

## Minha Cidade, Meus Serviços: Conceitos e temáticas



### JOÃO MIGUEL LIMA

Sociólogo

Gerente de Estudos e  
Pesquisas

Em 2015, as ações do Observatório da Governança Municipal passaram a se orientar entre dois eixos temáticos: *Minha Cidade, Meus Serviços* e *Como estamos Governando?* Este *paper*<sup>3</sup> delinea os conceitos e as temáticas que orientam a agenda de ações da Gerência de Estudos e Pesquisas no eixo temático *Minha Cidade, Meus Serviços*. Argumenta-se pela realização de pesquisas aplicadas para desenhar perfis da população e conhecer seus níveis de satisfação com serviços municipais; dessa maneira, com dados qualificados, busca-se contribuir o aprimoramento de serviços, visando o bem-estar da população.

### 1. CONCEITOS

Criado em dezembro de 2014<sup>4</sup>, o Observatório da Governança Municipal tem desenvolvido uma agenda de ações baseada na geração e na gestão de conhecimento para a melhoria da governança municipal na cidade de Fortaleza. Mas o que queremos dizer com governança?

Governança advém do termo em inglês *governance*, que foi amplamente difundido a partir dos anos 1990, fazendo que outros países adotassem e traduzissem o termo. Ao discutir as possibilidades de tradução da palavra para o castelhano e o catalão, o espanhol Amadeu Solà (2001) traçou os sentidos da palavra em língua inglesa em torno de três discussões: a) governança corporativa, relativa à responsabilidade pública de um governo e *accountability*; b) boa governança, que se diferencia de governabilidade,

<sup>3</sup> Esta é uma versão revisada de um trabalho de mesmo título, apresentado em 30 de setembro de 2015, no Workshop do Observatório, realizado no Salão de Atos do Paço Municipal, Prefeitura Municipal de Fortaleza.

<sup>4</sup> Lei complementar nº 0184, de 19 de dezembro de 2014, publicada no Diário Oficial do Município de Fortaleza de nº 15.429.



**GOVERNANÇA É  
COMPREENDIDA  
COMO UM AMBIENTE  
EM QUE AS PAUTAS  
PARA A TOMADA DE  
DECISÃO SÃO FRUTO  
DE NEGOCIAÇÕES,  
DISPUTAS, CONFLITOS  
E CONSENSOS  
COTIDIANAMENTE  
PRODUZIDOS ENTRE  
INSTITUIÇÕES E  
SOCIEDADE CIVIL**

como uma competência de um governo em tomar decisões e realizá-las com efetividade; e c) governança em rede, como um modelo novo do mundo globalizado, em que governança ultrapassa os limites institucionais de um governo, pensando as práticas de poder em relações dinâmicas (e menos como estruturas) entre governo, sociedade civil e setor privado, orientados por marcos globais.

A brasileira Tania Zapata (2009) propôs uma concepção que poderíamos associar à noção de governança em rede ressaltada por Solà (2001), porém localizada e “operacionalizável”. Trata-se “de um novo contexto em que as decisões estratégicas são produto de uma pauta de concertação entre as instituições e a sociedade” (ZAPATA, 2009, p. 02).

Compreende governança como um ambiente em que as pautas para a tomada de decisão são fruto de negociações, disputas, conflitos e consensos cotidianamente produzidos na relação entre as instituições e a sociedade civil. A concertação – os ajustes para a decisão de um ponto comum – em torno de pautas é atravessada, portanto, de relações de poder.

E qual é o impacto de ações em torno da governança na cidade – e mais especificamente na cidade de Fortaleza? Para responder a essa questão, o Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos (UN-HABITAT) tem promovido a noção de governança urbana. Em 2002, o UN-HABITAT propôs a definição de governança urbana como:

*[...] o somatório das muitas maneiras com que indivíduos e instituições públicas e privadas planejam e gerenciam assuntos comuns da cidade. É um processo contínuo que acomoda interesses conflitantes e diversos, a partir do qual uma ação cooperativa pode ser tomada. Essa ação envolve instituições formais, coletivos informais e o capital social dos cidadãos<sup>5</sup>. (UN-HABITAT/CAMPAIGN SECRETARIAT, 2002)*

Nesse sentido, governança urbana envolve necessariamente as noções de conflito<sup>6</sup> e de capital social, e refere-se a um processo contínuo capaz de acomodar interesses diversos para a tomada de ações.

Lidar com conflito é particularmente desafiador, considerando-o como uma divergência que emerge quando as partes têm interesses opostos a respeito de uma dada

5 Tradução do autor a partir do original: “Urban governance is the sum of the many ways individuals and institutions, public and private, plan and manage the common affairs of the city. It is a continuing process through which conflicting or diverse interests may be accommodated and cooperative action can be taken. It includes formal institutions as well as informal arrangements and the social capital of citizens”.

6 Os mapeamentos colaborativos realizados pelo Projeto Fortaleza 2040, na fase “Fortaleza que Temos”, identificaram, a partir das experiências de moradores, conflitos existentes em diversos bairros da cidade (FORTALEZA 2040, 2015). Essa atividade, realizada entre os meses de março e junho de 2015, constitui relevante contribuição para processos de identificação de fenômenos e de atores sociais que podem ser envolvidos em pautas de concertação para a tomada de decisão.



**O OBSERVATÓRIO  
RECONHECE AS  
POSSIBILIDADES  
DESIGUAIS DE  
INFLUENCIAR  
PROCESSOS DE  
TOMADA DE DECISÃO  
COMO UM DESAFIO EM  
ABERTO**

questão, como define Dean Pruitt (1998). Mas os conflitos, embora sejam os acontecimentos mais intensos entre forças contrárias, são constitutivos da vida social, possibilitando renovação de laços e formação de alianças, como refletiu Georg Simmel (2002).

Esse processo deve ser construído e, para tanto, deve ser compreendido como um “software” que possibilita o funcionamento do “hardware” urbano, como um “ambiente propício [...] para responder às necessidades dos cidadãos” (UN-HABITAT, 2015, p. 1). Nessa concepção, as cidades:

*[...] precisam incluir mais e mais vozes para responder aos desafios da governança urbana. Uma governança urbana efetiva requer uma relação mais sofisticada, com responsabilidades claramente designadas, forte colaboração entre diferentes níveis de governo (governança em múltiplos níveis), e meios regulares e mais criativos de interação com a sociedade civil. (UN-HABITAT, 2015, p. 4)<sup>7</sup>*

Pensando com Bourdieu (1987), poder é compreendido como espaços de relações de força entre agentes providos de recursos e poderes desiguais – na terminologia do autor, são os diferentes tipos de capital<sup>8</sup>. Trazendo para a nossa realidade, estamos nos referindo às possibilidades desiguais de influenciar processos de tomada de decisão. O Observatório da Governança Municipal reconhece tais assimetrias de poder como um desafio em aberto, sem respostas prontas. Trata-se de reconhecer que (1) as dinâmicas sociais são complexas e que estão em transformação; (2) tomar decisões em meio a essa complexidade demanda processos de geração e gestão de conhecimento especializado e sensível; e (3) que estas mesmas decisões, quando envolvem a coisa pública, precisam gerar valor público<sup>9</sup> em processos de tomada de decisão que acomodem interesses conflitantes e diversos, a partir de redes sociais informais, coletivos emergentes e grupos institucionalizados que movimentam os debates na cidade.

Para influenciar a boa tomada de decisão na gestão pública municipal, em concertação com a sociedade civil, o Observatório faz da gestão de conhecimento a sua atividade principal, através da realização de pesquisas de perfis, satisfação e percepção

---

7 Tradução do autor a partir do original: “Cities need to include more and more voices to respond to the challenges of urban governance. Effective urban governance requires a more sophisticated relationship with clearly assigned responsibilities, a stronger collaboration between different levels of government (multi level governance), and regular and more creative means of interaction with civil society.

8 Na teoria de Bourdieu (1978), conhecer a distribuição de capitais num dado recorte de tempo representa a estrutura imanente do mundo social, ou seja, não se começa “do zero”; o mundo social se constrói sobre a partir de suas próprias condições. O autor compreende que os agentes mobilizam capitais, como o capital econômico (propriedades, herança, renda) e o capital cultural (disposições de mente e corpo que são transmitidas, bens culturais como pinturas e livros, qualificações educacionais) na vida social.

9 Entendemos valor público como a “[...] melhoria das condições de vida da população, com equidade, [...] com acesso generalizado a bens e serviços que produzem bem-estar. Gera-se valor público quando a pobreza diminui, e a educação e a saúde melhoram. Em geral, a satisfação das necessidades humanas não é obtida de forma imediata e direta senão como resultado de um processo de investimento de recursos que gere distribuição de bens em cadeia.” (BERRETTA & KAUFMANN, 2011) (Tradução do autor).



O ENFOQUE ESTÁ EM COMPREENDER AS EXPECTATIVAS E DEMANDAS, BEM COMO AS DINÂMICAS SOCIAIS DOS SUJEITOS QUE USAM OS SERVIÇOS MUNICIPAIS

de bem-estar – no eixo *Minha Cidade, Meus Serviços* e da construção de um banco de dados sensível e confiável a partir de processos de governança de dados da gestão – no eixo *Como estamos Governando?* – para auxiliar nas pautas de concertação. Busca-se, portanto, contribuir para a execução de políticas e serviços que atendam às demandas e necessidades da população com efetividade, garantindo bem-estar.

Um dos caminhos propostos se dá pela realização de estudos e pesquisas, que são responsabilidade da Gerência de Estudos e Pesquisas no eixo temático *Minha Cidade, Meus Serviços*, a fim de conhecer a diversidade das experiências cotidianas relacionadas aos serviços municipais nos territórios da cidade.

## 1.2. Minha Cidade, Meus Serviços

Para que políticas públicas e serviços sejam ofertados de forma adequada, é necessário conhecer quem os utiliza, suas demandas, seus anseios, suas expectativas, seus valores. Falamos, portanto, de perfis de usuários. Esta é a premissa básica do eixo *Minha Cidade, Meus Serviços*.

Conhecer os perfis de usuários de serviços da Prefeitura é pertinente para a governança municipal na medida em que esse dado é vinculado aos níveis de satisfação que eles têm com os serviços municipais que demandam e utilizam. Nesse sentido, no eixo *Minha Cidade, Meus Serviços*, o Observatório procura modos de contribuir para a efetivação da cidadania, que toca necessariamente na noção de direito à cidade, compreendendo-a como um direito à vida urbana (LEFEBVRE, 2001), ao usufruto das oportunidades e estruturas na cidade.

Mas a cidade não é vivida como um todo homogêneo (BARREIRA & MATTOS, 2014). A experiência urbana cotidiana é atravessada por marcadores sociais e práticas diversas, como classe econômica, local de moradia, cor/etnia, lazer etc. Nesse sentido, com Haesbaert & Limonad (2007), compreende-se território como a espacialização de relações sociais e históricas de poder, perpassada pela dimensão subjetiva dos cidadãos. Portanto, para a formulação e realização de pesquisas, bem como para a aplicabilidade das recomendações de aprimoramento de serviços, os territórios exercem relevante influência.

O enfoque está em compreender as expectativas e demandas, bem como as dinâmicas sociais dos sujeitos que usam os serviços municipais, conhecer seus níveis de satisfação, e, com esses dados, contribuir para a efetividade e a qualidade dos serviços, garantindo, em última instância, o maior objetivo do trabalho na gestão pública: o bem-estar dos cidadãos.

## 1.3. Pesquisas aplicadas

Estudos e pesquisa são mecanismos de conhecimento e descoberta, reflexão e ponderação. Com relação às políticas públicas e aos serviços municipais, estudos e pesquisas – de abordagens qualitativa e quantitativa – são importantes na medida em que trazem novos dados sobre acolhimento por parte dos servidores, qualidade dos serviços e critérios de valoração dos usuários.



**O OBSERVATÓRIO  
TRABALHA COM  
DUAS DISCUSSÕES  
TRANSVERSAIS: A  
CLASSE C COMO UM  
FENÔMENO SOCIAL  
EMERGENTE E A  
PERCEPÇÃO DE BEM-  
ESTAR E QUALIDADE  
DE VIDA**

Para que os estudos e as pesquisas possam contribuir para a governança, faz-se necessário adotar uma perspectiva aplicada, ou seja, ter como premissa a geração de um impacto, de uma intervenção ou de uma ação, de modo a aplicar o conhecimento produzido para aprimorar serviços e políticas.

Tendo em mãos os pontos positivos e críticos dos serviços municipais, espera-se influenciar a reorientação de, e o (re)desenho de políticas e serviços para a boa governança e o bem-estar da população. Os níveis de satisfação com serviços municipais são uma maneira de a sociedade civil dar indicativos de seus interesses para a gestão pública. Têm o potencial de orientar e reorientar ações, projetos, políticas e recursos públicos, em relação com os anseios e as percepções da sociedade civil.

## 2. TEMÁTICAS

A governança envolve uma conexão entre os cidadãos, os serviços municipais e os territórios da cidade – em Fortaleza, é relevante incorporar a dimensão da pobreza e da desigualdade de acesso a serviços. Por um lado, essa conexão nos traz a noção de direito à cidade para a discussão; por outro, demanda uma compreensão da pobreza como multidimensional. Conforme ressalta um relatório do Banco Mundial (NARAYAN et al, 1999), há aspectos subjetivos que impactam o bem-estar dos mais pobres, para além dos fatores unicamente econômicos, tais como a sensação de falta de influência nas decisões políticas e os laços sociais com a vizinhança.

É nesse sentido que o Observatório trabalha atualmente com duas discussões transversais: a) Classe C, como um fenômeno social emergente<sup>10</sup>, ainda em transformação, que demanda mais conhecimentos; e b) a percepção de bem-estar e qualidade de vida<sup>11</sup>. Essas duas discussões perpassam os temas que o Observatório tem discutido para a realização de pesquisas de perfil e satisfação, tais como na temática de saúde, com foco nas unidades básicas de saúde.

Em paralelo, na Gerência de Estudos e Pesquisas são desenvolvidos estudos que contribuem para o seu próprio trabalho. São produções internas de estudo conceitual, de identificação de experiências e de mapeamento de produções, que visam a incrementar o embasamento teórico e metodológico da equipe em temáticas que o Observatório considera estratégicas para a cidade e a região metropolitana.

Esse trabalho foi iniciado em maio de 2015, com um levantamento de observatórios sociais existentes no Brasil. Paula Bessa Braz produziu o *paper* “Observatórios – Concepções e Modos de Conhecer”<sup>12</sup>, que tece uma discussão conceitual sobre o surgimento dos observatórios e suas propostas, bem como os diferenciais propostos pelo

10 Neste tema, recomendamos a leitura de Abílio (2011); Barros et al (2011); PNUD (2014)

11 Para conhecer as experiências internacionais de construção de índices de felicidade e bem-estar, recomendamos a leitura de Delhey e Kroll (2012).

12 Este trabalho foi apresentado via conferência Skype por Paula Braz no V Seminário Observatórios, Metodologias e Impactos: Dados e Participação, dia 29 de setembro de 2015, sob o título de “Observatório: modos de conhecer”. Seminário foi realizado na Unisinos, em São Leopoldo-RS.



**É IMPRESCINDÍVEL CONSIDERAR OS RISCOS DE EXCLUSÃO DIGITAL E AS POTENCIALIDADES DE INOVAÇÃO NESTE PROCESSO EM CURSO DE DESLOCAMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL PARA AS INTERFACES WEB**

Observatório da Governança Municipal.

Com a intenção de aprofundar as discussões desse estudo, Paula Bessa Braz construiu o *paper* “O Pensar e o Agir – A Pesquisa no Observatório”, que aborda métodos de pesquisa aplicada, com destaque para a pesquisa-ação, modalidade de pesquisa adotada pelo Observatório por aliar reflexão, conhecimento empírico e propostas de intervenção.

O terceiro estudo desenvolvido abordou o fenômeno social da chamada classe C, um segmento social que utiliza serviços públicos da Prefeitura e está passando por transformações em suas práticas de consumo e em seus valores. Explorando relatórios governamentais, artigos acadêmicos e pesquisas contratadas por empresas de publicidade, Lara Saraiva elaborou o *paper* “Classe C: a nova cara do Brasil”, para identificar as produções que visam a compreender não apenas as condições de vida e o poder de compra desse segmento populacional, mas, em especial, seus desejos e suas expectativas de futuro, procurando traçar perfis subjetivos.

Estudos atualmente em desenvolvimento no Observatório versam sobre os modos de fazer pesquisa no virtual, abrangendo websites, abordagens metodológicas de Antropologia e softwares que possam contribuir para pesquisas on-line. A utilização da Internet por diversos segmentos sociais tem modificado práticas cotidianas e formas de obter e produzir conhecimento – e poderá trazer mais mudanças no futuro. Na medida em que política e mercado se “digitalizam”, o fenômeno do digital divide ou abismo digital tem o potencial de impactar a governança de maneira crescente. Acessar ou não acessar a Internet, e mesmo a qualidade e a velocidade desse serviço são elementos que provocam assimetrias de usufruto do “novo direito humano”<sup>13</sup>.

Portanto, é imprescindível considerar os riscos de exclusão digital e as potencialidades de inovação neste processo em curso de deslocamento de serviços públicos e mecanismos de participação social para as interfaces web.

Pesquisas com juventudes urbanas, por exemplo, devem considerar a inclusão de procedimentos metodológicos via web, uma vez que as gerações mais novas crescem de forma mais “online” que as gerações anteriores. Constituem suas subjetividades e amizades entre a Internet e a rua, assim como a prática política têm se dado de novas formas, com reclamações individuais, petições coletivas, *hashtags*, fóruns virtuais e mobilizações de rua (MALINI e ANTOUN, 2013).

Há softwares já disponíveis no mercado que possibilitam análises de discussões e modos de pensar de grupos, organizações e coletivos, tais como Gephi e os pacotes da empresa *Cognitive Edge*, que serão apresentados a seguir. O *software* livre Gephi permite a criação de visualizações gráficas de redes sociais a partir, por exemplo, de dados de plataformas online de redes sociais, possibilitando a identificação de clusters

---

<sup>13</sup> A compreensão do acesso à Internet como um direito humano tem sido desenvolvida em diversas partes do mundo. Dentre elas, citamos três experiências: o Marco Civil da Internet, promulgado em 2014 no Brasil, as atividades da Fundação World Wide Web, capitaneada por Tim Berners-Lee, um dos pioneiros da Internet, e a Declaração Africana de Direitos e Liberdades na Internet, escrita em 2014.





O PROCESSO DE REALIZAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS ENVOLVE CONTATOS E REUNIÕES COM AS PARTES ENVOLVIDAS, SEJAM SETORES POPULARES E/OU EMERGENTES, ÓRGÃOS DA PREFEITURA OU EMPRESAS”

e palavras mais recorrentes, assim como de redes sociais organizacionais.

A *Cognitive Edge*, coordenada por Dave Snowden, tem despontado como líder internacional em geração de conhecimento sensível a partir de narrativas em ambientes organizacionais. O *software SenseMaker* possibilita a criação de perfis e mapas mentais que organizam valores, posicionamentos e modos de tomar ações. Em setembro, a equipe da Gerência de Estudos e Pesquisas se dedicou a conhecer o software e seus métodos específicos, culminando na produção de um relatório descritivo sobre suas possibilidades e os casos em que foram utilizados.

### 3. AGENDA DE AÇÕES

Como realizar esses projetos? Enquanto os estudos em grande parte são realizados internamente, na Gerência de Estudos e Pesquisas, as pesquisas vão exigir equipes de campo e organização específicas.

O processo de realização de estudos e pesquisas envolve contatos e reuniões com as partes envolvidas, sejam setores populares e/ou emergentes, órgãos da Prefeitura ou empresas. Envolve também, nesse processo, a formulação de questões de pesquisa com base em evidências empíricas consistentes.

O conhecimento gerado servirá de suporte para a produção de relatórios com análises situacionais e recomendações de aprimoramento de serviços. A relevância desse trabalho pode ser enriquecida em reuniões para a formação de uma agenda de cooperação com órgãos da Prefeitura, como ouvidorias e conselhos setoriais das secretarias, e com os projetos desenvolvidos dentro do IPLANFOR, como o Projeto Fortaleza 2040, da Diretoria de Planejamento (DIPLA), e as reuniões dos comitês das Zonas Especiais de Interesse Social (ZEIS), organizadas pela Diretoria de Articulação e Políticas Públicas (DIART). Tais iniciativas contribuem para a governança municipal, e caberá ao Observatório a realização de visitas e discussões com esses setores a fim de constituir uma agenda de cooperação.

O Observatório, a partir das produções do eixo temático Minha cidade, Meus Serviços, pode contribuir com a) a elaboração de diagnósticos situacionais de perfis de usuários e de servidores, envolvendo setores da sociedade civil, que podem influenciar na remodelação de programas e serviços; b) relatórios de recomendações de aprimoramento de serviços e de incorporação de boas práticas; e c) a realização de ações cooperativas com órgãos setoriais da Prefeitura.

Espera-se, desta maneira, contribuir para o cumprimento da missão do Observatório e do IPLANFOR para a construção coletiva de uma cidade acolhedora, mais justa e bem cuidada, para o bem-estar da população de Fortaleza.

#### Referências Bibliográficas

ABILIO, Ludmila C. A nova classe média vai ao paraíso?. In: Anais da II Conferência Nacional do Desenvolvimento. Brasília: 2011. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/code2011/chamada2011/pdf/area11/area11-artigo7.pdf>>. Acesso em 27 jun. 2015.

BARREIRA, I. & MATTOS, G. The city as an object of research: microsociology of urban spaces in Bra-

zil. *Current Urban Studies*. V. 2, n. 2, 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.4236/cus.2014.22013>>. Acesso em: 18 nov. 2015.

BARROS, R. et alii. A nova classe média brasileira: desafios que representa para a formulação de políticas públicas. Brasília: Secretaria de Assuntos Estratégicos, 2011. Disponível em: <<http://goo.gl/EuiqgP>>

BERRETTA, N. & KAUFMANN, J. La planificación orientada a resultados. Módulo 2. Gestión para resultados en el desarrollo en gobiernos subnacionales. Washington, DC: BID; INDES; PRODEV, 2011.

BOURDIEU, Pierre. The forms of capital. In: KARABEL, J. & HALSEY, A. H. (eds.). *Power and ideology in education*. Oxford: Oxford University Press, 1978, pp. 511-534. Disponível em: <<http://faculty.georgetown.edu/irvinem/theory/Bourdieu-Forms-of-Capital.pdf>>. Acesso em 18 set. 2015.

DELHEY, J. & KROLL, C. A 'happiness-test' for the new measures of national well-being: How much better than GDP are they? WZB Discussion Paper SP I 2012 201, Junho 2012. Disponível em: <<http://econstor.eu/bitstream/10419/60235/1/720093910.pdf>>. Acesso 03 mar. 2015.

FORTALEZA 2040. Revista Fortaleza 2040: o olhar dos moradores. Edições IPLANFOR. Série Fortaleza 2040. V. 3, n. 1. Fortaleza: Prefeitura Municipal de Fortaleza, 2015. Disponível em: [http://fortaleza2040.fortaleza.ce.gov.br/site/assets/files/publications/fortaleza2040\\_revista-fortaleza-olhar-dos-bairros\\_15-09-2015.pdf](http://fortaleza2040.fortaleza.ce.gov.br/site/assets/files/publications/fortaleza2040_revista-fortaleza-olhar-dos-bairros_15-09-2015.pdf). Acesso em: 18 set. 2015.

HAESBAERT, R., & LIMONAD, E. O território em tempos de globalização. Etc, Espaço, Tempo e Crítica, n. 2, vol.1, 2007. Pp. 39-52. Disponível em: <[http://www.uff.br/etc/UPLOADS/etc%202007\\_2\\_4.pdf](http://www.uff.br/etc/UPLOADS/etc%202007_2_4.pdf)>. Acesso em 18 nov. 2015.

LEFEBVRE, Henri. O direito à cidade. São Paulo: Centauro, 2001.

MALINI, F. e ANTOUN, H. A internet e a rua: ciberativismo e mobilização nas redes sociais. Porto Alegre: Sulina, 2013. Disponível em: <<http://ainternetearua.com.br/download/a-internet-e-a-rua-online-pdf/>>.

NARAYAN, D. et al. *Voices of the Poor: Can Anyone Hear Us?* Nova York: Oxford University Press, 1999. Disponível em: <<http://siteresources.worldbank.org/INTPOVERTY/Resources/335642-1124115102975/1555199-1124115187705/vol1.pdf>>. Acesso em 12 ago. 2015.

PNUD Uruguay. Clases medias em Uruguay: entre la consolidación y la vulnerabilidad. El futuro en foco - Cuadernos sobre desarrollo humano. 06. Montevideu: 2014. Disponível em: <<http://www.uy.undp.org/content/dam/uruguay/docs/cuadernosDH/cuadernodh06/undp-uy-cuadernodh06-2015.pdf>>. Acesso em 01 jul. 2015.

PRUITT, Dean G. Social conflict. In: GILBERT, D. T.; FISKE, S. T. & LINDZEY, G. (Orgs.). *The handbook of Social Psychology*. 4 ed. Nova York: McGraw-Hill, 1998. Pp. 470- 502.

SIMMEL, Georg. The sociology of conflict. *American Journal of Sociology*. Vol. 9, 4. Chicago: The University of Chicago Press, 2002. Disponível em: <<http://www.d.umn.edu/cia/faculty/jhamlin/4111/Readings/SimmelConflict1.pdf>>. Acesso em 18 nov. 2015.

SOLÀ, Amadeu. Governança i governabilitat: una proposta terminològica. *Revista de Llengua i Dret*. N. 35. Barcelona: 2001. Disponível em:

<[http://www10.gencat.net/eapc\\_rld/revistes/revista.2008-09-19.5848911738/Governanca\\_i\\_governabilitat\\_\\_una\\_proposta\\_terminologica/ca/at\\_download/adjunt](http://www10.gencat.net/eapc_rld/revistes/revista.2008-09-19.5848911738/Governanca_i_governabilitat__una_proposta_terminologica/ca/at_download/adjunt)>. Acesso em 28 maio 2015.

UN-HABITAT/CAMPAIGN SECRETARIAT. Concept paper: Global Campaign on Urban Governance. 2 ed. Nova York: UN-HABITAT, 2002. Disponível em: <<http://mirror.unhabitat.org/pmss/getElectronicVersion.aspx?nr=1537&alt=1>>. Acesso em 21 set. 2015.

UN-HABITAT. Habitat III – Issue papers 6 – Urban Governance. Nova York: UN-HABITAT, 2015. Disponível em: <[http://unhabitat.org/wp-content/uploads/2015/04/Habitat-III-Issue-Paper-6\\_Urban-Governance.pdf](http://unhabitat.org/wp-content/uploads/2015/04/Habitat-III-Issue-Paper-6_Urban-Governance.pdf)>. Acesso em 16 set. 2015.

ZAPATA, Tania. (2009). A importância da nova governança para construir uma outra cultura política no Brasil. In: \_\_\_\_\_. (Org). *Desenvolvimento Local e a Nova Governança*. Pernambuco: Livro Rápido – Elógica. Pp. 201-229. Disponível em: <[http://www.fortaleza.ce.gov.br/sites/default/files/u2544/a\\_nova\\_governanza.pdf](http://www.fortaleza.ce.gov.br/sites/default/files/u2544/a_nova_governanza.pdf)>. Acesso em 02 ago. 2015.







**Prefeitura de  
Fortaleza**  
Instituto de Planejamento  
de Fortaleza