

CASO PEDAGÓGICO

RELAÇÃO COM
O CIDADÃO

ipps_iscte

Melhores Políticas
Públicas

Incluir os cidadãos na conversa

ISBN 978-989-8990-29-7



9 789898 990297

Autores

Miguel Madeira
Manuel Baptista

Coordenação Científica

Pedro Dionísio

Este Caso Pedagógico baseia-se em situações reais e em entrevistas com especialistas. É um instrumento de formação que visa gerar discussão em sala de aula. A narrativa é ficcionada e não faz juízos de valor sobre a situação apresentada ou as ações dos intervenientes.

RESUMO

Renata Santos é diretora do Departamento de Comunicação da Câmara de um município com cerca de 20.000 habitantes.

A pedido do novo presidente, o seu departamento foi encarregue da tarefa de conduzir e desenvolver medidas que aumentassem a participação cívica dos cidadãos e fomentassem o seu envolvimento na tomada de decisão ao nível municipal. São abordados os temas de Comunicação Externa, Relação com o Cidadão, Orçamento Participativo e Prestação de Contas.

Tempo de leitura estimado
20 minutos

RELAÇÃO COM
O CIDADÃO

Incluir
os
cidadãos
na
conversa

Transparência e ousadia

Renata Santos focou o olhar no relógio da sala. Sabia que não era uma pessoa com muita criatividade e isso incomodava-a profundamente, achava que a tornava menos produtiva. Há cinco anos que era diretora do Departamento de Comunicação da Câmara Municipal e neste momento debatia-se com uma ambiciosa missão: o novo presidente tinha como uma das suas principais promessas eleitorais aumentar a participação cívica dos cidadãos e o seu envolvimento na tomada de decisão ao nível municipal.

O município tem cerca de 20.000 habitantes e as suas principais atividades económicas são na área dos serviços e comércio, servindo mais como dormitório da área metropolitana. Não havendo outras atividades de relevo no município (nomeadamente ao nível cultural), havia espaço para a dinamização de muitas iniciativas nesta área. Renata sabia desde o início que a tarefa não seria fácil. O fenómeno do desinteresse dos cidadãos pela “coisa pública” não era de agora e a relação entre cidadãos e administração pública é, muitas vezes, contenciosa, o que não facilita a tarefa. Sentia que precisava de ter as competências de um negociador no meio de um conflito. E um bocadinho mais de imaginação...

A crescente desconfiança dos cidadãos face às instituições políticas é patente um pouco por todo o país e pelo mundo, levando os cidadãos a assumir um papel de descrença e, em alguns casos, de total indiferença – o que se reflete no nível de abstenção em eleições, assistindo-se ao empobrecimento da relação entre o Estado e os governados. Com este panorama em mente, o presidente da Câmara tinha pedido ao Departamento de Comunicação que elaborasse propostas que aproximassem as pessoas da autarquia, esclarecendo-as acerca dos diferentes processos que decorrem na Câmara e incentivando o envolvimento da comunidade.

O tempo passava, mas a equipa de Renata ainda estava na fase de partir pedra. Um dos membros da equipa, João Luís, era formado em Ciência Política e tinha estudado bastante o fenómeno:

- Isto é um problema antigo, não é de agora – comentou.
- A taxa de abstenção nas últimas autárquicas também não é animadora, quase 49%, contra a média nacional de 45%... – referiu Renata.
- As pessoas não vão votar e as que votam não participam de outras formas. A literatura é extensa e os estudos apontam sempre para as mesmas causas: desconfiança, desinteresse ou puro desconhecimento – disse João.
- Proporcionar-lhes melhor informação poderia ser uma forma de lhes dar mais confiança e conhecimento – sugeriu Joana Ribeiro, outra funcionária do Departamento de Comunicação.

– Mas em que tipo de informações é que achas que as pessoas estão interessadas? O salário do presidente? Os contratos que a Câmara celebra com os fornecedores? – perguntou Renata.

– Ainda ontem apanhei um taxista que se queixava de que “pagava imensos impostos e não via para onde ia todo o dinheiro”. As pessoas querem saber para onde vai o dinheiro dos impostos – respondeu João.

– Acho que seria muito mais importante divulgar informações sobre as políticas que se estão a levar a cabo e os projetos futuros. Informar os munícipes sobre quanto é que a Câmara gasta em café não me parece a solução – ironizou Joana.

– Vamos lá recentrar esta discussão! – interveio Renata. – A ideia da divulgação de informações parece-me adequada, é uma maneira de as pessoas se sentirem mais próximas da Câmara e saberem que não temos nada a esconder. Agora, o tipo de informação que devemos divulgar é algo que tenho de ver com o presidente. Para já vou sugerir os relatórios e contas do município, no futuro poderemos considerar outros dados. Mas já que falamos em informações, como é que as divulgaríamos? Um portal? Uma secção no Boletim do Município que distribuimos por correio?

– Se publicarmos no boletim é para esquecer. Ninguém vai ler e é uma perda de tempo e dinheiro... Porque é que não criamos uma secção no próprio *site* da Câmara? – sugeriu Joana.

– E achas mesmo que as pessoas vão ligar a uma coisa que está no nosso *site*? – perguntou João.

– Muita gente segue a nossa página de Facebook... – argumentou Joana.

– Eu concordo mais com a sugestão da Joana. A divulgação poderia ser feita através do Facebook. A partir daí presumo que a informação começaria a correr de boca em boca. Mesmo assim, vou sugerir ao presidente ambas as opções a ver o que ele diz – rematou Renata.

Mal saiu da reunião, Renata dirigiu-se ao gabinete do presidente. Viu pela porta aberta que ele estava ao telefone, esperou que acabasse a chamada, pediu licença para entrar e instalou-se na cadeira diante da secretária:

– Ora viva, Renata, como está? – disse o presidente, no tom animado que costumava usar.

– Estou bem e o senhor presidente? – devolveu Renata.

– Ótimo... Então diga-me: como é que vai o nosso projeto para melhorar a relação com os munícipes?

– É isso que me traz aqui... A minha equipa esteve a pensar sobre o assunto e acreditamos que a forma de minimizarmos os problemas de desconfiança que os cidadãos têm para com as instituições políticas passa por uma palavra: transparência. Se as pessoas souberem, por exemplo, onde o dinheiro público é gasto, talvez isso crie maior confiança na comunidade e motive as pessoas a serem mais participativas – disse Renata numa tirada.

– Estou a ver. E já pensaram como é que isso seria operacionalizado? – perguntou o presidente.

– As informações poderiam ser disponibilizadas no *site* da Câmara, com um *link* na página inicial para ser de fácil acesso... também pensámos que poderiam ser divulgadas no Boletim Municipal ou no Facebook, mas gostaria de saber a sua opinião – disse Renata.

– Hmm... é assim: eu acredito que tem de haver aqui um compromisso com os cidadãos. O objetivo é fomentar uma transformação na mentalidade das pessoas e fazer com que se criem condições para a cidadania ativa. A questão da transparência de facto parece-me fundamental – afirmou o presidente.

– Ótimo... sendo assim, que tipo de informações acha que deveriam ser partilhadas num portal da transparência a criar? – perguntou Renata.

– Eu não tenho nenhum problema em partilhar quaisquer informações. Temos é de ver muito bem que informação é que pode ser partilhada do ponto de vista legal. Esta história da proteção de dados é, como sabe, uma valente dor de cabeça – respondeu o presidente.

– Os relatórios e contas não têm nenhum constrangimento legal... até já pensei no nome, o portal da transparência podia chamar-se “Saiba quanto custou” – disse Renata.

– Parece-me bem. Avancem! – aprovou o presidente.

Depois desta reunião, Renata e a sua equipa começaram a trabalhar no portal, em coordenação com o Departamento Informático e o Departamento de Contabilidade. Porém, era evidente que o projeto não seria suficiente para levar à mudança de mentalidades e a um maior envolvimento da comunidade: era necessário fazer mais.

Participação e cidadania

Na semana seguinte, Renata vasculhava o Facebook da Câmara Municipal – uma das responsabilidades do Departamento de Comunicação era a manutenção da página, a produção e publicação de *posts* e a resposta a comentários e dúvidas que surgiam, cujo número tinha vindo a aumentar desde que o portal “Saiba quanto custou” fora lançado. Enquanto navegava na página, houve um anúncio que alguém tinha partilhado que lhe chamou a atenção: era sobre a nova edição do Orçamento Participativo de outra autarquia.

O Orçamento Participativo (OP) é um programa que visa fomentar a participação dos cidadãos através da apresentação de projetos para a cidade ou escolas que depois são submetidos a votação. Os projetos mais votados são financiados e, em teoria, implementados. Porém, este programa tem revelado pouca adesão por parte da população a nível nacional, em grande medida pelo facto de muitos projetos não chegarem a ser executados, o que causa desmotivação em todos aqueles que tiveram interesse em participar e perderam tempo a conceber e fazer campanha pelo seu projeto.

Renata tinha ouvido o presidente mencionar a vontade de instituir um Orçamento Participativo Jovem (OPJ) na autarquia como parte de uma das suas promessas eleitorais, mas isso tinha, entretanto, sido posto de lado devido ao lançamento do projeto “Saiba quanto custou” e de outras responsabilidades. Como as pessoas tinham gostado da iniciativa do “portal da transparência”, seria interessante continuar este investimento, um dos pontos-chave do programa da Câmara Municipal. Ligou à chefe de gabinete do presidente e pediu uma reunião para discutirem o OPJ e outros projetos. No dia seguinte, ao início da manhã, Renata e o presidente já se encontravam reunidos:

– Sabe Renata, o sucesso do “Saiba quanto custou” deixou-me motivado. Os cidadãos reconhecem a importância de sermos transparentes e até estamos a ter reconhecimento fora de portas – começou o autarca.

– Ontem à noite quando estava a trabalhar na nossa página de Facebook lembrei-me do projeto do Orçamento Participativo Jovem de que o presidente tinha falado há uns tempos – disse Renata.

– Lembro-me perfeitamente. De facto, é uma ideia que ainda não tinha voltado a visitar... – disse o presidente. – Apesar de não termos orçamento para projetos muito caros, como é o caso de outras Câmaras Municipais, a nossa pode-se destacar pela capacidade de execução dos projetos. Dê por onde der, todos os projetos vencedores terão de ser executados. Essa deve ser a nossa imagem de marca.

– Visto que é um Orçamento Participativo Jovem, podíamos dinamizar ações de sensibilização junto dos jovens do concelho e nas redes sociais. Acho que isso ajudaria a garantir o seu envolvimento – sugeriu Renata.

– Parece-me bem. E quanto à divulgação, o que é que necessita de ser feito? – perguntou o presidente.

– Do ponto de vista do meu departamento, acaba por ser um pouco mais do mesmo: redes sociais, *website*... Também podíamos fazer uma campanha de divulgação junto das escolas e associações que existem no município – respondeu Renata.

– Ótimo! Acho que tem pernas para andar – concluiu o presidente.

Após a reunião, deu-se andamento ao projeto: definiu-se o enquadramento legal, verificou-se o orçamento necessário para o programa e foi publicado o edital. Após essas preparações, a equipa de comunicação ficou com a responsabilidade de publicitar o projeto como tinha sido acordado, fazendo a divulgação junto do público-alvo. A inscrição dos projetos só podia ser feita por pessoas individuais entre os 18 e os 35 anos de idade e só podia participar quem tivesse cartão de leitor da Biblioteca Municipal. O objetivo do programa não era apenas chegar aos projetos vencedores em si, mas todo o processo de criação de ideias e o estimular das relações entre as entidades locais e os cidadãos.

O OPJ começou pequeno, tendo tido apenas quinze candidaturas na primeira edição, com as cinco mais votadas a serem concretizadas. Passados três anos, chegou a distribuir um orçamento de 200 mil euros equitativamente para 20 projetos selecionados. Estes cobriam as áreas do desporto, cultura, mobilidade e espaços verdes. A taxa de execução dos projetos pela autarquia foi, desde o início, de 100%, como se pretendia.

No entanto, mesmo com estas iniciativas, os cidadãos ainda mostravam um grande desconhecimento em relação ao funcionamento da Câmara e das outras instituições democráticas. Não era só a participação que importava, era também necessária uma cidadania ativa. Para tal, a Câmara lançou duas iniciativas: o Manual Breve de Cidadania Local e a Semana Europeia da Democracia Local. Renata e a sua equipa ficaram encarregadas da escrita do manual.

Dias mais tarde, a equipa reuniu-se para discutir os planos para o manual. Após um pequeno debate entre todos, a solução que reuniu mais consensos foi a distribuição em formato digital e uma pequena edição em papel para distribuição física na biblioteca municipal, numa tentativa de chegar aos cidadãos que não têm acesso à internet ou redes sociais. Por outro lado, uma das sugestões que saiu da equipa foi a colocação de desenhos do tipo de banda desenhada juntamente com o texto, numa tentativa de tornar a leitura do manual mais agradável, em particular para os mais jovens ou desinteressados.

Após a apresentação de um *pitch* ao presidente e a subsequente aprovação, a equipa de Renata começou o laborioso trabalho da escrita e edição gráfica do manual. Ao fim de vários meses de trabalho, o produto final tinha 82 páginas cheias de informação, cor e *cartoons*. Os temas iam desde democracia e órgãos de soberania nacionais até ao funcionamento dos municípios e freguesias. O objetivo era simples: sensibilizar e educar os munícipes para a democracia.

Por outro lado, a Semana Europeia da Democracia Local consistia num “evento pan-europeu como tributo à Carta Europeia da Autonomia Local”, tendo como objetivos a mobilização dos cidadãos em torno do tema da democracia local. Este evento começou com um simples seminário de sensibilização e, com o passar do tempo, foi evoluindo: passados três anos reuniu cerca de 100 atividades realizadas, entre seminários, espetáculos de teatro e desafios ao longo de vários dias. Em conjunto com o manual, a Semana Europeia da Democracia Local foi um dos pilares do objetivo da Câmara de aproximar os cidadãos das instituições democráticas.

Quatro anos depois, a taxa de abstenção nas eleições autárquicas foi de 43%. Isto correspondeu a uma redução de 6% face às eleições anteriores e foi inferior à média nacional, de 45%. Apesar desta melhoria, ainda havia espaço para fazer mais e, por outro lado, vários cidadãos não tinham aderido às iniciativas promovidas. Porém, o presidente e a equipa de Renata nunca foram de baixar os braços. O investimento continua...

Casos Pedagógicos
sobre a Administração
Pública Portuguesa
é um projeto
dinamizado pelo
IPPS-Iscte