No âmbito privado a questão oscila entre fazer valer os direitos individuais e reconhecer quais deveres precisam ser postos em prática para que se atue de forma universal, sem ultrapassar os limites da liberdade do outro. No âmbito público a proporção dessa dificuldade se alarga, pois ao tempo em que se exige do Estado a implementação de programas, projetos e ações que visem à busca de uma equidade social, ou pelo menos, a redução das desigualdades, se questiona até que ponto a

participação popular é efetiva na contribuição para elaboração de tais políticas públicas.

Assim é que, tomando-se como objeto de estudo o projeto Casa do Cidadão, se buscou compreender se os serviços ali ofertados possibilitam efetivamente a promoção e o acesso à cidadania. Além dessa questão central, outras questões fundamentaram essa pesquisa: a que cidadania os usuários se referem, quando buscam os serviços da Casa do Cidadão; qual o nível de satisfação do cidadão diante dos serviços oferecidos pela Casa do Cidadão; e se é importante a continuidade das ações da Casa do Cidadão.

Por isso, este artigo tem como objetivo analisar se a Casa do Cidadão possibilita a promoção e o acesso à cidadania.

Tendo como categorias centrais a cidadania e políticas públicas, a pesquisa foi elaborada a partir de referências bibliográficas sobre os temas, sendo o estudo do tipo qualitativo, aliando a pesquisa bibliográfica à pesquisa de campo, com a aplicação de técnicas de coleta dos dados: a observação e o questionário. A área geográfica foi a Casa do Cidadão localizada no Shopping Benfica em Fortaleza-Ceará, aplicando questionários com 80 (oitenta) usuários que forneceram informações que nos ajudaram a responder às questões aqui propostas.

2 Concepções Acerca de Cidadania e Políticas Públicas

A expressão cidadania é originária do latim, referia-se ao indivíduo habitante da cidade (*civitas*), na Roma Antiga indicava a situação política de uma pessoa (exceto mulheres, escravos, crianças e outros) e seus direitos em relação ao Estado Romano. Conforme Dallari (2004, p. 14):

A Cidadania expressa um conjunto de direitos que dá a pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social.

Arendt (2005) entende Cidadania como o acesso ao espaço público, como o direito a ter direitos. Ela parte do pressuposto que o direito a ter direitos passa pela questão do vínculo jurídico com um determinado Estado. Sem este vínculo, o sujeito torna-se um apátrida e, neste sentido, não é amparado por um sistema legal que possa lhe garantir uma possível efetividade de direitos.

Covre (2006), para facilitar a compreensão, detalha a cidadania em termos de direitos civis, políticos e sociais. A autora alerta que esta divisão serve apenas à análise; para que esses direitos sejam atendidos, eles devem existir interligados. Assim vejamos:

Os direitos civis dizem respeito basicamente ao direito de se dispor do próprio corpo, locomoção, segurança, etc. [...] Os direitos sociais dizem respeito ao atendimento das necessidades humanas básicas. São todos aqueles que devem repor a força de trabalho, sustentando o corpo humano – alimentação, habitação, saúde, educação etc. Dizem respeito, portanto, ao direito ao trabalho, a um salário decente e, por extensão, ao chamado salário social, relativo ao direito à saúde, educação, habitação etc. [...] Os direitos políticos dizem respeito à deliberação do homem sobre sua vida, ao direito de ter livre expressão de pensamento e prática política, religiosa etc. Mas, principalmente relacionam-se à convivência com os outros homens em organismos de representação direta (sindicatos, partidos, movimentos sociais, escolas, conselhos, associações de bairro etc.) ou indireta (pela eleição de governantes, parlamento, assembléias), resistindo a imposições dos poderes (por meio de greves, pressões, movimentos sociais). E, ainda, dizem respeito a deliberações dos dois outros direitos, os civis e os sociais – esclarece quais são esses direitos e de que modo chegar a eles (COVRE, 2006, p. 15).

No dizer de Mello (2002):

Cidadania é dever de povo. Só é cidadão quem conquista o seu lugar na perseverante luta do sonho de uma nação. É também obrigação: a de ajudar a construir a claridão na consciência de quem merece o poder. Força gloriosa que faz um homem ser para outro homem.

Em Rousseau, um traço importante na concepção de cidadania é a preocupação em não separar a igualdade (mais ligada ao aspecto econômico) da liberdade (cujo vínculo é mais político). Para ele “nenhum homem pode ser tão rico a ponto de sua posição lhe permitir comprar o outro, e tampouco outro tão pobre a ponto de se vender”.

Para Reis (1999), o conceito de cidadania variou, e muito, ao longo do tempo. O que é consenso são as raízes históricas comuns e quatro aspectos comuns nas diferentes abordagens, que são: Primeiro: o referencial histórico, pois as raízes históricas do conceito são comuns a todas as tradições teóricas. Segundo: referência que o conceito de cidadania faz, necessariamente, referência à ideia de inclusão, versus, exclusão. Terceiro: a dualidade, ou seja, tensão permanente que a ideia de cidadania faz entre ser um estado ou uma identidade. E, finalmente, a tensão entre a ideia de virtude cívica e direito ou prerrogativa.

Política Pública “é o processo pelo qual os diversos grupos que compõem a sociedade – cujos interesses, valores e objetivos são divergentes – tomam decisões coletivas, que condicionam o conjunto dessa sociedade” (RODRIGUES, 2010, p. 13). Isso significa que quando decisões coletivas são tomadas, elas se convertem em uma política comum.

Dye (1984) define política pública como “o que o Governo escolhe fazer ou não fazer”. Segundo esse autor, caso o governo escolha fazer algo perante algum problema (para controlar a inflação, preservar o meio ambiente, promover a qualidade nos serviços oferecidos ao cidadão, por exemplo), a política pública adquire característica positiva. Do contrário, a política adquire característica negativa.

Sousa (2006) resume política pública como o campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, “colocar o governo em ação” e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações (variável dependente).

Pode-se dizer, então, que políticas públicas são resultantes da atividade política, requerem várias ações estratégicas destinadas a implementar os objetivos

desejados e, por isso, envolvem mais de uma decisão política. Uma de suas características principais é que se constituem de decisões e ações que estão revestidas da autoridade soberana do poder público.

Rodrigues (2010) alerta para o fato de que o assunto Políticas Públicas vem despertando o interesse não apenas dos cientistas políticos, mas também do público de diversas áreas e até do cidadão comum. Segundo a autora, isso se deve ao fato de que essas políticas afetam em diversos aspectos a nossa vida cotidiana. Afinal, elas se realizam utilizando-se o dinheiro da sociedade pelos tributos pagos pelos cidadãos, regulam comportamentos e conflitos, organizam burocracias e mercados, e distribuem benefícios e uma variedade de serviços à população.

3 A Casa do Cidadão como Recurso para Promoção e Acesso à Cidadania

3.1 A cidadania na ótica dos usuários da Casa do Cidadão

Neste item buscou-se, entretanto, perceber a noção de cidadania dos usuários que buscam o serviço da Casa do Cidadão. É obvio que num universo de 80 (oitenta) pessoas entrevistadas fica um tanto limitada a ideia que se pode extrair, mas é possível identificar nas falas das pessoas o quanto é limitada a noção dessa categoria, trazendo à reflexão vários questionamentos de como ainda estamos distantes de fazermos valer uma cidadania ativa, proposta aqui, desde o início de nosso trabalho.

De início vale dizer que muitas respostas se assemelham e a quase totalidade dos usuários que responderam à pergunta: “ter documentos faz de você um cidadão? Por quê?” deram respostas afirmativas, com poucas exceções que tiveram uma visão mais ampla quanto à ‘ser cidadão’. Assim, no conjunto das respostas, achamos interessante agrupá-las conforme o que estava implícito em seu contexto para melhor analisar o conceito de cidadania embutido no pensamento dos usuários.

O primeiro grupo de respostas, que totalizam 45% (quarenta e cinco por cento) dos entrevistados, entende que ter documentos os faz serem cidadãos pelo fato de que os mesmos os tornam reconhecidos pelo Estado, ou pela sociedade:

Sim. Porque sem documentos você não é ninguém. Prova que eu sou cidadão, não marginal. Sem documentos é como se eu não existisse no mundo. Sem documentos eu não sou reconhecido. Devemos ter documentos para não sermos indigentes. Sem documentos eu não sou cidadã. Os documentos me fazem sentir parte da sociedade.

Sim. Porque me faz ser reconhecida na sociedade e conseqüentemente poder usufruir de meus direitos. Só assim passo como uma pessoa legalizada. A partir deles a pessoa é reconhecida. É através deles que me identifico como pessoa para o Estado. Precisamos de documentos para sermos reconhecidos como brasileiros. Você passa a existir perante o Estado. Através deles passamos a constar nos sistemas do país.

Sim. Ter seus documentos faz de você um ser humano valorizado. Com eles fica mais fácil ser respeitado pelos órgãos públicos. Com eles comprovo minhas origens e posso me sentir útil.

É interessante observar o quanto ter uma identificação oficial, estar legalizado em um território, faz as pessoas sentirem-se pertencentes àquela sociedade, serem “reconhecidas”, sentirem-se “valorizadas”. É um sentimento de “existir” dentro da nação, não ser um “marginal”, um “indigente”, um ser “invisível”.

Essa ideia está associada à necessidade de, enquanto indivíduos no mundo, sermos reconhecidos por fazer parte do território em que vivemos. O que se reflete nessas respostas é o que mais foi discutido em torno do tema cidadania, desde a década de 90 na sociedade pós-industrial:

A necessidade de gerar entre seus membros um tipo de identidade na qual se reconheçam e que os faça se sentir pertencentes a ela, porque é evidente que esse tipo de sociedade sofre de uma falta de adesão por parte dos cidadãos ao conjunto da comunidade, e sem essa adesão é

impossível responder conjuntamente aos desafios que se apresentam a todos (CORTINA, 2005, p. 18).

De fato, se no imaginário do indivíduo não estiver embutida a ideia de fazer parte do conjunto da sociedade, o que importará para ele os problemas que envolvem o cotidiano desta comunidade? Nesse caso, ele torna-se um marginal, uma pessoa que vive à margem da sociedade ou da lei, um vadio, indigente, mendigo, que, portanto, não é valorizado, nem respeitado como um indivíduo que contribui para o bem comum, que coopera na construção da comunidade política. Daí decorre pensamentos que acentuam o individualismo, o descaso com a coisa pública, a descrença nos governantes eleitos para representar os interesses do povo, além de atitudes, que denotam a alienação das pessoas quanto aos problemas do mundo.

Para Cortina (2005, p. 20) essa adesão, proveniente do sentimento de pertença, é possível através do exercício da virtude moral da civilidade, que nasce da sintonia entre sociedade e indivíduo, por isso, a importância da sociedade se organizar de forma a conseguir gerar em cada membro o sentimento de pertença, o sentimento “de que essa sociedade se preocupa com ele e, em consequência, a convicção de que vale a pena trabalhar para mantê-la e melhorá-la”.

Sob essa perspectiva, a noção de cidadão aqui representada nas falas dos usuários é a daquele que é membro de uma comunidade que compartilha a lei, e que pode se identificar ou não com uma comunidade territorial. A cidadania é, então, um estatuto jurídico, mais que uma exigência de implicação política, uma base para reclamar direitos, e não um vínculo que pede responsabilidades.

É claro que o fato de ter documentos não exatamente faz um indivíduo ser cidadão, é preciso muito mais que isso. Mas, de certa forma, esse mecanismo atua como um indicador que o identifica legalmente perante o Estado e abre-lhe espaço para adquirir outras garantias, ou melhor, direitos que são fundamentais para a valorização do cidadão, enquanto pessoa. É o que nos diz outro conjunto de respostas:

Sim. Com os nossos documentos podemos utilizar vários serviços. Com eles temos condição de usufruir dos bens que

a sociedade organizada, burocrática oferece. Sem eles não podemos nos cadastrar em algumas coisas. Tenho todos os direitos necessários. Para ter vários direitos. São necessários para exercer o meu direito de cidadã, como: trabalhar, estudar, viajar etc. Com eles gozo do direito político de ser eleitor. Posso ter direitos como todas as outras pessoas. Com os documentos posso, inclusive, conseguir um emprego.

Sim. Porque cumpro meu dever de cidadania. Porque ser cidadão é cumprir com deveres e direitos. Porque é possível participar de uma forma mais ativa de cidadania. Com os documentos posso exercer um papel na sociedade. É com eles que me torno cidadã ativa e exerço cidadania. Eles trazem novas oportunidades para minha vida. Possibilitam o cumprimento de nossos direitos e deveres. Com eles cumpro meu dever de cidadania.

O conceito de cidadania expresso em 21% (vinte e um por cento) das respostas apresentadas diz respeito ao direito a ter direitos e ao exercício dos deveres concernentes ao cidadão. Eles reconhecem que possuindo a documentação civil básica o indivíduo poderá “participar de uma forma mais ativa da cidadania”, “utilizar vários serviços”, “se cadastrar em algumas coisas”, “usufruir dos bens que a sociedade organizada, burocrática oferece”, “exercer um papel na sociedade”.

Esses direitos estão associados ao aspecto social, como: trabalho, educação, saúde, transporte, propriedade etc. No entanto, não fica claro a que deveres suas ações estariam relacionadas. O que é comum quando se fala em cidadania, pois poucos se atêm ao fato de que o indivíduo, enquanto cidadão, tem um papel social importante a cumprir. Não apenas o de votar ou de reivindicar – diga-se reclamar –, mas também, e principalmente, o papel de estar presente, se inteirar e participar da construção das políticas sociais.

Essa é uma característica da democracia representativa em que vivemos, na qual, muitas vezes, permitimos que nossos representantes se ocupem da vida pública, enquanto nós cidadãos nos recolhemos à vida privada. Desse modo, nossa democracia deixa de ser ‘o governo do povo’ para ser o ‘governo desejado pelo povo’.

O direito a ter direitos é sim condição básica que permeia o conceito de cidadania. Os membros de uma sociedade devem dispor de uma renda básica, de uma moradia digna, de trabalho, de assistência à saúde, de educação, de apoio em períodos de vulnerabilidade, ou seja, devem ter garantido um mínimo de justiça social. Visto que “cidadania é um tipo de relação de mão dupla: da comunidade para o cidadão e do cidadão para a comunidade” (CORTINA, 2005, p. 72).

A afirmativa de Hegel (apud CORTINA, 2005, p. 73) satisfaz nossa reflexão e volta à questão do sentimento de pertença:

[...] o certo é que nós adquirimos nossa identidade e nossa auto-estima no interior de uma comunidade que nos reconhece direitos ou os nega, que nos faz saber que somos seus membros ou faz com que nos sintamos estranhos.

Isso reforça a ideia de que para adquirir nossa própria identidade, precisamos ser reconhecidos pelos grupos sociais em que vivemos, pois quem não é tratado como cidadão não se identifica a si como tal e, conseqüentemente, não age como cidadão.

A carência prática no sentido de dever que o conceito de cidadania aporta, pode ser atribuído a vários fatores que constituíram a sociedade brasileira desde os primórdios: aspectos herdados do período da colonização, ausência de uma identidade nacional, carência na educação, multiculturalismo, e porque não dizer que a falta de significativa atuação dos indivíduos seja pelo fato de considerarem que isso não tenha valor substancial no resultado final dos projetos sociais, causando descrédito e apatia quanto ao seu poder de ação.

Daí é que resultam compreensões falhas quanto ao que é cidadania. Para ser cidadão precisa-se muito mais do que ter documentos civis básicos, é preciso antes de qualquer coisa se reconhecer parte do mundo em que vivemos, atuar, questionar, sugerir, participar, fiscalizar, construir coletivamente um projeto para o bem comum.

O ideal é que a suposição de que a nossa atuação não tem valor seja, o quanto possível, desmistificada, porque a participação no público é um valor

indispensável ao exercício da cidadania e que convém, portanto, a constante educação e preparo para que seja significativa em todos os momentos.

O terceiro bloco de respostas aponta para uma concepção mais ampla do conceito de cidadania, não apenas voltada para um reconhecimento legal, nem apenas relacionada ao direito a ter direitos. Embora, ainda carente de significados, suas respostas demonstram um amadurecimento na ideia que se faz do conceito.

Em parte, pois o meu conceito de cidadania vai além dos diversos registros oficiais de identificação. Cidadania é, sobretudo, humanização.

Um pouco. Porque a sociedade hoje obriga a ter, mas não acredito que as pessoas que não têm documentos não são cidadãs.

Não. Muitas vezes, ter documentos não quer dizer que você vai ser respeitado.

Não. Ter os documentos me faz ser um cidadão reconhecido em minha nação.

Não. Tendo ou não um cadastro eu continuarei sendo um ser humano.

Não. Para ser um cidadão o que importa é meu convívio com a sociedade. Os documentos servem apenas para me identificar e em muitos casos me punir. Eu pelo menos nunca vi ninguém ganhar nada por ter RG e CPF.

Não. Porque cidadania se constrói com o caráter e atitudes do ser.

Não necessariamente. Um cidadão, além de ter documentos, deve agir como tal, cumprir seus deveres e lutar por seus direitos.

Apenas 8% (oito por cento) das pessoas não se consideram cidadãos apenas por possuírem documentos civis. Associam a ideia de serem cidadãos por serem, antes de tudo, seres humanos e indicam, para tanto, a necessidade de conviverem em sociedade, de construir um caráter e desenvolver atitudes que os qualifiquem como cidadãos.

O ideal de cidadania apresentado nesse trabalho tratou de enfatizar o cenário atual que permeia o conceito e o que é pertinente afirmar sob o contexto desse último bloco de respostas é que, dado o pequeno universo que opinou num sentido mais abrangente do “ser cidadão”, urge se trabalhar uma educação para a cidadania. Educar o indivíduo para pensar e viver eticamente por uma causa comum.

Educar o outro e educar-se no sentido de “distinguir, entre os fins a que nos propomos, quais são bons, sendo bons aqueles que cada um aprova e que também podem ser os objetivos dos outros homens” (CORTINA, 2005, p. 201). Daí considerar-se moralmente educado aquele que age da forma que qualquer um poderia desejar, tendo como parâmetro uma comunidade universal.

Para encerrar o rol de respostas a esta pergunta vale citar 2% (dois por cento) das respostas, que para analisar o tipo de cidadania a que os usuários da Casa do Cidadão se referem não se classificam em nenhum dos três grupos já citados e não tiveram relevância para o que se pretendia, mas para saber se apresenta a seguir: “Nós precisamos dos documentos para tudo.”, “Porque é muito importante para todo cidadão.”

Além dessas, 4% (quatro por cento) dos oitenta que responderam ao questionário, deixaram em branco a resposta a esta pergunta.

3.2 Análise qualitativa da satisfação dos usuários que buscam os serviços da Casa do Cidadão

A chamada “opinião pública”, que hoje se revela em um dos lugares mais adequados para exercer a cidadania civil, tem origem no conceito de “publicidade”, que ao menos desde o século XVIII estava estreitamente ligado ao mundo político e, mais concretamente, ao modo como se legitima o poder político.

Kant (1978) utiliza-se do conceito de publicidade em um duplo sentido: como princípio de organização jurídica e como método de ilustração. Como princípio de organização jurídica, o Princípio de Publicidade é condição indispensável da justiça das leis, já que a justiça “só pode ser pensada como publicamente manifesta”. Daí, a “fórmula transcendental do direito público” afirma

que “são injustas todas as ações que se referem ao direito de outros homens cujas máximas não suportam ser publicadas”.

Pensando assim, para Kant (1978), há a publicidade representativa, sendo aquela representação que o soberano faz do povo; e a publicidade republicana, que consiste em governar a **res publica** contando com a fórmula do contrato social, de acordo com a qual o soberano deve promulgar suas leis contando com “o que todos poderiam querer”. Apesar disso, Kant não deixa o cumprimento do contrato a cargo do soberano sem lhe atribuir expressamente uma “voz da consciência” que o lembre de tal contrato. É aqui que se insere o segundo conceito de publicidade como método de ilustração, ou como dirá Rawls, o “uso público da razão” por parte de cidadãos maduros.

São os cidadãos ilustrados que devem criticar publicamente os poderes públicos, fazendo uso de sua razão. A liberdade de expressão é o paladino dos direitos do povo, a “publicidade pensante” é a forma de consciência que faz a mediação entre a esfera privada e a pública, entre a sociedade civil e o poder público (CORTINA, 2005, p. 130).

Só que essa crítica, não seria exercida pelos cidadãos comuns, carentes de ilustração, mas pelos especialistas em cada campo, os que podem contribuir para ilustrar os outros cidadãos precisamente porque já são ilustrados.

Segundo Habermas (1981), a publicidade faz parte da sociedade civil, do mesmo modo que na filosofia de Kant, e representa o elemento mediador entre a sociedade civil e o poder político. No entanto, para ele, o poder político já não se legitima mediante um hipotético contrato social, mas pela comunicação. Não é o soberano que deve representar a vontade do povo, mas o povo deve exercer sua soberania através da comunicação, utilizando-se de argumentos capazes de convencer os afetados por suas metas e seus efeitos. Daí ser conveniente ao poder político escutar os cidadãos, que se expressam por canais institucionalizados, mas também por uma opinião pública não-institucionalizada. Nesse caso, ainda, a

opinião pública é composta não mais pelos “ilustrados”, mas pelos “cidadãos cívicos”, que são também “cidadãos do Estado”, capazes de perceber os efeitos dos sistemas por serem afetados por eles.

Por isso é que, levando-se em consideração a importância da opinião pública, na aplicação do questionário, outro grupo de perguntas buscou conhecer o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços oferecidos pela Casa do Cidadão, bem como, com relação ao atendimento oferecido, ficando o número de respostas assim distribuídas:

Quadro 1 – Quantas vezes buscou os serviços da Casa do Cidadão?

Quantidade de vezes que buscou os serviços da Casa do Cidadão	
OPÇÕES	NÚMERO DE PESSOAS (%)
Primeira vez	47,5
Duas vezes	35
Três vezes	10
Mais de três vezes	7,5

Fonte: Pesquisa direta.

De um total de 80 (oitenta pessoas), quase a metade estava indo pela primeira vez à Casa do Cidadão para solicitar a confecção de documentos, na grande maioria eram crianças, adolescentes – acompanhados pelos responsáveis – e jovens. É interessante destacar que era de se admirar a quantidade de pessoas que diariamente buscam, pela primeira vez, tais serviços, os próprios funcionários faziam comentários do tipo: “é uma demanda que só cresce”, “apesar de tantos atendimentos que fazemos por dia, todo dia temos a mesma média de pessoas aqui na Casa”.

A segunda ida à Casa, bem como, as demais, justifica-se pelo fato de que documentos como Carteira de Identidade e Carteira de Trabalho não são entregues de imediato. O usuário obtém o atendimento inicial, deixando um prontuário preenchido com dados, fotos e digitais e retorna no prazo de 30 (trinta) dias, no caso da Carteira de Identidade e de 15 (quinze) a 20 (vinte) dias, no caso da Carteira de Trabalho, para receber o documento. Além disso, muitas pessoas perdem seus documentos, seja por descuido, seja por assalto, sendo obrigadas a solicitarem uma segunda via.

A segunda pergunta objetivou saber que motivos principais levam as pessoas a buscarem os serviços da Casa do Cidadão. A maioria das pessoas optou por mais de uma alternativa para responder, por isso preferi reportar o conjunto das respostas, inicialmente, com relação aos 80 (entrevistados), conforme o quadro abaixo e, em seguida, segundo a variedade das opções marcadas.

Quadro 2 – Veio à Casa do Cidadão porque...

Você veio à Casa do Cidadão porque...
2 (duas) pessoas: É bem atendido; Fica perto da residência; O atendimento é rápido; Oferece vários serviços no mesmo local; O serviço é grátis; Foi mal atendido em outro local que buscou o serviço.
2 (duas) pessoas: Fica perto da residência; O atendimento é rápido; Oferece vários serviços no mesmo local; O serviço é grátis.
2 (duas) pessoas: O atendimento é rápido; Oferece vários serviços no mesmo local; O serviço é grátis.
1 (uma) pessoa: Fica perto da residência; Oferece vários serviços no mesmo local; O serviço é grátis.
1 (uma) pessoa: É bem atendido; O atendimento é rápido; O serviço é grátis.
3 (três) pessoas: É bem atendido; Oferece vários serviços no mesmo local; Foi mal atendido

em outro local que buscou o serviço.
2 (duas) pessoas: Oferece vários serviços no mesmo local; O serviço é grátis.
2 (duas) pessoas: Fica perto da residência; Tem um conhecido que trabalha na Casa e pode agilizar o documento.
4 (quatro) pessoas: O atendimento é rápido; Oferece vários serviços no mesmo local.
4 (quatro) pessoas: Fica perto da residência; Oferece vários serviços no mesmo local.
2 (duas) pessoas: É bem atendido; O atendimento é rápido.
2 (duas) pessoas: É bem atendido; O serviço é grátis.
2 (duas) pessoas: Fica perto da residência; O serviço é grátis.
1 (uma) pessoa: É bem atendido; Fica perto da residência.
3 (três) pessoas: É bem atendido.
2 (duas) pessoas: Tem um conhecido que trabalha na Casa e pode agilizar o documento.
5 (cinco) pessoas: O atendimento é rápido.
3 (três) pessoas: O serviço é grátis.
12 (doze) pessoas: Fica perto da residência.
21 (vinte e uma) pessoas: Oferece vários serviços no mesmo local.
4 (quatro) pessoas apresentaram outros motivos que não se encontravam em nenhuma das opções, assim especificados: 1 (uma) pessoa disse que era “onde conheço que posso tirar carteira de trabalho”; 1 (uma) pessoa disse que era por “não precisar madrugar na fila” para ser atendido; 1 (uma) pessoa disse que era porque “estava próximo ao local”; e 1 (uma) pessoa disse que era porque a Casa ficava “próxima ao trabalho”.

Fonte: Pesquisa direta.

De todas as respostas dadas, 41 (quarenta e uma) pessoas, mais de 50% (cinquenta por cento), disseram ir à Casa do Cidadão porque são oferecidos vários serviços no mesmo local. Isso denota que o modelo “Shopping de Serviços” de fato atende à população no sentido de ganhar tempo, pois no mesmo local o usuário é atendido em várias demandas por documentos diferentes. O fato de residirem próximo ao local – 26 (vinte e seis) pessoas assinalaram essa opção - foi o segundo maior motivo apontado para buscarem o serviço da Casa do Cidadão. A rapidez no atendimento e a gratuidade do serviço estão em terceiro lugar nos motivos apontados – 17 pessoas marcaram essa opção. Em seguida, a opção que aponta o fato de serem bem atendidos – 15 pessoas – é o quarto motivo que faz com que os usuários busquem os serviços da Casa. Apenas 5 (cinco) pessoas disseram preferir à Casa do Cidadão por terem sido mal atendidas em outros órgãos onde o serviço era oferecido, apesar de no questionário não perguntar a que órgão a pessoa se referia, é possível identificá-lo pelo tipo de documento solicitado: duas pessoas buscavam emissão da Carteira de Trabalho, emitida pelo Sistema Nacional de Emprego/Instituto de Desenvolvimento do Trabalho; e três pessoas buscavam emissão de Registro Geral – Carteira de Identidade emitida pela Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social/Coordenadoria de Identificação. O fato de terem um conhecido no local que poderia agilizar o documento foi apontado por 4 (quatro) pessoas como um dos motivos para irem buscar o serviço na Casa do Cidadão. Os serviços procurados por essas pessoas eram: 2ª Via da Certidão de Nascimento (1 pessoa), Serviços da Cagece (1 pessoa) e Carteira de Trabalho (2 pessoas). Das quatro pessoas que marcaram o item Outro Motivo, duas deram explicações que nos chamaram atenção: umas delas disse só conhecer a Casa do Cidadão como local que ofereça os serviços de emissão de documentos. Parece aí que os órgãos de origem, apesar de continuarem em pleno funcionamento no que diz respeito a esse tipo de serviço, tornam-se desconhecidos e, ao mesmo tempo, parece que a Casa do Cidadão tornou-se referência nessa área de atuação; a outra resposta foi que “não precisar madrugar na fila”. Na Casa do Cidadão as senhas de atendimento são distribuídas às 7 horas da manhã, com um limite de 150 (cento e

cinquenta) atendimentos iniciais, caso seja possível atender mais pessoas, são distribuídas mais senhas ao longo do dia. Mesmo assim, não é preciso “madrugar na fila” para ser atendido. Esse comentário nos remete, por exemplo, ao caso das pessoas que ainda praticam um velho costume de madrugar na fila da Coordenadoria de Identificação, antigo Instituto de Identificação, para conseguir tirar a Carteira de Identidade, embora essa prática não seja, em nossa opinião, necessária.

Conforme mostra o quadro abaixo, 23 (vinte e três) pessoas buscavam emissão de mais de um documento, sendo a maior procura conjunta por RG e CPF. Ao ser solicitada a Carteira de Identidade é possível já incluir nesse documento o número do CPF, daí a maioria das pessoas optar pelos dois documentos no caso de primeira via. Depois da Carteira de Identidade – procurada por 37 (trinta e sete) pessoas –, documento mais importante para aquisição dos demais, o documento mais solicitado é o CPF, solicitado por 25 pessoas. Em seguida, a Carteira de Trabalho, 22 pessoas buscaram esse serviço. Como já foi dito anteriormente, muitos jovens compunham o universo de usuários no momento da aplicação do questionário o que pode indicar que muitos foram requisitar o serviço devido ao ingresso no primeiro emprego. Depois desses, são os serviços da Cagece que aparecem como demandas da população, nesse caso, 8 (oito) pessoas buscaram o serviço.

Quadro 3 – Que serviço(s) procura?

Que serviço(s) procura?
19 (dezenove) pessoas: RG e CPF.
1 (uma) pessoa: RG e Carteira de Trabalho.
1 (uma) pessoa: CPF e Carteira de Trabalho.
1 (uma) pessoa: RG e Seguro Desemprego.
1 (uma) pessoa: Cagece e 2ª Via Certidão de Nascimento.

20 (vinte) pessoas: Carteira de Trabalho.
16 (quinze) pessoas: RG.
5 (cinco) pessoas: CPF.
7 (sete) pessoas: Cagece.
1 (uma) pessoa: 2ª Via Certidão de Nascimento.
8 pessoas não responderam à pergunta.
Não houve registro de procura pelos serviços da Ouvidoria.

Fonte: Pesquisa direta.

Um dado interessante e que denota a pouca participação das pessoas quanto ao exercício de sua cidadania é a pequena procura da população pelos serviços da Ouvidoria, vinculada à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, a qual compete, dentre outras atribuições:

XVIII - criar condições para o exercício do controle social sobre os programas contemplados com recursos do orçamento do Estado, contribuindo para a formulação de políticas públicas;

XIX - promover a articulação entre a sociedade e as ações governamentais em consonância com a política de ouvidoria do Estado;

XX - prestar serviços de atendimento à coletividade, inclusive com a instauração de procedimentos preliminares à apuração da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos-usuários dos serviços públicos estaduais;

XXI - criar condições adequadas para o atendimento ao idoso e ao portador de necessidades especiais, contribuindo para a sua inclusão social;

XXII - criar mecanismos para facilitar o registro de reclamações, denúncias, críticas, elogios ou sugestões, devendo os resultados das correspondentes atividades de apuração contribuir na formulação de políticas públicas ou em recomendações de medida disciplinar, administrativa ou

judicial por parte dos órgãos competentes; (CEARÁ, 2009, p. 2).

As duas perguntas seguintes objetivaram conhecer a opinião das pessoas com relação aos serviços oferecidos e ao atendimento realizado pelos funcionários da Casa do Cidadão.

Para ser exercida com dignidade, uma atividade profissional precisa contar com pelo menos dois tipos de cidadãos: os que a partir de uma opinião pública crítica lhes apresentam exigências, lembrando-a como os beneficiários esperam que a profissão lhes proporcione o bem pelo qual a consideram legítima; e os cidadãos que a partir do interior dos diversos campos profissionais estão dispostos a exercer sua profissão de uma forma excelente e, por isso mesmo, a ouvir as vozes procedentes da opinião pública crítica, a atender aos cidadãos “de fora”, tomando-os como beneficiários e colaboradores, e não como adversários (CORTINA, 2005, p. 137).

Nos dois grupos de respostas, a maioria das pessoas se disse satisfeita com os serviços e com o atendimento, estando 51,25% bastante satisfeitos com os serviços, 45% um pouco satisfeitos e 3,75% insatisfeitos com os serviços oferecidos. Quanto ao atendimento, os dados apontam que 45% estão bastante satisfeitos com o atendimento, 43,75% um pouco satisfeitos e 11,25% mostraram-se insatisfeitos com o atendimento. As causas para o descontentamento, pelo que se pode observar, podem ir desde o despreparo de alguns funcionários para atender às pessoas até a precariedade nos equipamentos e instalações do local. Alguns desses motivos são citados nas falas dos usuários no próximo item.

Quadro 4 – Satisfação com os serviços oferecidos e com o atendimento

Você está satisfeito(a) com os serviços oferecidos?
41 (quarenta e uma) pessoas: Bastante.

36 (trinta e seis) pessoas: Um pouco.
3 (três) pessoas: Não estou satisfeito.
Você está satisfeito(a) com o atendimento?
36 (trinta e seis) pessoas: Bastante.
35 (trinta e cinco) pessoas: Um pouco.
9 (três) pessoas: Não estou satisfeito.

Fonte: Pesquisa direta.

3.3 A importância da continuidade das ações da Casa do Cidadão

Para tentar compreender o sentimento das pessoas quanto ao equipamento público Casa do Cidadão, lançou-se no questionário a pergunta sobre se esse mecanismo deveria continuar existindo ou não, pois tendo em vista que desde sua criação não houve reforma, não houve acréscimo de serviços, nem modernização do ambiente, bem como, treinamentos constantes com os funcionários e, além disso, esses mesmos serviços continuam a ser oferecidos por seus órgãos de origem, quisemos perceber até que ponto esse serviço público tinha importância para o cidadão.

Apesar de termos visto nas perguntas anteriores que algumas pessoas se mostraram pouco satisfeitas ou insatisfeitas com os serviços e/ou com o atendimento, todos foram unânimes em opinar que a Casa do Cidadão deve continuar existindo.

Quadro 5 – A Casa do Cidadão deve continuar existindo?

Você acha que a Casa do Cidadão deve continuar existindo?
80 (oitenta) pessoas: Sim

0 (nenhuma) pessoa: Não
0 (nenhuma) pessoa: Tanto faz, posso conseguir o mesmo serviço em outro local

Fonte: Pesquisa direta.

Esse resultado pode estar associado ao reconhecimento dos usuários quanto à necessidade de o Estado oferecer tais serviços aos cidadãos de forma unificada. O que é o diferencial da Casa do Cidadão. Apesar de alguns desconhecerem que em outros órgãos públicos se realizam os mesmos serviços e, muitas vezes, em espaços melhores estruturados, com equipamentos mais modernos e pessoal mais qualificado, o fato de que se pode evitar vários deslocamentos para se obter dois ou mais serviços, levam as pessoas a preferirem a Casa do Cidadão.

Durante a aplicação do questionário ouvimos comentários do tipo: “eu não sei nem o que é que aqui oferece, só vim porque me disseram que eu posso tirar a identidade aqui”, ou seja, nem mesmo frequentando o local as pessoas procuram se informar dos serviços que estão a sua disposição, quanto mais irem em busca de outros lugares onde possam receber tais atendimentos. Vale ressaltar que uma das características definidas no Programa Qualidade no Serviço Público (2000) é a ampla difusão da unidade de atendimento integrado: “o cidadão deve ser muito bem informado sobre a existência e características dos serviços oferecidos pelas unidades integradas de atendimento”.

Nesta fase da investigação lançou-se a pergunta: Que sugestão você daria para melhorar os serviços da Casa do Cidadão? A maior parte das sugestões dadas referiram-se a aumentar o número de funcionários para agilizar o atendimento – 28 pessoas propuseram essa solução.

Associando-se a sugestão dos usuários de aumentar o quadro de funcionários para agilizar o atendimento, é preciso, ainda, acrescentar dois outros grupos de sugestões que indicaram maior agilidade no atendimento e aumento do número de pessoas atendidas, através de maior distribuição de senhas,

funcionamento da Casa do Cidadão aos sábados e começar o atendimento mais cedo. Almeida (2001) afirma que o que garante a uma empresa uma identidade são os serviços que ela presta, e que a estratégia mais difícil de copiar é o atendimento, pois este item destaca-se como um forte instrumento de diferenciação.

Acreditamos que no serviço público, ainda, prevalece uma cultura deficiente com relação ao atendimento prestado ao cidadão. Não é prática nos órgãos públicos o cuidado com o treinamento dos funcionários para capacitá-los a excelência no atendimento. Isso porque continuamos a ser reféns, de certo modo, de serviços que só podemos obter indo aos órgãos públicos e nos submetendo a inúmeras falhas e negligências para termos nossas necessidades atendidas. E não me refiro aqui, apenas, ao atendimento, pois muitas vezes os funcionários também são vítimas da falta de condições de trabalho adequadas para oferecer um serviço de qualidade.

Como preceitua o Programa Qualidade no Serviço Público (2000) a orientação é que a melhoria dos serviços públicos prestados à população, depende, em grande parte, da qualificação e da valorização dos funcionários. “O treinamento para a atuação em uma unidade desse projeto deve abranger, além da capacitação técnica, a incorporação de comportamentos e atitudes compatíveis com a função de acolher e orientar o público”.

O formato idealizado do tipo de atividade “shopping de serviços” traz muitas peculiaridades que precisam ser constantemente monitoradas, revisadas e replanejadas para serem bem executadas, pois são vários órgãos que estão ali representados, oferecendo seus serviços, alguns pelos funcionários dos próprios órgãos, que têm (ou não) o modelo de padrão de serviços do seu órgão de origem, outros desses serviços são oferecidos por funcionários de outro órgão, que, por sua vez, reflete em seu atendimento o *modus operandi* deste ao qual está vinculado, e esse conjunto de pessoas parece estar trabalhando, muitas vezes, fora do conjunto. É o que nos diz o Programa Qualidade no Serviço Público (BRASIL, 2000, p. 24):

A criação de uma unidade integrada de atendimento não se resume à reunião de vários órgãos em um mesmo local,

implicando muito mais do que isto, em uma nova postura frente à produção de serviços. Os procedimentos e normas usualmente adotados pelas organizações integrantes da unidade devem ser revistos e, sempre que possível, substituídos por outros mais eficazes, em termos de qualidade e rapidez.

Sobre a qualidade do atendimento, nos foi possível observar a postura de alguns funcionários, notadamente na recepção da Casa do Cidadão, que demandava a necessidade de mudanças na forma como recebiam as pessoas, a postura física, as falas, a qualidade das informações dadas etc. Ficam na recepção jovens do Projeto Primeiro Passo¹, portanto, ainda inexperientes nas mais diversas atividades do mercado de trabalho. Nem todos, no entanto, demonstravam inabilidade no atendimento, mas outros já tinham sido até chamados a atenção pela Coordenadora da Casa, que em conversa, nos informou já os ter orientado várias vezes como deveriam se postar na recepção, como deveriam falar com as pessoas, que caso não soubessem solucionar o problema do usuário, que solicitassem ajuda da coordenação, mas alguns incorriam nos mesmos erros.

É fundamental, dentre outras sugestões estruturais já propostas, avaliar o “Ciclo de Serviços” pelo qual o cidadão passa ao chegar na Casa do Cidadão. “Os clientes julgam os serviços que recebem, a partir da maneira pela qual são tratados por todos aqueles com quem têm contato” (ALMEIDA, 2001, p. 38).

O êxito da opção por esta forma diferenciada de prestação de serviços públicos reside na procura contínua de padrões de excelência de atendimento. Para atingir este objetivo, a

¹ PROJETO PRIMEIRO PASSO – criado pelo Governo do Estado e monitorado pela Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social, objetiva criar oportunidades voltadas à cidadania, a inclusão social e profissional, proporcionando o aprendizado prático e experiências que possibilitam o crescimento profissional e pessoal dos jovens de comunidades vulneráveis, entre 16 e 22 anos, que estão cursando o Ensino Fundamental II, Educação Especial, Ensino Médio ou que tenha concluído o Ensino Médio na tentativa de promover uma melhoria na qualidade de vida do público focalizado. De acordo com a idade e nível escolar, o jovem será oportunizado em uma das três linhas de ação: Jovem Aprendiz, Jovem Estagiário e Jovem Bolsista para conquistar sua primeira oportunidade no mercado de trabalho.

unidade deve ser gerenciada de forma empreendedora: inovando, avaliando por meio de indicadores que meçam o desempenho e quantifiquem os resultados. A avaliação periódica dos níveis de satisfação dos usuários da unidade é fator crítico para o sucesso de um empreendimento dessa natureza (BRASIL, 2000, p. 24).

Não é porque se trata da coisa pública que se deve negligenciar, mas, ao contrário, é principalmente porque se trata de um serviço público, prestado ao cidadão, que paga impostos, que elege democraticamente seus representantes que os projetos e ações devem ser trabalhados para terem uma continuidade com vistas a atendê-lo, cada vez melhor, buscando sempre o bem de todos os envolvidos: funcionários, usuários e da sociedade como um todo.

4 Considerações Finais

Para se formular uma concepção de cidadania é preciso considerar a natureza das sociedades, sua formação, a relação entre seus indivíduos e que uma cidadania plena combina liberdade, participação e igualdade entre todas as pessoas. A partir daí nossa resposta à questão principal dessa pesquisa é que consideramos que a Casa do Cidadão possibilita **em parte** a promoção e o acesso à cidadania.

Se considerarmos que os serviços da Casa do Cidadão de emissão de documentos como: carteira de identidade, CPF, carteira de trabalho, certidão de nascimento, seguro-desemprego, folha corrida fazem valer um dever do Estado para com as pessoas e garantem o acesso a direitos sociais como: emprego, segurança, educação, saúde, justiça e outros podemos dizer que ‘sim’, pois são pontos de partida para o reconhecimento desse cidadão no território em que vive, sem os quais estaria na informalidade e desprovido da proteção social que o Estado é garantidor mediante o cumprimento de determinados deveres civis.

Do contrário e justamente pela falta de participação, de sentir-se pertencente à sociedade em que vive, de se reconhecer fundamental nas decisões que dizem respeito a sua vida e a vida da comunidade, a cidadania se torna ausente

da prática cotidiana das pessoas. E sob esse aspecto, a Casa do Cidadão não dispõe de um serviço que possibilite a tomada de consciência do cidadão para uma cidadania ativa, plena, cuja liberdade de cada um está incorporada ao reconhecimento do respeito ao espaço do outro, a sua forma de pensar, ao seu jeito de ser; cuja participação envolve toda a população, não apenas uma parte dela: a dos ricos, dos intelectuais, dos que ocupam cargos de poder, pois as decisões tomadas incidirão sobre as ações de todos, sejam elas justas ou não; e cuja igualdade fundamenta-se na consciência de que somos irmãos planetários e não ocupantes de um mesmo território, divididos por cor, raça, sexo, condição social, tendo, portanto, o direito a gozar dos mesmos direitos.

Nossa sugestão é a de que o espaço poderia ser aproveitado para que fossem transmitidas informações sobre cidadania, direitos e deveres, defesa do consumidor, participação, violência de gênero, aplicabilidade de leis etc., inclusive sobre os serviços ali oferecidos, de forma clara, em linguagem simples e acessível a todos, a fim de que no momento de espera as pessoas pudessem aprender algo novo, refletir e assimilar uma conduta pró-ativa do “ser cidadão”.

Achamos pertinente apresentar a que tipo de cidadania os usuários se referiam ao buscar os serviços da Casa do Cidadão. Como já dissemos, além da extensa pesquisa bibliográfica, fizemos uso da aplicação de questionários semiestruturados com oitenta usuários da Casa do Cidadão, através dos quais podemos concluir que a maioria (45%) associa a ideia de cidadania ao fato de possuir documentos, pois assim serão reconhecidos como cidadãos dentro do país em que vivem.

Em nosso entender, isso demonstra que há uma ideia superficial, e porque não dizer, instrumental sobre a cidadania. O restante das respostas, embora não concordasse com o fato de que apenas possuir os documentos os faria cidadãos, aponta para o conceito de cidadania vinculada aos direitos sociais, aqueles por meio dos quais obteriam acesso a outros direitos. Uma pequena parcela dos respondentes apresentou uma visão mais ampla, para além do já costumeiro ‘ter direitos e deveres’, pois acreditam que a convivência em sociedade necessita da

construção de um caráter humanizado que ajude a desenvolver em cada pessoa atitudes que os qualifiquem como cidadãos.

Arriscamos afirmar que as pessoas estavam relativamente satisfeitas com os serviços oferecidos pela Casa do Cidadão, no entanto, em nossa pesquisa direta constatamos que mais de 60% dos entrevistados estavam bastante satisfeitos com o serviço oferecido e mais de 50% mostrou-se bastante satisfeito com o atendimento. Os motivos, ao contrário do que afirmamos, não se devia ao mau atendimento nos órgãos de origem onde tais serviços são oferecidos de forma isolada, até porque a maioria das pessoas nem sabe onde tirar o documento além da Casa do Cidadão, mas alegaram em primeiro lugar porque são oferecidos vários serviços num só local, aí o grande diferencial do projeto. É preciso fazer uma observação quanto a falta de informação das pessoas quanto aos serviços públicos a que têm direito, onde obtê-los e como. Durante o tempo em que estivemos aplicando os questionários, percebemos que havia em algumas pessoas uma certa apatia, elas estavam ali, mas pareciam nem saber ao certo o que era a Casa do Cidadão, acho que a maioria nem se dava conta de que aquele era um espaço público mantido pelo Governo do Estado para atender a ele, cidadão. Talvez o fato de se localizar nas dependências de um *shopping* isso confunda as pessoas, que já nem se importam em saber a procedência do serviço, mas apenas de recebê-lo gratuitamente. Talvez também por isso não reclamem melhorias, não exijam rapidez no recebimento dos documentos, entre outras coisas.

A ideia de continuidade da Casa do Cidadão como um recurso provisório, desde que paralelamente a ela fossem repensados os métodos de gestão vigentes. Como já dissemos, valorizando a opinião e a participação das pessoas no que se refere a sua melhoria. Em nossa pesquisa, cem por cento dos entrevistados defendeu a continuidade da Casa do Cidadão e ao associarmos essas respostas às sugestões para melhoria dos serviços, percebemos que as pessoas demoravam a se posicionar, até vacilavam em opinar se algo deveria ser melhorado. Interessante observar que apesar da precária estrutura física do local, pois o ambiente carece de muitos reparos, a maioria das pessoas sugeriu apenas que aumentasse o número de

funcionários, exigindo maior rapidez no atendimento. É forçoso dizer que, afora essa necessidade, se não houver uma modernização geral na infraestrutura e nos equipamentos de nada adiantará aumentar o quadro de funcionários. Até porque a demora na entrega dos documentos, que pode durar até 30 dias, depende exclusivamente dessa modernização e não da rapidez com que os funcionários coletam as informações e as encaminham.

Para fim, constatamos que as pessoas precisam se esclarecer da realidade que nos rodeia, precisam sair dessa apatia de quererem apenas resolver seus problemas imediatos e pensar grande, se envolver com as políticas e ações públicas que afetam suas vidas. Participar das construções dos projetos, fazer uso das tecnologias para conhecerem as realizações de seus representantes e opinarem, através dos canais que nos são postos, por exemplo, as ouvidorias dos órgãos, pois apenas quando tivermos a disposição de participar é que será possível dizer que somos cidadãos.

Referências

ALMEIDA, Sérgio. **Ah! Eu não acredito; como cativar o cliente através de um fantástico atendimento**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

ARENDT, Hannah. **A condição humana**. Tradução de Roberto Raposo, posfácio de Celso Lafer. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2009.

BRASIL. Ministério do Planejamento. **Qualidade no serviço público**: termo de referência. Brasília, 2000. Programa de Qualidade no Serviço Público – PBQP. Avança Brasil – PPA 2000 – 2003. Brasília, 2000.

CEARÁ. Decreto N° 30.047, de 30 de dezembro de 2009. Aprova o regulamento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE. **Diário Oficial do Estado**, Fortaleza, CE, Série 3, ano II, n. 006, p. 20-27, 11 de janeiro de 2010.

CORTINA, Adela. **Cidadãos do mundo**: para uma teoria da cidadania. São Paulo: Loyola, 2005.

COVRE, Maria de Lourdes Manzini. **O que é cidadania?** São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção Primeiros Passos).

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Direitos humanos e cidadania**. 2. ed. São Paulo: Moderna, 2004.

DYE, Thomas D. **Understanding public policy**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1984.

HABERMAS, Jürgen. **Historia y crítica de la opinión pública**. Barcelona: [s.n.], 1981.

KANT, Immanuel. **Que es la Ilustracion**. In: FILOSOFIA de la historia. México: Fundo de Cultura Econômica, 1978.

MELLO, Thiago de. **Manual da cidadania e direitos humanos**. São Paulo: Edições INESP, 2002.

REIS, Elisa. **Cidadania**: história, teoria e utopia. In: PANDOLFI, D.C.; CARVALHO, J.M.; CARNEIRO, L.P.; GRZYNSZPAN, M. (Org.). **Cidadania, justiça e violência**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999. p. 11-17.

RODRIGUES, Marta M. Assumpção. **Políticas públicas**. São Paulo: Publifolha, 2010.

SOUSA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 8, n. 16, p. 20-45, jul./dez. 2006.