



Escola de Sociologia e Políticas Públicas (ESPP)

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

O modelo de Proximidade dos serviços públicos prestados às populações: a satisfação nos serviços prestados pela Gebalis e o Gabinete de Bairro da Alta de Lisboa

Jaquelina Nascimento Sequeira

Tese especialmente elaborada para a obtenção do grau de

Mestre em Administração Pública

Orientador:

Doutor David Ferraz, Professor Auxiliar

Co-orientadora:

Doutora Sónia Cardoso Pintassilgo, Professora Auxiliar

Outubro, 2019

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO 1: O ESTADO PROVIDÊNCIA - DEFINIÇÃO, A SUA ORIGEM E O CONTRIBUTO PARA O SURGIMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE HABITAÇÃO	3
1.1. O Estado Providência e o seu papel nas Políticas Sociais de Habitação	3
1.2. As Políticas Públicas de Habitação	7
CAPÍTULO 2. A GEBALIS E O SEU CONTRIBUTO PARA UM ATENDIMENTO PÚBLICO MAIS PRÓXIMO	14
2.1. Gebalis.....	14
2.2. Os Gabinetes de Bairro e a questão da proximidade no atendimento	14
2.3. A satisfação nos serviços prestados pelos Gabinetes	16
2.4. Participação dos cidadãos	18
CAPÍTULO 3: DO DESENHO DA INVESTIGAÇÃO AOS RESULTADOS	21
3.1. Metodologia.....	23
3.1.1- Métodos de Recolha de Informação e análise de informação.....	23
3.2- Amostragem	24
3.2.1. O Gabinete de Bairro Alta de Lisboa.....	24
CAPÍTULO 4: TRATAMENTO E DISCUSSÃO DE DADOS	27
4.1. Tratamento de dados.....	27
4.1.1. Caracterização dos inquiridos	27
4.2. Discussão de dados.....	30
4.2.1. Satisfação perante os pedidos realizados pelos utentes do Gabinete da Alta de Lisboa	30
4.2.2. A Participação dos utentes	34
CONCLUSÃO.....	35
BIBLIOGRAFIA	37
FONTE	40
LEGISLAÇÃO	40
ANEXOS	i
Anexo 1. Inquérito sobre a satisfação dos serviços prestados pelos Gabinetes de bairro	iii
Anexo 2. Quadros de frequências e estatísticas correspondentes à idade dos inquiridos e a relação de parentesco com o titular/arrendatário	ix
Anexo 3 .CV	xi

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1.1. Direitos de cidadania em Portugal	5
Quadro 1.2. Arrendamento versus habitação	11
Quadro 2.1. Cliente- cidadão: diferentes lógicas sobre direitos e deveres	17
Quadro 3.1. Operacionalização das Hipóteses de Trabalho	22
Quadro 3.2. Constituição dos Bairros da Alta de Lisboa Sul e Alta de Lisboa Centro	24
Quadro 4.1. Titular / arrendatário da habitação (%)	27
Quadro 4.2. Relação entre a variável Sexo e a variável Grau de satisfação do pedido Atualização do agregado	30
Quadro 4.3. Relação entre as variáveis Estado Civil e Grau de satisfação do pedido de Atualização de agregado.....	35
Quadro 4.4. Relação entre a variável Sexo e o Grau de de satisfação da Proposta de obras	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Gabinetes de Bairro geridos pela Gebalis na cidade de Lisboa	16
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1. Inquiridos, por sexo (%).....	27
--	----

Gráfico 4.2. Estado Civil dos inquiridos (%).....	29
---	----

Gráfico 4.3. Habilitações Literárias dos inquiridos (%).....	29
--	----

RESUMO

A existência da Administração Pública é responder às necessidades dos cidadãos. Dessa forma cria mecanismos, sobretudo de proximidade, de forma a dar uma melhor resposta e uma atenção mais contínua à população.

A presente dissertação faz um estudo de como uma empresa municipal, a Gebalis - Gestão do Arrendamento da Habitação Municipal de Lisboa, EM, SA., através de um mecanismo inovador no nosso país, baseado em critérios de proximidade, que permite a gestão social, patrimonial e financeira dos bairros realizada pelos Gabinetes de Bairro, dá prioridade aos residentes dos bairros geridos por si. Para a sua análise foi escolhido o Gabinete da Alta de Lisboa.

A dissertação está dividida em três partes. Na primeira, falamos do surgimento do Estado Providência e como contribuiu para a existência de Políticas sociais, tendo como foco as Políticas de Habitação Social. Na segunda parte, falamos do surgimento da Gebalis, da questão da proximidade através dos Gabinetes e da participação dos cidadãos. Na última parte, fazemos uma análise empírica mais detalhada, de forma a obtermos ilações deste estudo que nos propusemos realizar.

Palavras-Chave:

Administração Pública; Estado Providência; Planos de Fomento; Políticas de Habitação, Satisfação, Participação, Gebalis, Gabinete da Alta de Lisboa.

ABSTRACT

The existence of public administration is to respond to the needs of citizens. In this way it creates mechanisms, especially proximity, in order to give a better response and a more continuous attention to the population.

This dissertation makes a study of how a municipal company, Gebalis - Gestão do Arrendamento da Habitação Municipal de Lisboa, EM, SA, tries in its organization to give priority to the residents of the neighborhoods managed by it, through an innovative mechanism in our country, based on proximity criteria, which allows social management, of the neighborhoods' financial and equity management by the Neighborhood Offices. For its analysis, the Alta de Lisboa Office was chosen.

The dissertation is divided into three parts. In the first, we talk about the emergence of the Welfare State and how it contributed to the existence of social policies, focusing on social housing policies. In the second part, we talk about the emergence of Gebalis, the issue of closeness through the Cabinets and citizen participation. In the last part, we make a more detailed empirical analysis, in order to obtain lessons from this study that we set out to undertake.

Keywords:

Public Administration; Welfare State; Promotion Plans; Housing, Satisfaction, Participation, Gebalis, Alta de Lisboa Office.

AGRADECIMENTOS

Ao longo deste processo de estudo e de pesquisa é importante deixar algumas palavras de agradecimento e de reconhecimento a quem esteve presente na sua construção. Inicialmente, um agradecimento especial ao Professor Doutor Juan Mozzicafreddo pelo conhecimento transmitido, por todos os sábios conselhos e por todas as conversas enriquecedoras, que serviram de inspiração para o desenvolvimento desta dissertação.

Um grande agradecimento aos meus orientadores, a Professora Sónia Cardoso Pintassilgo e o Professor David Ferraz, pela disponibilidade que sempre tiveram, pelas palavras de motivação ao longo deste processo e por toda a ajuda, que foi imensa.

Agradecer também à Gebalis - Gestão do Arrendamento da Habitação Municipal de Lisboa, EM, SA, na pessoa da Doutora Marta Santos e na Doutora Maria Inês Vale Cesár, pela disponibilidade e acessibilidade na recolha de informação sobre a empresa, na troca de opiniões e de novas ideias. E ainda, ao Gabinete de Bairro da Alta de Lisboa, como também aos seus utentes que fizeram parte deste estudo através do meu inquérito.

INTRODUÇÃO

A habitação é um direito social previsto no art.º 65 da Constituição Portuguesa. De forma a poder garantir este direito a todos os cidadãos, o Estado tinha que programar e executar políticas de intervenção nessa área. Este tipo de políticas, no nosso país, só surgiu durante a implementação do Estado Providência.

A ideia de existir uma “casa para todos” surge, porque o nosso país era caracterizado pela pouca intervenção estatal no setor imobiliário, existindo assim um predomínio da propriedade privada neste setor, ou seja, uma relação pouco equitativa entre a oferta e a procura. A oferta não correspondia ao que era expectável, existia uma percentagem muito baixa de habitação social, em comparação com os outros países da União Europeia. Esta realidade altera-se quando há a criação do Programa Especial de Realojamento (PER) através do Decreto-Lei n.º 163/93 de 7 de Maio (última alteração - Decreto-Lei n.º 271/2003, de 28 de Outubro), que visava a erradicação das barracas nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto e consequentemente a construção, aquisição e o realojamento de famílias residentes nessas barracas.

Com este Programa, os municípios passaram a ter uma forte intervenção, na produção física do alojamento, quer depois na sua gestão. As alterações que foram acontecendo foram sempre acompanhadas de mudanças socioculturais significativas nas representações, apropriações e relações das populações locais com as instituições estatais, a nível central como local e também permitiram que houvesse um aumento nas expectativas em relação à intervenção dos poderes locais na resolução dos seus problemas. O que resultou na introdução de “uma cultura gestonária com parcerias híbridas (público/privado) e territorialmente descentralizada na gestão dos parques habitacionais públicos” (Santos, 2015:24), passando a existir empresas municipais de gestão do parque habitacional a partir de 1995, ano em que a Gebalis foi criada com o objetivo de implementar um modelo de gestão inovador ajustado numa metodologia de gestão integrada, participada e descentralizada, uma vez que tinha o suporte de estruturas funcionais localizadas em Gabinetes de Bairro, promovendo assim uma proximidade aos moradores, que até então não existia.

O conceito de Proximidade tornou-se um conceito chave na governação das cidades. Por um lado, o novo tipo de desafios com que as cidades se confrontam nas suas variadas escalas e esferas, exige respostas sociais e económicas a que as estruturas da Administração Pública têm mostrado dificuldades em acorrer de forma íntegra. Estes desafios incluem uma elevada fragmentação socio-espacial de escala Metropolitana; a necessidade de novas práticas sociopolíticas de inclusão, de coesão, de mobilidade social, de sustentabilidade ambiental urbana. A crise económica e política europeia, que se tem feito sentir de forma particular em Portugal, deixou ainda mais evidente o desajustamento técnico e sociopolítico existente, reforçando a necessidade tanto de qualificar as estruturas de governação, como de ativar processos participativos e de ação pública mais eficazes (Schmidt *et al.* 2013:16). Esta ideia de garantir a satisfação das necessidades dos cidadãos, através de um serviço mais próximo prestado pelos Gabinetes de Bairro até então não tinha uma avaliação concreta sobre os serviços dos Gabinetes ou sobre a (in) satisfação dos utentes dos Gabinetes.

CAPÍTULO 1: O ESTADO PROVIDÊNCIA - DEFINIÇÃO, A SUA ORIGEM E O CONTRIBUTIVO PARA O SURGIMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE HABITAÇÃO

1.1. O Estado Providência e o seu papel nas Políticas Sociais de Habitação

O Estado Providência é um programa económico levado a cabo pelo Presidente Roosevelt, que equaciona o Estado como tendo uma função a desempenhar enquanto regulador da atividade económica, com o objetivo de estabilizar as relações sociais (Silva,1997:43). Para além de estar presente nas várias dimensões da vida social, este programa foi criado com o objetivo de testar a capacidade política e o funcionamento do Estado como “configuração política de reorganização da sociedade” (Mozzicafreddo, 1997:3). Uma dimensão que dá maior destaque é a que depois se remete para a abordagem do Estado como algo que é mais do que governos e aparelhos institucionais. Então, Estado é nada mais que um sistema de funcionamento, que estrutura as relações entre a sociedade civil e a autoridade política, mas também estrutura as relações de poder fundamentais na sociedade política. Nestes sistemas é importante falar das práticas estatais, sobretudo na modelação da ação coletiva, nos comportamentos dos grupos socioprofissionais, na reestruturação das relações económicas e na estratificação social, como também na potenciação das ações no âmbito das políticas sociais.

O Estado Providência surge no final do século XIX e início do século XX, nos vários países ocidentais. Em Portugal começa com a queda da Monarquia e a instauração da República em 1910. Na Constituição de 1911, surge pela primeira vez o direito à igualdade social, que requeria a criação de um serviço de assistência pública, que levou à criação do Ministério do Trabalho e da Previdência Social (Lei n.º 494, de 16 de Março de 1916) em 1916 e passados três anos, o Instituto de Segurança Social, que seria uma inovação administrativa e política. Já em 1929, em pleno regime ditatorial, é criada a Caixa Geral de Aposentações o grande sistema de pensões português. Estava orientado apenas para os funcionários públicos. Só em 1933 este sistema de proteção passou para os outros grupos de trabalhadores, com seguros sociais obrigatórios baseado em caixas e instituições de previdência e financiado por um modelo de capitalização, que dura entre 1935-1974 no nosso país.

Com a queda do regime autoritário, Portugal abre caminho a um modelo de Estado Providência social-democrata. Contrariamente à crise que vem pautando os Estados Providência na Europa nasce em Portugal aquela que é considerada a Constituição mais generosa do mundo no que respeita aos direitos sociais, e o impulsionador do sistema de Segurança Social como hoje o conhecemos (cerca de 30 anos após o surgimento da Segurança Social com o Relatório de Beveridge). Esta segunda etapa, caracterizada por uma fase de desenvolvimento e

consolidação do Estado Providência português, foi a mais importante no sentido em que é com a rutura de uma política ditatorial e com a reposição da legalidade democrática, Portugal dá origem a um processo evolutivo assente na noção de cidadania tendo sido consagrados os direitos civis e políticos e alargados e aprofundados os direitos sociais. A terceira etapa de influência no Estado-providência acontece com a adesão de Portugal à CEE (Comunidade Económica Europeia) em Janeiro de 1986. Foi nesta etapa que se deu o colmatar de algumas insuficiências na plena realização dos direitos sociais, herdados ainda da segunda etapa de desenvolvimento do modelo português. Esta fase permitiu que houvesse uma espécie de “europeização” no Estado Providência em Portugal. Ao aderir, Portugal teve que adotar algumas recomendações da CEE, as que estavam relacionadas com a proteção social (Veiga,2014:6):

Reforçar a proteção social e aproximá-la dos níveis jurídicos e económicos da Europa desenvolvida;

- Enquadrar o conjunto das políticas públicas;
- Reafirmar e desenvolver o princípio da universalidade do sistema público de segurança social;
- Reduzir as desigualdades sociais.

O Estado Providência contribuiu assim para um aumento de medidas (sociais, de saúde, de educação, de apoio à economia, de diminuição da pobreza, etc.) que seriam financiadas pelas despesas públicas,o aumento das receitas e um melhoramento na relação com o mercado europeu e internacional, em consequência disso houve um aumento da economia nacional e mais possibilidades de emprego, o que permitiu mais condições para consumir os bens de primeira necessidade.Contribuiu também para a diminuição da conflitualidade laboral e social e conseguiu compatibilizar os princípios organizativos contraditórios, sobretudo os da lógica da economia de mercado e a lógica da democracia de massas. Estes são contributos exemplificativos que surgiram com este modelo e que permitiram dar resposta aos desafios da complexidade e conflitualidade do seu desenvolvimento (Mozzicafreddo, 2017:2).

Com o Estado Providência surgem as Políticas Públicas, que estão divididas em setores de forma a poderem dar resposta aos direitos sociais consagrados na Constituição da República Portuguesa e estes têm cinco domínios: o emprego, a educação, a saúde, a habitação e a proteção social. Sendo que cada Política tem a sua legislação, quadros decisoriais e orgânicas administrativas específicas, como se pode constatar no Quadro 1 (Ministérios, Secretarias de Estado, Direções-Gerais *citados por* Pereirinha,2013:371). Estas Políticas surgem, inicialmente, com a existência de um problema privado, que traz implicações para uma comunidade, que a tornará num problema público, permitindo assim a formulação das Políticas Públicas.

Quadro 1.1 Direitos de cidadania em Portugal

Domínios	Direitos	Políticas
Emprego (CRP, artigos 58 e 59)	Direito ao trabalho; Igualdade de oportunidades na escolha da profissão; Retribuição justa do trabalho Condições de trabalho dignas.	- Política de emprego; - Formação profissional; - Salário mínimo.
Educação (CRP, artigos 73 a 77)	Direito universal ao ensino com garantia de igualdade de oportunidades de acesso e êxito escolar.	- Assegurar o ensino básico universal, obrigatório e gratuito; - Estabelecer progressivamente a gratuitidade de todos os graus de ensino; - Criação de uma rede de estabelecimentos públicos que cubra as necessidades de toda a população.
Saúde (CRP, artigos 64º)	Direito à proteção da saúde. Garantir o acesso de todos os cidadãos de medicina preventiva, curativa e de reabilitação.	- Serviço Nacional de Saúde (SNS) universal e geral, tendencialmente gratuito e de gestão descentralizada e participada. - Disciplinar e fiscalizar a medicina privada, articulando-se com a SNS

<p>Habituação (CRP, artigos 65º)</p>	<p>Direito a uma habitação de dimensão adequada, em condições de higiene e conforto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Política de habitação inserida em planos de ordenamento do território; -Promover a construção de habitações económicas e sociais; -Política tendente a estabelecer um sistema de renda compatível com o rendimento e de acesso à habitação própria.
<p>Proteção Social (CRP, artigos 63º)</p>	<p>Direito à proteção na doença, velhice, invalidez, viuvez, orfandade, desemprego e outras situações de escassez de meios de subsistência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Direito à proteção na doença, velhice, invalidez, viuvez, orfandade, desemprego e outras situações de escassez de meios de subsistência; -Organizar, coordenar e subsidiar sistema de Segurança Social unificado; -Apoiar e fiscalizar a atividade das IPSS

Fonte: Pereirinha, 2013:318

Em relação às Políticas Sociais, que são uma das grandes preocupações do Estado Providência, na maioria dos países europeus as primeiras intervenções do Estado no setor do alojamento aparecem no século XIX enquadradas nas Políticas Sociais. A concretização progressiva de Políticas Sociais nos finais do século XIX e princípios do século XX são o resultado de factores económicos, políticos e psicológicos. É, por um lado, a verificação de que a pobreza resultante dos processos de industrialização é bem diferente da pobreza anterior, trazendo consigo penalizações ao funcionamento económico e político da sociedade, e por outro lado, produzindo uma consciência social crescente que deu lugar ao Estado Providência. O principal ator dessas políticas é o Estado, não um Estado neutro, mas um Estado profundamente comprometido, cuja intervenção era legitimada sem contestação pelos agentes económicos em crescimento. Nesse sentido, as Políticas Habitacionais mais recentes vão ser marcadas pelo fim do crescimento quantitativo das cidades, mas também pelas recentes transformações das formas de acesso ao mercado, a propriedade, as transformações demográficas e culturais.

1.2. As Políticas Públicas de Habitação

Desde a Segunda Guerra Mundial que os vários Estados tentavam seguir uma Política de Habitação patente em dois argumentos fundamentais: “a falta grave de alojamentos em resultado das destruições da guerra e a insuficiência de rendimentos canalizados para a habitação no período anterior” e vontade de ter uma sociedade mais justa e equitativa (Guerra *et al*, 2008:11) O direito à habitação está previsto na Constituição Portuguesa, no artº65. No artigo está patente a ideia de que todos temos o direito a uma habitação de dimensão adequada, onde prevaleça boas condições de higiene e conforto é ainda importante a preservação da intimidade pessoal, bem com a privacidade familiar (artº65, nº1). De forma a poder garantir este direito a todos os cidadãos, é incumbido ao Estado a execução de uma Política de Habitação em colaboração com as regiões autónomas e com as autarquias locais. Esta Política está presente em planos de ordenamento geral do território e apoiada em planos de urbanização que garantem uma rede de transportes e um conjunto de equipamentos sociais. É ainda promovido com esta Política a construção de habitações económicas e sociais com rendas compatíveis com o rendimento familiar, de forma a poder encontrar um equilíbrio entre a oferta e a procura existente no mercado de habitação. Para além deste contributo do Estado, passa a existir a contribuição de organizações sem fins lucrativos e o setor privado.

Em 2018 comemorou-se o centenário das Políticas Públicas de apoio à habitação no nosso país, que segundo Ricardo Agarez (2018:11), este terá sido o primeiro diploma que conseguiu ter o contributo do Estado para a construção de «Casas Económicas» — condições de expropriação de terrenos, de promoção, de conceção e de arrendamento das então alternativamente chamadas «casas baratas» — foi publicado em 1918, o que fez com que o Estado tivesse um papel social na promoção da habitação digna, que garantiu que as pessoas com menos recursos pudessem ter acesso ao mercado livre. Estava sobretudo dedicada à resolução dos problemas da habitação através da construção de casas económicas, com as condições de conforto, independência e higiene. A lei começou um período de execução de bairros que viria a acabar em 1933, através da promulgação do Decreto-Lei nº 23052 (Lei das Casas Económicas).

Para além do ano de 1918, houve outros anos que tiveram importância no desenvolvimento desta Política, como o ano de 1969, ano em que foi criado o Fundo de Fomento da Habitação, através do Decreto-Lei nº 49 033. Este Fundo seria responsável pela reforma administrativa que envolveu a centralização das atividades do Estado na promoção da habitação, atividade presentes em vários setores da Administração Pública. Resultou de dois pilares do III Plano de Fomento: a resolução do problema habitacional e uma vasta reforma administrativa. Foi nesta reforma administrativa, que se preocupou com a experiência do

Serviço de Construção de Casas Económicas da Direção-Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais e do Gabinete de Estudos da Habitação da Direção-Geral dos Serviços de Urbanização, que veio ligar os técnicos destes organismos com uma Política e Administração comum. O que resultou nos três objetivos do Fundo, estes objetivos estiveram presentes neste Fundo durante muito tempo até 1977, quando houve o primeiro resgate do FMI (Bandeirinha *et. all*, 2018:245):

- Reforma Legal: a adoção com revisão dos regulamentos de distribuição, renda e propriedade das casas económicas, bem como dos seus processos de concurso;
- Agilização de mecanismos de promoção e gestão habitacional: a responsabilidade direta de projetar e gerir agrupamentos de casas económicas;
- Razionalização de projeto: criação de um processo de sistematização de projeto, envolvendo a criação de protocolos jurídicos simplificados, esquemas de financiamento e um banco de projetos.

Anteriormente, a este período de 1969, houve o período que decorreu entre 1968 e 1974, em que a Política da Habitação em Portugal tem um tema central: o regime passa a ter a intervenção do Estado na habitação, não como uma forma de ajudar as pessoas mais carenciadas, mas sim como uma técnica de ordenamento de toda a sociedade, utilizando meios diretos e indiretos, que seriam importantes para o desenvolvimento da indústria privada pelo Estado. O tema central tem quatro aspetos principais:

- Centralizar e intensificar o fomento estatal da “casa própria” urbana;
- Controlar a extensão urbana através dos Planos Integrados, em termos arquitetónicos e urbanísticos;
- Integrar as casas clandestinas através de intervenções em termos municipais ou intermunicipais;
- Controlar os camponenses nas zonas de conflitos em Angola, Moçambique e Guiné, através do Programa de Aldeamentos do Exército.

Em 1974, as políticas estavam dirigidas à promoção do arrendamento e foram adotadas medidas como o congelamento das rendas. As restantes áreas estavam maioritariamente baseadas no livre funcionamento do mercado. Depois, com o 25 de Abril de 74 e até 86, o Estado passou a intervir mais na habitação e adotou o crédito bonificado, o que permitiu um maior acesso à habitação própria. Houve uma maior oferta pública de habitação e a promoção de rendas moderadas, habitações cooperativas e do arrendamento em geral. Como o caso francês em que a habitação social está associada ao conceito de habitação de renda moderada ou HLM (Habitation à Loyer Modéré). Trata-se de um setor autónomo do mercado da habitação, de

enquadramento legislativo e regulamentar próprio, não obedecendo, portanto, ao Código Geral da Construção e Habitação (CCH). A habitação social é fornecida pelas organizações HLM, criadas ou registadas pelo Estado com essa missão específica, considerada de interesse nacional pela lei geral. Estas organizações incluem: organismos públicos para a habitação; sociedades anónimas não lucrativas para a produção de HLM (SAHLM); sociedades anónimas de produção cooperativa de HLM; instituições cooperativas de interesse público promotoras de HLM; sociedades anónimas de crédito imobiliário (SACI); e fundações para HLM. As organizações HLM beneficiam de apoio estatal e estão sujeitas a controle administrativo ¹. Para além destes casos, existe o exemplo americano, que garantia que as pessoas que residissem neste tipo de habitações não pagariam mais de 30% da renda e das suas despesas.

A partir de 1986 e até 1993 deu-se uma maior dinamização da iniciativa privada e cooperativa, devido a um maior favorecimento da aquisição de habitação. Surgem as habitações secundárias e também o Instituto Nacional de Habitação para regular a intervenção do Estado na área da habitação. Foram promovidos a habitação a custos controlados, o arrendamento e a poupança, nomeadamente através das contas poupança-habitação

Em 1993 foi criado o PER (Programa Especial de Realojamento), entre outros programas de realojamento, assim como sistemas de apoio ao arrendamento (para jovens ou rendas apoiadas) (Serra,2002 citado por Simões, 2010:24). Destacamos este Programa criado pelo Decreto-Lei nº.163/93 de 7 de maio, que visava proporcionar aos municípios condições para proceder à erradicação das barracas existentes e, conseqüente, realojamento dos seus ocupantes em habitações de custos controlados (habitações sociais) concedendo apoios financeiros para a construção, aquisição, ou arrendamento de fogos destinados ao realojamento de agregados familiares residentes nessas barracas e habitantes similares.

¹ Portal da Habitação- https://www.portaldahabitacao.pt/opencms/export/sites/ihru/pt/ihru/docs/hru/Politicas_Franxa.pdf

No âmbito do PER é ainda possível a concessão de apoios financeiros para a reabilitação de fogos ou de prédios devolutos, propriedade das entidades beneficiárias, ou para a aquisição de prédios ou fogos devolutos e pagamento do custo das referidas obras de recuperação, quando esses fogos ou prédios se destinem também a realojamento de famílias recenseadas no PER. Para além do programa específico de realojamento nas áreas de Lisboa e Porto, existe a possibilidade dos restantes municípios do País procederem a ações de realojamento em habitações sociais construídas ou adquiridas com o apoio financeiro da Administração Central e das instituições bancárias que procedam a financiamentos bonificados para este fim (Portal da Habitação, 2016). Foi a partir deste programa que surgiu a Gebalis.

As mudanças que foram ocorrendo nas sociedades proporcionaram novas necessidades de procura em relação ao mercado habitacional (o envelhecimento da população, o aparecimento de novos tipos de família e na relação casa/trabalho e o fenómeno migratório). Para além destas é ainda apontada a individualização e as alterações dos modos de vida, que estão ligados aos factores anteriores, originam assim uma procura que até então não se tinha verificado. Estes factores são ainda acompanhados por um número elevado da taxa de desemprego e de uma mobilidade social negativa que são característicos de uma percentagem muito grande da nossa sociedade, o que contribui para uma instabilidade nos rendimentos familiares.

O pensamento atual sobre as políticas de habitação surge destas profundas transformações de contexto social, habitacional e urbanístico, mas também político e financeiro ligado à complexidade dos fenómenos sociais tardios. Estas últimas são as que têm provocado grandes mudanças nas dinâmicas habitacionais associadas às transformações socioculturais dos modos de vida e à alteração do papel do Estado, estando assim na base do novo pensamento europeu das dinâmicas habitacionais e as formas de intervir, passando a ter um Estado mais regulador do que interventor. No entanto as opiniões dividem-se, principalmente quando existe a defesa de um Estado mais forte para dar resposta às lacunas da construção e fornecimento de habitações de um setor privado, sobretudo a famílias carenciadas. Outros defendem que não deve haver uma intervenção do Estado e que o setor imobiliário deve criar mecanismos que garantam por si uma resposta mais equitativa, eficiente e sustentável. No entanto, esta intervenção do Estado neste setor permitiu o surgimento de outros Programas de apoio à habitação, que permite ajudar quem assim mais necessita (Quadro 1.2)

Quadro 1.2. Arrendamento versus habitação

Legislação	Programa	Área	Objetivos
Decreto -Lei n.º 305/2003, de 9 de dezembro	Crédito bonificado	Habitação própria	Revogar os regimes de crédito bonificado (o acesso ao regime já havia sido vedado com a alteração ao OE para 2002 — artigo 5.º da Lei n.º 16 -A/2002, de 31 de maio).
Lei n.º 6/2006, de 27 de fevereiro	NRAU	Mercado livre de arrendamento	Dinamizar o mercado de arrendamento. Criação do regime especial para atualização das rendas antigas.
Decreto -Lei n.º 308/2007, de 3 de setembro	Porta 65 Jovem	Arrendamento jovem	Emancipação dos jovens adultos. Dinamizar o mercado de arrendamento. Reabilitação urbana (objetivo secundário).
Lei n.º 31/2012, de 14 de agosto	NRAU	Mercado livre de arrendamento	Dinamizar o mercado de arrendamento através da liberalização do mercado. Aumentar a liberdade das partes na celebração dos contratos de arrendamento. Reforçar a transição dos contratos antigos para o novo regime. Criar um procedimento especial de despejo.
Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro	Regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação	Habitação própria	Medidas para proteção em caso de incumprimento do crédito à habitação para os devedores em situação económica muito difícil.
Lei n.º 64/2014, de 26 de agosto	Crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência	Habitação própria	Concessão de crédito bonificado à pessoa com deficiência para compra ou construção de habitação própria permanente.
Lei n.º 79/2014, de 19 de dezembro	NRAU	Mercado livre de arrendamento	Limitar despejos nos fogos reabilitados. Aumentar a responsabilidade dos senhorios na comunicação da atualização das rendas antigas. Possibilitar os

			inquilinos de serem reembolsados pelas obras realizadas, até as não autorizadas.
Decreto -Lei n.o 156/2015, de 10 de agosto	Subsídio de renda	Mercado livre de arrendamento	Regime do subsídio de renda a atribuir aos arrendatários com contratos de arrendamento antigos (antes de 1990) em processo de atualização de renda.
Lei n.o 43/2017, de 14 de junho	NRAU	Mercado livre de arrendamento	Alargar o período de atualização das rendas antigas para as famílias de baixos recursos, idosos e pessoas com deficiência.
Lei n.o 87/2017, de 18 de agosto	Porta 65 Jovem	Arrendamento jovem	Aumentar a idade máxima dos beneficiários de 30 para 35 anos.

Fonte: Xerez et al,2018:491

Esta alteração do protagonismo do Estado é visível na evolução da sua acção na habitação social. A intervenção pública na habitação, como resposta às necessidades dos indivíduos que não têm acesso ao mercado privado, passou de uma construção massiva, apoiada na reconstrução do pós-guerra, seguida da alienação dos fogos aos seus ocupantes e incentivos à sua reabilitação, para actualmente, apostar na privatização do parque público e na transferência das competências da sua gestão para agentes privados (Guerra, 2008: 55).

CAPÍTULO 2. A GEBALIS E O SEU CONTRIBUTO PARA UM ATENDIMENTO PÚBLICO MAIS PRÓXIMO

2.1. Gebalis

A GEBALIS, EEM foi criada com a intenção de implementar um modelo de gestão totalmente inovador assente na metodologia de gestão integrada, participada, descentralizada. É descentralizada porque apoia-se em estruturas funcionais localizadas em Gabinetes situados nos bairros, privilegiando-se a proximidade dos moradores. É integrada pois não só, é assegurado o contacto com os moradores, a recolha de informação e a resolução dos assuntos relacionados com os bairros e famílias residentes nos mesmos, como também, se implicam as próprias famílias, potenciam-se os recursos e dinamizam-se os agentes locais, mobilizando capacidades endógenas para que cada indivíduo seja protagonista da sua própria mudança.

Esta empresa, de âmbito municipal, segue a tendência europeia de descentralização da gestão da habitação municipal. O seu campo de atuação foi crescendo ao longo dos últimos anos, conforme podem espelhar os seguintes números: em 1999 a GEBALIS, EEM tinha a seu cargo a gestão de 16 bairros, num total de 10 000 fogos. Em 2001 geria 32, abrangendo 17000 fogos. Atualmente, a GEBALIS, EEM tem 10 Gabinetes de Bairro, 66 bairros, onde estão inseridos cerca de 22 700 fogos, onde residem cerca de 64 mil habitantes (Gebalis,Relatório de Contas,2018).

2.2. Os Gabinetes de Bairro e a questão da proximidade no atendimento

Existem duas formas de definir proximidade, segundo Rochefort (2013:1). A primeira diz- nos que a proximidade é “um dispositivo administrativo e técnico que melhora as condições de vida de um bairro”. A segunda definição refere que é uma abordagem política, que serve para regular as disfuncionalidades dos bairros sociais. A proximidade aparece então como condição para conhecer melhor as condições locais (técnicas, sociais, políticas e urbanas) e adaptar as práticas de gestão nestes bairros.Trata-se de uma abordagem que gera uma maior cooperação entre os municípios e os “proprietários sociais”, o que faz com que haja uma melhor organização nas intervenções. Passa a existir um método mais rigoroso; o desenvolvimento de políticas para identificar e qualificar os problemas e procedimentos adequados para lidar com os múltiplos aspetos da resolução de problemas. Isto é, com rigor e pragmatismo, desenvolve-se um " pensamento de ação". O desafio deste “pensamento de ação” é o de agir conforme o funcionamento da zona em causa, por razões de qualidade e coerência dos serviços urbanos.

Neste caso a melhoria dos serviços vai depender da ação de outros organismos e de parceiros, privados ou públicos. A Gebalis, de forma a garantir que se encontra próxima dos residentes dos bairros tem um Departamento de Intervenção Local, que no ano de 2018 a sua atividade traduziu-se nos seguintes pontos (Gebalis,Relatório de Contas,2018:12):

- Consolidação das redes de parceria a nível local, tendo em conta as necessidades das populações residentes e com um aumento da participação na construção de soluções;

- Diminuição dos tempos de resposta aos pedidos realizados pelos munícipes, no que toca ao arrendamento habitacional;

- Maior capacidade de diagnóstico e planeamento, possibilitando uma melhor organização interna orientada para uma gestão de proximidade e para a construção de soluções inovadoras na gestão do arrendamento habitacional;

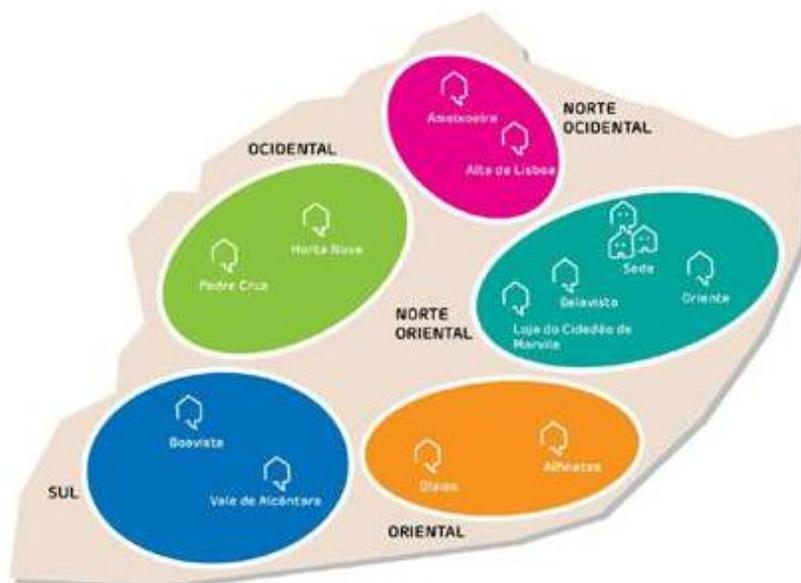
- Melhoria dos espaços de atendimento e e trabalho através da realização de intervenções físicas em alguns Gabinetes de Bairro.

Um dos eixos programáticos da atividade de intervenção local é o da qualificação do atendimento e gestão de proximidade. Uma dimensão relevante da gestão de proximidade é o encaminhamento social, traduzido nas atividades de sinalização, diagnóstico e acompanhamento de situações graves de vulnerabilidade social, realizadas em estreita articulação com a Rede Social da cidade de Lisboa. É de evidenciar o acompanhamento social de 518 famílias residentes nos bairros, que permitiram convocar para a ação integrada entidades diversas com destaque para os centros de saúde, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a administração local.

No entanto, a gestão de proximidade não é isenta de críticas. Roudil (2010) considera que a existência de estruturas institucionais nos bairros pode contribuir para acentuar o estigma que recai sobre os seus habitantes, uma vez que constituem um símbolo da necessidade de apoio que evidencia o seu estatuto de precaridade. Um exemplo disso é a introdução de denominações como “zona prioritária de intervenção” ou de risco para classificar esses territórios.

De uma forma sucinta, a proximidade é novo paradigma que exprime a forma como se devem processar as relações entre o aparelho administrativo e o exterior, isto é, com os cidadãos. A proximidade da Administração Pública tem como objetivo a consolidação da relação com as pessoas, através do direcionamento e abertura para os cidadãos (Mozzicafreddo,2001:8).

Figura 2.1. Gabinetes de Bairro geridos pela Gebalis na cidade de Lisboa



Fonte: Gebalis, 2018, Relatório de Contas

2.3. A satisfação nos serviços prestados pelos Gabinetes

O conceito de satisfação resulta da analogia existente entre aquilo que se espera receber (expectativas) e aquilo que verdadeiramente se recebe (desempenho percebido) (Lage,2008:70). É um indicador fundamental do desempenho de uma empresa no passado, na atualidade e no futuro, indicando os factores que permitem essa satisfação. Estabelece-se num sistema de relação causa-efeito, desde os antecedentes até às consequências da satisfação.

A satisfação dos clientes é assim um elemento fundamental para o bom funcionamento da prestação de um serviço, uma vez que os clientes são constituídos por necessidades, isto quando falamos do mercado da oferta e da procura de bens ou serviços. O que permite distinguir do papel do cidadão, que segundo Cruz (2008:15) “um cidadão pode ser definido como uma concentração de direitos e deveres na pessoa de um indivíduo, dentro de um Estado constitucional, sob a força da lei, e dentro de uma hierarquia de leis e regulamentos.

Quadro 2.1. Cliente- cidadão: diferentes lógicas sobre direitos e deveres

Cliente	Cidadão
Responde ao próprio interesse, incertezas das consequências dos seus atos	Interesse individual e interesse social:consequência social dos seus atos
Tratamento diferenciado conforme capacidade de pagamento	Igualdade de tratamento: acesso não diferenciado
Categoria de interação individual;direitos de reciprocidade	Categoria de interação coletiva;direitos e deveres independentes da reciprocidade contratual
Gestão privada;escolhas individuais e financiamento individual	Gestão pública; necessidades individuais e coletivas processo conflitual e coletivo
Gestão privada: cliente e imperativos empresariais	Administração Pública: cidadão e governo

Fonte: Mozzicafreddo, 2001:14

As várias modalidades de gestão como também a imposição de novas configurações organizacionais na administração pública, têm alterado os modelos de gestão dos bairros públicos passando a ver o residente dos bairros sociais como um “cliente”, como refere Marta Santos (2015:25), os residentes passam a estar no coração dos serviços, o que significa que dá-se atenção às particularidades e necessidades de cada um. São introduzidos métodos de gestão como: procura da qualidade, políticas de certificação e métodos por projeto. Os utilizadores são considerados destinatários de uma oferta de serviços, em que a diversidade é conjugada com o grau de standardização presumida de cada situação e à qual respondem serviços e agentes especializados. Trata-se de saber se a Administração se esgota no serviço do cidadão, se os destinatários das prestações da administração devem ser vistos como clientes, e qual o papel do cidadão na sua relação com a administração (Oliveira,2006:45).

2.4. Participação dos cidadãos

A ideia de proximidade e a preocupação com a qualidade dos serviços, iniciativas assentes no conceito de participação dos cidadãos, enquanto modelo de reforma da administração. Na perspectiva de Mozzicafreddo (2001:155), a melhoria da relação cidadão-administração, “depende muito da orientação para a cidadania das políticas públicas”, devendo também considerar-se o sentimento, a desconfiança e a diminuição de legitimidade do sistema político e da própria administração. Na ótica do autor, esta realidade deve-se ao efeito decorrente da prolongada situação de assimetria na redistribuição dos recursos públicos e da injustiça evidenciada na desigual contribuição pública para o esforço colectivo.

Mozzicafreddo (2001) afirma que mesmo que as possibilidades de melhoria do funcionamento da administração pública e da possível mudança de comportamento dos cidadãos, no que concerne à coisa pública, assentam, sobretudo, na implementação de estruturas de inserção dos cidadãos. Nas diversas formas de participação política, os indivíduos procuram influenciar as decisões dos decisores, assim como as escolhas efectuadas e a selecção dos que serão designados para as executarem, ou seja, as políticas públicas. No que ao nível local diz respeito, para Mozzicafreddo (1991:137), “a predominância dos conflitos centrados em questões partidárias e na ideologização da vida local diminuem a importância efectiva das orientações e acções que o poder autárquico possa vir a tomar e a empreender”. Por outro lado, segundo o autor, o facto de não haver uma concepção do desenvolvimento local e de a actividade camarária estar orientada para as acções imediata influência o grau de participação e a própria percepção dos munícipes em relação à possibilidade ou não do poder local ser capaz de atacar os problemas mais centrais e permanentes das sociedades locais. Na sua perspectiva, “a motivação eleitoral circunscreve-se aos grupos próximos do poder, ou aos grupos mais empenhados politicamente, não se alargando aos vários sectores da população onde, de todas as maneiras, o interesse pelos resultados é maior do que pelas questões político-partidárias”.

Num inquérito sobre a Satisfação Residencial e Participação Cívica realizado pela Gebalis, em 2012, é possível perceber a fraca cultura de participação política dos residentes dos bairros e o seu alheamento em relação à participação na vida comunitária. No conjunto de 1005 inquiridos, apenas 6,4% afirmou ser sócio ou membro da Associação de Moradores do seu bairro. A percentagem altera-se quando é tido em conta apenas os moradores que afirmaram ter uma Associação de Moradores no seu bairro, cerca de 19,2%. Também é fraco o envolvimento nas actividades por outras associações ou organizações locais, apenas 10,8% afirma ter participado nestas actividades (Santos,2015:150). As actividades, que costumam participar, são os

eventos desportivos (51,6%), os eventos festivos (50,5%) e nas atividades comunitárias (39,8%) (Santos,2015:151).

CAPÍTULO 3: DO DESENHO DA INVESTIGAÇÃO AOS RESULTADOS

Guiando-nos por Quivy e Campenhoudt, organizámos a nossa pesquisa pela colocação de hipóteses de trabalho, tendo presente que a hipótese “fornece à investigação um fio condutor particularmente eficaz” (2008:119). Para além desta importante função, as hipóteses têm que estar sempre na nossa mente. Existe um momento neste processo em que as hipóteses substituem as perguntas de pesquisa e o seguimento do trabalho consiste em testá-las, confrontando-as com os dados da observação. E uma vez que as hipóteses são o elemento fulcral para a seleção dos dados, estas devem orientar o que vai ser apreendido na observação ou experimentação.

Colocámos à partida duas questões:

Q1: A estrutura organizativa dos serviços dá resposta às necessidades;

Q2: Os utentes que mais participam são os mais satisfeitos.

Para confirmar ou refutar estas hipóteses, procurámos responder aos seguintes objetivos: conhecer o perfil dos utentes; avaliar o grau de satisfação dos utentes do Gabinete da Alta de Lisboa; conhecer as áreas em que os utentes estão mais satisfeitos perante os serviços prestados e compreender a relação existente entre a participação dos utentes e a sua satisfação. Para tal foi construído o inquérito com as seguintes questões: Qual o seu grau de satisfação em relação à resposta dada pelo Gabinete aos seguintes pedidos (Atualização do agregado, Proposta de obras, Reajustamento da renda, Transferência habitacional, Transmissão do arrendamento, Acordos de Liquidação da dívida) Avaliação do atendimento presencial (Horário de atendimento, Tempo de espera, Organização da gestão de filas, Simplicidade das tarefas); Avaliação da relação com os técnicos do Gabinete (Disponibilidade para responder às questões, Clareza na informação prestada, Tratamento igualitário, Simpatia, Facilidade no contacto telefónico, Avaliação quanto ao gabinete (Proximidade, Acessibilidade, Organização e funcionalidade, Qualidade e conforto); e a Qualidade do serviço (Tempo de resposta, Concretização do objetivo que levou ao Gabinete, Compreensão do pedido feito, Divulgação da informação correta).

3.1. Operacionalização das Hipóteses de Trabalho

Questões de Pesquisa	Objetivos	Hipóteses	Metodologia	Variáveis do inquérito	Nº de perguntas do inquérito
- Como é que os serviços se organizam, internamente, para responder às necessidades dos utentes?	- Identificar formas de organização dos serviços. - Conhecer o perfil dos utentes.	- A estrutura organizativa dos serviços dá resposta às necessidades.	- Análise documental (Relatórios de Contas e Planos de Atividades e Orçamentos); - Entrevista exploratória tendo em vista a construção do Inquérito; - Inquérito (estudo exploratório).	- Nº de atendimentos; Atendimento social; Atendimento edificado;	3.5;3.6
- Os serviços de atendimento Gabinetes de bairro dão resposta às necessidades dos seus utentes?	- Avaliar o grau de satisfação dos utentes dos Gabinetes de bairro; - Conhecer as áreas em que os utentes estão mais satisfeitos perante os serviços prestados; - Conhecer o perfil dos utentes.		- Amostra por conveniência: Titulares das habitações ou elemento do agregado que costuma contactar o gabinete com maior frequência.	- Atendimento presencial; Relação com os técnicos; - Avaliação do serviço; - Qualidade do serviço; Reclamações - Género, Idade; - Estado civil; Nacionalidade; Habilitações; Profissão; Literárias	1.1;1.2;1.3;1.4;1.5;1.6;1.7;1.8;2.1;2.2 ;2.3;2.4; 4.1;4.2;4.3;4.4;4.5
- Existe alguma relação entre o grau de satisfação dos utentes e a participação destes nos serviços prestados?	- Compreender a relação existente entre a participação dos utentes e a sua satisfação.	- Os utentes que mais participam são os mais satisfeitos		Tempo de utilização; Frequência; Resolução de problemas: Participação em atividades da Associação.	3.1;3.2;3.3;3.4, 5.1;5.2;5.3;5.4

3.1. Metodologia

3.1.1- Métodos de Recolha de Informação e análise de informação

Após a abordagem teórica apresentada na primeira parte deste estudo, expõe-se, de seguida, todo o processo metodológico alusivo à realização deste trabalho. Depois da fase inicial onde se especifica o tema é possível indicar a forma de recolha de informação. Como refere Bell (1997), a questão inicial não será “ que metodologia” se deve escolher, mas sim o “ que é preciso saber e porquê?”, porque só esta será a questão que permitirá chegar à melhor maneira de recolher os dados e perceber o que se poderá eventualmente fazer com essa informação. Para isso é necessário escolher os métodos que garantem a obtenção da informação necessária para a pesquisa. Tem que se decidir quais os métodos para chegar a determinados fins e só depois conceber os instrumentos de recolha de informação.

No presente trabalho utilizamos, como forma de recolha de informação: a análise documental, uma entrevista exploratória tendo em vista a construção do inquérito e um inquérito por questionário. A análise documental, conforme Bardin (2009: 47), é “uma operação ou um conjunto de operações visando representar o conteúdo de um documento sob forma diferente da original, a fim de facilitar num estado ulterior, a sua consulta e referenciação”. Foram analisados os Relatórios de Contas de 2010 a 2018 e os Planos de Atividades e Orçamentos de 2010 a 2019, da Gebalis. Nestes documentos é possível analisar o atendimento (número de atendimentos feitos, o número de atendimentos feitos em cada um dos gabinetes de bairro, o número de famílias atendidas e os atendimentos por temas) e ainda é possível analisar através dos Planos de Atividades, os objetivos para o atendimento nos gabinetes e através dos Relatórios perceber quais são os objetivos que foram cumpridos.

Por fim, foi escolhido como método, o inquérito por questionário, que permitiu medir a satisfação dos utilizadores dos Gabinetes de bairro. Este inquérito foi construído tendo em conta uma entrevista exploratória à responsável do Gabinete Técnico e Planeamento. Nesta entrevista foi possível a recolha de elementos sobre os Gabinetes, o que permitiu a escolha de um dos Gabinetes para a aplicação do questionário para a fase seguinte e a definição dos critérios que justificam essa escolha; conhecer melhor a organização da Gebalis e dos Gabinetes para garantirem uma melhor resposta aos seus utilizadores, a obtenção de mais informação sobre a Habitação e a escolha de algumas questões para o inquérito. O inquérito foi construído tendo em conta as diferentes dimensões, que consideram a caracterização sociodemográfica, o grau de satisfação e o grau de participação dos utilizadores dos Gabinetes.

3.2- Amostragem

Após definir qual o problema a ser estudado e o método que nos ajudará a tirar algumas ilações, é importante definir “ Quem inquirir?”, ou seja qual a população a ser estudada. Neste trabalho escolhemos inquirir os Titulares/arrendatários das habitações ou o elemento do agregado que costuma contactar o Gabinete de Bairro da Alta de Lisboa com maior frequência.

Foi construída uma amostra por conveniência, uma vez que não foi possível ter acesso a uma base de dados com todos os utilizadores deste gabinete. É uma amostra que encontramos neste local em específico sendo assim uma amostra acessível. Isto é, as pessoas pertencentes a esta amostra foram inquiridas, porque se encontravam disponíveis no momento e não porque foram seleccionadas por um critério estatístico. Uma amostra por conveniência representa uma maior facilidade operacional e um baixo custo. Como desvantagens indetificam-se a incapacidade de se poder generalizar sobre a população (Ghiglione & Matalon,2005:38), o facto de ser necessário autorizações prévias, uma vez que nem sempre se recorre a lugares públicos e, o pedido podendo ser aceite ou não e por último o facto de as pessoas por vezes não se encontrarem disponíveis para responder, sendo importante ter inquéritos pequenos (2005:40).

3.2.1. O Gabinete de Bairro Alta de Lisboa

O Bairro da Alta de Lisboa encontra-se dividido entre a Alta de Lisboa Sul e a Alta de Lisboa Centro. Foram ambos contruídos ao abrigo do programa de financiamento do PER (Programa Especial de Realojamento) e entregues à Gebalis em 1997 e 2001, respetivamente.

Quadro 3.2. Constituição dos Bairros Alt Alta de Lisboa Sul e Alta de Lisboa Centro

Alta de Lisboa Sul	Alta de Lisboa Centro
Musgueira Norte	
Musgueira Sul	
Quinta Grande	
	Quinta do Levy
	Rua Arco Carvalhão
	Vale do Forno
	Travessa do Pardal
	Calvanas
	Charneca

Fonte: Gebalis,2019, Zonas de Intervenção da Gebalis (Alta de Lisboa e Ameixoeira)

Este bairro tem um Gabinete de Bairro, que gere os Bairros da Alta de Lisboa Sul, Alto do Lumiar, Pedro Queiroz Pereira, Cruz Vermelha, Alta de Lisboa Centro e Charneca do Lumiar. É um dos Gabinete com um maior número de fogos (3310), sendo apenas ultrapassado pelo Gabinete de Bairro da Bela Vista (3756) (Quadro 3.3). O Gabinete apresenta também uma das maiores áreas habitacionais abrangendo um maior número populacional.

Quadro 3.3. Gabinetes de bairro e o número de fogos

Gabinete de Bairro	Zona	Número de Fogos
Gabinete de bairro Ameixoeira	Norte Ocidental	1116
Gabinete Alta de Lisboa	Norte Ocidental	3310
Gabinete de Bairro Padre Cruz	Ocidental	2119
Gabinete de Bairro Horta Nova	Ocidental	2109
Gabinete de Bairro Boavista	Sul	1830
Gabinete de Bairro Vale de Alcântara	Sul	2286
Gabinete de Bairro Oriente	Norte Oriental	2699
Balcão de Atendimento-Loja do cidadão de Marvila	Norte Oriental	-
Gabinete de Bairro da Bela Vista	Norte Oriental	3756
Gabinete de Bairro Alfinetes	Oriental	2093
Gabinete de Bairro das Olaias	Oriental	1775

Fonte: Gebalis,2019, Zonas de Intervenção da Gebalis

O volume de fogos e de indivíduos abrangidos por este Gabinete determinaram a escolha da análise empírica deste trabalho.

CAPÍTULO 4: TRATAMENTO E DISCUSSÃO DE DADOS

4.1. Tratamento de dados

De acordo com a metodologia traçada, anteriormente, vamos proceder à análise dos resultados obtidos, em duas partes. Inicialmente, apresentamos uma breve caracterização dos inquiridos e, de seguida, expomos os dados que permitiram a validação dos nossos argumentos aqui apresentados, que nos indicavam que poderia existir uma relação entre o grau de satisfação dos utentes do Gabinete da Alta de Lisboa e a sua participação. Sendo que este envolvimento dos cidadãos é condição primordial para incrementar em quantidade e qualidade o diálogo entre governo local e a sociedade. É neste contexto, que a Administração deve estar não apenas ao serviço dos cidadãos, mas igualmente ao serviço do Estado democrático (Antunes, 2003).

4.1.1. Caracterização dos inquiridos

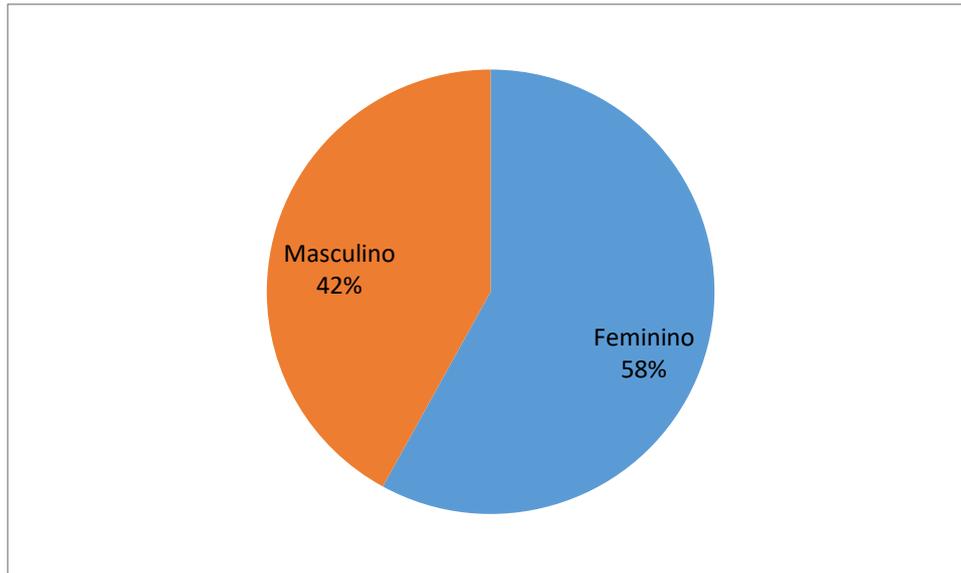
Os 50 inquéritos realizados foram aplicados junto ao Gabinete da Alta de Lisboa. Inicialmente, optou-se pelo contacto com potenciais inquiridos à saída do Gabinete, mas optou-se, de seguida por alargar a área de inquirição dentro do bairro (nomeadamente junto de estabelecimentos comerciais). Nos contactos que foram sendo feitos ao longo do bairro, foi possível constatar, por exemplo, que muitos residentes nunca se tinham dirigido ao Gabinete, preferindo contactar a linha telefónica disponível num horário mais alargado do que o de funcionamento do Gabinete (que funciona entre as 13:30 e as 17:00, o que por vezes se torna difícil de conciliar com o horário de trabalho dos utilizadores).

Uma das questões fulcrais do nosso inquérito passava por perceber se as pessoas seriam titulares da habitação onde residem, sendo que mais de metade dos inquiridos (56%) respondeu que é titular/arrendatário e cerca de 44% respondeu que não. De forma a perceber qual o tipo de parentesco tem com o titular /arrendatário, foi colocada essa questão, e é possível constatar que as pessoas que vão ao gabinete com mais frequência são sobretudo os companheiros (48%), as esposas ou as filhas (14%). O parentesco menos comum (6%) é o de neto/a (Ver anexo 2)

Quadro 4.1. Titular / arrendatário da habitação

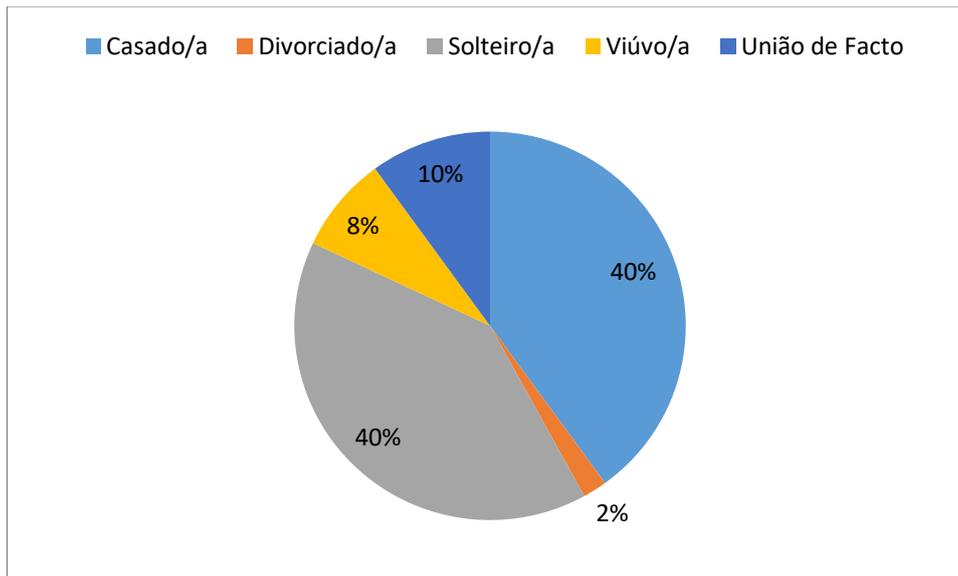
		N	%
	Não	22	44,0
	Sim	28	56,0
	Total	50	100,0

Gráfico 4.1. Inquiridos, por sexo (%)



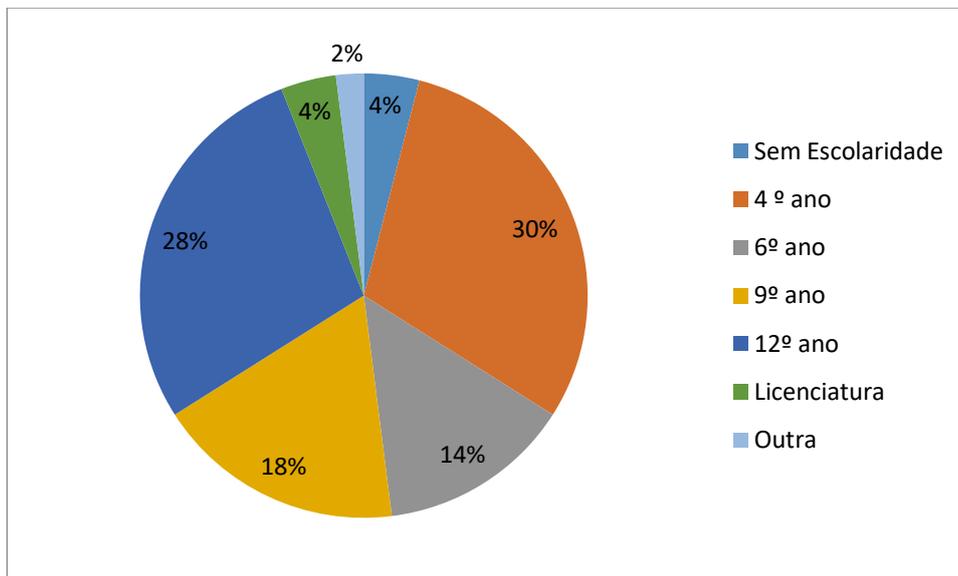
Do ponto de vista da sua caracterização em relação ao sexo, podemos afirmar que mais de metade das pessoas inquiridas pertence ao sexo feminino (58%) e 42% pertence ao sexo masculino. A idade média dos respondentes é de 46 anos e cerca de 24% encontra-se entre os 21 e 29 anos, 14% tem entre os 30 e os 35 anos, cerca de 36% entre os 40 e os 50 anos, 20% encontra-se na faixa etária dos 60 anos e 70 anos e a faixa etária menos representativa encontra-se na faixa etária entre os 80 anos, cerca de 6% (Ver Anexo 2). Cerca de 40% encontra-se casada ou está solteira.

Gráfico 4.2. Estado Civil dos inquiridos (%)



As pessoas inquiridas têm sobretudo o 4º ano (30%) e o 12º ano (28%). E uma pequena percentagem não sabe ler e nem escrever (4%).

Gráfico 4.3. Habilitações Literárias dos inquiridos (%)



Quando questionados sobre a sua situação perante o emprego, cerca de 46% referiu que tem um trabalho certo, ou seja com um contrato de trabalho, a seguir podemos encontrar uma pequena percentagem (16%) de inquiridos que estão num trabalho incerto ou estão reformadas e cerca de 8% está desempregada, tendo como meio de subsistência o subsídio de desemprego.

4.2. Discussão de dados

4.2.1. Satisfação perante os pedidos realizados pelos utentes do Gabinete da Alta de Lisboa

Os pedidos realizados pelos utentes do Gabinete, por norma, são a atualização do agregado, a proposta de obras, reajustamento de renda, transferência habitacional, a transmissão do arrendamento e o acordo de liquidação de dívida. É importante perceber o que Gabinete faz para conseguir dar resposta às necessidades e garantir a satisfação dos seus utentes, uma vez que é fundamental colocar em relevo a complexidade do conceito de satisfação entendido como um indicador subjetivo da qualidade e bem-estar que “ - remete para domínios de indentificação, equacionamento e posicionamento relativo de necessidades e aspirações, preferências, perceções, crenças, valores, atitudes e afetos; para além de subentender a existência de processos dinâmicos adaptativos aos contextos e aos momentos em que essa mesma satisfação se define, manifesta ou atualiza” (Freitas *et al*, 1996:2)

Ao olharmos com mais detalhe o posicionamento das variáveis de caracterização (Sexo e Estado Civil), aferimos que, no âmbito da análise do sexo, o que se verifica é que homens e mulheres estão, na sua maioria, satisfeitos com a resposta dada ao pedido de atualização do agregado. E pode se acrescentar que 4,8% dos homens se encontram muito satisfeitos com essa resposta. É ainda de referir que 10% de homens e mulheres se mostram insatisfeitos com a resposta ao pedido de atualização do agregado.

Quadro 4.2. Relação entre a variável Sexo e a variável Grau de satisfação do pedido Atualização do agregado

			Qual o seu grau de satisfação em relação à resposta dada pelo Gabinete aos seguintes pedidos? [Atualização do agregado]					Total
			I	MI	MS	S	Sem opinião	
Sexo	Feminino	N	1	3	0	13	12	29
		%	3,4	10,3	0,0	44,8	41,4	100,0
	Masculino	N	0	2	1	9	9	21
		%	0,0	9,5	4,8	42,9	42,9	100,0
Total		N	1	5	1	22	21	50
		%	2,0	10,0	2,0	44,0	42,0	100,0
			100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A associação entre o Estado Civil e a satisfação em relação à resposta dada ao pedido de atualização do agregado é significativa, uma vez que são as pessoas em união de facto que se encontram satisfeitas em relação à atualização do agregado (75%), as pessoas casadas (45%) e as pessoas solteiras (40%).

Quadro 4.3. Relação entre as variáveis Estado Civil e Grau de satisfação do pedido de Atualização de agregado

			Qual o seu grau de satisfação em relação à resposta dada pelo Gabinete aos seguintes pedidos? [Atualização do agregado]					Total	
			I	MI	MS	S	Sem opinião		
Estado Civil ou Situação Conjugal	Casado/a	N	0	1	1	9	9	20	
		%	0,0	5,0	5,0	45,0	45,0	100,0	
	Divorciado/a	N	0	1	0	0	0	1	
		%	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	
	Solteiro/a	N	1	2	0	8	9	20	
		%	5,0	10,0	0,0	40,0	45,0	100,0	
	União de Facto	N	0	1	0	3	0	4	
		%	0,0	25,0	0,0	75,0	0,0	100,0	
	Viúvo/a	N	0	0	0	2	3	5	
		%	0,0	0,0	0,0	9,1	14,3	10,0	
	Total		N	1	5	1	22	21	50
			%	2,0	10,0	2,0	44,0	42,0	100,0

Em relação ao pedido de obras as pessoas têm tendência a estarem insatisfeitas (34,5% das mulheres e 42,9% dos homens).

Alguns trabalhos sociológicos sobre a habitação social têm sido uma forte crítica e servido como uma denúncia das disfuncionalidades sociais dos conjuntos habitacionais (Santos,2015:33). Como exemplo dessa disfuncionalidade temos o caso da resposta à proposta de obras, que indica que são sobretudo os homens que não se encontram satisfeitos (42,9%) e isso deve-se ao facto de haver um grande hiato entre o pedido até à concretização da obra. Segundo alguns inquiridos demoram alguns meses e por vezes anos, o que faz com que tenham de se deslocar mais vezes ao Gabinete para verem esta questão resolvida. Já em relação às mulheres, tendem a estar divididas em relação a este pedido, uma vez que cerca de 34,5% estão insatisfeitas, no entanto a mesma percentagem de mulheres encontra-se satisfeita. As pessoas casadas têm uma opinião negativa em relação a este pedido, pois metade das pessoas inquiridas não se encontra satisfeita, sendo este um valor significativo.

Quadro 4.4. Relação entre a variável Sexo e o Grau de Satisfação da Proposta de obras

			Qual o seu grau de satisfação em relação à resposta dada pelo Gabinete aos seguintes pedidos? [Proposta de obras]					Total
			I	MI	MS	S	Sem opinião	
Sexo	Feminino	N	10	3	0	10	6	29
		%	34,5	10,3	0,0	34,5	20,7	100,0
	Masculino	N	9	3	1	6	2	21
		%	42,9	14,3	4,8	28,6	9,5	100,0
Total		N	19	6	1	16	8	50
		%	38,0	12,0	2,0	32,0	16,0	100,0

Quadro 4.5. Relação entre a variável Estado Civil ou Situação Conjugal e o Grau de Satisfação da Proposta de obras

			Qual o seu grau de satisfação em relação à resposta dada pelo Gabinete aos seguintes pedidos? [Proposta de obras]					Total	
			I	MI	MS	S	Sem opinião		
Estado Civil ou Situação Conjugal	Casado/a	N	10	1	1	6	2	20	
		%	50,0	5,0	5,0	30,0	10,0	100,0	
	Divorciado/a	N	0	1	0	0	0	1	
		%	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	
	Solteiro/a	N	7	2	0	7	4	20	
		%	35,0	10,0	0,0	35,0	20,0	100,0	
	União de Facto	N	0	2	0	1	1	4	
		%	0,0	50,0	0,0	25,0	25,0	100,0	
	Viúvo/a	N	2	0	0	2	1	5	
		%	40,0	0,0	0,0	40,0	20,0	100,0	
	Total		N	19	6	1	16	8	50
			%	38,0	12,0	2,0	32,0	16,0	100,0

De forma a poder dar uma melhor resposta aos seus utentes, os Gabinetes de bairro têm uma equipa, que é constituída por um responsável de Gabinete de bairro, as suas funções passam por garantir a gestão da equipa afeta ao Gabinete de modo a dar cumprimento aos objetivos definidos superiormente, bem como assumirem papel de proximidade com as populações, e desenvolver as necessárias ações técnicas e administrativas inerentes à gestão corrente dos bairros. A equipa é ainda composta por técnicos de intervenção local e adjuntos técnicos. Sendo as suas formações académicas dos técnicos de intervenção estão distribuídas entre Sociologia, Psicologia, Serviço Social, Política Social e outras formações (Santos, 2015:45).

Os Gabinetes para além do atendimento presencial (13:30 e as 17:00), ainda dispõem de uma linha telefónica disponível entre Segunda a Sexta das 9:00- 12h30 e as 13h30. Em relação ao horário de atendimento, existe uma grande satisfação em ambos os sexos (69% mulheres e 76,2% homens). E no que diz respeito ao Estado Civil, são sobretudo as pessoas casadas (80%), solteiras (60%) e em união de facto (50%), que se encontram satisfeitas em relação ao horário de atendimento. No entanto existem inquiridos que não se encontram satisfeitos, uma vez que o horário não permite conciliar com o horário de trabalho, o que faz com que tenham de faltar durante algumas horas para resolver alguma questão sobre a habitação ou tenham mesmo de pedir folga. É importante referir que deslocam-se ao Gabinete após contactarem para a linha telefónica e como não obtêm resposta, acabam por se dirigir ao Gabinete.

Quadro 4.6. Relação entre as variáveis Sexo e Horário de Atendimento

			Atendimento presencial [Horário de atendimento]				Total
			I	MI	MS	S	
Sexo	Feminino	N	7	0	2	20	29
		%	24,1	0,0	6,9	69,0	100,0
	Masculino	N	4	1	0	16	21
		%	19,0	4,8	0,0	76,2	100,0
Total		N	11	1	2	36	50
		%	22,0	2,0	4,0	72,0	100,0

4.2.2. A Participação dos utentes

A convocação do residente como cidadão e ator ativo nas mudanças necessárias para a melhoria das condições de vida pressupõe alterações importantes nos modos de fazer organizacionais. É, no entanto necessário perceber de que forma a ação coletiva organizada, como meio de representação institucionalizada, é praticada e acolhe confiança entre os moradores. Assim, o inquérito realizado pretendeu explorar as disposições para a ação, e o seu posicionamento, como também perceber os níveis de participação na Associação de Moradores e na vida comunitária. A participação dos utentes é bastante baixa. No conjunto dos inquiridos do sexo feminino, apenas 6,9%, referiu que é sócia ou membro da Associação de Moradores e que costuma participar em alguns eventos desportivos, eventos festivos ou atividades comunitárias. Em contrapartida, cerca de 27,6% dos homens afirma que não participa e 23,8% das mulheres refere que não participa.

Esta fraca participação tem sido demonstrada noutras pesquisas, como um estudo realizado no Bairro da Alta de Lisboa, em 2009, que indica que apenas 6,5% dos moradores participam em atividades comunitárias (K´Cidade/Cedru, 2009 citado por Santos, 2015:150).

Quadro 4.7. Relação das variáveis Sexo e Participação nas atividades da Associação de moradores

			Costuma participar nas atividades realizadas pela Associação ou Comissão?			Total
			Não costume participar	Não, porque não existe	Sim	
Sexo	Feminino	N	8	19	2	29
		%	27,6	65,5	6,9	100,0
	Masculino	N	5	16	0	21
		%	23,8	76,2	0,0	100,0
Total		N	13	35	2	50
		%	26,0	70,0	4,0	100,0

CONCLUSÃO

Afirmar que o contexto da proximidade dos serviços está na ordem do dia é uma evidência em larga medida, devido ao aumento da preocupação de querer satisfazer as necessidades dos cidadãos e de haver uma tentativa de chegar ao mesmo de uma forma célere, mais eficaz e de uma forma contínua, sem que o mesmo tenha que se preocupar. Desde a sua fase de criação, a Gebalis, propôs-se a seguir um modelo de gestão inovador assente numa metodologia de gestão integrada, participada e descentralizada, uma vez que se apoia em estruturas funcionais localizadas em Gabinetes de Bairro onde se premeia a ideia de uma maior Proximidade.

O objetivo da análise (inquéritos e entrevista) consistiu na aferição do desempenho do Gabinete da Alta de Lisboa, o que permitiu identificar a possibilidade de melhorias na qualidade dos serviços prestados e como é uma empresa de carácter público foi importante analisar como é que consegue promover a qualidade de vida dos seus utentes/moradores ao mesmo tempo que garante a responsabilidade perante o Estado.

De um ponto de vista geral a pesquisa permitiu perceber as características sociodemográficas dos utentes do Gabinete da Alta de Lisboa. São sobretudo mulheres, casadas entre os 46 anos e com o 4º ano, que mais frequentam o Gabinete.

Em relação ao grau de satisfação dos utentes aos pedidos da proposta de obras encontram-se mais insatisfeitos, sobretudo os utentes pertencentes ao sexo masculino, devido ao tempo de resposta (moroso) e à (reduzida) qualidade do serviço feito nas suas habitações. No entanto encontram-se satisfeitos com as respostas dadas aos seus pedidos (atualização do agregado e o horário de atendimento). Quanto à participação, os utentes do Gabinete tendem a não participar nas atividades realizadas pelas Associações de Moradores. São muitos os casos de utentes, que não sabem se existe uma Associação no seu bairro.

Por fim, sobre a organização do Gabinete é apontado pelos utentes que deviam ter um horário de atendimento presencial mais alargado, que o tempo de resposta em de ser mais célere e que os pedidos que fazem através da linha telefónica têm de ser realizados, para que não se tenham de dirigir ao Gabinete.

BIBLIOGRAFIA

- Adão e Silva, Pedro (1997), Estado-Providência: O Modelo Político do Estado Moderno in *Finisterra*, nº 24-25. pp.37-59
- Agarez, Ricardo (2018), “Cem Anos de Políticas Públicas para a Habitação em Portugal: Notas para uma História em Construção” em Ricardo Agarez (org.), *Habitação: Cem Anos de Políticas Públicas em Portugal 1918-2018*, Lisboa, Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana
- Allen, Barbara (2001), “La gestion de proximité dans les organismes de logements sociaux: diversité”. Disponível em : http://www.annalesdelarechercheurbaine.fr/IMG/pdf/Allen_ARU-90.pdf
- Anderson, Antoine (2003), “La Gestion Urbaine de Proximité : enjeux et méthodes ”. Disponível em http://www.crpve91.fr/Habitat,_Cadre_de_vie/GUP/Productions_du_CRPVE/pdf/Renc1B.pdf
- Antunes, Eugénio (2003), “As autarquias locais e a emergência de novos modelos de gestão”, em Juan Mozzicafreddo, João Salis Gomes e João S. Baptista (orgs.), *Ética e administração: como modernizar os serviços públicos*, Oeiras, Cesta Editora
- Bacqué, Marie-Helene e Yves Sintomer (1990), “Gestion de Proximité et Démocratie Participative”, *Les Annales de la recherche urbaine*, nº 90, pp. 148-155. doi:148- 155.0180-930-IX-01/90/
- Bandeirinha, José *et.all.* (2018), “O Fundo de Fomento da Habitação de 1969 a 1982: ordenamento, alternativas e mercado” em Ricardo Agarez (org.), *Habitação: Cem Anos de Políticas Públicas em Portugal 1918-2018*, Lisboa, Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana
- Bell, Judith (1997), *Como realizar um projeto de Investigação*, Lisboa, Gradiva
- CET, URIC-UPORTO, Augusto Mateus e Associados (2007), Plano Estratégico Nacional para uma Política de Habitação 2007/2013, (Online), Disponível em: http://www.planoestrategicohabitacao.com/docs/Guidelines_Diagnostico_abr07.PDF
- Consciência Silvestre, Hugo (2010), *Gestão pública: modelos de prestação no serviço público*, Lisboa, Escolar Editora
- Cruz, Nuno (2008), Secretaria Virtual: Exemplo de Modernização Administrativa nos serviços académicos da Faculdade de Belas-Artes da Universidade de Lisboa, Dissertação de Mestrado em Administração e Políticas Públicas, Lisboa, Departamento de Sociologia, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa
- Esping-Andersen, Gosta (1990), *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, Cambridge, Policy Press
- Fortin, Marie (2009), *O processo de investigação: da concepção à realização*, Loures, Lusociência
- Freitas, João, Maria *et al.* (1996), Contributos Sociológicos para Análise e Definição da Qualidade de Vida Residencial, em Atas do II Congresso Português de Sociologia
- Ghiglione, Rodolphe e Benjamin Matalon (2005), *O Inquérito: Teoria e Prática*, Oeiras, Celta Editora.

- Guerra, Isabel et.al. (2008), “Contributos para o Plano Estratégico de Habitação 2008 – 2013: Relatório 2 – Políticas de Habitação” (Online) Disponível em <http://habitacao.cm-lisboa.pt/documentos/1234211200I5eGS7kj9Fq51IF7.pdf>.
- Guerra, Isabel (2011), “As políticas de habitação em Portugal: à procura de novos caminhos”, *Cidades, Comunidades e Territórios*, (22)
- Kalugina, Anastacia (2016) “Affordable housing policies: An overview”, *Cornell Real Estate Review*, 14(1), 10
- K´Cidade/ CEDRU (2009), Alta de Lisboa-inquérito em painel aos agregados familiares, documento policopiado citado por Santos, Marta (2015), *Tão perto e tão Longe- Satisfação Residencial e Participação Cívica nos Bairros Municipais de Lisboa*, Casal de Cambra, Caleidoscópio-Edições e Artes gráficas, S.A
- Lage, Lucília (2008), Qualidade e satisfação nos serviços públicos: o caso de uma empresa municipal – EMARVR, Dissertação de Mestrado, Universidade de Trás os Montes e Alto Douro, Vila Real
- Malheiro, Jorge e Lucinda Fonseca (2011), *Setor da habitação em Portugal-Retrato e Políticas, em Acesso à habitação e problemas residenciais dos imigrantes em Portugal*, Lisboa, Alto Comissariado para a imigração e Diálogo Intercultural
- Monteiro, Arminda (2010), O endividamento, relativo à habitação, das famílias residentes num bairro social, em Lisboa, Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Lisboa, Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas
- Mozzicafreddo, Juan (1997), *Estado- Providência em Transição*, em Juan Mozzicafreddo, Estado-Providência e Cidadania em Portugal, Oeiras, Celta Editora
- Mozzicafreddo, Juan (2001), “Modernização da administração pública e poder político”, em Juan Mozzicafreddo e João Salis Gomes (orgs), *Administração e Política-Perspectivas de reforma da administração pública na Europa e nos Estados Unidos*, Oeiras, Celta Editora
- Mozzicafreddo, Juan e Carla Gouveia (2011), “Contexto e etapas de reforma na administração pública em Portugal” em Juan Mozzicafreddo e João Salis Gomes, *Projetos de inovação na gestão pública*, Lisboa, Editora Mundos Sociais
- Mozzicafreddo, Juan (2017), " Como tornar a Administração Pública um serviço público no contexto de Estados e sociedades complexas", *Revista de Estudos de Administração Pública e Sociedade*, Vol 2, nº2, (pp. 19-46)
- Oliveira, João (2006), *As Políticas de Segurança e os modelos de policiamento: a emergência do Policiamento de Proximidade*, Coimbra, Almedina

- Pereira, Patrícia (2009), *Habitação social, um modelo habitacional em equação: um estudo de caso no bairro do cabeço (Tortosendo)*, Dissertação de Mestrado em Ciências Sociais, Departamento de Sociologia, Universidade da Beira Interior.
- Pereirinha, José (2006), *Welfare States and anti-poverty regimes: the case of Portugal em Rhodes, Martin (ed.), South European Society & Politics: Special Issue on Southern European Welfare States*, Vol. 1, n.º3, pp. 198-218 citado por Veiga, Carlota (2014), *O Estado e a Família: As Políticas de Apoio à Família e o Familismo como fatores de sustentabilidade do Estado-providência português*, Dissertação de Mestrado em Ciência Política, Departamento Ciência Política e Políticas Públicas, ISCTE.
- Pereirinha, José (2013), "Políticas Sociais" em César Madureira e Maria Asensio (orgs), *Handbook de Administração Pública*, Lisboa, INA Editora
- Pestana, Helena Maria e João Nunes Gageiro (2014), *Análise de Dados para Ciências Sociais- A Complementariedade do SPSS*, Lisboa, Edições Sílabo, LDA (6ª edição)
- Portal da Habitação (2016), *O Programa Especial de Realojamento (PER)*. Disponível em: https://www.portaldahabitacao.pt/pt/portal/programas_de_financiamento/per.html
- Quivy, Raymond e Luc Van Campenhoudt (2008), *Manual de investigação em ciências sociais*, Lisboa, Gradiva
- Rocheftort, Michel (2013), *Gestion urbaine de proximité. Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation (sine loco)*
- Roudil, Nadine (2010), *Usages sociaux de la déviance~Habiter la Castellane sous le regard de l'institution*, Paris, L'Harmattan
- Rosanvallon, Pierre (1981), *A Crise do Estado Providência*. Lisboa: Editorial Inquérito, LDA, citado por Adão e Silva, Pedro (1997), *Estado-Providência: O Modelo Político do Estado Moderno in Finisterra nº 24-25. pp.37-59*
- Santos, Marta (2015), *Tão perto e tão Longe- Satisfação Residencial e Participação Cívica nos Bairros Municipais de Lisboa*, Casal de Cambra, Caleidoscópio- Edições e Artes gráficas, S.A
- Serra, Nuno (2002), *Estado, Território e Estratégias de Habitação*. Coimbra: Quarteto Editora, citado por Simões, Joana (2010), *A habitação social como instrumento de combate à pobreza e exclusão social: estudo de caso no Bairro Alves Redol*, Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas
- Silva, Filipe Carreira da (2013 a), *Os Portugueses e o Estado-Providência: Uma Perspetiva Comparada*, Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais
- Silva, Filipe Carreira da (2013 b), *O Futuro do Estado Social*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos

- Schmidt, Luísa., Seixas, João e Alexandra Baixinho (2014), *Governança de proximidade: as juntas de freguesia de Lisboa*, Lisboa, Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A
- Secchi, Leonardo (2009), " Modelos organizacionais e reformas da administração pública", *Revista de Administração Pública*, 43 (2)
- Silva, Adão, Pedro (1997), "Estado Providência: O Modelo Político do Estado Moderno", *Finisterra*, nº 24-25, (37-59)
- Simões, Joana (2010), A habitação social como instrumento de combate à pobreza e exclusão social: estudo de caso no Bairro Alves Redol, Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas
- Veiga, Carlota (2014), O Estado e a Família: As Políticas de Apoio à Família e o Familismo como fatores de sustentabilidade do Estado-providência português, Dissertação de Mestrado em Ciência Política, Lisboa, Departamento Ciência Política e Políticas Públicas, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa
- Xerez, Romana, Pedro Rodrigues e Francielli Cardoso (2018), " A política de habitação em Portugal de 2002 a 2017: Programas, políticas públicas implementadas e instituições envolvidas" em Ricardo Agarez (Org.), *Habitação: Cem Anos de Políticas Públicas em Portugal 1918-2018*, Lisboa, Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana

FONTE

Relatórios de Contas da Gebalis de 2010 a 2018

Planos de Atividades e Orçamentos da Gebalis de 2010 a 2019

LEGISLAÇÃO

Decreto-Lei nº.163/93 de 7 de Maio;

Decreto-Lei n.º 271/2003, de 28 de Outubro;

ANEXOS

Anexo 1. Inquérito sobre a satisfação dos serviços prestados pelos Gabinetes de bairro

Este inquérito por questionário tem como objetivo um estudo aprofundado sobre a satisfação dos utilizadores dos serviços prestados pelos Gabinetes de bairro pertencentes à GEBALIS, Gestão de Arrendamento de Habitação Social. Este estudo é importante para a realização da minha dissertação no âmbito do Mestrado em Administração Pública do ISCTE-IUL.

A informação recolhida é confidencial e será tratada apenas para fins estatísticos, contribuindo assim para a conclusão desta dissertação.

Qualquer questão que tenha, envie um email para: jnsao@iscte-iul.pt.

Agradeço a sua disponibilidade e a sua colaboração,

Jaquelina Sequeira

1. Identificação do inquirido

1.1. Género

- Feminino
 Masculino

1.2. Idade

1.3. Estado Civil ou Situação Conjugal

- Casado/a
 Solteiro/a
 Divorciado/a
 Viúvo/a
 União de Facto

1.4. Nacionalidade

- Portuguesa
 Cabo-Verdiana
 Angolana
 Santomense
 Moçambicana
 Brasileira
 Espanhola
 Outra _____

1.5. Habilitações Literárias

- Sem Escolaridade
- 4º ano
- 6º ano
- 9º ano
- 12º ano
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento

1.6. Qual a sua Profissão?

1.7. Qual a sua situação perante o emprego?

- Estou desempregado/a
- Procuo o primeiro emprego
- Estou num trabalho certo (contrato de trabalho)
- Estou num trabalho incerto (contrato de trabalho a prazo ou a recibos verdes)
- Estou reformado/a
- Estou numa situação de invalidez ou incapacidade permanente (sem reforma)
- Estou a fazer serviço cívico ou militar
- Sou estudante _____
- Outra _____

1.8. Qual o seu meio de subsistência?

- Trabalho
- RSI
- Subsídio de desemprego
- A cargo da família
- Outras prestações sociais
- Pensão de alimentos
- Dependente por problema de saúde físico ou mental

1. O inquirido e a Habitação

2.1. Por quantos elementos é constituído o seu agregado familiar?

2.2. É titular/arrendatário da habitação onde reside?

- Sim
 Não

2.3. Se não, qual a sua relação de parentesco com o titular/arrendatário?

2.4. Tipo de apartamento

- T0
 T1
 T2
 T3
 T4
 T5

3. O Gabinete de bairro da Alta de Lisboa e os seus serviços

MI – Muito Insatisfeito; I – Insatisfeito; S – Satisfeito; MS – Muito Satisfeito

3.1. Há quanto tempo frequenta esse Gabinete?

- 1 ano
 3 anos
 5 anos
 mais de 5 anos

3.2. Com que frequência costuma ir por mês a esse Gabinete?

- Esporadicamente
 1 vez
 2 vezes
 3 vezes
 4 vezes
 mais de 4 vezes

3.3. Qual a última vez que se dirigiu a este gabinete?

- Durante esta semana
- Na última semana
- Há 15 dias
- No mês passado
- Há mais de um mês

3.4. Qual o seu grau de satisfação em relação à resposta dada pelo Gabinete aos seguintes pedidos?

	MI	I	S	MS	Sem opinião
Atualização do agregado	<input type="radio"/>				
Proposta de obras	<input type="radio"/>				
Reajustamento da renda	<input type="radio"/>				
Transferência habitacional	<input type="radio"/>				
Transmissão do arrendamento	<input type="radio"/>				
Acordos de Liquidação da dívida	<input type="radio"/>				

4. Avaliação dos serviços

MI – Muito Insatisfeito; I – Insatisfeito; S – Satisfeito; MS – Muito Satisfeito

4.1. Atendimento presencial

	MI	I	S	MS	Sem opinião
Horário de atendimento	<input type="radio"/>				
Tempo de espera	<input type="radio"/>				
Organização da gestão de filas (ex. respeito pelas filas de prioridade)	<input type="radio"/>				
Simplicidade das tarefas (ex. existência de muita burocracia)	<input type="radio"/>				

4.2. Relação com os técnicos dos Gabinetes de bairro

	MI	I	S	MS	Sem opinião
Disponibilidade para responder às questões	<input type="radio"/>				
Clareza na informação prestada	<input type="radio"/>				
Tratamento igualitário	<input type="radio"/>				
Simpatia	<input type="radio"/>				
Facilidade no contacto telefónico	<input type="radio"/>				

4.3. Como avalia o Gabinete de bairro?

	MI	I	S	MS	Sem opinião
Proximidade	<input type="radio"/>				
Acessibilidade	<input type="radio"/>				
Organização e funcionalidade	<input type="radio"/>				
Qualidade e conforto	<input type="radio"/>				

4.4. Qualidade do serviço

	MI	I	S	MS	Sem opinião
Tempo de resposta (presencial, via email, por telefone)	<input type="radio"/>				
Concretização do objetivo que levou ao Gabinete	<input type="radio"/>				
Compreensão do pedido feito	<input type="radio"/>				
Divulgação da informação correta	<input type="radio"/>				

4.5. Já alguma vez fez alguma reclamação?

- Sim
 Não

4.6. Se respondeu sim na resposta anterior, indique o motivo da sua reclamação.

5. Participação Cívica

5.1. Como tenta resolver os problemas da sua habitação / agregado?

- Peço ajuda às instituições destinadas a esse fim
- Tento resolver sozinho
- Não faço nada
- Sem opinião

5.2. No seu bairro existe alguma Associação ou Comissão de Moradores?

- Sim
- Não

5.3. Costuma participar nas atividades realizadas pela Associação ou Comissão?

- Sim
- Não, porque não existe

5.4. Se respondeu sim na resposta anterior, em que atividade/es que costuma participar?

6. Sugestões ou observações que queira fazer

Agradeço a sua participação!

Anexo 2. Quadros de frequências e estatísticas correspondentes à idade dos inquiridos e a relação de parentesco com o titular/arrendatário

		Idade em anos			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	2,0	2,0	2,0
	21	1	2,0	2,0	4,0
	23	2	4,0	4,0	8,0
	24	1	2,0	2,0	10,0
	25	3	6,0	6,0	16,0
	26	1	2,0	2,0	18,0
	28	2	4,0	4,0	22,0
	29	1	2,0	2,0	24,0
	30	2	4,0	4,0	28,0
	31	1	2,0	2,0	30,0
	33	1	2,0	2,0	32,0
	34	1	2,0	2,0	34,0
	35	2	4,0	4,0	38,0
	40	2	4,0	4,0	42,0
	41	3	6,0	6,0	48,0
	45	3	6,0	6,0	54,0
	47	1	2,0	2,0	56,0
	49	3	6,0	6,0	62,0
	50	2	4,0	4,0	66,0
	51	1	2,0	2,0	68,0
	52	1	2,0	2,0	70,0
	53	1	2,0	2,0	72,0
	55	1	2,0	2,0	74,0
	60	2	4,0	4,0	78,0
	61	1	2,0	2,0	80,0
	64	1	2,0	2,0	82,0
	67	1	2,0	2,0	84,0
	70	1	2,0	2,0	86,0
	71	1	2,0	2,0	88,0
	75	2	4,0	4,0	92,0
	79	1	2,0	2,0	94,0
	84	1	2,0	2,0	96,0

85	1	2,0	2,0	98,0
87	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Idade em anos	50	20	87	46,12	18,733
Valid N (listwise)	50				

Se não , qual a sua relação de parentesco com o titular/arrendatário?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24	48,0	48,0	48,0
companheiro	1	2,0	2,0	50,0
E a propria	1	2,0	2,0	54,0
É a própria	1	2,0	2,0	52,0
É o próprio	1	2,0	2,0	56,0
esposa	2	4,0	4,0	60,0
Esposa	5	10,0	10,0	70,0
filha	2	4,0	4,0	74,0
Filha	5	10,0	10,0	84,0
filho	2	4,0	4,0	88,0
Filho	3	6,0	6,0	94,0
Neta	1	2,0	2,0	96,0
Neto	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	