

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

ESCOLA DO PARLAMENTO

PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*

“LEGISLATIVO E DEMOCRACIA NO BRASIL”

EMERSON CARLOS FERNANDES

**COMO O PODER LEGISLATIVO PODE INFLUENCIAR NA
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS. ESTUDO DE CASO:
ESCOLA DO PARLAMENTO DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

São Paulo

2016

**EMERSON CARLOS FERNANDES COMO O PODER LEGISLATIVO PODE INFLUENCIAR NA QUALIDADE DE
SERVIÇOS PÚBLICOS: ESTUDO DE CASO: ESCOLA DO PARLAMENTO DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI
2016**

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

ESCOLA DO PARLAMENTO

PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU

“LEGISLATIVO E DEMOCRACIA NO BRASIL”

EMERSON CARLOS FERNANDES

**COMO O PODER LEGISLATIVO PODE INFLUENCIAR NA
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS. ESTUDO DE CASO:
ESCOLA DO PARLAMENTO DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

Monografia apresentada à Escola do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo como requisito parcial para aprovação no curso de Pós-Graduação Lato Sensu “Legislativo e Democracia no Brasil”

Orientador: Rogério Schmitt

São Paulo

2016

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

ESCOLA DO PARLAMENTO

PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU

“LEGISLATIVO E DEMOCRACIA NO BRASIL”

EMERSON CARLOS FERNANDES

**COMO O PODER LEGISLATIVO PODE INFLUENCIAR NA
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS LOCAIS: ESCOLA DO
PARLAMENTO DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

Média da avaliação da banca examinadora.

Nota Final:

São Paulo, 20 de dezembro de 2016.

ORIENTADOR: Rogério Schmitt

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, que me deu força, saúde e oportunidade para fazer mais um curso de especialização, ao meu falecido pai, Sebastião Carlos Fernandes, que não chegou a ver a conclusão da minha graduação de Administração de Empresas e conseqüentemente a especialização em Recursos Humanos. Depois à minha esposa, companheira, amiga, auxiliadora e adjutora, Keylla de Moura Fernandes pelo grande apoio, incentivo, carinho, orações, amor, compreensões. A minha única irmã, Erika Fernandes e seu filho, Nathan Fernandes, pelos incentivos.

A pessoa que foi usada por Deus como instrumento para me conceder a vida, Francisca da Silva Fernandes, minha mãe, por todo carinho, orações, amor, compreensões, pelos momentos de sofrimentos, preocupações e angústias instituídos por mim, em razão de minhas ausências durante a realização deste trabalho, dedico lhe essa conquista com gratidão e amor.

Ao meu amigo, colega de sala, companheiro de trânsito, trabalho e provas, Aldrin Prudente de Araújo, bem como aos amigos de trabalho, Marcelo, José Pontes, Ana Paula, Sidnéia e Laércio que me apoiaram nas horas difíceis.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela direção, sabedoria e discernimento para realizar mais uma especialização, agora na área política.

Ao Presidente da Câmara de Itapevi, Júlio Cesar Portela, pelo incentivo ao longo do curso. A minha coordenadora, Maria Cláudia Maia Costa e aos demais colaboradores da Câmara Municipal de Itapevi pela oportunidade de realizar e desenvolver minhas tarefas e assim concluir a especialização.

Ao meu orientador Professor Rogério Schmitt, pela sua disponibilidade, empenho e receptividade. Aos professores e pesquisadores do curso de Especialização Legislativo e Democracia no Brasil, Maria do Carmo Meirelles Toledo Cruz, Marcello Fragano Baird, Christy Ganzert Pato, Ana Maria Capitano, e Maria Lucia Salgado Cordeiro dos Santos, que me acolheram e me deram ensinamentos de vida nas seguintes áreas: pessoal, profissional e principalmente acadêmica.

Agradeço ainda, na pessoa do diretor Acadêmico Gustavo Costa Dias, a toda equipe da Escola do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo.

Aos meus amigos, meus colegas de curso da Pós Graduação “Legislativo e Democracia no Brasil” MBA e a todos que contribuíram diretamente ou indiretamente para a conclusão do meu curso.

“Tudo o que sua mão encontrar para fazer, faça-o com todo o seu coração. ”

Jesus Cristo

RESUMO

A atualização dos serviços públicos estabelece um amplo empenho de ajustamento, principalmente, com vistas a motivar o conhecimento intenso de utentes e funcionários na edificação do serviço público. O objetivo geral deste estudo relacionado é ponderar sobre a Câmara Municipal de Itapevi, por meio da Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza e seus serviços como eles podem de fato influenciar na vida das pessoas através da qualidade dos serviços públicos e aproximação do cidadão com o Poder Legislativo, investigando a relação entre cidadão e os serviços promovidos pela Câmara Municipal de Itapevi, através da Escola do Parlamento.

Palavras-chave: serviços públicos, escola do parlamento, câmara municipal de itapevi.

ABSTRACT

The updating of public services establishes a broad commitment of adjustment, mainly, in order to motivate the intense knowledge of users and employees in the construction of the public service. The general objective of this related study is to consider the Municipality of Itapevi, through the School of the Parliament Doctor Osmar de Souza and its services, as they can in fact influence the lives of the people through the quality of public services and the approximation of the citizen with the Legislative Branch, investigating the relation between citizen and the services promoted by the Municipality of Itapevi, through the School of the Parliament.

Keywords: public services, school of parliament, municipal council of itapevi.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Organograma da Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza.....	33
Figura 2 - Estrutura Organizacional Geral da Câmara Municipal de Itapevi.....	52

DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE AUTORAL E AUTORIZAÇÃO DE PUBLICAÇÃO.

Eu, Emerson Carlos Fernandes, declaro ser o autor desta Monografia apresentada à Escola do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo para o Curso de Pós-Graduação “Legislativo e Democracia no Brasil” e que qualquer assistência recebida em sua preparação está divulgada no interior da mesma. Declaro também que citei todas as fontes das quais obtive dados, ideias ou palavras, usando diretamente aspas (“ ”) ou parafraçando, sejam quais forem os meios empregados: eletrônicos, mecânicos, fotográficos, gravações ou quaisquer outros tipos. Declaro por fim, que este trabalho poderá ser publicado por órgãos de interesse público. Declaro que o presente trabalho está de acordo com a Lei 5988 de 14/12/1973, Lei de proteção intelectual, e que recebi da Instituição, bem como de seus professores, a orientação correta para assim proceder. Em ambos os casos me responsabilizo exclusivamente por quaisquer irregularidades.

São Paulo, 20 de dezembro de 2016.

Emerson Carlos Fernandes

Sumário

INTRODUÇÃO	11
2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	14
2.1 Câmaras Municipais	20
2.2 Qualidade	22
2.3 As Escolas do Legislativo	26
3 CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI E ESCOLA DO PARLAMENTO DOUTOR OSMAR DE SOUZA	32
3.1 Câmara Municipal de Itapevi.....	32
3.2 Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza	33
3.3 Plano de Análise dos Resultados.....	37
3.3.1 Técnicas de Pesquisa	37
3.3.1.1 Metodologia e Técnicas de Pesquisa.....	36
3.3.1.2 Universo e Amostra.....	38
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	49
APÊNDICES.....	51

INTRODUÇÃO

Sou servidor efetivo do Poder Legislativo de Itapevi e o objeto de estudo instigou a uma pesquisa sobre o tema abordado, até para conhecimento e quem sabe em uma oportunidade futura descrever mais sobre este estudo ou até mesmo provocar reflexões para outras pessoas. Na décima terceira legislatura da Câmara Municipal de Itapevi, que vai de 2013 a 2016, em meios a muitos projetos, busca explicar que um dos projetos de lei criados pela Câmara Municipal de Itapevi, que foi a criação da Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza.

Desta forma, com a criação deste projeto citado, a Câmara Municipal de Itapevi busca mostrar o seu envolvimento na qualidade de vida e no desenvolvimento da cultura local. Pois, denota com esta ação que, efetivamente, está focada na promoção de atividades que possibilitarão a difusão do ensino de conhecimentos políticos, sociais, econômicos, ambientais, culturais e educacionais na Câmara.

A finalidade deste trabalho é verificar quais os tipos de serviços da Câmara Municipal de Itapevi, no tocante a Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza, colabora para o desenvolvimento e habilitação dos cidadãos, agentes políticos e servidores públicos. Ainda assim, investigar se o serviço oferecido pela Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza é de qualidade, e o quanto influencia na participação das pessoas, o acesso a informação e participação produz eficiência e eficaz nos serviços públicos.

O objetivo geral deste estudo relacionado é ponderar sobre a Câmara Municipal de Itapevi, por meio da Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza e seus serviços como eles podem de fato influenciar na vida das pessoas através da qualidade dos serviços públicos e aproximação do cidadão com o Poder Legislativo, investigando a relação entre cidadão e os serviços promovidos pela Câmara Municipal de Itapevi, através da Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza.

A justificativa para elaboração deste estudo e escolha do tema foi embasado no contexto da Administração Pública, a separação dos poderes, os serviços públicos, a qualidade e principalmente a Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza, da Câmara Municipal de Itapevi. As hipóteses para este objeto de estudo são: quando o setor público se preocupa com a qualidade dos serviços, aproxima a sociedade e a Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza é um tipo de serviço público com qualidade, no que tange o aprendizado na politização do cidadão, como respeito, igualdade e democracia.

No capítulo dois descreveremos através dos autores Neto, Brudeki e Bernardi sobre administração pública, a separação dos três poderes, administração pública no Brasil e uma abordagem inicial sobre o início das Câmaras Municipais. Ainda no mesmo no capítulo, explanaremos sobre poder público, serviços públicos, conceitos de qualidade e qualidade dos serviços públicos.

Já no capítulo três descreveremos um estudo de caso sobre Câmara Municipal de Itapevi e a Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza. Ainda no mesmo capítulo, descreveremos sobre o encaminhamento metodológico para este trabalho, que será através de pesquisa qualitativa e exploratória, como pesquisa de campo e entrevista, além do referencial teórico.

E por fim, no capítulo quatro apresentaremos as considerações finais sobre o tema abordado e dessa forma, não se propõem fazer nenhuma propaganda de Edil, muitos menos de partidos políticos. Ainda assim, através deste trabalho não sugere nenhum tipo de mudança, inovação ou solução, mas sim uma reflexão sobre o assunto com aspectos diferenciados que aborda o assunto. Destarte, como a imagem dos serviços públicos está negativa e o descaso do poder público através dos seus respectivos serviços prestados não contribui para uma aproximação com o cidadão, a pergunta a ser investigada é: **o que motivam os cidadãos a participarem dos cursos e palestras da Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza da Câmara Municipal de Itapevi?**

2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Segundo Neto (2001) a administração pública é semelhante à administração privada decorrentes do desenvolvimento econômicos pela influência da Revolução Industrial. No entanto, cada uma possui fatos históricos, político e contextos sociais diferentes, isto é, o conceito de administração pública mostra uma visão do que aconteceu na administração do país. O inicial exemplo de administração pública do Brasil independente foi iniciado pelo Imperador Dom Pedro I, na compleição de 1824, totalmente centralizado era formado por cinco ministérios sendo eles: Império e Estrangeiro, guerra, Marinha, Fazenda e Justiça, mesmo com o surgimento do parlamentarismo em 1847, houve apenas uma alteração, a inclusão do ministério da agricultura em 1861.

Em 1889 foi proclamada a República que iniciou e se estabilizou com a mesma composição do Império até que Getúlio Vargas designou um subgrupo de para fazer alguns ajustes que cujo presidente era Maurício Nabuco no período de 1930 a 1937 com o intuito de modernizar o Estado.

No Estado Novo, período de 1937 a 1945 designaram o Departamento de Administração do serviço Público com a intenção de consagrar a administração pública os mais contemporâneos métodos de gestão recomendados pelos especialistas da administração. Em 1956, foi criada uma comissão denominada Comissão de Simplificação Burocrática para recomendar mudanças administrativas

e resultar reengenharia de métodos no objetivo de não centralizar agilidades e a Comissão de Estudos e Projetos Administrativos.

A administração indireta cresceu e não centralizou diversos órgãos do Governo Federal para o empreendimento privado, estados e municípios através do Decreto de lei nº 200 em 1967. Já na década de 70, foi criada a secretaria de Modernização para hastear atuais expertas de administração pessoal durante o regime militar. Em 1979 constituiu o Programa Nacional de Desburocratização, sob o comando de Hélio Beltrão com Ministério da Desburocratização, que mais anos depois através do presidente Fernando Henrique Cardoso no ano de 1994 a 2002 criou o Ministério da Administração e da reforma do Estado.

Segundo Neto (2001, p. 18) “[...] o estudo do desenvolvimento da administração pública brasileira, dá um ótimo panorama do que ocorreu na Administração nacional como todo”.

Já para Brudeki e Bernardi (2013) a administração pública é o síncrono de elementos que constituem o Estado em seus diferentes categorias e faculdades. Catafalco sustentação compreende: as esferas federais, estaduais e municipais e os três poderes: Executivo, Legislativo e Judiciário.

Para Brudeki e Bernardi (2013, p. 24):

A administração pública é a forma pela qual o Estado se organiza para prestar serviços à comunidade. Tais serviços podem ser classificados como: públicos, de utilidade pública; públicos de caráter essencial; e próprios do Estado.

Dentro da composição da sistematização da Administração Pública, os autores acima asseguram em bom siso que somente o Poder Executivo com seus instrumentos da administração direta e indireta, que governa, conduz e adimple o bem público, ao sobrepor a lei. Já na visão molde dos poderes lembrada por Mostesquieu (2008), o Poder apesar de ser desmembrado em três, é apenas um.

Segundo Brudeki e Bernardi (2013, p. 24):

O art. 37 da Constituição Federal estabelece que a Administração Pública, direta e indireta, em qualquer um dos entes federados e dos poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), deve obedecer "aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência..."

Conforme Fonseca e Sanchez (2001) o ESTADO possui três poderes sendo eles: Poder Executivo, Poder Legislativo e Poder Judiciário, conforme o pensamento de Montesquieu, no século XVII que exigia um molde político novo que suprisse o absolutismo. O Poder Executivo ou governo pode ser definido como governar ou executar as leis, instruções e políticas públicas, isto é, significa administrar politicamente os interesses notórios, adotar ações e adsorver os intuitos do ESTADO, por blindagem de resolução lícita. Os órgãos do Poder Executivo que devem ser administrados são: a Administração pública direta como, por exemplo, ministérios do Estado, etc., e Administração pública indireta como institutos, fundações etc., além disso, a polícia civil e militar está sob a autoridade do Poder Executivo.

O Poder Legislativo pode ser definido como parlamento, e seu objetivo é elaborar leis, aprovar ou desaprovar leis criadas pelo Poder Executivo. Além disso, fiscaliza o Poder Executivo, todos intermediários e institutos ligados ao Estado. Um dos exemplos de Poder Legislativo são os vereadores formando a Câmara Municipal (Poder Legislativo Municipal). Já o Poder Judiciário é circunspeto por tribunais de diferentes veemências, sendo que suas pertinências estão sujeitas de conselhos federais, pois o Poder Judiciário é do mesmo modo, uma faculdade federal, sendo o Supremo Tribunal Federal instrumento elevado da integridade. Seu objetivo é avaliar os administradores públicos e privados, assim como os habitantes das urbes.

Logo, o intuito desse capítulo incide em observar que a Administração Pública, através dos seus três poderes, principalmente o Poder Legislativo, Poder no qual está inserido na pesquisa deste trabalho, passa pelo crível das demandas dos cidadãos, que cada vez mais tem exigido dos agentes públicos, os serviços prestados para a sociedade.

Segundo Blumem *et al*, (2006) a Administração Pública tem encontrando dificuldades nas mudanças estabelecidas pela sociedade para o emprego dos recursos de acordo com o interesse público, isto é, para as necessidades da coletividade. O objetivo do Estado é atender os desejos e as necessidades do cidadão para que cada vez mais haja uma mudança na qualidade de vida. Porém, isso não é refletido nos serviços prestados pelo Estado e conseqüentemente o cidadão abre-se mão de muitos serviços.

O autor afirmar que o cidadão paga impostos para que os serviços sejam revertidos com qualidade, mas na maioria das vezes, os serviços oferecidos são de péssima qualidade e sem contar que podem existir pessoas desmotivadas com o trabalho ou até mesmo com o próprio departamento. Adiante, apresentamos alguns conceitos de serviços, oferecidos pelo poder público que deveriam atender as expectativas dos cidadãos.

O poder público atualmente está em dívida com o contribuinte em muitas de suas atividades tornando a carga tributária no limite máximo fazendo com que órgãos de planejamentos e poder legislativo a discutir métodos para simplificar processos de trabalho visando uma melhoria para colaboradores e reduções de

gastos. Isso gera aos cidadãos uma expectativa de melhoria nos serviços prestados pela máquina pública, para que futuramente tenha-se uma nova visão sobre o poder público já que os contribuintes pagam seus impostos.

Conforme Brudeki e Bernardi (2013, p.84):

Os princípios que regem os serviços públicos na sua formalização e execução são vários. Entre eles, podemos dizer que os basilares são: generalidade, eficiência, continuidade e modicidade. Figueiredo (2006), por sua vez, sugere que os serviços públicos sejam norteados pelo seguinte rol de princípios: da generalidade, da uniformidade, democrático, da continuidade, da modicidade das tarifas, da atualidade, da cortesia e da segurança.

Segundo Gomes (2006) serviço público como uma celeridade econômica efetiva ou não efetiva cuja titularidade compete a Administração Pública, que comete a seu cumprimento de forma direta ou indireta que pode ainda acrescentar aos particulares para atingir o interesse público previsto por normas.

Para Mello *apud* Gomes (2006, p.119)

Serviço Público é toda atividade de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por que lhe faça às vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais-, instituídos em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo.

Em suma, os serviços públicos são de titularidade da Administração Pública que compete o cumprimento a órgãos integrantes da Administração Pública direta a pessoas lícitas de Direito Público ou Privado complementar da Administração Pública direta ou indireta.

Conforme Brudeki e Bernardi *apud* Santos de Aragão (2009, p.20):

Muitas vezes a expressão serviços públicos é utilizada em sentido apenas econômico como atividades da titularidade do Estado que podem dar lucro (Ex. arts.145, II e 175), ora como sinônimo de Administração Pública (Ex. art. 37), ora para tratar do serviço de saúde prestado pelo Estado (Ex. art. 198). Outras vezes se refere apenas a serviços (Ex. art. 21), e a serviços de relevância pública (Ex. arts. 121 e 197)".

Já para Assumpção *apud* Meirelles (2009, p.332)

Serviços públicos propriamente ditos são os que a Administração presta diretamente à comunidade, por reconhecer sua essencialidade e necessidade para a sobrevivência do grupo social e do próprio Estado.

Segundo Brudeki e Bernardi (2013) no episódio de serviços públicos local, há um julgamento fundamental de que eles carecem ser de mérito local, isto é, todos os serviços que são especificamente de instância municipal são de aptidão local.

Para que os pleitos dos cidadãos tenham eficácia, por meio da representação, é de suma importância a vivência de um conjunto de leis e regras constituídas para o aprazimento de instâncias grupais como o parlamento. Nesse tema, retornamos nossa apreciação para o Poder Legislativo e a seguir, apresentamos o início das Câmaras Municipais no Brasil e suas responsabilidades.

2.1 Câmaras Municipais

Conforme Rodrigues *et al*, (2001) a Câmara Municipal é uma organização muito antiga, herdade dos colonizadores portugueses e que sempre existiu no Brasil, desde que foi instalada em São Vicente, São Paulo, em 1532.

Para Rodrigues *et al* (2001, p.7)

As Câmaras Municipais sempre foram e continuam sendo importantes para o regime representativo no Brasil. Basta dizer que, durante todo o período colonial, elas foram os únicos órgãos de Governo representativo que se teve, a inda que, então, a representação fosse muito limitada.

Suas funções são taxar impostos, administrar os bens e as respectivas receitas, fiscalizar o Poder Executivo Municipal e sem contar que antigamente funcionavam como prisões exercendo funções que na atualidade competem ao Ministério Público. Em outras palavras, o Poder Legislativo tem o poder de controlar e vigiar o Poder Executivo e se for necessário, utilizar certos instrumentos para levar a termo essa incumbência que está consagrado explicitamente no artigo 71 da Constituição Federal.

O Poder Legislativo Municipal é constituído por vereadores que podem praticar e defender o bem comum, através de votação de leis e fiscalização do Executivo, sendo uma espécie de porta voz dos interesses dos munícipes.

Para Rodrigues *et al* (2001, p.7)

A posição e o papel das Câmaras Municipais têm variado muito no Brasil, através de tempos. Por *posição* (itálico pelo autor) deve-se entender as suas funções legais, as atribuições que lhe estão reservadas pela lei. Trata-se de conceito formal e estático, enquanto que o *papel* (itálico pelo autor) tem a ver com atuação efetiva, o comportamento da instituição no jogo do sistema político e governamental do país.

Segundo Teixeira (2016), umas das hipóteses que o Poder Legislativo sofre, é com grandes pressões por parte da sociedade devido à má qualidade dos serviços públicos prestados pelo poder público. Em tese, a falta de confiabilidade em

relação aos parlamentares se dá o discernimento da incapacidade em proferir e contrapor as questões da coletividade. O questionamento seguinte, para compreender melhor sobre a execução dos serviços públicos, é preciso discorrer sobre o conceito de qualidade e como pode ser implantado dentro dos serviços públicos.

2.2 Qualidade

Conforme Maximiano (2006) o conceito de qualidade pode haver muitas ideias de significações, mas as essenciais envolvem excelência, valor, especificações, conformidade, regularidade e adequação ao uso.

A excelência é o mais perfeito que se pode praticar, isto é, o modelo mais superior de execução em algum campo de ação, enquanto o valor envolve maior número de propriedade com serviços, materiais ou profissão rara que tem o custo elevado e está sujeita a percepção do cliente. Já as especificações estão atreladas a qualidade esquematizada, isto é, condiz que a invenção ou serviço deve ser a conformidade envolve com as especificações, a regularidade com as invenções ou serviços iguais e por último a adequação ao uso com qualidade de ideação e falta de carências. Em suma, a qualidade tem o termo parecido como “melhor”.

Segundo Maximiano (2006, p. 115) “[...] qualidade como sinônimo de melhor, ou de nível mais alto de desempenho, usam-se conceitos que continuam atuais há mais de 25 séculos”.

Já para Paladini *et al* (2005) a qualidade é tem um formato de imaginar o desempenho da organização no mercado e na coletividade, além do que a qualidade teve princípio na indústria e migrou se em seguida para as organizações de serviços com a ênfase de que as pessoas desenvolvem serviços nas organizações que através do valor, as pessoas passam confiar que a qualidade é essencial para a sociedade e organização.

Para Paladini *et al* (2005, p. 32), “O termo tem mudado seguidamente de sentido. Ainda persiste a ideia de que a qualidade é o esforço para minimizar defeitos. Como também permanece a visão de que a qualidade está restrita às melhorias localizadas”.

Segundo Paladini *et al* (2005) os serviços públicos incluem altos custos de operação, isto implica para o governo falta de dinheiro para atos principais como saúde habitação, educação e etc. A estratégia de aumentar os impostos não é mais bem aceita pelos contribuintes já que prejudica o atendimento e a qualidade para a coletividade, mesmo porque gastos abrasadores já estão aramados por legislações em pujança há poucos anos, tendo como escape a economia entrar com recurso através da fertilidade e qualidade.

Os investimentos na qualidade dos serviços públicos decorram através de investimentos estratégicos de pessoas que compõem os governos, porém atualmente não se busca exclusivamente a moralidade, mas o cerco está também a

capacidade dos governantes, mesmo porque o cidadão pode não mais eleger um candidato ao governo pelo serviço público ruim prestado.

Isso caracteriza uma concorrência, já que os governantes atuais têm a oportunidade de fazerem e prestarem bons serviços públicos através da máquina do governo coletada por meio de tributos, mas se os mesmos não fizerem novos candidatos poderão ter novos espaços dentro da política do país.

Segundo Carvalho e Tonet, o conceito de qualidade dos serviços públicos está atrelado com a imagem do cidadão. Isto porque o mesmo paga impostos e taxas, contribuindo no caixa do governo para que em troca retorne com melhorias, principalmente no tocante à serviços públicos. Com o sistema democrático, o cidadão cada vez mais exige eficiência e eficácia do administrador público, até porque, a cada ano eleitoral, candidatos expressam diálogos com melhorias na gestão pública, prometendo que os serviços serão executados nos prazos e com êxito. Outro fator preponderante para a imagem negativa dos serviços públicos no Brasil, é o direcionamento para uma situação de despreocupação, descompromisso e baixa motivação dos servidores, normalmente creditada a uma cruel política de pessoal, não aprofundando na análise das causas que determinam o estado de tais coisas.

Ainda assim, deve-se pesar que os elementos da cultura organizacional condicionam o comportamento dos grupos e das pessoas, toda e qualquer mudança deve ser precedida de crenças e questionamentos de valores predominantes na

organização. Alguns especialistas questionam quanto aos resultados de programas que primam a melhorar a qualidade na administração pública, justamente por não considerar a cultura já existente. Com a criação do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade, a Administração Pública foi contemplada com vários programas, dentre eles, o de ferramentas disponíveis para a gestão da qualidade, objetivando qualificar os servidores para performances compatibilizadas com as reivindicações de maior propriedade nos serviços públicos.

Analisamos em linha em geral, que o cidadão está cada vez mais exigente e que os parlamentares têm o desafio de satisfazer o público de sua função. Ainda mais nos últimos anos com o avanço da tecnologia e a avalanche de informações, através da internet e veículos de comunicação.

Segundo Barros (2014) é preciso em suas palavras no que tange a falta de retorno ao cidadão por parte do poder público. Ainda assim, o autor estabelece que são necessários canais de participação da sociedade para que as informações sejam mais claras. A participação social é fundamental para que o agente público tenha ciência da demanda estabelecida pela sociedade.

No caso, do Poder Legislativo, não basta ter acesso ao portal da Câmara, fale-conosco, etc., é preciso ter alternativas para que o cidadão participe de reuniões como audiências públicas, sessões e iniciativas popular de lei. As Escolas Legislativas surgem com uma possibilidade de canal aberto para o cidadão ter

conhecimento, acesso à informação e à participação. Em seguida, explanaremos sobre as Escolas do Legislativo e sua importância para a sociedade.

2.3 As Escolas do Legislativo

Conforme Cosson (2008) as escolas do legislativo atualmente fazem parte de um arranjo de educação do Legislativo, envolvendo instrumentos do Senado Federal, do Tribunal de Contas da União e da Câmara dos Deputados. Essa sistematização é pronunciada pela Associação Brasileira das Escolas do Legislativo e de Contas – ABEL, que agrega os diferentes órgãos conseguindo duas incidências anuais, e granjeia adesão do Interlegis, um ensino do Senado Federal de consistência e atualização do Legislativo brasileiro.

A primária escola do legislativo nasceu na década de 90, mais precisamente em 1992 na Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, que outrora, era o Programa Permanente de Treinamento, Desenvolvimento e Avaliação, criado dois anos antes (FARIA, 1994), e consolidava as proposituras de um colegiado de afazeres desenvolvido para essa finalidade em 1991 (ASSIS, 1997), suprido pela escola.

O autor afirma que a escola do parlamento de Minas Gerais ofereceu atuações de apoio as atividades da Assembleia, com ênfase para a habilitação dos funcionários, e prestações pedagógicas regressadas para o ajuntamento da

coletividade com o Poder Legislativo, principalmente a sociedade escolar. O modelo da primária escola do parlamento tem êxito e sete anos posterior do início, surge outra escola, agora no Estado do Pernambuco. Destarte, surge outras diversas escolas do Legislativo como: a Escola do Legislativo de Santa Catarina, o Instituto de Estudos e Pesquisas sobre o Desenvolvimento do Estado do Ceará, a Escola do Legislativo do Mato Grosso, a Escola do Legislativo do Rio Grande do Sul, o Instituto Legislativo Paulista e a Escola do Legislativo do Rio de Janeiro e a Câmara Legislativa do Distrito Federal.

Associação Brasileira das Escolas do Legislativo e de Contas – ABEL, é uma associação civil e sem fins de acumulação de capital para o lucro dos seus administradores que agrupa Entidades de Estudos, Pesquisa e Institutos, Escolas e Centros de Treinamento vinculadas ao Parlamento do Brasil, nas esferas federais, estaduais e municipais, abrangendo ainda as Escolas dos Tribunais de Contas. O intuito da Associação Brasileira das Escolas do Legislativo e de Contas, é articular o aprimoramento das agilidades legislatórias por meio de episódios educacionais de desenvolvimento, habilitação e designação de funcionários da administração pública.

Ainda sobre a ABEL, seus objetivos são:

- ✓ promover aperfeiçoamento das atividades legislativas através de eventos educativos de formação, capacitação e qualificação de servidores, e incentivar o intercâmbio de informações de interesse comum;
- ✓ difundir informações sobre os programas de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidos pelas Escolas do Legislativo;
- ✓ estimular, divulgar e fortalecer programas de educação para cidadania desenvolvidos pelas Escolas, como forma de apoio às comunidades e à sociedade civil;
- ✓ incentivar e orientar parcerias e programas de racionalização e otimização de recursos alocados às Escolas;
- ✓ apoiar as formas de comunicação entre as Escolas, com eventos periódicos, publicações, listas de discussão, videoconferências, dentre outros meios;

- ✓ fomentar e apoiar a criação de Escolas nas Casas Legislativas, em níveis estadual e municipal, onde estas ainda não existam;
- ✓ defender os interesses das Escolas associadas;
- ✓ apoiar e desenvolver programas para o fortalecimento do Poder Legislativo;
- ✓ ser fórum de debates em assuntos de relevância nacional, e de interesses específicos das associadas.

Segundo a ABEL, existem 107 escolas de Câmaras Municipais no Brasil, sendo que no Estado de São Paulo são 21 escolas constituídas.

Conforme Teixeira (2016), o parlamento são organizações importantes para a democracia, sendo responsável pelo elo de ligação entre a sociedade e os agentes públicos. Com os avanços da tecnologia, o acesso cada vez mais ágil das informações através da internet e do jornalismo, os parlamentares ficaram mais expostos a cobranças da sociedade. Diante do exposto, o representante político começou a elaborar novas estratégias para com o cidadão, colocando o mesmo no cenário legislativo.

Ainda assim, com as mudanças do comportamento dos arranjos políticos atrelado a coletividade, os parlamentares ainda encaram reptos para persuadir a sociedade de sua função, ficando com a imagem negativa atrás somente dos partidos políticos. Isso pondera a falta de credibilidade do cidadão pela corrupção e a ineficiência dos trabalhos desenvolvidos pelos sistemas representativos.

Segundo Nogueira (2014, p. 64)

A constatação de que a representação não está à beira da morte serve para que se desarmemos diagnósticos apocalípticos, mas não diminui os prejuízos que decorrem do mau funcionamento dos sistemas representativos.

Ainda segundo Teixeira (2016) é necessário criar alternativas para dissipar o sinistro funcionamento do sistema representativo devido a aumento das configurações de influência e de responsabilização dos agentes políticos e dos atos das instituições públicas. Atualmente, o Brasil convive com uma desigualdade social e o conhecimento da sociedade provoca uma modificação na administração, nos quais os métodos são árduos e metódicos.

Assim, é fundamental a descentralização dos serviços, principalmente nos municípios, discorre no tocante que as reivindicações precisam obedecer à competência de efetivação.

Para Dowbor (2016, p.91)

O poder local, como sistema organizado de consensos da sociedade civil num espaço limitado, implica, portanto, alterações no sistema de organização da informação, reforço da capacidade administrativa, e um amplo trabalho de formação tanto na comunidade como na própria máquina administrativa. Trata-se, portanto, de um esforço do município sobre si mesmo.

Destarte, é importante salientar que não existe um molde para o arranjo do conhecimento da sociedade, ou seja, o plano de conscientização alcançado pela coletividade. É preciso discutir um plano de ação entre administração pública municipal e sociedade local para um acordo e assim deliberar ações concretas para o

desenvolvimento dos atos, para isso é de suma importância que haja o conhecimento do cidadão.

Segundo Dowbor (2016) a grande questão a ser derrubada é a centralização que move principalmente os méritos privados, no qual podemos citar como exemplo uma privatização que acontece no Estado ou município e a sociedade não é convocada na maioria das vezes a discussão dos projetos em pauta.

O autor relata que na atualidade, dois fatores influenciam no conhecimento e o despertar da sociedade, sendo elas: a urbanização e a participação ativa das mulheres, sobretudo, em empregos, reuniões, gerando uma independência e influenciando nas ações económicas e sociais. Esse último fator não era bem visto outrora, já que na Grécia, a mulher não possuía o direito ao voto.

O desenvolvimento urbano induziu ao desenvolvimento de macros e micros polos para o asseguramento da competência tecnológica de garantirem a administração local. Já a colaboração feminina acende em passo acelerado ambiente para uma apreensão máxima com o tamanho da ampliação, beneficiando o extrapolar dos olhares económicos.

Conforme Dowbor (2016, p.94)

Assim, a humanização do nosso desenvolvimento econômico e social, e a gradual civilização das nossas classes dirigentes passam pela participação popular nas decisões econômicas. Esta, por sua vez, exige um sistema de informação efetiva do cidadão e instrumentos práticos de sua participação nas decisões.

De acordo com Dowbor (2016) uma ferramenta fundamental da participação é a idealização descentralizador que visa métodos de sugestões compostas e sob a apreciação da comunidade que impacta na probabilidade das pessoas se articularem antecipadamente das deliberações a serem tomadas.

Ainda segundo Dowbor (2016, p.95)

Um avanço significativo da participação pode se dar através dos meios científicos e educacionais. De forma geral, pode-se pensar num centro de estudos municipais ou equivalente, que permita mobilizar as capacidades científicas locais em torno da resolução dos problemas básicos enfrentados pelo município e pela região.

Logo, no capítulo seguinte, descreveremos um estudo de caso o Poder Legislativo do município de Itapevi, cidade da grande São Paulo, no qual existe desde 2015, um centro educacional, denominado como Escola do Parlamento Dr. Osmar de Souza, com a missão de aproximar o cidadão através de cursos voltados para políticas públicas. Em 2015, a Escola do Parlamento de Itapevi, desenvolveu palestras voltadas ao orçamento público. Neste ano, com o período eleitoral, foi desenvolvido cursos sobre: as Eleições Municipais 2016 e Direito Administrativo, Constitucional, Fiscalização e Controle e Ética na Política.

3 CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI E ESCOLA DO PARLAMENTO DOUTOR OSMAR DE SOUZA

3.1 Câmara Municipal de Itapevi

Segundo Bataglia (2005) o município de Itapevi, localizado na região da Grande São Paulo, no Estado de São Paulo, teve sua origem em 1.875, com a criação, pelo Imperador Dom Pedro II da estação de trem de Cotia, no qual Itapevi era apenas um pequeno arredor da Cidade de Cotia marcado e povoado pelas famílias: Abreu, Roncagli, Michelotti, Chiamilera, Belli, Chaluppe, Correias e os Nunes (que chegaram aqui no início de 1.912). Na década de 1950, com o crescimento da população, houve um desejo de autonomia, ou seja, os moradores da época acreditavam que poderiam ser uma cidade independente, tanto é que em 1.945 a estação de trem, outrora chamada Cotia, foi denominada Estação de Itapevi.

A Emancipação da cidade foi definida em 14 de dezembro de 1.958 através do plebiscito onde 1.002 eleitores compareceram às urnas, sendo que, só 30 votaram contra a emancipação. No dia 18 de fevereiro de 1.959, o então Governador do Estado de São Paulo, Carvalho Pinto sancionou a Lei nº 8.525 que emancipava Itapevi de Cotia. A partir deste momento, o recém município passa a ser conduzido por seus próprios recursos, tendo sua primeira eleição no dia 04/10/1959, e que, no 1º dia de janeiro de 1.960, Prefeitos, Vice-Prefeitos e Vereadores tomaram posse dos seus respectivos mandatos. Atualmente, com cinquenta e sete anos de

emancipação político administrativa, a Câmara Municipal de Itapevi está na sua 13^o (Décima terceira) Legislatura que vai de 2013 a 2016, tendo sua própria sede com aproximadamente 1000m² de área construída dividida em galeria e plenário para Sessões Ordinárias.

3.2 Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza

A Escola do Parlamento Dr. Osmar de Souza, foi criada dia 21 de dezembro de 2015, por meio da Lei Municipal nº 2.369, com a visão de ser a referência do cidadão na busca da sua transformação.

A missão é de ser o agente da inclusão do cidadão e sua transformação pela educação para a cidadania, isto é, ser influente na inclusão do cidadão e sua transformação pela instrução para a cidadania, sendo um modelo nesta busca de aprendizagem e informação, aproximando assim o poder legislativo da coletividade, com o entendimento e a habilitação dos agentes públicos e munícipes em parceria com pesquisadores, doutores e formadores de opinião. Os valores estão atrelados à acessibilidade, acesso à informação, acesso à participação, princípios constitucionais, sustentabilidade, democracia, efetividade, eficiência, eficácia, igualdade e respeito.

Os objetivos da Escola do Parlamento é proporcionar ao parlamentar e aos munícipes elementos para a identificação da obrigação do Poder Legislativo, para que desempenhem de forma enérgica suas tarefas, desenvolvendo instruções de ensino,

cursos e palestras, objetivando o desenvolvimento e a designação de diretrizes comunitárias e políticas. Outro fator preponderante é fazer com que haja uma integração entre Escola e o Programa Interlegis do Senado Federal, estimulando a informação de agentes políticos, parlamentares e servidores em destrezas e videoconferências e destrezas à abscissa. De acordo com a Lei Municipal nº 2.369 de 2015, a Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza terá competências para organizar o plano estratégico administrativo da Câmara Municipal de Itapevi, dentro de suas aptidões, em colaboração com instituições de aprendizado, conduzindo a cada dois anos uma Mesa-redonda com o intuito de ponderar, debater e matutar sobre o desempenho institucional e situação dos parlamentos no Brasil.

Conforme a Lei acima citada no artigo 4º, a Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza, subordinada pela Mesa Diretora da Câmara Municipal de Itapevi, será conduzida por uma Diretoria, nomeada por ato da Mesa, com denominação de integrantes a ser sancionada bienalmente podendo ser revigorada. Os cargos da Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza são constituídos por:

1 (um) Diretor Geral de Escola, 1 (um) Diretor Executivo, 1 (um) Diretor de Projetos Especiais e Institucionais, 1 (um) Diretor Acadêmico.

Para agregar nos trabalhos da Escola, é fundamental algumas funções para servidores efetivos, conforme o artigo abaixo:

Art. 6º. A fim de viabilizar a consecução dos objetivos da Escola do Parlamento, serão designados, dentre funcionários titulares de cargo de provimento efetivo integrantes do Quadro de Pessoal do Legislativo, por prazo determinado ou indeterminado com prejuízo das funções originais do cargo:

I - um Assistente Legislativo I, titular de cargo de investidura efetiva, para desempenhar as funções administrativas no setor de Apoio à Diretoria Executiva.

II - um Assistente Legislativo I, titular de cargo de investidura efetiva, para desempenhar as funções administrativas no setor de Apoio à Diretoria Acadêmica.

III - um Auxiliar Legislativo I, titular de cargo de investidura efetiva, para desempenhar as funções auxiliares administrativas e condução de veículo da frota, inerentes às atividades da Escola.

Toda estrutura organizacional da Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza é mencionada na figura abaixo:

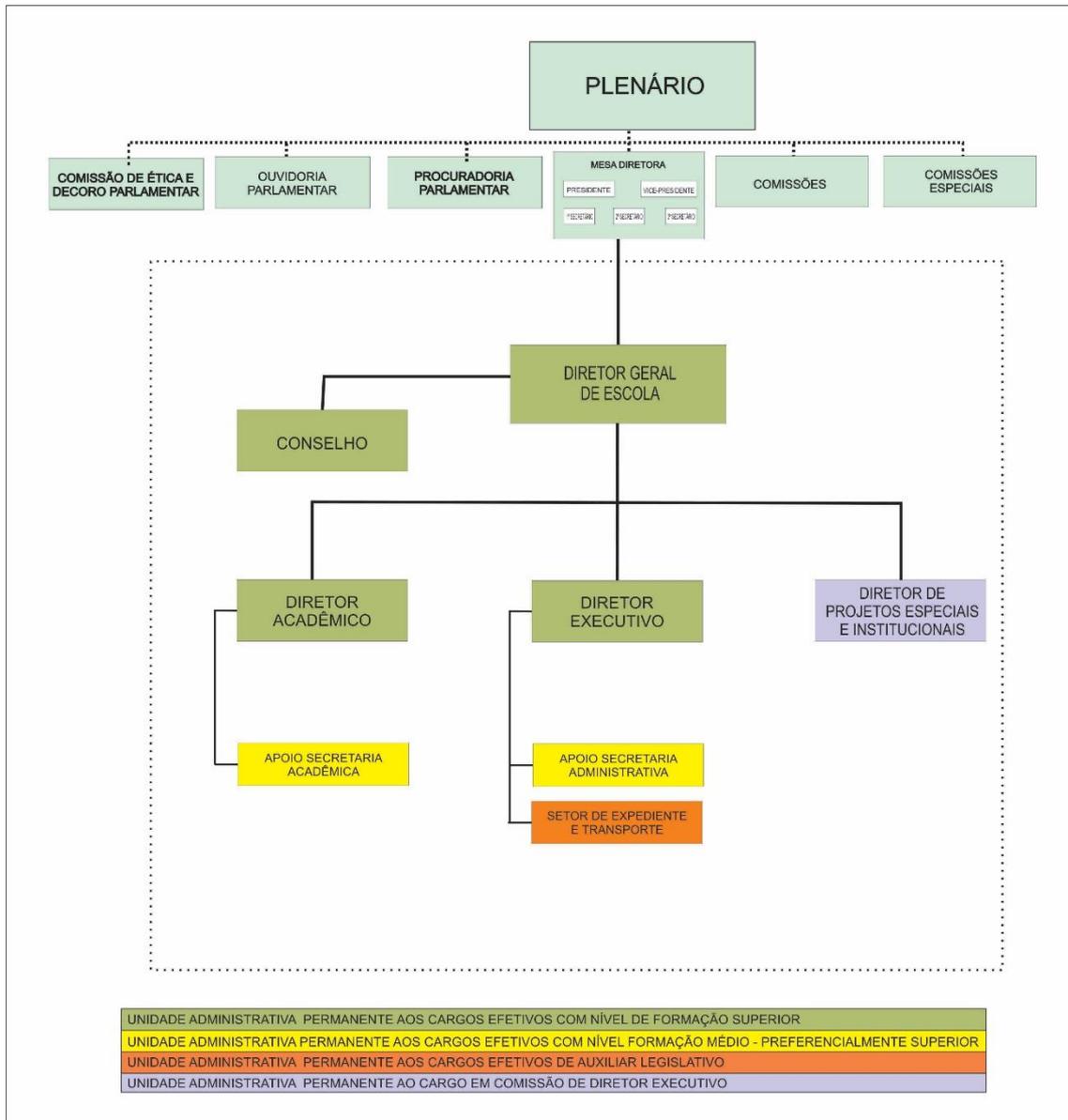


Figura 1: Organograma da Escola do Parlamento.

Fonte: Câmara Municipal de Itapevi, 2013.

3.3 Plano de Análise dos Resultados

3.3.1 Técnicas de Pesquisa

Conforme Vergara (2009) há diversos tipos de pesquisa e o leitor deve ser avisado a respeito do tipo de investigação que será desempenhada, através de julgamentos e justificativas que a investigação é especificada. Além disso, a pesquisa existe dois juízos críticos fundamentais a quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, a pesquisa pode ser descritiva, explicativa, exploratória, aplicada, intervencionista e metodológica. Já quanto aos meios a pesquisa pode ser estudo de caso, pesquisa de campo, pesquisa-ação, pesquisa de laboratório, participante, documental, *ex post facto*, bibliográfica e experimental. A investigação exploratória é desempenhada em área com precária noção acumulada e sistematizada. Agora a pesquisa descritiva não tem preocupação de descrever fenômenos que descreve, mas expõe alegóricas de acurada população ou fato e a averiguação explicativa visa esclarecer fatores contribuinte para decorrência de acurado acontecimento.

A pesquisa metodológica arquiteta um instrumento para ponderar o nível de descentralização decisória de uma organização através órgãos de conquista ou manipulação do fato, enquanto a investigação aplicada é aprimorada e abalizada em definir dificuldades visíveis e pôr fim a investigação intervencionista indica interpor-se no fato analisado. A investigação de campo é realizada no local em que aconteceu o

fato e dispõe de elementos para explicá-los, a pesquisa de investigação é ensaio atingido em lugar localizado, já que no campo será difícilimo de realizá-la, e a pesquisa documental é baseada em documentos conservados de órgãos públicos e privados como, por exemplo, filmes, cartas, etc.

A averiguação bibliográfica é fundamentada através de livros, jornais, etc., em contra partida a pesquisa experimental é a investigação no qual o autor da pesquisa controla as alteráveis ressaltando tais manipulações e a *ex post facto* é abalizada no episódio sucedido que ao contrário da pesquisa experimental, o autor da pesquisa não tem controle sobre as variáveis. A investigação participante, as pessoas inseridas no problema fazem parte da pesquisa, já a pesquisa-ação é uma pesquisa reservado de pesquisa participante e de pesquisa aplicada que desconfia intromissão participativa no fato igualitário, e por último o estudo de caso que visa detalhar fatores limitados de pessoas, produtos, etc.

Segundo McDaniel e Gates (2004) a pesquisa qualitativa ou quantitativa. A pesquisa qualitativa tem seus dados não subalternos à análise de quantificação ou quantitativas. Além do que descreve através de resultado que podem existir contestações entre baixos e altos indivíduos. Já a pesquisa quantitativa utiliza de disciplina e exames matemáticos, além disso, pode ser utilizada para pesquisar motivações, emoções e estilos de altos indivíduos.

A pesquisa qualitativa possui amostra pequena com questionário de grande espessura com agilidade exclusiva para obter uma exploração dos entrevistados, analisando através de hermenêutica e individual. Em contra partida, na pesquisa quantitativa, tem grande amostra com questionários de espessura com menos agilidade exclusivas para descrever uma causalidade dos entrevistados, sendo matemático e sumarização.

Conforme Vergara (2009) universo são informações conseguidas sobre cada componente da população de instância e amostra é uma subclasse de população de instância. O universo pode ser definido como população amostral não são dígitos de residentes, mas o conjunto de informações que têm as peculiares que serão componentes de análise, por exemplo, organizações, produtos, indivíduos. Já na amostra existem dois tipos que são as probabilísticas e as não probabilísticas. As amostras probabilísticas são aleatórias simples estratificadas, por conglomerados, por acessibilidade e por tipicidade. Enquanto as não probabilísticas são aquelas selecionadas por acessibilidade e por tipicidade.

3.3.1.1 Metodologia e Técnicas de Pesquisa

O encaminhamento metodológico utilizado neste trabalho foi o dialético, esta pesquisa é classificada seguindo os critérios de Vergara (2009). Quanto aos fins ela é qualitativa e exploratória, pois segundo a autora é realizada no espaço que tem menor informação congestionada e sistematizada. Quanto aos meios ela é classificada como bibliografia, pois segundo a mesma autora afirma que a pesquisa

pode ser através de livros, redes eletrônicas, jornais, revista, ou seja, todo material que esteja acessível ao público através de fonte primária ou secundária.

Pesquisa de campo, pois ainda segundo a mesma autora a pesquisa foi realizada no local que ocorreu os fatos explorados através de entrevista. E estudo de caso, que segundo a mesma autora é restrito a uma ou poucas unidades, entendidas como pessoa, empresa, órgão público, detalhando os fatos ocorridos.

A entrevista foi estruturada com o objetivo de conhecer a motivação de cidadãos que frequentaram a Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza com as seguintes questões: **Em sua opinião, a Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza mudou sua perspectiva entre o Poder Público e a Política Municipal? A Escola do Parlamento pode contribuir para tomada de decisões do cidadão em relação ao Agente Público?**

Com base nos dados coletados por esse instrumento, poderemos observar como a escola pode agregar ou não em decisões tomadas pelo cidadão através de uma qualidade na execução dos serviços públicos.

3.3.1.2 Universo e Amostra

O universo da investigação teve como base os cidadãos que frequentaram cursos e palestras ministradas na Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza. À entrevista foi realizada com a amostra de 05 (cinco) pessoas, sendo que 03 (três) são do sexo feminino e 02 (dois) do sexo masculino e a escolha dos sujeitos foi por acessibilidade aos entrevistados.

A primeira entrevistada relata que os motivos em participar dos cursos e palestras foram: o aprimoramento profissional e a busca pelo conhecimento atualizado sobre o Poder Legislativo Municipal, mas que a Escola não superou suas expectativas em relação ao Poder Público. Algumas causas foram apontadas através de poucos temas explorados, assuntos repetitivos e capaz de fazer o cidadão não mudar de opinião. A primeira entrevistada ainda relata que a Escola pode sim contribuir na decisão do cidadão em relação ao Agente Público desde que a Instituição desenvolva ferramentas para que haja mais participação da sociedade nos cursos, incentivando cada vez mais a participação popular nas tomadas de decisões do Agente Público.

Para o segundo entrevistado, os motivos que o levaram a participar dos cursos e palestras foram: o aprendizado sobre o Poder Legislativo e suas estâncias (Federal, Estadual e Municipal), mas que a Escola não superou suas expectativas em relação ao Poder Público, contudo, acha que a Instituição pode ser sim um importante elo entre o Poder Municipal com a sociedade para melhorar essa relação desgastada.

A terceira entrevistada relata que os motivos em participar dos cursos e palestras foram: aperfeiçoar o conhecimento e contribuir para um melhor atendimento do setor público em relação ao cidadão e que os cursos ministrados pela Escola, tem mostrado de uma forma que há como melhorar as políticas públicas desde que existem agentes conscientizados do seu papel, principalmente a leis que que determina agregar toda a sociedade e não alguns. Para concluir, a terceira entrevistada conclui que na medida que o cidadão obtiver o devido conhecimento dos cursos ministrados pela Escola, será notória a tomada de decisão do cidadão. Mas para isso acontecer, será preciso que a Escola desenvolva estratégias para aproximar o cidadão e que o mesmo tenha interesse do seu papel e a melhor forma de contribuir para a tomada de decisão não só para com o agente público, mas também em toda gestão pública.

A quarta entrevistada relata que os motivos em participar dos cursos e palestras foram: capacitação e conhecimento sobre assuntos importantes para cidadão e agente público, principalmente na política no que tange sendo um dos assuntos mais discutidos no Brasil e no mundo. A quarta entrevistada relata que a Escola mudou sua expectativa porque são diversos cursos de assuntos técnicos e que esclarece a discussão e o debate, principalmente porque tem professores que transferem o conhecimento. Para a entrevistada, a Instituição é um novo modelo de serviço público no município de Itapevi e que pode agregar mais para a cidade através de cursos mais abertos para a população, principalmente para os jovens do ensino médio.

Para o quinto e último entrevistado, os motivos que o fizeram a participar dos cursos e palestras foram porque é o momento oportuno para ser inserido em novas ideologias e novas realidades e novas experiências configurando um atalho para interagir sobre assuntos pertinentes e ter uma postura mais crítica. O quinto entrevistado relata que a Escola superou suas expectativas, pelo fato de haver alguns cursos oferecidos que descrevem conceitos e ideologias, que por muitas das vezes não são utilizados nas políticas municipais, devido ao próprio *marketing* do agente público. Para finalizar, o entrevistado acha que a divulgação ainda não abrange de uma maneira qualitativa a população itapeviense, devido a Escola do Parlamento ser um modelo novo na Câmara Municipal de Itapevi, refletindo em poucos cursos oferecidos, pela falta de um planejamento mais adequado para que o cidadão participe desses cursos e desenvolver princípios ideológicos para poder contribuir de uma maneira efetiva diante do agente público.

Dos cinco entrevistados, todos foram unânimes em relatar que um dos principais motivos que os levaram, foi o conhecimento. Mas que houveram discordâncias em outros pontos de vista. Dos cinco entrevistados, dois disseram que a escola não mudou suas respectivas opiniões sobre o Poder Público e a Política Municipal e três que expuseram que a escola mudou suas relativas análises sobre Política Pública e Poder Público. Sobre a última pergunta da entrevista, todos foram unânimes em relatar que a Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza pode sim contribuir, desde que a Instituição desenvolva novas táticas de divulgação, para que cada vez mais haja aproximação do cidadão e assim, poder tomar decisões em relação ao Agente Público.

Diante destas considerações, pontua-se que, a Câmara Municipal de Itapevi busca efetivamente influenciar na qualidade dos serviços públicos locais e pode-se concluir que de acordo com Dowbor, a aproximação e participação do cidadão com o agente público é de suma importância através de elementos científicos e educacionais municipais, para mobilizar alternativas de resolução de dificuldades básicas arcadas pelo município. Com isso, a escola faz tenta os cidadãos a compreender mais acuradamente o tramite do processo legislativo, o processo orçamentário e a importância da aproximação entre cidadão e agente público. Mas que ainda é necessário que a escola busque inovações, estratégias, métodos e ferramentas para que essa aproximação e participação da sociedade aconteça e assim quem sabe os serviços públicos sejam executados com qualidade e eliminar a má imagem do Poder Público diante da sociedade.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Câmara Municipal de Itapevi é um órgão do Poder Legislativo que ao lado do Poder Executivo, constitui o Poder Municipal. Sua composição constitui-se de vereadores eleitos por pleito direto, com mandato de quatro anos e atualmente, o número de legisladores da Câmara Municipal de Itapevi é de 17 (dezesete).

O modelo de Administração pública é idêntico ao molde da Administração privada e no que tange sobre os três poderes, escolhemos um como base de pesquisa para este trabalho, que é o Poder Legislativo, representado na esfera municipal, como a Câmara Municipal. O Legislativo Municipal, é constituído através dos vereadores, que além de legislar, também tem a função fiscalizadora, denunciadora e julgadora dos atos e das atividades do Poder Executivo e tudo que julgar necessário para cumprir a função. Os Edis têm como atributos participar de todos os trabalhos, discutir, debater e votar as matérias previamente organizadas em pauta, usar a palavra na tribuna, participar das Comissões temporárias e permanente, apresentar Moções, Indicações, Requerimentos e Projetos.

Vimos em capítulos anteriores, que à Administração pública tem deparado com alguns problemas nas modificações estabelecidas pela coletividade. Percebemos ao longo desta pesquisa, que a relação entre sociedade e poder público não estão alinhadas, isto é, existe a divergência principalmente por parte do cidadão em aos serviços públicos empregados por parte das esferas no Brasil. Com a

tecnologia avançada, veículos de comunicações atentos em notícias reais, internet e leis que liberam o acesso a informação, o cidadão que paga seus respectivos impostos, está cada vez mais exigente para ter em troca serviços de qualidade. Outro fator preponderante para a imagem do poder público estar negativa, é os descréditos por parte dos parlamentares.

Um fator de suma importância, é o surgimento das escolas no legislativo, que desenvolve ferramentas para que o cidadão aprenda mais sobre as três esferas, principalmente no que tange direitos e deveres. Além disso, as escolas no legislativo agregam no conhecimento do cidadão, através de cursos, palestras e seminários com a finalidade da união da sociedade com o Poder Legislativo, sobretudo a coletividade escolar. Conforme a ABEL, das 107 escolas de Câmaras Municipais existentes no Brasil, uma delas localizada no município de Itapevi, no Estado de São Paulo, denominada como Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza, surge para prestar este tipo de serviço para o poder local e cidades circunvizinhas.

Com o objetivo geral proposto neste estudo, a Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza, foi criada com a finalidade de oferecer qualidade de serviços públicos, através de cursos, palestras e seminários promovendo parcerias para, mutuamente, suprir a carência da necessidade de informação da sociedade, visando dentre outras maneiras, garantir uma melhor formação para os seus servidores, bem como fomentar para a educação e para a cidadania no município e vir a tornar-se um centro de conhecimento na relação com universidades e a sociedade civil organizada. Destarte, despertar os interesses dos munícipes, ateados

para a politização dos cidadãos, agentes políticos e servidores públicos bem como, colaborar para influenciar a qualidade dos serviços públicos locais.

Com a ineficiência do Poder Público, a imagem dos serviços públicos cada vez mais negativa, o cidadão mais exigente pela qualidade dos serviços públicos, a justificativa para elaboração deste estudo e escolha do tema proposto para esta pesquisa, foi justamente elaborar um estudo de caso visando identificar qual a expectativa do cidadão diante do serviço oferecido pela Câmara Municipal de Itapevi, através da Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza.

Esta perspectiva do cidadão perante o serviço prestado pela Câmara Municipal de Itapevi, por meio da Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza, foi constatada através de cinco entrevistados. É obvio que é uma amostra relativamente pequena, contudo, os entrevistados foram unânimes em narrar que um dos principais ensejos que os levaram a usufruir do serviço prestado pela escola do legislativo de Itapevi, foi o conhecimento, porém com discórdias em outros pontos de vista.

De todos os entrevistados, dois expuseram que a escola do legislativo de Itapevi não alterou seus relativos julgamentos sobre o Poder Público e a Política Municipal e três que narraram que a escola do legislativo de Itapevi modificou suas respectivas apreciações sobre Política Pública e Poder Público. Ainda assim, todos foram unânimes em contar que a escola do legislativo de Itapevi pode sim contribuir para aproximação e tomada de decisão do cidadão em relação ao Administrador

Público, desde que a Instituição amplie novas estratégias de inovação. Estratégias mencionadas como novas metodologias e instrumentos para que essa aproximação e participação do cidadão aconteça e assim quem sabe os serviços públicos estejam destacados com qualidade e abolir a má imagem do poder público e parlamentares diante da coletividade.

Diante destas considerações, pode-se concluir que a aproximação e informação da coletividade com o administrador público é fundamental, por meio de dados científicos e educativos municipais, para movimentar opções e poder conter problemas básicos arcados pelo município. Destarte, evidencia que a Câmara Municipal de Itapevi, efetivamente procura motivar os cidadãos a envolver mais com o tramite do processo legislativo, a técnica orçamentária e a relevância dessa aproximação.

Neste estudo de caso, descrevemos o início da escola e seus respectivos objetivos e propomos uma entrevista para cidadãos que frequentaram cursos e palestras. Outras hipóteses para saber mais sobre estes assuntos é aprofundar mais sobre participação popular e poder local. É importante salientar, que não se propõem nenhum tipo de mudança, inovação ou solução, mas sim uma reflexão sobre o assunto com aspectos diferenciados que aborda o assunto e motivar estudos futuros.

REFERÊNCIAS

ASSUMPÇÃO, M. J. Contabilidade Pública. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2012.

BATAGLIA, M. J. **MBA - Controladoria na Gestão pública: Criando Valor para a Sociedade**. São Paulo: FIPECAFI-USP, 2005.

BLUMEN, A. *et al.* **Guia Municipal de Administração Pública**. São Paulo: Editora NDJ, 2006.

BRUDEKI, N. M.; BERNARDI, J. **Gestão de Serviços Públicos Municipais**. Curitiba: Intersaberes, 2013.

CARVALHO, Maria do Socorro Macedo Vieira de, TONET, Helena Correa. **Qualidade na administração pública**. Disponível em: "bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/download/8481/7224 – Acesso em: 20/06/2016.

COSSON, R. Escolas do Legislativo, escolas de democracia. Brasília: Ed. Câmara dos Deputados, 2008.

FONSECA F. C. P.; SANCHEZ, O. A. **GUIA: Mecanismos de Combate à Corrupção e de Apoio a Cidadania no Estado de São Paulo**. 3 ed. São Paulo: Cedec, 2001.

GOMES, F. B. **Elementos de Direito Administrativo**. Barueri: Manole, 2006.

McDANIEL, C.; GATES, R. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004..

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**. Edição completa. São Paulo: Atlas, 2006.

NETO, J. P. B. **Teoria da Administração**: Curso Compacto: Manual Prático para Estudantes & Gerentes Profissionais. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

PALADINI, E. P.; BOUER, G.; FERREIRA, J. J.A.; CARVALHO, M. M.; MIGUEL, P. A. C.; SAMOHYL, R. W.; ROTONDARO, R. G. **Gestão da Qualidade**: Teoria e Casos. 13. Ed. reform. e ampl. São Paulo: Saraiva 2002.

RODRIGUES, A. R.; RESTON, J.; GONÇALVES, M. F. R. **O Vereador e a Câmara Municipal**. São Paulo: Atlas, 2009.

TEIXEIRA, L. R. LEGISLATIVOS MUNICIPAIS: Tensões entre Representação e Participação. 2016. Disponível em http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/17400/Tese_VDeposito2_311016.pdf?sequence=1. Acessado em 06/12/2016.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de pesquisa em Administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

Associação Brasileira das Escolas do Legislativo e de Contas. Disponível em: <http://www.portalabel.org.br/sobre-a-abel> - Acessado em 26/11/2016.

CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a2/sp/i/itapevi/lei-ordinaria/2015/237/2369/lei-ordinaria-n-2369-2015-institui-a-escola-do-parlamento-doutor-osmar-de-souza-no-ambito-da-camara-municipal-de-itapevi?q=escola> - Acessado em: 20/06/2016.

APÊNDICE

Apêndice 1

Entrevista elaborada para alunos que frequentam a Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza.

Em sua opinião, atualmente o que lhe motiva a participar da Escola do Parlamento Doutor Osmar de Souza? A Escola do Parlamento pode contribuir para tomada de decisões do cidadão em relação ao Agente Público? Com isso, pode ocorrer qualidade nos serviços prestados pelo Poder Público?

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL GERAL - CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI

