

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL – IMES
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

SILVIA CRISTINA DA SILVA OKABAYASHI

CLIENTE-CIDADÃO: Desafio das Administrações Públicas no Grande ABC

**São Caetano do Sul
2006**

FICHA CATALOGRÁFICA

Okabayashi, Silvia Cristina da Silva.

CLIENTE-CIDADÃO: Desafio das Administrações Públicas no Grande ABC / Silvia Cristina da Silva Okabayashi – São Caetano do Sul, SP: 2006.

73 f.

Orientador: Prof. Dr. Antônio Carlos Gil.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Municipal de São Caetano do Sul.

1. Gestão da Regionalidade. 2. Consciência regional. I. Gil, Antônio Carlos. II. Dissertação (Mestrado) – Universidade Municipal de São Caetano do Sul. III. Título.

CDU

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL – IMES
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

SILVIA CRISTINA DA SILVA OKABAYASHI

CLIENTE-CIDADÃO: Desafio das Administrações Públicas no Grande ABC

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Administração

Área de Concentração: Gestão para Desenvolvimento da Regionalidade

Orientador: Prof. Dr. Antônio Carlos Gil

**São Caetano do Sul
2006**

UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL - IMES**Campus II** - R. Santo Antônio, 50 – Centro - São Caetano do Sul (SP)

Reitor: Prof. Dr. Laércio Baptista da Silva

Pró-Reitor de Pós-graduação e Pesquisa: Prof. Dr. René Henrique Götz Licht

Coordenador do Programa de Mestrado em Administração: Prof. Dr. Eduardo de Carmargo Oliva

Dissertação defendida e aprovada em 22/09/2006 pela Banca Examinadora constituída pelos professores:

Prof. Dr. Antônio Carlos Gil

Prof. Dr. João Batista Pamplona

Prof. Dr. Silvio Augusto Minciotti

CLIENTE-CIDADÃO: Desafio das Administrações Públicas no Grande ABC

**A meu amado marido, pelo companheirismo e paciência.
Em especial, ao Ricardo, meu filho, tão esperado, símbolo do amor e expressão maior da
minha alegria de viver.**

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer de forma muito especial e carinhosa ao meu orientador Prof. Dr. Antônio Carlos Gil, pela competência, seriedade, compromisso e respeito ao meu ritmo e ao processo de construção deste trabalho.

Ao Silvio Augusto Minciotti e ao João Batista Pamplona estimados professores e amigos, pelas contribuições valiosas e competentes, especialmente no exame de qualificação.

A todos os colegas do Programa de Mestrado em Administração do IMES, especialmente, a Nancy Yamauchi, o Edson Coutinho da Silva e a Letícia Martinet Cardoso Martone por termos compartilhado saberes, saudades, momentos de alegria e apoio para levar adiante o projeto acadêmico.

Agradeço as secretárias do Departamento de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração do IMES, Ana Maria Nóbrega Cury, Marlene Forestieri de Melo, Neuza Aparecida Marques pela gentileza e por sempre estarem à disposição para ajudar e orientar.

Agradeço a todas as organizações que estiveram dispostas a colaborar com esta pesquisa: Prefeituras de Santo André, Diadema e São Caetano do Sul, e que tornaram possível o maior conhecimento do universo dos servidores públicos e da administração pública. A seus gestores, pela sua disponibilidade e boa vontade.

Não posso me esquecer de agradecer o Prof. Evaristo Peroni e da Andressa, pelo apoio institucional e incentivo para realização da pesquisa.

Em especial, agradeço profundamente à minha irmã Flávia, que cuidou do meu filho recém-nascido para que eu pudesse finalizar minha pesquisa. E, também, aos meus pais.

E, finalmente, a meu querido marido. Contar com o seu apoio e compreensão foi fundamental para a conclusão deste trabalho. Seu amor e incentivo sempre me impulsionaram para realização deste sonho.

RESUMO

Este estudo tem por objetivo proporcionar uma nova visão acerca das percepções dos servidores públicos municipais da Região do Grande ABC acerca dos munícipes e da própria região de estudo. A pesquisa revelou que considerável parcela dos servidores já percebe os munícipes mais como clientes do que apenas cidadãos, o que vai ao encontro do caminho irreversível de modernização do setor público diante da globalização da economia. Também verificou que embora exista um sentimento de região os órgãos regionais e seus projetos não são conhecidos pelos servidores. Além da descrição da população e da verificação e identificação de percepções foi calculado o coeficiente Q de Yule, para verificar a existência de correlação entre as variáveis independentes e dependentes.

Palavras-chave: cliente-cidadão, administração pública, servidores públicos.

ABSTRACT

This study is on purpose to provide a new view concerning the municipal civil servants from Grande ABC region and its municipalities as well as the suitable area study. The research disclosed that a considerable portion of servants realized the municipalities more as clients than just citizens. This lead us to a irreversible way of modernization of the public sector before the economy globalization. It was also verified that, however there is a perception of the region, the area organisms and its projects are not known by the servants. Besides the description of the population and of the evidence and identification of the perceptions, the coefficient Q of Yule was calculated to prove the existence of a correlation between dependents and independent variants.

Key words: citizen-client, public management, civil servants.

SUMÁRIO

1	Introdução	
1.1	Origem do estudo	14
1.2	Problematização	15
1.3	Objetivos	15
1.4	Justificativa do estudo	16
1.5	Delimitação do estudo	17
1.6	Vinculação à linha de pesquisa	18
2	Referencial teórico	
2.1	Conceitos utilizados	19
2.2	A nova era mundial	22
2.3	Burocracia	23
2.4	Administração pública brasileira	26
2.5	Regionalidade	30
3	Metodologia	
3.1	Tipo de pesquisa	33
3.2	População e amostra	33
3.3	Técnicas e coleta de dados	33
3.4	Procedimentos de análise	34
4	Análise e discussão dos dados	
4.1	Caracterização da amostra dos servidores	35
4.1.1	Distribuição da amostra dos servidores segundo o município	35
4.1.2	Distribuição da amostra dos servidores segundo o gênero	36
4.1.3	Distribuição da amostra dos servidores segundo a idade	37
4.1.4	Distribuição da amostra dos servidores segundo o tempo de serviço	37
4.1.5	Distribuição da amostra dos servidores segundo a natureza do cargo ocupado	38
4.1.6	Distribuição da amostra dos servidores segundo a escolaridade	39
4.1.7	Distribuição da amostra dos servidores segundo a origem da alocação do cargo	40
4.2	Percepções dos servidores acerca da regionalidade	42
4.2.1	Distribuição da amostra dos servidores segundo o conhecimento dos projetos regionais	42

4.2.2	Distribuição da amostra dos servidores segundo a percepção acerca dos problemas regionais	43
4.2.3	Percepção da amostra dos servidores acerca do papel dos servidores no desenvolvimento da Região do Grande ABC.....	45
4.2.4	Como os servidores concebem a Região do Grande ABC.....	48
4.2.5	Identificação dos servidores com a Região do Grande ABC.....	48
4.2.6	Concepção dos servidores acerca dos munícipes	50
4.2.7	Percepção do atendimento no serviço público versus privado.....	50
4.2.8	Percepção acerca das razões para o bom atendimento.....	51
4.3	Relação entre as variáveis independentes e a percepção do munícipe.....	52
4.4	Relação entre as variáveis independentes e a percepção do serviço público versus privado	54
4.5	Relação entre as variáveis independentes e a razão para se atender bem.....	56
5	Conclusão	59
	Referências	62
	Apêndice.....	65
	Anexos.....	69

LISTA DE TABELAS

Tabela 4.1.1	Distribuição da amostra dos servidores segundo o município	36
Tabela 4.1.2	Distribuição da amostra dos servidores segundo o gênero	36
Tabela 4.1.3	Distribuição da amostra dos servidores segundo a idade.....	37
Tabela 4.1.4	Distribuição da amostra dos servidores segundo o tempo de serviço.....	38
Tabela 4.1.5	Distribuição da amostra dos servidores segundo a natureza do cargo ocupado.	39
Tabela 4.1.6	Distribuição da amostra dos servidores segundo a escolaridade.....	40
Tabela 4.1.6.1	Distribuição da amostra dos servidores segundo as áreas de formação.....	40
Tabela 4.1.7	Distribuição da amostra dos servidores segundo a origem da alocação do cargo	41
Tabela 4.2.2	Distribuição da amostra dos servidores segundo a percepção acerca dos problemas regionais	43
Tabela 4.2.3	Percepção da amostra dos servidores acerca da contribuição dos servidores que atendem diretamente a população para o desenvolvimento da Região do Grande ABC	46
Tabela 4.2.3.1	Percepção da amostra dos servidores acerca da contribuição dos servidores para o desenvolvimento da Região do Grande ABC	46
Tabela 4.2.4	Distribuição da amostra dos servidores segundo a concepção da Região do Grande ABC	48
Tabela 4.2.5	Identificação dos servidores com a Região do Grande ABC	49
Tabela 4.2.6	Concepção dos servidores acerca dos munícipes	50
Tabela 4.2.7	Percepção do atendimento no serviço público versus privado.....	51
Tabela 4.2.8	Percepção acerca das razões para o bom atendimento.....	52
Tabela 4.3	Relação entre as variáveis independentes e a percepção do munícipe	54
Tabela 4.4	Relação entre as variáveis independentes e a percepção do serviço público versus privado	56
Tabela 4.5	Relação entre as variáveis independentes e a razão para se atender bem.....	58

ANEXOS

Anexo A Percentual de homens e mulheres residentes com 10 anos ou mais idade.....	69
Anexo B Estatísticas da secretaria de segurança pública de São Paulo.....	70
Anexo C Distribuição dos desempregados, segundo atributos pessoais, na região metropolitana de São Paulo de 1985 a 2005.....	72

INTRODUÇÃO

1.1 Origem do estudo

A velocidade com que as informações e o capital atravessam as fronteiras está cada vez mais rápida na era da globalização. Como consequência – e também como reação - desenvolve-se o processo de regionalização. Não apenas países, mas também cidades, buscam unir-se em torno de objetivos comuns com vistas a preservar sua identidade e se tornar mais competitivas.

As organizações públicas também têm importante papel a desempenhar neste contexto, pois podem funcionar como indutoras ou facilitadoras no processo de atração e, principalmente, de manutenção de investimentos na região, gerando emprego, renda e arrecadação para minimizar os efeitos da globalização da economia.

Constata-se, no entanto, que nem sempre os cidadãos, quando da utilização dos serviços públicos municipais, recebem dos servidores municipais um atendimento adequado. Diferentemente do que ocorre em muitas organizações privadas em que se procura cativar o cliente das mais diversas formas, nos órgãos públicos municipais o que é mais freqüente é a afixação de cartazes em que se esclarece acerca da legislação que trata das punições cabíveis àqueles que destrutam o funcionário público.

A motivação para a escolha do tema vem da experiência profissional da autora, que por cerca de quatro anos atuou em um órgão público municipal. Esta experiência, aliada ao fato de ter trabalhado anteriormente em organizações privadas, trouxe à tona muitas incógnitas e curiosidades acerca da administração pública brasileira, já que por vezes percebia atitudes e comportamentos não tão comuns nos órgãos privados, como, por exemplo, a formação de uma fila ao lado do relógio de ponto cerca de cinco minutos antes do final do expediente. Este tipo de comportamento despertou a necessidade de investigar alguns aspectos do servidor público.

1.2 Problematização

É verdade que não se pode governar como se administra uma empresa, embora haja muitas semelhanças entre as duas atividades. Há muitas diferenças. O governo é democrático e aberto, por isso seus movimentos são mais lentos quando comparados aos das organizações privadas, cujos administradores podem tomar decisões de portas fechadas e de maneira muito mais ágil. (Osborne & Gaebler, 1995)

Claro que o fato do governo não ser administrado como uma empresa não permite que ele seja mais empreendedor. Qualquer organização, pública ou privada, pode ser empreendedora ou burocrática.

Muitos servidores dos governos burocráticos se consideram prisioneiros de normas e regulamentos, entediados por tarefas monótonas, responsáveis por serviços que, bem sabem, poderiam ser completados na metade do tempo, se pudessem usar a própria cabeça.

A percepção dos servidores públicos municipais acerca do atendimento aos munícipes. A qualidade de seu atendimento condizente com os direitos do cidadão usuários dos serviços públicos. Consciência da influência da conduta dos servidores na integração dos esforços da sociedade local com vistas a conferir competitividade ao município e à região. E o empenho no sentido de estimular em sua população um sentimento de regionalidade são aspectos que estimulam a investigação, indagando-se:

Qual a percepção dos servidores municipais do Grande ABC acerca do atendimento ao cliente-cidadão e qual o seu grau de identificação com a regionalidade?

1.3 Objetivos

Identificar a percepção dos servidores públicos acerca do atendimento ao cliente-cidadão, no Grande ABC.

Verificar as opiniões dos servidores públicos acerca da importância dos órgãos regionais do Grande ABC.

Verificar a existência de uma “consciência regional” por parte de servidores públicos.

Verificar o nível de “identificação regional” dos servidores públicos do Grande ABC.

Verificar a existência de relação entre a percepção dos servidores (Y_1) e seu grau de identificação regional (Y_2) com:

- a) (X_1) sexo;
- b) (X_2) idade;
- c) (X_3) nível de escolaridade;
- d) (X_4) formação acadêmica;
- e) (X_5) ocupação profissional;
- f) (X_6) origem do cargo (concurso ou indicação)
- g) (X_7) conhecimento dos órgãos regionais.

1.4 Justificativa do estudo

A sociedade está cada vez mais bem informada e é preciso entender quais as expectativas do público para tentar corresponder com qualidade.

A luta pela qualidade e produtividade não é privilégio de nações de primeiro mundo, muito menos de organizações privadas. Mas, também, dos órgãos públicos.

Não se pode esquecer do cliente diante desse cenário. Ele estará disposto a efetuar a troca de seu dinheiro pelo produto ou serviço, caso sinta que suas necessidades ou desejos serão satisfeitos. Esse conceito fica muito claro quando imaginamos uma compra de um bem ou serviço fornecido por uma empresa, porém, quando imaginamos essa troca por serviços públicos essa troca fica um tanto abstrata. Por vezes, temos a sensação de que os órgãos públicos não efetuam essa troca, o que é um grande equívoco, pois todo e qualquer tributo ou

taxa deve ser a contrapartida de uma prestação de serviço público, o que nem sempre acontece ou não se tem consciência ou percepção de que acontece.

Dessa forma, se as organizações podem ter qualidade, desenvolver talentos, dar boas idéias, serem criativas, competitivas, empreendedoras e inovadoras, por que a administração pública não pode e deve ser de qualidade?

Sendo assim, o estudo poderá contribuir para maior conhecimento da percepção dos servidores públicos municipais acerca do município bem como do processo de troca e, mais, os resultados deste estudo poderão contribuir, para a ciência, para a administração pública e para a sociedade.

1.5 Delimitação do estudo

O universo da administração pública é bastante vasto, envolvendo diferentes esferas de atuação, o que possibilita enriquecedoras discussões na literatura nacional e internacional, acerca do futuro da administração pública.

O trabalho se refere ao conjunto das cidades da Região do Grande ABC. Para a elaboração desse estudo, foram selecionadas três prefeituras da Região do Grande ABC paulista, que envolve sete cidades, a saber: Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Diadema, Mauá, Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra. A seleção de Santo André, São Caetano do Sul e Diadema levou em consideração a conveniência, além da representatividade sócio-econômica.

O estudo foi delimitado às centrais de atendimento ao cidadão, do conjunto de cidades da Região do Grande ABC selecionadas, entre os meses de fevereiro e março de 2006. A limitação se deu aos servidores públicos que atendem nestas centrais.

1.6 Vinculação à linha de pesquisa

Esse estudo está vinculado à linha de pesquisa “gestão para o desenvolvimento da regionalidade”, pois analisará as possibilidades de desenvolvimento regional sob alguns aspectos da administração pública regional.

A opção em fazer a pesquisa na Região do Grande ABC surgiu em virtude da região procurar, através de órgãos regionais, como a Agência de Desenvolvimento Econômico e o Consórcio Intermunicipal, o interesse dos governos locais em unir esforços com vistas a amenizar os problemas decorrentes do processo de globalização das economias.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceitos utilizados

- **Percepção**

O termo percepção vem sendo utilizado com frequência cada vez maior em levantamentos sócio-econômicos, a ponto de muitos estudos classificarem suas variáveis em duas categorias: variáveis sócio-econômicas e perceptivas. A utilização desse termo, no entanto, tem gerado críticas, sobretudo de psicólogos. O que se justifica quando se considera que o estudo da percepção segundo uma perspectiva psicológica atual refere-se à consciência dos elementos do meio ambiente através de sensações físicas. Com efeito, o conceito de percepção passou a ser utilizado pelos fundadores da Psicologia Experimental ao considerarem que a percepção não identifica o mundo exterior como é na realidade, mas sim pelas transformações provocadas pelos órgãos dos sentidos e que permitem reconhecê-lo.

A percepção corresponde ao ato pelo qual tomamos conhecimento de um objeto do meio exterior. A maior parte de nossas percepções conscientes provém do meio externo, pois as sensações dos órgãos internos não são conscientes na maioria das vezes e desempenham papel limitado na elaboração do conhecimento do mundo. Trata-se, a percepção, da apreensão de uma situação objetiva baseada em sensações, acompanhada de representações e, freqüentemente, de juízos. A percepção se relaciona diretamente com a forma da realidade apreendida. (BALLONE, 2005)

O termo percepção, no entanto, não é utilizado exclusivamente segundo uma perspectiva psicológica. Até mesmo porque antes mesmo da Psicologia se constituir como ciência o termo já era utilizado com frequência. Na maioria dos levantamentos sócio-econômicos, o termo é utilizado com outro significado. Assim, o termo percepção é utilizado neste estudo com o significado de representação intelectual do mundo exterior. Indica, pois como as pessoas percebem a realidade; o que envolve tanto conhecimentos como crenças, valores, opiniões e atitudes.

- **Cidadão, Cliente e Cliente-Cidadão**

“Um cidadão integral pode ser definido por nada mais nem nada menos que pelo direito de administrar justiça e exercer funções públicas...o que é um cidadão passa a ser claro...afirmamos agora que aquele que tem direito de participar da função deliberativa ou da judicial da comunidade na qual ele tem direito. A esta comunidade (uma cidade) é uma multidão suficientemente numerosa para assegurar uma vida independente da mesma.”
(ARISTÓTELES, Política, livro III, capítulo I, p. 78 a 79, 1989)

Segundo Silva (2002) no Estado capitalista democrático moderno, cidadão é aquele indivíduo que, residindo ou tendo nascido em um país democrático, tem um status legal-político de cidadão perante a lei local; um status social de cidadão perante o sentimento de cidadania local e acesso aos meios e recursos que lhe propiciem liberdade de consciência, liberdade de ação e liberdade de associação, advindos do que se passará a chamar aqui de seu status econômico de cidadania e de seu status organizacional de cidadania.

Essa definição de cidadão, enquanto conjunto do status legal-político, social, econômico e organizacional do indivíduo no meio social, supõe limites ao exercício pleno da cidadania: limites formais ou legais-políticos, baseados nas leis formais do Estado; limites sociais, baseados nas leis informais (ou comportamentais) da sociedade; limites econômicos, baseados no bem-estar social; e limites organizacionais, baseados na capacidade de organização individual em grupos. (SILVA, 2002)

Cliente é qualquer um que recebe ou é afetado pelo produto ou processo. Neste sentido, abrange até inocentes espectadores. Pode-se dizer então, que clientes são pessoas que estão envolvidas com o produto; podem ser reconhecidas em grupos, definidos como equipes processadoras. Uma equipe processadora pode ser qualquer unidade da organização: a empresa, uma divisão, um departamento, uma tripulação, um indivíduo. Existe quando há um processo prescrito que se deve executar. (JURAN, 1993)

Juran (1993) afirma ainda; que as pessoas que fornecem entrada para tal processo são chamadas de fornecedores e aquelas que recebem a saída geralmente são chamadas de clientes; as que executam os processos são às vezes chamadas de processadores. Os clientes podem ser externos ou internos. Clientes externos são afetados pelo produto, mas não

integram a empresa produtora; incluem clientes que compram o produto, órgãos governamentais de regulamentação e públicos. Clientes internos são afetados pelo produto e são integrantes da empresa produtora; são funcionários ou organizações que fazem parte da empresa. Funcionários são chamados clientes, mesmo não sendo este o sentido habitual dos dicionários; não são fregueses.

Churchill & Peter (2000) se referem a clientes como consumidores: pessoas que compram bens e serviços para seu próprio uso ou para presentear outras pessoas. Outros autores afirmam que existem dois tipos de clientes que participam de trocas comerciais. Primeiro os compradores organizacionais, que compram bens e serviços para empresas, órgãos governamentais e outras instituições, como hospitais e escolas. Os compradores organizacionais compram produtos para o funcionamento de suas próprias empresas (como suprimentos de escritório, máquinas, redes de computador) ou para vender a outras organizações ou consumidores. Em segundo lugar, há os consumidores, que compram bens e serviços para o sim próprio ou para presentear outras pessoas. Os consumidores incluem indivíduos e famílias que fazem compras para satisfazer suas necessidades e desejos, resolver seus problemas ou melhorar sua vida.

Kotler (1998), argumenta que consumidores são todos os indivíduos e famílias que compram ou adquirem produtos e serviços para consumo pessoal. Comprador é a pessoa que faz a compra. Em instituições são pessoas com autoridade formal para escolher o fornecedor e podem ajudar a delinear especificações de produto. Podem ou não usar o produto; quem de fato o fará, são usuários - integrantes da organização que usarão o produto ou serviço. Em muitos casos os usuários iniciam a proposta de compra e ajudam a definir as especificações do produto.

O cidadão não é apenas cliente mas um cliente-cidadão revestido de poderes que vão além dos direitos do cliente ou do consumidor. (PEREIRA, 1999)

A concepção do cliente-cidadão tem sido discutida na doutrina, a partir da constatação de que, na administração pública-gerencial, o indivíduo tem que ser considerado, em termos econômicos, como consumidor ou usuário, e em termos políticos, como cidadão. Assim, as tendências tem sido de ora enfatizar a vertente do “gerencialismo puro”, ora a do “gerencialismo reformado”, sendo que, neste último, é enfatizada a concepção de cliente-

cidadão, já que o conceito de consumidor não responde adequadamente ao problema da equidade, que é valor fundamental na administração pública. (ABRUCIO, 1998)

2.2 A nova era mundial

No final do século XX, mudanças de grande profundidade e de enorme amplitude ocorreram no mundo, transformando sua estrutura. A velocidade dessas transformações, não tem comparação histórica. Assim, as revoluções tecnológicas e políticas estão alterando a estrutura básica da economia mundial. (KLIKSBURG, 1994)

Castells (1999) fala do surgimento de uma nova economia, em escala global, no final do século XX. Para identificar as características fundamentais dessa nova economia, ele a caracteriza como informacional, global e em rede. A economia informacional é global; é um conceito da nova realidade econômica, diferente de uma economia mundial. A nova infraestrutura, advinda da tecnologia da informação e da comunicação, transformou a economia mundial em global, juntamente com decisivas políticas de desregulamentação e de liberação postas em prática pelos governos e pelos organismos internacionais.

A integração das economias e a produção em escala mundial, por sua vez, leva à substituição das fronteiras nacionais pelas econômicas e consolida a tendência de globalização das economias. O principal fator desencadeador da integração dos mercados é o desenvolvimento tecnológico. (GALVÃO, 1997) A nova tecnologia de informação permite que estruturas produtivas sejam montadas e desmontadas com grande facilidade. (MÉDICI, 1993) Os avanços tecnológicos e da comunicação e a integração competitiva fazem com que os capitais internacionais facilmente atravessem as fronteiras. (GALVÃO, 1997)

Antigos padrões tayloristas/fordistas de produção em escala são substituídos pelas novas formas de produção e organização do trabalho, interessadas em obter a máxima flexibilização e exigindo mão-de-obra requalificada. A constituição de uma nova ordem econômica mundial, cujo eixo de transformação refere-se a mudanças no modo de produção e organização do trabalho; e a desfuncionalidade do gerenciamento do setor público brasileiro, na década de 1990, trazem à tona uma nova forma de gestão de serviços públicos. A

sociedade, por sua vez, vem encontrando novas formas de agrupar interesses que se contrapõem às tradicionais formas políticas e institucionais de representatividade. O que contribui para a crise da governabilidade, acentuada pela incapacidade financeira e operacional dos governos para prover os serviços públicos. Assim, o Estado, ao mesmo tempo em que tem de se adequar às pressões externas da globalização da economia, tem de processar o atendimento às demandas da sociedade. (GALVÃO, 1997)

Pereira (1996) afirma que antes da globalização das economias os Estados podiam ter como um de seus objetivos fundamentais proteger as respectivas economias da competição internacional, mas depois dela, as possibilidades do Estado de continuar exercendo esse papel diminuíram muito.

A difusão do termo globalização ocorreu por meio da imprensa financeira internacional, em meados da década de 1980. Depois disso, muitos intelectuais dedicaram-se ao tema, associando-a a difusão de novas tecnologias na área de comunicação, como satélites artificiais, redes de fibra ótica que interligam pessoas por meio de computadores, entre outras, que permitiram acelerar a circulação de informações e de fluxos financeiros. Globalização passou a ser sinônimo de aplicações financeiras e de investimentos pelo mundo afora. Além disso, ela foi definida como um sistema cultural que homogeneiza, que afirma o mesmo a partir da introdução de identidades culturais diversas que se sobrepõem aos indivíduos. Por fim, houve quem afirmasse estarmos diante de um cidadão global, definido apenas como o que está inserido no universo do consumo, o que destoa completamente da idéia de cidadania. (RIBEIRO, 1995)

A globalização reflete nos estados-nação um protecionismo que se contradiz com a demanda livre e global. Porém, identifica o lado perverso e excludente da globalização, em especial quando os lugares ficam nas áreas pobres do mundo. A globalização econômica não consegue impedir que afluam os conflitos que muitos tentam dissimular como competitividade entre os estados-nação. (RIBEIRO, 2001)

2.3 Burocracia

Weber (2001) define burocracia como o tipo ideal de organização que aplica, em sua forma mais pura, a autoridade racional-legal. Essa autoridade surge em função da norma abstrata e da obediência a uma organização formal e despersonalizada. O que define uma burocracia, enquanto tal, no sentido weberiano, é a adoção de modos de autoridade racional-legal.

A palavra burocracia, na linguagem comum, assume, na maioria das vezes, uma conotação pejorativa. A burocracia é comumente associada à ineficiência, ineficácia, atrasos, confusões, autoritarismo, privilégios entre outras características negativas. Mas a idéia básica de burocracia é que qualquer direito pode ser criado ou modificado mediante a sanção de um estatuto. A obediência deve-se à regra estatuída e não a pessoa em virtude de seu direito próprio, que estabelece, ao mesmo tempo, a quem e em que medida se deve obedecer. O dito superior é aquele quem ordena, cujo direito de mando está legitimado por uma regra estatuída, no âmbito de uma competência concreta, cuja delimitação e especialização se baseiam na utilidade objetiva e nas exigências profissionais estipuladas para a atividade do funcionário. (VASCONCELOS, 2004)

Azevedo (2002) diz que a leitura mais correta de Weber nos leva necessariamente a perceber que, ao se falar em burocracia, fala-se de uma forma de organização em que reina o Estado de Direito, na qual há regras claras que definem não só os direitos e os deveres das pessoas, mas também os procedimentos e as instâncias para fazê-los valer.

A administração burocrática teve grande sucesso na Revolução Industrial, ao substituir o governo das famílias reais e da nobreza por uma gestão baseada na impessoalidade, profissionalismo e racionalidade técnica. (OSBORNE & GAEBLER, 1995)

A burocracia logo se tornou um fim em si mesma, mediante o carreirismo e corporativismo, fechando-se às mudanças que se aceleraram após a II Guerra Mundial, tendo sido, desde então, sinônimo de governo lento, ineficiente e impessoal. (OSBORNE & GAEBLER, 1995)

Na administração burocrática o dever de obediência está graduado numa hierarquia de cargos, com subordinação dos inferiores aos superiores, sendo a disciplina do serviço à base do funcionamento. (VASCONCELOS, 2004)

Para Pietro (2002), a burocracia foi concebida como forma de organização ideal, por possuir algumas características importantes, inclusive para combater a corrupção e o nepotismo. A administração burocrática baseia-se em princípios de organização em carreira, impessoalidade, estabilidade hierárquica e, principalmente, em controles rígidos e formais. Essa forma de administração, onde é necessário submeter todos os procedimentos da organização pública a regras formais de controle, tem sido criticada pelo formalismo. Isso contribui para emperrar a máquina administrativa, e por ser voltada para si mesma, não se preocupa quanto aos resultados da administração pública para o cidadão.

A administração pública burocrática é lenta, cara, auto-referida, pouco ou nada orientada para o atendimento das demandas dos cidadãos. (PEREIRA, 1996)

Abrucio (1998) discute a emergência da abordagem gerencialista na administração pública e descreve os principais elementos das reformas recentes na Europa e nos Estados Unidos, enfatizando a experiência inglesa. Ele assinala que, embora as diversas abordagens tenham um diagnóstico e um inimigo comum, o modelo burocrático clássico, as propostas de ação diferem e contrastam entre si, refletindo um pluralismo organizacional e não um novo paradigma global. O principal problema desses modelos pós-burocráticos é definir que tipo de Estado pretende-se construir. Nessas diversas tendências e caminhos, chama a atenção para o debate em torno de novos conceitos de serviço público e de cidadania que emerge a partir dos processos de descentralização.

Jenkins (apud Pereira & Spink, 1998) comenta as mudanças ocorridas no início dos anos 1980 e que levaram o tradicional civil serviço britânico a assumir um papel mais gerencial. Entre as diversas inovações introduzidas ao longo de quatorze anos num processo de mudança gradativa, assinala quatro que, a seu ver e em retrospecto, foram as mais importantes. Primeiro cita a Iniciativa de Gestão Financeira, que levou à introdução de sistemas de informação gerencial sobre custos, responsabilidade e resultados. Seu complemento, o Programa de Escrutínios, focalizou a atenção no modo de implementar as estratégias. O Programa *Próximos Passos* foi introduzido para distinguir e separar a administração pública centralizada, formuladora de políticas públicas, das "agências executivas", e com isso reduzir também os sistemas de gerência centralizada nessas áreas. Por fim, o Programa dos Direitos do Cidadão procurou definir e tornar transparentes para a sociedade os indicadores de

desempenho dos serviços que o governo se comprometeu a manter. Este último demonstrou ser um instrumento bastante eficaz para a responsabilização do governo.

Richardson (apud Pereira & Spink, 1998) observa que a experiência da Nova Zelândia também se processou durante um longo período, de 1984 a 1994, sendo assumida por governos diferentes: inicialmente um governo trabalhista, depois um conservador. O processo de reforma da administração pública foi orientado de modo a complementar o programa de reformas econômicas implementado no mesmo período e que buscou utilizar mais efetivamente as forças de mercado para garantir a competitividade internacional do país. Na área da administração pública, deu-se maior ênfase ao controle estratégico, pelos ministros, da implementação das políticas públicas, a partir da definição de objetivos claros para os gerentes das agências públicas descentralizadas, criando-se condições mais adequadas para sua responsabilização perante os cidadãos, para uma maior competitividade entre as agências e para a constituição de parcerias com o setor privado. O papel ministerial foi orientado para a contratação dos serviços necessários junto a organizações do próprio Estado, a entidades não-estatais e a empresas privadas. Os diretores e executivos das agências executivas públicas foram empregados sob o regime de contrato por prazo fixo, sendo seus níveis de desempenho organizacional esperado formalmente definidos. De modo semelhante, as empresas estatais tiveram que explicitar suas metas, objetivos e critérios de desempenho, a fim de que o Parlamento da Nova Zelândia pudesse acompanhar e avaliar sua atuação.

A necessidade de aumentar a eficiência do Estado é uma imposição do processo de globalização, que acirrou a competição entre os países. Em consequência, a administração pública burocrática tornou-se obsoleta e as burocracias públicas estão sendo levadas cada vez mais a adotar uma abordagem gerencial, baseada na descentralização, no controle de resultados e não no controle de procedimentos, na competição administrada, e no controle social direto. (PEREIRA & SPINK, 1998)

2.4 Administração pública brasileira

A administração pública brasileira inspirada no modelo burocrático tem origem no período Vargas, e é consolidada tanto pelo governo de Juscelino como, posteriormente, pelos

governos militares. O setor público, atualmente, caracterizado paradoxalmente pela excessiva rigidez e pela convivência com o processo de globalização, mantém-se impermeável às inovações econômica, políticas, sociais e organizacionais, contribuindo para um quadro de falência gerencial do setor público. (GALVÃO, 1997)

A constituição de 1988 realçou o caráter burocrático da administração pública, indo na contra-mão da globalização da economia. (PIETRO, 2002)

Ao se falar de serviços públicos, os conceitos de independência, de impessoalidade, da equidade e de ausência de favoritismo vêm à tona. Porém, isso está sendo seriamente afetado pelo insistente desconhecimento de uma inteligência no setor público a ser valorizada, assim como pela degradação da imagem dos funcionários públicos. (CASTOR, 2002)

Para que um governo possa cumprir suas delicadas tarefas é de fundamental importância um clima de credibilidade. Os funcionários públicos precisam sentir que suas tarefas são apreciadas e reconhecidas pela sociedade. (KLIKSBURG, 1994)

A plena abertura do Estado à participação da cidadania significa descentralizar, criar transparência dos atos públicos, desburocratizar, favorecer todas as formas de co-gestão da população, incentivar a participação dos diversos atores sociais, implantar sistemas políticos que amadureçam cada vez mais à cidadania e favoreçam a organização e a expressão da sociedade civil. (KLIKSBURG, 1994)

A organização pública nem sempre percebe a população como cliente. É necessário que as administrações públicas se envolvam diretamente com a população, buscando mapear suas demandas e criando mecanismos que permitam a avaliação e o controle social de forma atuante. (MEDICI & SILVA, 1993)

“Pouca gente no governo usa o termo cliente. A maioria das organizações públicas nem mesmo sabe quem são seus clientes.” (OSBORNE & GAEBLER, 1995, P.181) Uma organização privada sabe quando satisfaz seus clientes à medida que suas vendas aumentam, pois são deles que obtêm seus recursos. Ao passo que em órgãos públicos, os recursos vêm, na sua maioria, dos governos estaduais e federais e não diretamente de seus clientes, os cidadãos. O que mais irrita os cidadãos no relacionamento com o governo é a arrogância da

burocracia. As pessoas, hoje em dia, querem se sentir valorizadas como clientes, mesmo quando se tratar do governo. As organizações burocráticas do setor público são deficientes em muitos outros aspectos. Por exemplo, nas tarefas que exigem flexibilidade e mudanças rápidas, adequação aos usuários e ampla adaptação dos serviços às características dos clientes. (OSBORNE & GAEBLER, 1995)

A administração pública burocrática baseada no princípio do mérito profissional de Weber revelou-se incompatível com o capitalismo industrial e as democracias parlamentares que surgiram no século XIX. Para o capitalismo, segundo Pereira (1996), é essencial a separação entre o Estado e o mercado; a democracia só pode existir quando a sociedade civil, formada por cidadãos, distingui-se do Estado ao mesmo tempo em que controla. Afirma também necessário desenvolver um tipo de administração que partisse não apenas da clara distinção entre o público e o privado, mas também da separação entre o político e o administrador público, surgindo assim a administração burocrática moderna, racional-legal.

A crise da administração pública burocrática brasileira começou no regime militar que não foi capaz de consolidar uma burocracia profissional no país. (PEREIRA, 1996)

A idéia de administração pública gerencial no Brasil é antiga, sendo delineada nos anos 1930. No Brasil os princípios da administração pública burocrática foram introduzidos em 1936 com a criação do Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP). Porém, em 1938, com a criação da sua primeira autarquia, surgiu o primeiro sinal da administração pública gerencial e, conseqüentemente, a idéia de descentralização do serviço público, da administração indireta. (PEREIRA, 1996)

A primeira tentativa de reforma gerencial da administração pública brasileira ocorreu no final dos anos 1960, através do decreto-lei 200, de 1967. A reforma iniciada por este decreto pode ser considerada como um primeiro momento da administração gerencial no Brasil, toda ênfase foi dada à descentralização mediante a autonomia da administração indireta, a partir do pressuposto da rigidez da administração direta e da maior eficiência da administração descentralizada. Esse Decreto-Lei 200 teve, entretanto, duas conseqüências inesperadas e indesejáveis. De um lado, ao permitir a contratação de empregados sem concurso público, facilitou a sobrevivência de práticas patrimonialistas e fisiológicas. De outro lado, ao não se preocupar com mudanças no âmbito da administração direta ou central, que foi vista

pejorativamente como burocrática ou rígida, deixou de realizar concursos e de desenvolver carreiras de altos administradores. (PEREIRA, 1996)

Pereira (1996) afirma, ainda, que no Brasil a extensão da estabilidade a todos os servidores públicos, ao invés de limitá-la apenas às carreiras onde se exerce o poder de Estado, e o entendimento dessa estabilidade de uma forma tal que a ineficiência, a desmotivação, a falta de disposição para o trabalho não pudessem ser punidos com a demissão, implicaram em um forte aumento da ineficiência do serviço público.

A estabilidade dos funcionários é uma característica das administrações burocráticas. A estabilidade, entretanto, implica em um custo. Impede a adequação dos quadros de funcionários às reais necessidades do serviço, ao mesmo tempo em que inviabiliza a implantação de um sistema de administração pública eficiente. (PEREIRA, 1996)

A combinação de princípios gerenciais e burocráticos deverá variar de acordo com o setor. A grande qualidade da administração pública burocrática é a sua segurança e efetividade. Por isso, no núcleo estratégico, onde essas características são muito importantes, ela deverá estar ainda presente, em conjunto com a administração pública gerencial. Já nos demais setores, onde o requisito de eficiência é fundamental dado o grande número de servidores e de cidadãos-clientes ou usuários envolvidos, o peso da administração pública burocrática deverá ir diminuindo até praticamente desaparecer no setor das empresas estatais. (PEREIRA, 1996)

É importante ressaltar que o artigo do Pereira (1996), apresenta uma riqueza de detalhes sobre a administração pública brasileira bastante importante, o que justifica a demasia de citações neste item.

Paula (2005) considera que a primazia das dimensões econômico-financeira e institucional-administrativa - principal característica da administração pública gerencial - coloca em jogo seu grau de inovação e comprometimento com a participação cidadã. Por ser demasiado rígido para capacitar o Estado na expansão dos meios de interlocução com a sociedade e por enfatizar principalmente a eficiência administrativa, esse modelo de gestão não vem se mostrando apto para lidar com a complexidade da vida pública. Mas reconhece que quanto à organização do funcionalismo público, a vertente societal também não tem uma proposta consolidada para os escalões governamentais. Lembra, no entanto, que merece atenção à

capacitação promovida no âmbito dos movimentos sociais e das ONGs, já que enfatiza uma qualificação técnica, mas que também é política, além de uma tradução da linguagem burocrática para a popular. Essa capacitação se dirige para uma maior integração entre as visões administrativa e política e sugere que o ideal da “burocracia insulada” não é um caminho para assegurar o interesse público, pois há um conflito entre a interlocução direta com a sociedade e a configuração de um aparato administrativo tipicamente racional legal. Assim, na visão dessa autora, emerge um novo perfil para o gestor público, que envolve habilidades de negociação, capacidade de operar na fronteira entre a técnica e apolítica e vocação para desenvolver ações que se voltem para os problemas democráticos, como a representação e a participação.

2.5 Regionalidade

A região deve ser entendida como uma estrutura flexível, cujos limites não são necessariamente fixados em termos geográficos ou jurisdicionais, mas em função de múltiplos aspectos, tais como: vinculação de atividades produtivas, articulações sociais, fatores produtivos predominantes, empreendimentos comuns e problemáticas concretas. Estas problemáticas, que podem se referir a demandas sociais, desafios competitivos, negociações com outras instâncias estatais e a fuga de fatores regionais de produção constituem atualmente o mais importante aspecto considerado pelos autores vinculados ao novo regionalismo. (GIL, KLINK & SANTOS, 2004)

Os dicionários de Língua Portuguesa, bem como os da maioria das outras línguas, ainda não registram o termo regionalidade. Seu uso, no entanto, vem se tornando cada vez mais comum nos estudos regionais desenvolvidos nos mais diversos países. Aparece como *regionalidad*, em espanhol, *regionalità*, em italiano, *regionalité*, em francês, *regionality*, em inglês e *regionalität*, em alemão. (GIL, KLINK & SANTOS, 2004)

De uma forma bem simples, regionalidade pode ser definida como a "qualidade de ser de uma região". Ou seja, como o conjunto das propriedades e circunstâncias econômicas e históricas que distinguem esse espaço e que permite sua comparação com as de outras regiões. Assim, a regionalidade constitui uma espécie de consciência coletiva que une os habitantes de uma

determinada região em torno de sua cultura, sentimentos e problemas, tornando possível um esforço solidário pelo seu desenvolvimento. (GIL, KLINK & SANTOS, 2004)

A regionalidade transmite um conjunto de características comuns que possibilitam identificar um grupo de indivíduos como a base para conformar uma região. A regionalidade implica, portanto, a configuração de uma verdadeira mentalidade da região aludida. Dessa forma, a administração pública e o setor privado, administradores e trabalhadores, dirigentes políticos e toda a sociedade civil tendem a assumir uma “consciência regional”, que não se contradiz com o pertencer à comunidade nacional. (GIL, KLINK & SANTOS, 2004)

A regionalidade relaciona-se com a descentralização da autoridade do estado, e é um conceito extensivo que se refere a diferentes formas de regionalização, incluindo tanto o regionalismo que ocorre no interior do estado-nação quanto como fenômeno interfronteiras. (GIL, KLINK & SANTOS, 2004)

O conceito de regionalidade pode confundir-se com o de regionalismo, visto que ambos dependem dos movimentos regionais. A regionalidade, no entanto, vincula-se com a reorganização do estado local com novas formas de parceria que emergem para guiar e promover o desenvolvimento de recursos locais. Assim, só se pode falar em regionalidade quando se verificar a efetiva cooperação entre as instâncias de governo regional e os vários segmentos da sociedade civil com o propósito de promover o desenvolvimento regional. (GIL, KLINK & SANTOS, 2004)

Na verdade, a regionalidade constitui um processo que, de acordo com Hettne (2002), evolui, de modo geral, em cinco etapas, de acordo com as características observadas na região:

- 1- Região como unidade geográfica, delimitada em maior ou menor grau pelas barreiras físicas e marcada por características ecológicas.
- 2- Região como sistema social, com relações de várias naturezas entre grupos em diferentes localidades.
- 3- Região como organização formal para cooperação em alguns campos culturais, econômicos, políticos e militares.
- 4- Região como sociedade civil, que toma forma quando o arcabouço organizacional promove a comunicação social e a convergência de valores por toda a região.

5- Região como formação histórica com identidade própria que pode ser expressa na formação de uma micro-região com autodeterminação e autoridade que é obtida do estado que a inclui.

Embora sejam poucos os servidores que se identificam mais com a Região do Grande ABC do que com o município em que trabalham, a maioria afirma se identificar tanto com a região quanto com o município. Este é um dado importante quando se examina o problema da consciência regional. Segundo Paasi (2001), a constituição de uma região dá-se mediante quatro etapas: formação territorial, formação simbólica, processo e institucionalização e o estabelecimento da região num sistema regional e na consciência regional. Esta consciência pode ser definida como a percepção do caráter ou da personalidade de uma região por parte de um certo número de pessoas, baseada na apreciação pessoal, combinando tanto os elementos físicos quanto os humanos da região. Ela contribui para o sentimento de pertença a uma região e constitui uma das principais bases para a definição de uma região socialmente construída.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de pesquisa

A presente pesquisa pode ser definida como exploratório-descritiva. Descritiva porque tem por objetivo a descrição das características da amostra bem como a relação entre variáveis. Mas também de cunho exploratório, pois seu propósito não é o de descrever com precisão as características das administrações públicas, mas sim proporcionar uma nova visão acerca das percepções dos servidores públicos, bem como a formulação de hipóteses. O delineamento adotado para esta pesquisa foi o levantamento de campo. (GIL, 2002)

3.2 População e amostra

Do universo dos servidores públicos da Região do Grande ABC, foi selecionada a amostra composta de cem funcionários que trabalham em três centrais de atendimento ao cidadão nos municípios de Diadema, Santo André e São Caetano do Sul.

A amostra não foi elaborada de forma aleatória, mas sim por meio de conveniência, conforme já dito anteriormente. Essa amostra não teve por objetivo retratar as características dos servidores públicos, mas sim explorar apenas algumas características e suas prováveis correlações.

3.3 Técnicas de coleta de dados

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário composto de questões fechadas e de forma escalonada. O questionário foi entregue aos servidores pela própria pesquisadora, que os recolheu após o preenchimento.

A validação do questionário foi feita através de um pré-teste do instrumento com dez servidores dos municípios pesquisados.

3.4 Procedimentos de análise

O instrumento de pesquisa foi elaborado no software de estatística Sphinx, o que permitiu a geração automática de codificação. A aplicação da pesquisa foi feita pela autora. Após a aplicação do questionário, as respostas foram tabuladas e, em seguida, gerada uma base de dados que foi trabalhada no Excel, para a extração dos resultados.

Para a análise dos dados foi utilizado o coeficiente de correlação Q de Yule, o que exigiu a dicotomização das variáveis.

Foi feita a dicotomização tanto das variáveis dependentes como das independentes, ambas considerando o valor de corte o somatório mais próximo de cinquenta por cento e, quando possível, levando-se em consideração a ordem decrescente das respostas. Em seguida, foi calculado o Q de Yule, que um é teste utilizado para verificar o grau de correlação entre as variáveis independentes e as dependentes.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Esta seção é dedicada à análise e discussão dos resultados. Assim, procede-se, inicialmente, à caracterização da população segundo suas características sócio-econômicas. Passa-se, a seguir, à descrição de suas percepções. Por fim, analisa-se a relação entre as variáveis consideradas.

4.1 Caracterização da amostra dos servidores

A amostra, conforme já indicado, foi selecionada pelo critério de conveniência, não sendo representativa da população constituída pelos servidores da Região do Grande ABC, já que o propósito da pesquisa é o de verificar a existência de relações entre variáveis.

4.1.1 Distribuição da amostra dos servidores segundo o município

A pesquisa foi realizada em três centrais de atendimento municipal da Região do Grande ABC: Diadema, Santo André e São Caetano do Sul, sendo que a maior parcela dos questionários (46%) foi aplicado em Santo André (Tabela 4.1).

Nos municípios de Diadema e Santo André o questionário foi aplicado nas centrais de atendimento ao cidadão, já em São Caetano do Sul, foi aplicado na Central de Emergência 199.

Tabela 4.1.1 Distribuição da amostra dos servidores segundo o município

Município	%
Diadema	32
São Caetano do Sul	22
Santo André	46
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

4.1.2 Distribuição da amostra dos servidores segundo o gênero

A maior participação na pesquisa é de servidores do gênero feminino, como indica a Tabela 4.1.2. Embora a amostra não tenha sido selecionada de forma a garantir a proporcionalidade em relação ao gênero, os números se aproximam da distribuição dos servidores municipais.

Dados do Censo 2000 publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) revelam distribuição equilibrada da população de homens e mulheres na Região do Grande ABC, 48% e 52%, respectivamente, o que difere da população pesquisada. (Anexo A)

Tabela 4.1.2 Distribuição da amostra dos servidores segundo o gênero

Sexo	%
Masculino	39
Feminino	61
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

4.1.3 Distribuição da amostra dos servidores segundo a idade

A população, em relação à idade distribui-se conforme indica a Tabela 4.1.3. Tem-se, pois, uma distribuição equilibrada em relação a essa variável, visto que aproximadamente um terço situa-se na faixa compreendida entre 31 e 40 anos, ficando cerca de um terço acima e outro terço abaixo desta faixa.

Tabela 4.1.3 Distribuição da amostra dos servidores segundo a idade

Faixa etária	%
Mais de 40 anos	33
Entre 31 e 40 anos	32
Entre 26 e 30 anos	23
Entre 18 e 25 anos	12
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

4.1.4 Distribuição da amostra dos servidores segundo o tempo de serviço

Em relação ao tempo de serviço, os servidores distribuem-se conforme a Tabela 4.1.4. Constatou-se equilíbrio na distribuição da população em relação à idade. O mesmo, no entanto, não ocorre em relação ao tempo de serviço. Nota-se como mais de um terço dos servidores exercem sua atividade a menos de cinco anos.

A hipótese mais evidente para a concentração da população pesquisada, é a do preenchimento de vagas oriundas de concursos públicos, pois na Tabela 4.1.5 percebe-se a grande concentração de servidores com cargo concursado. É possível notar, nos últimos anos, o

grande número de concursos públicos para o preenchimento de cargos nas prefeituras da Região do Grande ABC.

Tabela 4.1.4 Distribuição da amostra dos servidores segundo o tempo de serviço

Tempo de serviço	%
30 anos e mais	1
De 25 a 29	2
De 20 a 24	5
De 15 a 19	20
De 10 a 14	25
De 5 a 9	10
Menos de 5	37
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

4.1.5 Distribuição da amostra dos servidores segundo a natureza do cargo ocupado

A grande maioria dos cargos dos servidores é oriunda de concursos públicos, como já comentado no item 4.1.4. O restante dos cargos, são os chamados de “confiança” ou comissionado.

Tabela 4.1.5 Distribuição da amostra dos servidores segundo a natureza do cargo ocupado

Tipo de Cargo	%
Concursado	73
Comissionado	20
CLT	3
Terceirizado	1
Estágio	1
Sem resposta	2
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

4.1.6 Distribuição da amostra dos servidores segundo a escolaridade

Em relação à escolaridade, constata-se que a grande maioria dos servidores pode ser classificada em dois grupos: com ensino médio e com ensino superior.

Os servidores que possuem pelo menos o “ensino superior” estão divididos entre as áreas de humanas, exatas e biológicas.

Tabela 4.1.6 Distribuição da amostra dos servidores segundo a escolaridade

Escolaridade	%
Pós-Graduação	8
Ensino Superior	45
Ensino Médio	43
Ensino Fundamental	4
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 4.1.6.1 Distribuição da amostra dos servidores segundo as áreas de formação

Área de Escolaridade	%
Área de humanas	26
Área de exatas	16
Área de biológicas	11
Total	53

Fonte: Pesquisa da autora.

4.1.7 Distribuição da amostra dos servidores segundo a origem da alocação do cargo

A tabela 4.1.7 apresenta a distribuição dos servidores públicos com relação ao local de trabalho. Nota-se que a grande maioria está ligada às áreas de finanças, administração e saúde.

A distribuição da amostra aproxima-se da distribuição da população, pois a maioria dos serviços prestados pelas centrais de atendimento refere-se à regularização de impostos, a expedição de certidões de uso e ocupação do solo, da solicitação de alvará de funcionamento e da regularização fundiária.

Há que ressaltar, porém, que apesar de um quarto dos servidores afirmar trabalhar na Secretaria de Administração, essa informação pode não representar a realidade, pois grande parcela destes confunde a função que desempenham nas centrais com a ligação das centrais de atendimento às secretarias de administração. Há outro porém que não se pode deixar passar despercebido. É prática comum, nas prefeituras, empregar o servidor em determinada secretaria, onde existir disponível o cargo a ser ocupado, e este trabalhar em outro local, o que poder ter resultado em respostas enganosas.

No que tange a área da saúde, esta está representada exclusivamente pelo município de São Caetano do Sul. Como dito anteriormente, a amostra foi selecionada por conveniência. Especificamente em São Caetano do Sul, a solicitação da administração foi que tal pesquisa fosse realizada junto à Central de Emergência 199.

Tabela 4.1.7 Distribuição da amostra dos servidores segundo a origem da alocação do cargo

Local de Trabalho	%
Administração	25
Finanças	32
Planejamento	1
Obras	6
Serviços Urbanos	1
Desenvolvimento Econômico	0
Governo	0
Saúde	22
Outra	13
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

4.2 Percepções dos servidores acerca da regionalidade

A partir deste item os dados tratados são de natureza perceptiva. Entretanto, cabe considerar que se entende por percepção tanto o conhecimento quanto as crenças e opiniões acerca do mundo exterior.

4.2.1 Distribuição da amostra dos servidores segundo o conhecimento dos projetos regionais

É surpreendente o número de servidores que não tem conhecimento dos projetos regionais. Apenas 8% manifestaram conhecimento acerca de algum projeto regional. E mesmo assim, algumas das citações referem-se aos órgãos regionais e não a projetos por eles desenvolvidos. Foram citados como projetos conhecidos: Agência, APL, Macrodrenagem, Consórcio Intermunicipal, Construções de novas UBS e Escolas Municipais, Fórum da Cidadania, Rodoanel, Unificação das alíquotas do ISS.

Essa constatação leva a questionar em que medida o propósito desses órgãos está sendo alcançado. A efetividade da atuação desses órgãos requer a existência de uma consciência regional, entendida aqui como “uma espécie de consciência coletiva que une os habitantes de uma determinada região em torno de sua cultura, sentimentos e problemas, tornando possível um esforço solidário pelo seu desenvolvimento”. (GIL, KLINK, SANTOS, 2004) Evidentemente será muito difícil conseguir que toda a sociedade mantenha essa consciência. O que se espera, no entanto, é que segmentos expressivos a manifestem. Um deles é certamente constituído pelos servidores públicos. Assim, uma importante contribuição para garantir a manifestação de um sentimento de regionalidade na Região do Grande ABC poderia ser um esforço dos poderes públicos locais no sentido de dotar seus servidores de conhecimentos acerca das atividades desenvolvidas em âmbito regional.

4.2.2 Distribuição da amostra dos servidores segundo a percepção acerca dos problemas regionais

Violência foi o problema da região mais citado pelos servidores. O desemprego e a fuga das indústrias vêm a seguir. Também é significativo o número de servidores que classificam a saúde da população como um grande problema da Região do Grande ABC. (Tabela 4.2.2)

Tabela 4.2.2 Distribuição da amostra dos servidores segundo a percepção acerca dos problemas regionais

Problemas Regionais	%
Não resposta	1
Desemprego	59
Fuga de indústrias	41
Violência	65
Favelas	17
Queda do poder aquisitivo	33
Dificuldades para atração de investimentos	11
Competição entre as prefeituras	5
Saúde da população	39
Exclusão social	8
Excesso de pessoas oriundas de outras regiões (migração)	21

Fonte: Pesquisa da autora.

A exclusão social e a competição entre as prefeituras são os problemas que apresentam a menor frequência entre os problemas apresentados. A percepção de que a exclusão social não é um grande problema regional pode ser resultado da aplicação de políticas públicas

adequadas ou da não consciência de que a exclusão social pode ser a causa de vários problemas sociais, como o desemprego e a violência, por exemplo.

Dados estatísticos de órgãos oficiais do Estado de São Paulo corroboram com a percepção dos servidores acerca dos maiores problemas regionais.

Estatísticas da Secretaria de Segurança Pública de São Paulo mostram que os índices de homicídio doloso na Região do Grande ABC vêm apresentando consideráveis reduções. No município de Diadema, por exemplo, os homicídios reduziram de 103 por mil habitantes em 1999 para 27 homicídios por mil habitantes em 2005. O menor índice é apresentado em São Caetano do Sul, 4 por mil habitantes em 2005. Porém, quando se comparam os dados da Região do Grande ABC com os do Estado, nota-se que, com exceção de São Caetano do Sul e Ribeirão Pires, os demais municípios apresentam índices maiores aos do total do Estado. Porém, os índices de roubo demonstram, de 1999 a 2005 variações positivas e negativas nos municípios que compõem a Região do Grande ABC. Ao se comparar os índices de roubo dos municípios da Região do Grande ABC com os do Estado, é relevante notar que Santo André apresenta números bastante superiores aos do Estado. Diadema, São Bernardo do Campo e São Caetano do Sul também apresentam altos índices de roubo comparativamente aos do Estado. O furto e roubo de veículos embora apresente tanto crescimento como queda, vêm demonstrando uma tendência maior de queda nos índices, com exceção de São Caetano do Sul, que apresentou grande crescimento em 2005 comparativamente ao ano anterior. É importante ressaltar que em Santo André, São Bernardo do Campo e São Caetano do Sul os índices de furto e roubo de veículos são consideravelmente mais elevados que os do total do Estado. (Ver Anexo B)

É interessante observar que embora a maior parcela dos desempregados seja composta daqueles que têm apenas o ensino fundamental, o maior crescimento da taxa de desemprego é observada naqueles que possuem pelo menos o fundamental incompleto até o superior incompleto, o que retrata exatamente a percepção da população pesquisada, cujo grau de instrução se assemelha a estes. (Ver Anexo C)

4.2.3 Percepção da amostra dos servidores acerca do papel dos servidores no desenvolvimento da Região do Grande ABC

A plena abertura do Estado implica o incentivo à participação dos diversos atores sociais e a implantar sistemas políticos que amadureçam cada vez mais à cidadania e favoreçam a organização e a expressão da sociedade civil. (KLIKSBURG, 1994) Assim, espera-se que os servidores públicos, por serem atores privilegiados nesse processo, sintam-se capazes de desempenhar um papel efetivo no desenvolvimento de região.

A maioria dos servidores admite que pode contribuir muito para o desenvolvimento da região (Tabela 4.2.3.1). Mas indagados acerca do que podem fazer os servidores que atendem diretamente a população, 77% informam que podem contribuir muito para o desenvolvimento da região, no entanto (Tabela 4.2.3) indicam que os servidores, em sua grande maioria, apesar de admitirem que podem fazer alguma coisa, sua capacidade de atuação é muito limitada (4.2.3.1).

Tabela 4.2.3 Percepção da amostra dos servidores acerca da contribuição dos servidores que atendem diretamente a população para o desenvolvimento da Região do Grande ABC

Quais das afirmações abaixo você considera a mais verdadeira?	%
Não resposta	1
Os servidores que atendem diretamente a população pouco podem fazer pelo desenvolvimento da região, pois isso depende exclusivamente dos políticos	12
Os servidores que atendem diretamente a população podem fazer alguma coisa, mas sua capacidade de atuação é muito limitada	77
Os servidores que atendem diretamente a população podem fazer muita coisa, independentemente das determinações das autoridades superiores	2
O desenvolvimento da região depende em boa parte da atuação dos servidores que atendem diretamente a população	8
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

Tabela 4.2.3.1 Percepção da amostra dos servidores acerca da contribuição dos servidores para o desenvolvimento da Região do Grande ABC

Contribuição para o desenvolvimento	%
Muito pouco	14
Um pouco	35
Muito	51
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

Embora o instrumento utilizado para verificar a percepção dos servidores acerca de seu potencial de atuação tenha sido obtido mediante questões escalonadas, foram obtidos alguns depoimentos de servidores acerca desse tópico:

“O atendimento ao público é o contato direto com o munícipe, é importante ressaltar que a população traz os problemas, que buscamos ajudá-los a resolver baseados na legislação/regras vigentes. Muitos munícipes reclamam de algo, mas não conseguem ou não querem colocar no papel com receio de se expor.”.

“O atendimento ao público só não é melhor porque há muitos interesses políticos envolvidos e falta atitude correta quanto ao funcionalismo público.”.

“O atendimento é o contato direto com o cidadão, e seria muito importante para o desenvolvimento da cidade se os políticos dessem importância ao funcionalismo e ao que o povo tem a dizer que é a parte totalmente interessada.”.

Alguns servidores manifestam opiniões bastante críticas em relação ao sistema de provimento de cargos nas Prefeituras Municipais. Um deles indica:

“... na minha opinião, os servidores não podem influenciar muito no desenvolvimento da região, pois no caso da prefeitura o que determina isso são os políticos (prefeito/vereador), que decidem as prioridades e a forma de administração utilizada. Muitas vezes, os interesses pessoais se sobrepõem aos coletivos e os funcionários nada podem fazer para mudar isso, se se opõem acabam sendo "perseguidos". "Cargos em comissão", ocupados por pessoas que vêm, muitas vezes, de setores da iniciativa privada, ou da Câmara Municipal, que vem chefiar departamentos dos quais não sabem nada sobre o funcionamento, a necessidades, etc... Um verdadeiro "cabide" de empregos. Funcionários que não tem compromisso com a população e o município, pois apenas estarão aqui por quatro anos (quem vier depois que se vire). Por esses e por muitos outros motivos, acredito que o desenvolvimento de município/região, muito pouco depende dos funcionários, mas sim dos...”

Outro servidor, após tratar das dificuldades para atuação dos servidores, afirmou que:

“O melhor para o desenvolvimento da região seria uma administração regional ou metropolitana.”.

4.2.4 Como os servidores concebem a Região do Grande ABC

Os servidores municipais não vêem a Região do Grande ABC simplesmente como um conjunto de municípios que estão próximos, como indica a Tabela 4.2.4. Apesar de noventa e dois por cento deles não terem conhecimento de nenhum projeto regional.

Tabela 4.2.4 Distribuição da amostra dos servidores segundo a concepção da Região do Grande ABC

Concepção do Grande ABC	%
A Região do Grande ABC é apenas um conjunto de municípios que estão próximos, mas que têm características e interesses muito diferentes	7
A Região do Grande ABC reúne municípios que apresentam algumas características e alguns interesses semelhantes	34
A Região do Grande ABC é constituída por municípios que, apesar de suas diferenças apresentam características e interesses semelhantes	39
A Região do Grande ABC constitui uma região formada por municípios com muitas características e muitos interesses semelhantes	20
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

4.2.5 Identificação dos servidores com a Região do Grande ABC

A maioria dos servidores afirma se identificar tanto com a região quanto com o município, embora sejam poucos os servidores que se identificam mais com a Região do Grande ABC do que com o município em que trabalham. Esta consciência pode ser definida como a percepção do caráter ou da personalidade de uma região por parte de um certo número de pessoas, baseada na apreciação pessoal, combinando tanto os elementos físicos quanto os humanos da região. Dessa forma, apesar do pouco conhecimento dos projetos regionais desenvolvidos no Grande ABC notado nos dados obtidos, os servidores da região mostram predisponência para adoção da consciência regional.

Tabela 4.2.5 Identificação dos servidores com a Região do Grande ABC

Identificação com a região	%
Identifico-me mais com a região do que com o município em que trabalho	6
Identifico-me tanto com a região quanto com o município em que trabalho	51
Identifico-me com a região, mas não tanto quanto com o município em que trabalho	20
Identifico-me muito pouco	21
Não me identifico nada	2
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

4.2.6 Concepção dos servidores acerca dos municípios

A Tabela 4.2.6 revela a percepção dos servidores públicos municipais acerca dos municípios.

Pode-se notar que a percepção do município se apresenta de forma bastante equilibrada. Pois metade dos servidores percebe o município como cidadão e a outra metade como cliente-cidadão, ou seja, mais como cliente. Somente uma pequena parcela percebe o município

apenas como cliente, conforme Osborne & Gaebler (1995) afirmam em seu livro - que os servidores públicos nem mesmo sabem quem são seus clientes, pois segundo eles poucos servidores utilizam o termo cliente na administração pública. Eles comentam que o termo cliente se torna abstrato para a administração pública uma vez que os servidores não percebem o grau de satisfação da prestação dos serviços, diferentemente das organizações privadas, que o aumento do faturamento de vendas significa um aumento da satisfação dos seus clientes.

Kliksberg (1994) fala da necessidade dos funcionários públicos sentir que suas tarefas são apreciadas e reconhecidas pela sociedade. Uma servidora, com bastante tempo de serviço público, fez um comentário que ressalta essa necessidade: “Primeira vez que alguém (mesmo que seja de fora) me pergunta o que eu acho do meu trabalho”.

Tabela 4.2.6 Concepção dos servidores acerca dos munícipes

Caracterização do munícipe	%
Um cidadão	44
Um cliente	4
Um cliente-cidadão	52
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

4.2.7 Percepção do atendimento no serviço público versus privado

Poucos são os servidores que admitem ser melhor o atendimento prestado pelo Serviço Público quando comparado com as Empresas Privadas (Tabela 4.2.7). É interessante notar que por hipótese acredita-se que a prestação do serviço público é considerada de pior qualidade quando comparado ao das empresas privadas, porém não foi esta a percepção revelada pelos

servidores. A grande maioria acredita ser similar o atendimento tanto nos Órgãos Públicos como nas Empresas Privadas.

Tabela 4.2.7 Percepção do atendimento no serviço público versus privado

Atendimento público x privado	%
As empresas atendem bem melhor	18
As empresas privadas atendem um pouco melhor	24
O atendimento é similar	42
Os órgãos públicos atendem um pouco melhor	8
Os órgãos públicos atendem bem melhor	8
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

4.2.8 Percepção acerca das razões para o bom atendimento

Poucos foram os servidores que apresentam como razões para o bom atendimento dos clientes o fato de serem contribuintes ou a exigência legal (Tabela 4.2.8). Metade dos servidores pesquisados tem a percepção de que a razão para se atender bem o munícipe é o fato de que ele é detentor desse direito. Aqui é interessante notar que este item também classifica o munícipe como cidadão o que vai ao encontro da percepção do munícipe como cidadão conforme dados da Tabela 4.2.6.

Outra significativa parcela dos servidores percebe que a satisfação do munícipe pode contribuir para a melhoria dos serviços públicos, o que também condiz com a parcela dos servidores que percebem o munícipe mais como cliente. Esta percepção contradiz àqueles que acreditam que o setor público está em processo de falência, como afirma categoricamente. Galvão (1997) Apesar de se imaginar que o setor público é uma organização extremamente burocrática, rígida, como afirmam vários autores, dentre eles Pietro (2002) e Galvão (1997),

os dados revelam que os servidores públicos, possuem uma visão mais próxima da realidade do mundo globalizado como afirmam Pereira & Spink (1998), quando sugerem que as burocracias públicas estão sendo levadas cada vez mais a adotar uma abordagem gerencial, baseada na descentralização, no controle de resultados.

Tabela 4.2.8 Percepção acerca das razões para o bom atendimento

Razão para se atender bem o munícipe	%
A principal razão para atender bem o munícipe está no fato de ser ele quem paga para que a prefeitura funcione	4
A principal razão para atender bem o munícipe é a obrigação que o servidor público tem por força da lei	2
A principal razão para atender bem o munícipe está no fato de que sua satisfação pode contribuir para a melhoria dos serviços públicos	44
A principal razão para atender bem o munícipe é o fato de ser ele um cidadão detentor desse direito	50
Total	100

Fonte: Pesquisa da autora.

4.3 Relação entre as variáveis independentes e a percepção do munícipe

A análise da relação entre as variáveis independentes e a percepção do munícipe se baseou nos resultados proporcionados pelo coeficiente de correlação Q de Yule. Esse teste mede a magnitude da associação entre duas variáveis (variáveis dependentes e independentes) e é calculado com base na razão dos produtos cruzados obtidos a partir de tabelas de contingência tipo 2x2. Quando o Q de Yule for igual à unidade, significa que a associação é perfeita e, quando for zero, não existe associação. Também foram calculados os limites: superior e inferior, para um nível de significância de 95%.

A correlação mais substancial é a que envolve a variável escolaridade. As variáveis: sexo, tempo de serviço e tipo de cargo, por sua vez apresentam relação moderada com a percepção acerca do munícipe. Porém, esta informação pode revelar outro importante dado, ressaltar a concepção de cidadão por Aristóteles (1989), como alguém que têm direitos, o que também pode revelar um importante reconhecimento dos direitos do cidadão. Medice & Silva (1993), também afirmam que nem sempre a administração pública percebe a população como cliente. Porém, 56% dos servidores percebem o munícipe mais como cliente do que como cidadão.

Castor (2002) fala sobre a degradação da imagem do funcionário público, o que pode por hipótese levar a imaginar que estes não têm interesse em tratar bem o munícipe. A pesquisa revelou que pouco menos da metade dos servidores pesquisados concebem o munícipe como um cidadão. Porém, mais da metade da amostra revelou que os munícipes são mais que um cidadão e mais que um cliente, pois o conceberam como um cliente-cidadão, que segundo Abrucio (1998) a concepção do cliente-cidadão discutida na doutrina, a partir da constatação de que, na administração pública-gerencial, o indivíduo tem que ser considerado, em termos econômicos, como consumidor ou usuário, e em termos políticos, como cidadão. Assim, as tendências tem sido de ora enfatizar a vertente do “gerencialismo puro”, ora a do “gerencialismo reformado”, sendo que, neste último, é enfatizada a concepção de cliente-cidadão, já que o conceito de consumidor não responde adequadamente ao problema da equidade, que é valor fundamental na administração pública. Pereira (1999) fala ainda que o cidadão não é apenas cliente, mas um cliente-cidadão revestido de poderes que vão além dos direitos do cliente.

As razões alegadas pelos servidores para atender bem o cliente, no âmbito deste estudo, podem ser classificadas em duas categorias. A primeira envolve considerações referentes ao pagamento de impostos, bem como exigências legais. A segunda é fundamentada no direito que tem o munícipe enquanto cidadão, leva em consideração o direito do cidadão. A primeira categoria pode ser considerada “legalista” e a segunda “civilista”. Com base nos dados obtidos, constata-se que os servidores “civilistas” são os que apresentam mais elevado nível de escolaridade, os que apresentam formação (pós-graduação), bem como os que concebem o Grande ABC como efetivamente uma região.

É interessante notar também que, quanto maior o tempo de serviço do servidor, no âmbito dessa pesquisa, maior é a percepção do cidadão. Ao contrário daqueles que têm menos de quatorze anos de serviço público que percebem o munícipe mais como um cliente.

Revelou-se também que mais de sessenta por cento dos servidores concursados pesquisados percebe o munícipe mais como cliente do que como cidadão, diferentemente daqueles que não o são.

Tabela 4.3 Relação entre as variáveis independentes e a percepção do munícipe

Variáveis	Q YULE	Lim I	Lim S	Níveis de Correlação
Município	0,10	-0,32	0,52	baixa
Sexo	0,39	0,05	0,74	moderada
Idade	0,23	-0,17	0,64	baixa
Tempo de serviço	0,35	-0,03	0,74	moderada
Escolaridade	0,62	0,11	1,13	substancial
Área de escolaridade, se graduado	0,13	-0,55	0,81	baixa
Tipo de cargo	0,32	-0,10	0,73	moderada
Local de trabalho	0,43	0,03	0,83	moderada
Afirmação mais verdadeira	0,04	-0,57	0,65	desprezível
Contribuição para o desenvolvimento	0,21	-0,17	0,59	baixa
Concepção da região do grande ABC	0,09	-0,31	0,49	desprezível
Identificação com a região do grande ABC	0,24	-0,59	1,06	baixa

Fonte: Pesquisa da autora.

4.4 Relação entre as variáveis independentes e a percepção do serviço público versus privado

A Tabela 4.4 revela que as variáveis: idade, tempo de serviço, escolaridade e identificação com a Região do Grande ABC demonstraram um moderado grau de correlação. E que a área de escolaridade demonstrou ser uma variável de substancial correlação. As demais variáveis não apresentaram significativo grau de correlação.

As percepções dos servidores do atendimento nos serviços público e privado, no âmbito deste estudo, denotam que diversas variáveis têm uma correlação bastante importante. Assim, pode-se verificar que a percepção de que o atendimento no serviço público é melhor à medida que a faixa etária dos servidores é mais avançada, mais precisamente daqueles que têm mais de quarenta anos de idade, o que também é reafirmado pelos servidores que têm mais tempo de serviço público, àqueles com mais de quinze anos de serviço. Porém, quanto maior o nível de escolaridade maior é a percepção de que o atendimento no serviço privado é melhor. Há que se ressaltar também que mais de 70% dos servidores de São Caetano do Sul, especificamente da área “biológica”, percebem o atendimento do serviço privado como melhor. Ao contrário daqueles oriundos das áreas: “humanas” e “exatas”, que concebem como melhor o atendimento no serviço público.

Para Osborne & Gaebler (1995) as organizações burocráticas do setor público são deficientes em vários aspectos, como por exemplo, nas tarefas que exigem flexibilidade e mudanças rápidas, adequação aos usuários e ampla adaptação dos serviços às características dos clientes. Porém, os dados revelaram que os servidores pesquisados não percebem uma diferença acentuada na prestação de serviços tanto pelas empresas privadas como pelas do setor público. Muito pelo contrário, cerca da metade dos servidores pesquisados acreditam que o atendimento é similar em ambas organizações.

Osborne & Gaebler (1995) afirmam que a maior diferença entre a qualidade da prestação do serviço privado e do público está no fato de que é muito mais claro o grau de satisfação dos clientes para a empresa privada, uma vez que está diretamente relacionado ao aumento da receita de vendas, o que não acontece de forma tão clara na organização pública. Porém, pode-se imaginar que tal idéia está atravessando um processo de transformação, pois a percepção de um atendimento similar entre as organizações públicas e privadas denota uma tendência de mudança desta idéia.

Tabela 4.4 Relação entre as variáveis independentes e a percepção do serviço público versus privado

Variáveis	Q YULE	Lim I	Lim S	Níveis de Correlação
Município	0,23	-0,18	0,64	baixa
Sexo	0,22	-0,17	0,61	baixa
Idade	0,44	0,08	0,81	moderada
Tempo de serviço	0,48	0,10	0,85	moderada
Escolaridade	0,42	-0,19	1,04	moderada
Área de escolaridade, se graduado	0,53	0,00	1,06	substancial
Tipo de Cargo	0,03	-0,43	0,49	desprezível
Local de trabalho	0,17	-0,29	0,62	baixa
Afirmação mais verdadeira	0,19	-0,42	0,81	baixa
Contribuição para o desenvolvimento	0,12	-0,28	0,51	baixa
Concepção da região do grande ABC	0,15	-0,24	0,54	baixa
Identificação com a região do grande ABC	0,49	-0,17	1,15	moderada

Fonte: Pesquisa da autora.

4.5 Relação entre as variáveis independentes e a razão para se atender bem

É expressivo o grau de correlação que envolve a variável escolaridade. A variável: concepção da Região do Grande ABC, por sua vez apresenta relação moderada com a percepção da razão para se atender bem o munícipe. (Tabela 4.5)

Segundo Osborne & Gaebler (1995), atualmente as pessoas querem se sentir valorizadas como clientes, mesmo quando se tratar do setor público. É interessante notar que quase metade dos servidores percebe que a satisfação do cidadão pode contribuir para a melhoria do serviço público, o que corrobora com o pensamento dos autores em referência. Porém, organização burocrática, segundo Azevedo (2002), possui regras claras que definem não só os direitos e os deveres das pessoas, mas também os procedimentos e as instâncias para fazê-los

valer. Essa também é a percepção da outra metade dos servidores pesquisado que acredita que a principal razão para se atender bem o munícipe é que ele é detentor desse direito.

A identificação da existência de relação entre o nível de escolaridade dos servidores e a razão alegada para atender o munícipe aponta para a capacitação dos recursos humanos como importante elemento no estabelecimento de uma relação cidadã com o munícipe. Também fica claro que à medida que o servidor percebe o Grande ABC como efetivamente uma região tende a ver o munícipe principalmente como uma pessoa com direitos. A constatação desta relação leva a considerar o significado da regionalidade para a cidadania. É razoável admitir que os naturais de um país tendem a lidar melhor com os direitos de seus compatriotas. Têm-se sentimento de nacionalidade contribuindo para essa atitude. Assim, também parece razoável admitir que as pessoas que têm consciência de pertencer a uma região e identificam-se com ela tendem a valorizar os direitos de seus habitantes. Sobretudo quando se trata de uma região socialmente construída, como é o caso da Região do Grande ABC. Verifica-se nesta situação a existência de um sentimento de regionalidade, que pode ser concebida como um verdadeiro pacto social. (GIL, KLINK, SANTOS, 2004)

Tabela 4.5 Relação entre as variáveis independentes e a razão para se atender bem

Variáveis	Q YULE	Lim I	Lim S	Níveis de Correlação
Município	0,18	-0,23	0,59	baixa
Sexo	0,21	-0,18	0,59	baixa
Idade	0,05	-0,37	0,46	desprezível
Tempo de serviço	0,20	-0,23	0,62	baixa
Tipo de Cargo	0,08	-0,37	0,53	desprezível
Escolaridade	0,78	0,35	1,20	muito forte
Área de escolaridade, se graduado	0,53	0,00	1,06	substancial
Local de trabalho	0,05	-0,40	0,50	desprezível
Afirmação mais verdadeira	0,18	-0,41	0,77	baixa
Contribuição para o desenvolvimento	0,20	-0,18	0,58	baixa
Concepção da região do grande ABC	0,36	0,01	0,71	moderada
Identificação com a região do grande ABC	0,00	-0,83	0,83	desprezível

Fonte: Pesquisa da autora.

5 CONCLUSÃO

Os dados obtidos possibilitaram a ampliação do conhecimento acerca dos níveis de consciência e de identificação regional dos servidores do Grande ABC. Cabe ressaltar, no entanto, que em virtude do caráter não probabilístico da amostra, os resultados obtidos não indicam com precisão as características da população estudada. Quase metade da amostra 45% é constituída por servidores que apresentam entre dez e dezenove anos de serviço público, embora 37% tenham estejam a menos de cinco anos no serviço público. É interessante também notar que destes servidores com menos de cinco anos de serviço, dezessete são ocupantes de cargos comissionados e dezesseis são concursados. Este quadro indica que um significativo número de servidores comissionados, que pode ter sido contratado por razões de ordem política e por consequência sujeitos a exoneração.

A área da saúde foi representada exclusivamente por servidores do município de São Caetano do Sul, já que a coleta dos dados foi feita junto à Central de Emergência. No que tange as demais áreas é importante ressaltar que o número de servidores que afirmam trabalhar na Secretaria de Administração, pode não revelar a realidade, pois muitos podem estar trabalhando na Central de Atendimento, que é uma área ligada diretamente à Secretaria de Administração, mas não efetivamente prestando serviços de responsabilidade dessa área.

A percepção dos servidores acerca dos munícipes é diversificada. Uma parcela os vê como cidadãos e outra como clientes cidadãos. Isto indica, grosso modo, a divisão dos servidores em dois grupos que correspondem aos dois enfoques contemporâneos acerca da Administração Pública: a gerencial e a societal.

Pôde-se verificar que grande parte dos servidores públicos do Grande ABC não tem conhecimento dos órgãos regionais e tampouco de seus projetos. As poucas citações de projetos conhecidos se referem aos implantados há mais de oito anos.

Embora fique evidente que a grande maioria dos servidores pesquisados tem conhecimento dos órgãos regionais, ainda identificam a Região do Grande ABC como um conjunto de municípios que possuem características e interesses comuns e também a concebem como uma região de fato. Esta identificação nos remeter à análise das etapas de constituição de uma

região, conforme descreve Paasi (2001), que são: 1) formação territorial, 2) formação simbólica, 3) processo e institucionalização e 4) estabelecimento da região num sistema regional e na consciência regional. Como os agentes públicos são importantes atores no processo de regionalização, os dados obtidos contribuem para colocar o Grande ABC num processo ainda incipiente de institucionalização regional.

A despeito, porém, do baixo nível de consciência regional, a maioria dos servidores admite poder contribuir muito para o desenvolvimento da região embora acreditem também que possuem muitas limitações de atuação.

Ao se fazer a análise de correlação, verificou-se que a relação mais substancial foi a que envolveu a variável escolaridade. Os servidores com mais elevado nível de escolaridade são os que percebem o município mais como um cidadão do que como cliente-cidadão. Isso significa que quanto mais elevado o nível de escolaridade do servidor mais ele tende a considerar o município em termos políticos e menos em termos de consumidor. Os dados obtidos indicam também que quanto maior o tempo de serviço público maior é a percepção do cidadão. Esses dados contribuem para corroborar a idéia de que a profissionalização e a capacitação dos servidores constitui importante elemento para o estabelecimento de uma relação cidadã com o município.

Os que possuem maior nível de escolaridade, os que são mais jovens e os que possuem menor tempo de serviço percebem o serviço privado melhor que o público. É preciso notar que daqueles que possuem nível superior, 24% são da área da saúde e, conseqüentemente, de São Caetano do Sul, e que estes, na sua maioria, percebem o serviço privado como melhor que o público. Porém, os dados revelaram que cerca da metade dos servidores pesquisados acreditam na similaridade do atendimento nos serviços público e privado.

Considerando-se, portanto, o empenho das prefeituras e dos órgãos regionais do Grande ABC no sentido de levar avante o processo de regionalização, e considerando também que os servidores municipais são importantes atores nesse processo, recomenda-se a inserção na agenda desses órgãos de um plano de capacitação dos servidores para atuação num contexto regional. Este plano poderá envolver objetivos como os de capacitar os servidores para reconhecer importância da identificação e da consciência regional, bem como para identificar as ações que vem sendo desenvolvidas no âmbito do Grande ABC para a construção de uma

região que se existe é muito mais pelos determinismos geográficos do que pela vontade dos atores locais.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, Fernando Luiz. **Os avanços e os dilemas do modelo pós-burocrático**: a reforma da administração pública à luz da experiência internacional recente *in* Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial, org. Luiz Carlos Bresser Pereira e Peter Spink, 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1998.

ARISTÓTELES. **Política**. Tradução de Mário da Gama Kury. Brasília: UnB, 1989.

AZEVEDO, Clovis Bueno de. Novas regras para os servidores públicos. **Desafios da Gestão Pública Paulista-Cadernos FUNDAP**, São Paulo, n.22, 2002.

BALLONE GJ - Percepção e Realidade *in*. PsiquWeb, Internet, disponível em <http://www.psiqweb.med.br/> , revisto em 2005. Acesso em: 21 jun. 2006.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação**: economia, sociedade e cultura. 7 ed. v.1 Tradução de: Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

_____. **A era da informação**: economia, sociedade e cultura. 3 ed. v.2 Tradução de: Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTOR, Belmiro V. J. Modelo gerencial na gestão de profissionais da função pública. **Desafios da Gestão Pública Paulista-Cadernos FUNDAP**, São Paulo, n.22, 2002.

CHURCHILL, G. A. PETER, P. **Marketing**: criando valor para o cliente. São Paulo: Saraiva, 2000.

GALVÃO, Maria C. C. P. (Coord.) **Novas formas de gestão dos serviços públicos**: a relação público-privada. São Paulo: FUNDAP, 1997.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C.; KLINK, J. J.; SANTOS, R. E. Gestão para o Desenvolvimento da Regionalidade. In: I Seminário Internacional, 2004, Rio Claro. I Seminário Internacional. Rio Claro: UNESP, 2004.

HETTNE, Björn. El Nuevo regionalismo y el retorno a lo político. **Comercio exterior**. v. 52, n. 11. nov. 2002.

JURAN, J. M. **Juran na liderança pela qualidade**. 2 ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

KLIKSBERG, Bernardo. Redesenho do Estado para o desenvolvimento sócio-econômico e a mudança: uma agenda estratégica para a discussão. **RAP-Revista de Administração Pública da FGV**, Rio de Janeiro, v. 28, n.3, jul./set. 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MEDICI, André C. SILVA, Pedro L. B. A administração flexível: uma introdução às novas filosofias de gestão. **RAP-Revista de Administração Pública da FGV**, Rio de Janeiro, v. 27, n.3, jul./set. 1993.

OSBORNE, David, GAEBLER, T. **Reinventando o governo**: como o espírito empreendedor está transformando o setor público. 6 ed. Tradução de: S. Fernando, G. Bath, E. M. Júnior. Brasília: Comunicação, 1995.

PAASI, Ansi, 2001. "Europe as a Social Process and Discourse. Consideration of Place, Boundaries and Identity". In **European Urban and Regional Studies**. v.8, 2001.

PAULA, Ana Paula Paes. **Por uma nova gestão pública**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **Da administração pública burocrática à gerencial**. **Revista do Serviço Público**, Brasília, n.47, jan./abr. 1996.

_____. Reflexões sobre a reforma gerencial brasileira de 1995: **Revista do Serviço Público**, 1999.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. SPINK, Peter. **Reforma do estado e administração pública gerencial**. 4 ed. Rio de Janeiro: FGV, 1998.

PIETRO, Maria S. Z. D. **As novas regras para os servidores públicos**. São Paulo: **FUNDAP**, n.22, 2002.

RIBEIRO, Wagner Costa. **A quem interessa a globalização**. **Revista ADUSP**, n.2, 1995.

_____. **A ordem ambiental internacional**. São Paulo: Contexto, 2001.

SILVA, Jorge Vieira da. Verdadeira paz: desafio do Estado democrático. **PERSPECTIVA**, São Paulo, v.16, n.2, 2002.

VASCONCELOS, Flávio C. **Racionalidade, autoridade e burocracia**: as bases da definição de um tipo organizacional pós-burocrático. **RAP-Revista de Administração Pública da FGV**, Rio de Janeiro, v. 38, n.2, mar./abr. 2004.

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. São Paulo: Thompson Pioneira, 2001.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO	<u>1</u> <u>2</u> <u>3</u>
<p>Prezado(a) Servidor(a) Público(a),</p> <p>Este questionário tem como objetivo a obtenção de dados para subsidiar uma pesquisa acerca de percepções do servidor público municipal. Assim sua colaboração será de inestimável importância para o sucesso desta pesquisa. A maioria das questões é fechada, podendo, portanto, ser respondidas sem maiores dificuldades. Mas caso você julgue necessário, há um campo destinado a alguma observação que se fizer necessária. Os dados obtidos serão objeto de análise estatística. Por isso não há necessidade de se identificar. Desde já agradecemos sua colaboração.</p>	
1 Sexo: () Masculino () Feminino	<u>4</u> <u>1</u> <u>2</u>
2 Qual a sua idade? () Entre 18 e 25 anos () Entre 26 e 30 anos () Entre 31 e 40 anos () Mais de 40 anos	<u>5</u> <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u>
3 Há quanto tempo você trabalha na Prefeitura? _____ anos _____ meses	<u>6</u> <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u>
4 Qual a natureza de seu vínculo empregatício? () Concursado () Comissionado	<u>7</u> <u>1</u> <u>2</u>
5 Qual o seu nível de escolaridade? () Ensino Fundamental () Ensino Médio () Ensino Superior Que curso? _____	<u>8</u> <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u>
6 Em que órgão você atua? () Secretaria de Administração () Secretaria de Finanças () Secretaria de Planejamento () Secretaria de Obras () Secretaria de Serviços Urbanos () Secretaria de Desenvolvimento Econômico () Secretaria de Governo () Outra Qual? _____	<u>9</u> <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u> <u>4</u> <u>5</u> <u>6</u> <u>7</u> <u>8</u>
7 Qual é, no seu entender, a expressão que melhor expressa o munícipe? () Um cidadão () Um cliente () Um cliente-cidadão	<u>10</u> <u>1</u> <u>2</u> <u>3</u>

<p>8 Comparando o atendimento oferecido pelo serviço público com o das empresas privadas. Você acha que, de modo geral:</p> <p>() As empresas privadas atendem bem melhor</p> <p>() As empresas privadas atendem um pouco melhor</p> <p>() O atendimento é similar</p> <p>() Os órgãos públicos atendem um pouco melhor</p> <p>() Os órgãos públicos atendem bem melhor</p>	<p><u>11</u></p> <p><u>1</u></p> <p><u>2</u></p> <p><u>3</u></p> <p><u>4</u></p> <p><u>5</u></p>																									
<p>9 Qual das afirmações abaixo corresponde melhor ao que você pensa acerca das razões para se atender bem o munícipe?</p> <p>() A principal razão para atender bem o munícipe está no fato de ser ele quem paga para que a Prefeitura funcione.</p> <p>() A principal razão para atender bem o munícipe é a obrigação que o servidor público tem por força da lei.</p> <p>() A principal razão para atender bem o munícipe está no fato de que sua satisfação pode contribuir para a melhoria dos serviços públicos.</p> <p>() A principal razão para atender bem o munícipe é o fato de ser ele um cidadão detentor desse direito.</p>	<p><u>12</u></p> <p><u>1</u></p> <p><u>2</u></p> <p><u>3</u></p> <p><u>4</u></p>																									
<p>10 Quão informado você se sente acerca da atuação dos seguintes órgãos:</p> <table border="1" data-bbox="225 1003 1225 1559"> <thead> <tr> <th></th> <th>Bem informado</th> <th>Mais ou menos informado</th> <th>Pouco informado</th> <th>Praticamente sem nenhuma informação</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consórcio Intermunicipal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Câmara Regional</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fórum da Cidadania</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Agência de Desenvolvimento Econômico</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Bem informado	Mais ou menos informado	Pouco informado	Praticamente sem nenhuma informação	Consórcio Intermunicipal					Câmara Regional					Fórum da Cidadania					Agência de Desenvolvimento Econômico					<p><u>13</u></p> <p><u>1</u> <u>1234</u></p> <p><u>2</u> <u>1234</u></p> <p><u>4</u> <u>1234</u></p> <p><u>5</u> <u>1234</u></p>
	Bem informado	Mais ou menos informado	Pouco informado	Praticamente sem nenhuma informação																						
Consórcio Intermunicipal																										
Câmara Regional																										
Fórum da Cidadania																										
Agência de Desenvolvimento Econômico																										
<p>11 Você tem conhecimento de algum projeto ou atividade desenvolvido por algum desses órgãos?</p> <p>() Não</p> <p>() Sim Qual (quais)?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><u>14</u></p> <p><u>1</u></p> <p><u>2</u></p>																									
<p>12 Indique por ordem de gravidade os três maiores problemas com que se depara a Região do Grande ABC (1= maior problema):</p> <p>() Desemprego</p> <p>() Fuga de indústrias</p> <p>() Violência</p> <p>() Favelas</p>	<p><u>15</u></p> <p><u>1</u></p> <p><u>2</u></p> <p><u>3</u></p> <p><u>4</u></p>																									

<input type="checkbox"/> Queda do poder aquisitivo	<u>5</u>
<input type="checkbox"/> Dificuldade para atração de investimentos	<u>6</u>
<input type="checkbox"/> Competição entre as prefeituras	<u>7</u>
<input type="checkbox"/> Saúde da população	<u>8</u>
<input type="checkbox"/> Exclusão social	<u>9</u>
<input type="checkbox"/> Excesso de pessoas oriundas de outras regiões	<u>10</u>
13 Qual das afirmações abaixo você considera a mais verdadeira?	
<input type="checkbox"/> Os servidores que atendem diretamente a população pouco podem fazer pelo desenvolvimento da região, pois isso depende exclusivamente dos políticos.	<u>1</u>
<input type="checkbox"/> Os servidores que atendem diretamente a população podem fazer alguma coisa, mas sua capacidade de atuação é muito limitada.	<u>2</u>
<input type="checkbox"/> Os servidores que atendem diretamente a população podem fazer muita coisa, independentemente das determinações das autoridades superiores.	<u>3</u>
<input type="checkbox"/> O desenvolvimento da região depende em boa parte da atuação dos servidores que atendem diretamente a população.	<u>4</u>
14 O quanto você acredita que o atendimento proporcionado pelos servidores pode contribuir para o desenvolvimento da região?	
<input type="checkbox"/> Muito	<u>1</u>
<input type="checkbox"/> Um pouco	<u>2</u>
<input type="checkbox"/> Muito pouco	<u>3</u>
<input type="checkbox"/> Praticamente nada	<u>4</u>
15 Qual das afirmações abaixo mais se aproxima da maneira como você concebe a Região do Grande ABC?	
<input type="checkbox"/> A Região do Grande ABC é apenas o conjunto de municípios que estão próximos, mas que têm características e interesses muito diferentes.	<u>1</u>
<input type="checkbox"/> A Região do Grande ABC reúne municípios que apresentam algumas características e alguns interesses semelhantes.	<u>2</u>
<input type="checkbox"/> A Região do Grande ABC é constituída por municípios que, apesar de suas diferenças apresentam muitos interesses com interesses semelhantes.	<u>3</u>
<input type="checkbox"/> A Região do Grande ABC constitui uma região formada por municípios com muitas características e muitos interesses semelhantes.	<u>4</u>
16 O quanto você se identifica com a Região do Grande ABC?	
<input type="checkbox"/> Não me identifico em nada	<u>1</u>
<input type="checkbox"/> Identifico-me muito pouco	<u>2</u>
<input type="checkbox"/> Identifico-me com a região, mas não tanto quanto com o município em que trabalho	<u>3</u>
<input type="checkbox"/> Identifico-me tanto com a região quanto com o município em que trabalho	<u>4</u>
<input type="checkbox"/> Identifico-me mais com a região do que com o município em que trabalho	<u>5</u>

17 Comentários	<u>20</u>

ANEXO A – Percentual de homens e mulheres residentes com 10 anos ou mais idade

Disponível em :www.ibge.gov.br. Acesso em: 30/06/2006

Município	Em porcentagem	
	Homens residentes - 10 anos ou mais de idade	Mulheres residentes - 10 anos ou mais de idade
Diadema	49	51
Mauá	49	51
Rio Grande da Serra	50	50
Ribeirão Pires	49	51
Santo André	48	52
São Bernardo do Campo	48	52
São Caetano do Sul	46	54
Média da Região	48	52

Fonte: Censo 2000 - IBGE

ANEXO B - Estatísticas da secretaria de segurança pública de São Paulo

Disponível em : www.ssp.sp.gov.br. Acesso em: 04/07/2006

Homicídio Doloso

Município	Por mil habitantes						
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Diadema	103	76	66	54	44	35	27
Mauá	52	46	50	47	38	28	22
Ribeirão Pires	23	29	21	22	24	17	12
Santo André	39	43	33	30	29	22	16
São Bernardo do Campo	51	53	37	35	34	28	22
São Caetano do Sul	12	13	14	8	9	6	4
São Paulo (Capital)	53	51	49	44	40	32	24
Grande São Paulo - Capital	50	47	45	43	38	29	24
Estado de São Paulo	35	34	33	31	28	22	18

Furto

Município	Por mil habitantes						
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Diadema	569	524	661	746	793	654	744
Mauá	560	586	708	703	830	911	736
Ribeirão Pires	803	959	1134	1043	1108	997	960
Santo André	950	880	993	1115	1240	1318	1321
São Bernardo do Campo	832	718	943	909	1028	1065	1044
São Caetano do Sul	991	1065	1344	1469	1594	1475	1309
São Paulo (Capital)	1085	1034	1100	1191	1344	1424	1423
Grande São Paulo - Capital	667	662	776	797	910	895	812
Estado de São Paulo	1075	1075	1171	1207	1393	1348	1365

**Furto e Roubo de
Veículo**

continuação

Município	Por mil habitantes						
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Diadema	971	976	810	673	671	531	594
Mauá	635	684	600	640	618	519	387
Ribeirão Pires	457	596	525	776	653	483	302
Santo André	1952	2074	1820	1730	1571	1515	1275
São Bernardo do Campo	1297	1204	1112	944	892	714	846
São Caetano do Sul	2215	1573	1938	1604	1187	1277	1856
São Paulo (Capital)	1108	1175	1035	909	875	884	861
Grande São Paulo - Capital	768	752	694	603	543	493	488
Estado de São Paulo	611	637	572	501	481	453	469

Roubo

Município	Por mil habitantes						
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Diadema	736	671	705	653	805	629	777
Mauá	517	474	456	425	500	420	377
Ribeirão Pires	472	416	494	465	506	436	389
Santo André	1097	930	965	929	949	1049	1047
São Bernardo do Campo	788	756	767	693	764	829	907
São Caetano do Sul	930	814	856	835	905	959	964
São Paulo (Capital)	1068	1046	1068	1140	1247	1149	1075
Grande São Paulo - Capital	648	582	563	521	557	511	499
Estado de São Paulo	606	583	585	585	642	569	573

ANEXO C – Distribuição dos desempregados, segundo atributos pessoais, na região metropolitana de São Paulo de 1985 a 2005

Disponível em :www.seade.gov.br. Acesso em: 30/06/2006

Desempregados	Em porcentagem				
	Faixa Etária				
	10 a 14 Anos	15 a 17 Anos	18 a 24 Anos	25 a 39 Anos	40 Anos e Mais
1985	10,0	17,6	31,9	29,4	11,0
1986	13,9	19,0	30,7	26,3	10,1
1987	10,5	17,1	32,7	29,2	10,5
1988	10,8	18,6	30,8	30,0	9,8
1989	10,9	18,2	30,9	29,6	10,3
1990	9,1	16,5	31,6	31,0	11,8
1991	7,5	14,7	30,3	33,0	14,4
1992	7,2	15,6	29,9	32,6	14,7
1993	7,0	16,8	29,9	32,5	13,9
1994	6,6	16,9	30,4	32,3	13,8
1995	7,1	16,1	30,4	31,2	15,1
1996	6,1	15,9	29,3	32,2	16,4
1997	4,9	15,6	29,8	32,4	17,3
1998	3,9	14,8	30,8	32,5	18,0
1999	3,2	13,7	31,1	32,1	19,9
2000	3,0	13,4	32,1	31,6	19,8
2001	3,3	13,5	31,7	31,0	20,4
2002	3,0	12,3	33,0	31,0	20,7
2003	2,2	11,6	32,5	32,2	21,4
2004	2,0	12,7	33,7	31,2	20,4
2005	1,9	12,9	33,1	31,8	20,3

Fonte: SEP. Convênio Seade-Dieese. Pesquisa de Emprego e Desemprego - PED.

continuação

Em porcentagem

Desempregados	Nível de instrução				
	Analfabeto	Fundamental Incompleto	Fundamental Completo e Médio Incompleto	Médio Completo e Superior Incompleto	Superior Completo
1985	5,1	65,2	17,6	9,3	2,9
1986	3,8	67,3	16,8	9,8	2,3
1987	4,4	65,8	17,7	9,5	2,6
1988	4,6	65,4	18,8	9,0	2,2
1989	4,3	63,4	20,6	9,0	2,8
1990	3,8	62,4	20,1	11,1	2,6
1991	4,1	61,0	20,8	10,9	3,3
1992	4,3	60,3	20,4	12,0	3,1
1993	4,3	58,2	22,3	12,1	3,1
1994	4,1	54,3	24,4	14,0	3,2
1995	4,6	52,8	23,8	15,2	3,6
1996	4,0	52,3	24,9	15,2	3,6
1997	3,5	50,9	26,1	15,8	3,7
1998	3,6	46,9	27,4	18,8	3,3
1999	3,9	43,1	28,4	20,8	3,7
2000	3,5	41,3	28,8	22,6	3,8
2001	3,4	39,6	29,1	24,5	3,4
2002	3,2	36,5	28,3	28,5	3,5
2003	2,9	33,9	28,4	30,7	4,0
2004	2,6	30,7	28,3	34,0	4,4
2005	2,6	29,1	27,1	36,1	5,0

Fonte: SEP. Convênio Seade-Dieese. Pesquisa de Emprego e Desemprego - PED.