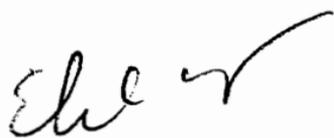


Karina Kuschnir

O Cotidiano da Política



Jorge Zahar Editor
Rio de Janeiro

O atendimento: *intermediando recursos*

O trabalho de rua

Os problemas e os pedidos chegam até Marta Silveira basicamente de quatro maneiras: “trabalho de rua” realizado pelos assessores, reuniões com os moradores, atendimento no escritório em Roseiral e correspondência e atendimento na Câmara Municipal.

O trabalho de rua dos assessores é responsável pelo levantamento do maior número de problemas. É através dessa atividade que a maioria dos moradores da região toma conhecimento da existência de Marta e de seu escritório. Um bom assessor deve definir tecnicamente o problema encontrado e identificar o órgão público responsável ou encontrar outras soluções para resolvê-lo. Nem sempre essa é uma tarefa fácil. Nos casos de vazamento de água, por exemplo, o mais difícil é identificar se ele é proveniente do sistema de abastecimento — de responsabilidade do estado — ou do esgoto — um serviço municipal. O assessor Cláudio desenvolveu um método para elucidar o problema: molha o dedo na água e cheira; se for limpa, é do estado, se for suja, da Prefeitura. O sistema deu origem a uma brincadeira entre os membros da equipe, que imitam o gesto do assessor, rindo de seu excesso de dedicação ao trabalho.

Os problemas exigem um certo treinamento para serem detectados. Qualquer um pode “atender”, explica a assessora Arlete; o problema é saber “o que fazer para ajudar”, conhecer o “caminho das pedras”. De tempos em tempos, Marta realiza reuniões para passar informações aos assessores. Essas tornam-se um conhecimento-chave para o assessor e podem contribuir para seu maior ou menor prestígio junto a Marta, promovendo também uma certa rivalidade entre os membros da equipe.

Quando são identificados problemas relacionados a obras e conservação urbana, os assessores marcam uma reunião na própria rua para que os moradores conheçam a vereadora. Feito esse contato, as pessoas geralmente passam a procurar Marta no escritório para levar outros problemas e/ou pedidos. A solução desse ou daquele problema acaba sendo divulgada entre os moradores da região, que podem, então, pedir uma reunião em sua rua ou ir até o escritório. A correspondência e o atendimento no gabinete são formas muito mais raras de contato, representando menos de 5% dos casos.

A seqüência trabalho de rua – reunião – atendimento é observada nos contatos novos, que buscam expandir a *área* de atuação dos Silveira. No caso dos moradores de Roséiral e de bairros muito próximos, as três formas são igualmente utilizadas, pois o trabalho dos Silveira já é conhecido por quase todos.

O trabalho de rua é realizado por 11 assessores. Cada assessor ou dupla de assessores é responsável por uma *área*, que pode ou não coincidir com os limites de um bairro. Os assessores têm um mapa das ruas que devem percorrer toda semana ou a cada duas ou três semanas, dependendo do tamanho da área. O trabalho do assessor é fazer um levantamento dos moradores e de seus problemas. Para isso, existe uma “folha de contato” onde preenchem o nome e o endereço das pessoas, além de informações a respeito de sua relação com os Silveira. Quando já são moradores conhecidos, é feito apenas o levantamento periódico dos problemas.

Os assessores procuram problemas que possam ser resolvidos por Marta através de seus *acessos*. Assim, podem estar passando por uma rua de sua área e ver que há um vazamento de esgoto, um buraco ou acúmulo de lixo em uma esquina, por exemplo. Se houver uma residência ou um comércio perto, o assessor faz contato com o morador ou o dono do estabelecimento, procurando sempre pelas pessoas mais “participantes” e interessadas do local (os “líderes naturais”, como diz Marta). Em seguida, o assessor pergunta se a pessoa está interessada em “conhecer o trabalho da vereadora”. Uma vez aceito esse primeiro contato, explica que os moradores devem organizar uma reunião com Marta para discutir a melhor forma de resolver o problema.

Além do levantamento diário, Marta organiza os chamados “mutirões”, quando todos os assessores são levados a trabalhar numa

mesma área, “vasculhando” problemas, fazendo contatos novos e atualizando os antigos. O mutirão também serve para divulgar uma reunião, o início ou a conclusão de uma obra.

Geralmente, os mutirões são organizados quando Marta detecta um problema para cuja solução já tem o *acesso* necessário. Por exemplo, no final de 1995 foi organizado um mutirão em um conjunto de ruas sem pavimentação. Os assessores fizeram o contato inicial, perguntando se a rua de terra incomodava os moradores e cadastrando os interessados na obra. Foram feitas reuniões com Marta, onde se definiu uma série de estratégias e detalhes necessários à pavimentação. Antes mesmo de sair em campo, porém, a vereadora já sabia que dispunha de *acessos* aos recursos necessários para o empreendimento. Por isso, pouco depois o problema foi solucionado.

O objetivo do trabalho de rua é expandir e cultivar o contato dos Silveira com sua *comunidade*. Através dos assessores, os moradores da região podem expor seus problemas e obter informações sobre como resolvê-los. Às vezes, os próprios assessores são capazes de dar uma explicação a respeito do funcionamento deste ou daquele órgão, sobre o melhor modo de encaminhar uma questão burocrática ou até sobre onde e como tirar um documento oficial.

Freqüentemente, os assessores tornam-se amigos de pessoas da *comunidade*. Cláudio, por exemplo, diz que cultivou “mil amizades” através do trabalho – pessoas que conheceu na rua e hoje freqüentam sua casa e sua família. André é outro que também fez muitos amigos. Ele é convidado para almoços e as pessoas se preocupam, até, em fazer uma comida especial para sua dieta. Em certas casas, André faz visitas semanais, sempre parando para tomar um café e conversar: “São pessoas que se identificam com você. [...] Hoje em dia, em cada rua da minha área eu tenho um conhecido. Se preciso divulgar algo, já procuro aquelas pessoas”, ele explica.

Em parte, essas amizades já existiam antes mesmo de os assessores trabalharem para Marta. Na medida do possível, a distribuição das áreas de cada um é feita segundo seu local de residência ou de nascimento. Dos 11 assessores que fazem o trabalho de rua, dez nasceram ou moram atualmente em suas áreas de trabalho. Esta característica é, inclusive, uma das causas de sua contratação. A maioria entrou em contato pela primeira vez com os Silveira como um membro da *comunidade* cujo

problema foi solucionado. Mesmo depois de contratados, os assessores ou suas famílias continuam fazendo parte da *comunidade*, como pessoas que precisam de atendimento a questões pessoais ou problemas em seus locais de moradia.

As reuniões

Através de contatos, de conhecidos e de amigos, os assessores levantam problemas e organizam reuniões com a presença de Marta. A conversa com a vereadora é uma etapa fundamental do processo de atendimento. Desde que assumiu o escritório do pai, Marta já notava essa diferença: as pessoas “querem falar com o próprio político” e não com “funcionários”, dizia ela. Cláudio explica que os moradores gostam de se sentir íntimos de Marta, poder entrar no escritório “sem pedir licença”. O assessor é apenas um “canal de ligação” – “as pessoas querem estabelecer o compromisso com o político, até para poder cobrar a execução do que foi prometido.” Fazem questão da presença da vereadora, esperam que ela própria “vá lá e apresente uma solução”, completa.

Em geral, as reuniões são marcadas na casa do morador que demonstre maior interesse em promover e divulgar o encontro. Às vezes, é difícil reunir um grupo com mais de dez ou 20 pessoas. O sucesso das reuniões e, conseqüentemente, dos assessores é medido por seu número de participantes. Na campanha de 1996, por exemplo, Marta estabeleceu que deveriam ser realizadas no mínimo 1.500 reuniões entre abril e outubro. Cada assessor tinha uma cota da qual era abatido cada grupo de 20 pessoas que fossem em suas reuniões.

Para garantir a presença de um bom grupo, o local, o horário e o motivo da reunião são divulgados com uma semana de antecedência, em média. Quanto maior o problema e a possibilidade de resolvê-lo, mais importante é a reunião. Nesses casos, um convite impresso em computador é distribuído entre os moradores. Em locais maiores, pode ser organizado um mutirão e utilizado um carro de som, que passa pelas ruas anunciando o evento.

A escolha do local da reunião pode se transformar em objeto de disputa entre os moradores. Embora as reuniões sejam realizadas na rua, o dono da casa em frente à qual é marcado o encontro atua como

um anfitrião da vereadora. Esses encontros podem durar de 30 a 60 minutos, em média, podendo chegar a duas horas ou mais. O anfitrião ou algum vizinho próximo oferece água, café e refrigerantes. Muito freqüentemente, Marta é convidada a entrar na casa do anfitrião para comer bolos, salgadinhos e doces. Esses convites fazem com que ela se atrase para as reuniões seguintes, mas são motivo de orgulho para o dono da casa. Em muitos casos, o anfitrião prepara a recepção com antecedência, pedindo informações sobre as comidas e bebidas preferidas da vereadora. Não raro, Marta sai dali levando um “pratinho de doces” feito “especialmente” para ela. Essas pequenas recepções se tornam mais e mais freqüentes conforme se aproximam as eleições, assumindo também um caráter mais festivo, de celebração do compromisso entre os envolvidos.

Uma reunião realizada no início de 1996, a pedido de moradores que sofriam com o problema crônico de falta d'água, é um bom exemplo de como esses encontros ocorrem. Marta foi chamada porque funcionários da própria Cedae — antiga companhia estadual de abastecimento — informaram que ela poderia resolver o problema. O contato com o assessor Adilson foi feito através de sua sogra, moradora da rua. Logo de início, Marta expôs uma série de questões técnicas, indagou sobre a largura dos canos, a pressão da água, os tipos de bomba, quais bombas ficavam ligadas quando e onde, e assim por diante. Os moradores forneceram as informações e Marta logo explicou que não havia solução definitiva a curto prazo. Podia ser tentado um “paliativo”, que resolveria o problema por uns seis meses. “Estou sendo franca pra gente não ter decepção nem desilusão, até porque vou trabalhar aqui nessa área e depois não posso ficar com vergonha de vir nessa rua.”

Marta procurou estabelecer os limites de sua promessa e, ao mesmo tempo, indicar que, honrando a sua palavra, ela poderia “trabalhar na área”; isto é, buscar votos. Os moradores insistiram em uma promessa mais ampla, pelo menos uma solução de médio prazo. Marta precisava conversar com o “pessoal da Cedae” antes de prometer alguma coisa, mas adiantou que a empresa estava sem material de tubulação e sem condições de refazer as calçadas. Todos se prontificaram a arcar com essas despesas deixando claro que já tinham ouvido falar desse tipo de solução “casada”. Em meio a murmúrios de concordância, Marta quis

se certificar de que todos estavam de acordo: a empresa faria a obra e os moradores cuidariam de refazer suas próprias calçadas.

Aos poucos, foi se firmando um compromisso mais forte entre Marta e os moradores. Ela recebeu o aval de todos para assumir a “responsabilidade” de falar “em seu nome” junto ao poder público. A iniciativa de falar diretamente do “voto” foi de um morador: “Se a vereadora quer ganhar voto aqui da rua, ela resolve o nosso problema da água que ela vai ganhar muito voto.” Os outros concordaram. A promessa de voto apareceu também de forma velada, quando várias pessoas disseram a Marta: “A senhora conta com a nossa simpatia [...] porque é o primeiro político que vem aqui oferecer alguma coisa ao invés de pedir.”

Durante a reunião surgiram dois pedidos individuais, ligados à Comlurb (limpeza urbana) e à Telerj (antiga companhia telefônica do RJ). Marta não tinha como resolver. “Quem manda na Comlurb”, ela diz, “é uma pessoa muito ruim de transa.” Com relação à Telerj, respondeu, sem disfarçar a ambigüidade: “Eu não tenho ingerência sobre a Telerj, que é um órgão federal. Eu tenho pedido e eles têm atendido. Mas eu não posso chegar lá e dizer ‘eu quero.’” Depois falou sobre seu estilo e seus *acessos*: “Eu não vou contar história da carochinha pra ninguém. Vão acostumando logo. Porque as pessoas às vezes ficam naquela ansiedade de ouvir aquilo que elas querem ouvir e eu só digo o que as pessoas querem ouvir quando eu tenho certeza. O espaço na Cedae existe devido à credibilidade de meu pai, que é deputado há muitos anos.” Marta explicou ainda que conseguia ser atendida pelos órgãos da Prefeitura por ser vereadora.

A reunião continuou, e um morador lembrou que a sogra de um funcionário dos Silveira morava naquela rua. Marta observou que isso aumentava sua obrigação de resolver o problema, prometendo dar um “retorno” em cinco dias. Ao final, brincou com os moradores, avisando que depois eles iam ver o que era “uma vereadora chata”, que voltaria para “bater de casa em casa...” Encerrou, dizendo: “Por enquanto, eu não pedi nada, não falei qual é o meu partido, nem de política...” E a resposta foi: “Nem vai ser preciso, vereadora.” Os votos estavam “prometidos”.

A maior parte das reuniões de Marta com moradores da região é muito semelhante a essa. O encontro só é marcado quando os envolvidos já sabem o que vai ser discutido. Marta vai porque tem *acesso* ao

órgão público e os moradores querem sua presença pelo mesmo motivo. O fato de haver um parente ou amigo na rua reforça o compromisso assumido. Marta procura se tornar porta-voz das pessoas para, depois, receber seus votos. Dessa forma, a solução do problema resulta da cooperação das três partes envolvidas: os moradores, Marta e o órgão público.

As audiências

De maneira geral, a negociação com os órgãos públicos é feita através dos *acessos*, em conversas privadas de Marta e Fernando com seus contatos nesses órgãos. Em certos casos, envolvendo problemas de maior vulto ou um número grande de moradores, Marta marca uma audiência com uma comissão da *comunidade* no órgão responsável pela solução do problema. A essa altura, sua participação como representante do grupo já foi negociada em reuniões de rua realizadas anteriormente.

Nas audiências, discutem-se principalmente questões técnicas, problemas do dia-a-dia, falta de recursos, carência de material e cronograma da obra. A falta de material e recursos costuma ser resolvida com a participação dos moradores, que contribuem com algumas peças mais baratas (geralmente, não ultrapassando 20 ou 30 reais por pessoa) e, às vezes, com mão-de-obra. O caráter “extra-oficial” da solução é reconhecido por todos, mas justificado como a única forma de solucionar o problema. Em vários casos, Marta e Fernando também colaboram pessoalmente ou através de suas redes de recursos privados. Por exemplo, em uma obra em que o órgão realiza a iluminação de uma praça, os Silveira contribuem colocando vestiários e alambrados para o campo de futebol. Marta e Fernando também obtêm recursos para essas obras através de emendas indicativas no orçamento anual do Poder Executivo. Dependendo do órgão, seus *acessos* também podem garantir a transferência de recursos de um setor para outro, estabelecendo a prioridade de investimentos para sua *área*.

Quanto mais poderosos os *acessos*, maior a “ingerência”, como diz Marta, sobre a atuação do órgão. Em uma dessas audiências com a presença de moradores, por exemplo, o gerente responsável disse claramente que o cronograma da empresa dependia da “prioridade” de

Marta. As 15 obras encaminhadas seriam executadas na ordem que ela determinasse. Na ocasião, Marta acabou decidindo “furar a fila”, passando a obra dos moradores presentes para o segundo lugar porque o problema deles era mais “desesperador” do que o dos outros. Pediu também ao funcionário que fosse enviando o material para ir “acalmado o pessoal.”

As audiências com comissões de moradores se tornam uma demonstração da força do *acesso* dos Silveira junto aos órgãos públicos. Por isso mesmo, Marta só costuma marcar encontros desse tipo nos órgãos onde tem *acesso* garantido. Assim, as audiências assumem um papel fundamental no processo de divulgação do trabalho dos Silveira. Tão importante quanto resolver os problemas é associar o nome de Marta ou Fernando a essa solução. Ao levar um grupo de moradores para participar da negociação com o órgão público, Marta consolida seu papel como a “vereadora que pediu e conseguiu a obra”. Assim, ela explica, o morador “aprende a dar valor” e passa a entender “como as coisas funcionam”.

O atendimento no escritório

A solução dos problemas costuma ser comemorada com inaugurações e festas. Em geral, as pessoas envolvidas no processo se aproximam de Marta e assessores, passando a freqüentar o escritório em busca de soluções para outros problemas ou para fazer pedidos pessoais. Também visitam o escritório pessoas que ouviram falar dos Silveira através de vizinhos, parentes ou amigos que obtiveram atendimento para seus problemas ou pedidos. Em alguns casos, os próprios órgãos públicos onde Marta tem *acesso* encaminham pessoas. Assim, aqueles que chegam para ser atendidos no escritório em Roseiral não são inteiramente anônimos.

O escritório tem duas salas para fazer a triagem dos visitantes. A maior parte das pessoas passa pela sala de recepção para preencher o cadastro com a ajuda de um assessor, identificando-se e explicando seu problema. Durante as manhãs em que fica no escritório, Marta atende entre 15 e 20 pessoas através deste sistema. A espera para falar com ela pode variar de 15 minutos a mais de cinco horas, em situações extraordinárias, como durante a fase de atendimento de vagas de escola.

Além de receber algumas pessoas da *comunidade* que não ficam na fila, Marta costuma fazer saídas rápidas para audiências ou encontros com funcionários da Prefeitura que trabalham na região. Ela procura marcar esses contatos às sete ou oito horas da manhã, de modo a não atrapalhar o atendimento, mas nem sempre isso é possível. Frequentemente, aparecem imprevistos que exigem a presença de Marta no local, como acidentes de trânsito, fiscalizações no comércio, buracos ou deslizamentos decorrentes de chuvas. Marta também recebe visitas-surpresa de parentes, amigos e outras pessoas que fazem parte de sua rede.

A maioria das pessoas não se incomoda de esperar pela vereadora. “Quem precisa, espera” — explica Sônia, que já está na fila há duas horas em busca de um emprego para a filha. Os Silveira colocaram água em sua rua, e houve até festa de inauguração. Sônia lembra como era difícil pedir água aos vizinhos ou ficar economizando “gota a gota”. Agora, ela diz, é “Deus no céu e eles na terra”. Uma moça ao seu lado concorda e comenta que também não se importa de esperar. O lugar é agradável, com ventilador, água e bancos para sentar — “muito melhor do que o horror da fila do INPS”, diz ela.

As pessoas aguardam com a esperança de solucionar seus problemas através de Marta, seja porque já tiveram experiência semelhante, seja porque ouviram recomendações de terceiros. Nem todos, porém, conseguem manter a calma diante dos visitantes que não entram na fila. Às vezes, quando precisa sair para algum evento, Marta vai à recepção dar explicações. Mas mesmo quando a demora é longa, a maioria prefere esperar pela vereadora a ser recebida por algum assessor.

A proximidade com Marta é muito valorizada pelos frequentadores do escritório. As pessoas ficam felizes quando recebem o convite para “ir entrando” sem esperar na fila. Na tentativa de ter o mesmo privilégio, muitos que estão na fila costumam falar sobre sua relação com Marta no momento de preencher o cadastro. Uma moça, por exemplo, explica que sua tia foi “nascida e criada” com Marta e a conhece “desde pequena”. Outra justifica que não tem telefone, mas pode dar o de sua prima, “muito conhecida” de Marta — foi “criada” com ela, explica.

Na hora de expor seu “problema”, a maioria diz ao recepcionista: “Eu prefiro falar pessoalmente com Marta Silveira”, e justifica: “Com Marta eu já tenho intimidade.” Mais uma vez, aparece aqui a distinção entre o

político e o assessor, demonstrando o valor simbólico de se ter proximidade e “intimidade” com a vereadora. Fica evidente o status diferenciado de Marta e o tipo particular de *poder* incorporado em sua posição.

Marta recebe as folhas com informações do cadastro e manda chamar as pessoas da fila por ordem de chegada. Os visitantes tendem a levar mais pedidos de ordem geral (emprego, saúde, transferências de órgãos públicos), justamente os que têm menor chance de ser solucionados. As respostas de Marta variam conforme a natureza do pedido e a identidade do visitante.

Pedidos materiais (como dinheiro, uniformes, tijolos) só são atendidos em casos especiais. Para as poucas pessoas que entram na fila com esse tipo de solicitação, Marta costuma dizer: “Não posso”, “Não tenho dinheiro”. Se forem pedidos coletivos, ela sugere que façam uma rifa, baile ou festa para arrecadar fundos.

Dar sugestões ou informações também é uma forma de atendimento. Várias pessoas saem satisfeitas do escritório depois de aprender como legalizar um terreno, onde tirar certos tipos de documentos ou quando renovar uma licença. Às vezes, o trabalho de Marta se resume a esse tipo de orientação: “A pessoa te procura para você dar um caminho, uma luz”, ela explica. Muitos temem entrar em contato com repartições, órgãos, empresas ou funcionários públicos antes de saber o que pode ocorrer.

No final de 1995, por exemplo, Maria, uma senhora negra, bastante idosa e analfabeta, procurou Marta para saber se devia ou não atender uns “homens da Prefeitura” que volta e meia passavam por sua casa pedindo que ela “assinasse” uns papéis. Com a morte do marido, e sem os filhos por perto, ela tinha medo de perder a casa. Além disso, outros funcionários, dessa vez fiscais, reclamavam que suas digitais estavam gastas e não iam “sair direito” nos documentos. Ela mostrou as mãos e disse que suas “marquinhas” dos dedos não iam voltar, porque ela “pegava no pesado todos os dias”. Marta examinou os papéis e explicou que eram dois casos diferentes. A Prefeitura estava cobrando uma multa, mas também ia lhe dar a posse oficial do terreno. Orientou Maria a tirar cópias de todos os documentos e ir para casa sossegada. Depois, devia voltar ao escritório para “dar notícias”.

Além de informações e orientações, Marta conclui diversos atendimentos dando seu cartão pessoal. Ela assina atrás em tinta azul (para dife-

renciar da letra impressa) e, em certos casos, escreve o nome da pessoa que deve ser procurada e algumas palavras recomendando o portador. Através do cartão, o visitante adquire um pouco de seus *acessos*. Um bom exemplo é o caso de Carlos, que foi ao escritório pedir ajuda para registrar uma vaga de garagem. Com o cartão assinado por Marta, foi atendido pelo senhor Jairo na Região Administrativa. Não teve que esperar em fila “desde as três horas da manhã” e ainda recebeu uma “forcinha” para resolver seu problema. Os cartões são usados principalmente em situações como essas, que envolvem filas e burocracia em órgãos públicos, mas também em alguns casos de recomendação de emprego ou ajuda para tratamentos médicos.

Uma boa parte dos atendimentos termina em promessas vagas do tipo “vamos ver”, “talvez”, “vamos tentar”. Pedidos relacionados a questões de saúde, instalação de telefones, transferência de funcionários públicos são alguns exemplos de demandas que recebem esse tipo de resposta. Marta recorre a evasivas quando sabe que terá dificuldade de *acesso* para solucionar o problema. Além disso, quanto mais distantes da *comunidade* estiverem os pedintes, menor o empenho de Marta nos atendimentos.

O trabalho de gabinete

O “ofício” é um importante recurso para solucionar provisoriamente um atendimento. Através de uma carta em papel timbrado da Câmara Municipal, Marta dirige-se, na condição de vereadora, a presidentes e diretores de órgãos públicos, encaminhando os problemas que precisam ser resolvidos. Ela emite cerca de 1.500 ofícios por ano. Essas cartas são numeradas e têm um importante papel no processo de divulgação do trabalho. A maior parte é destinada a órgãos ligados a serviços importantes para a *comunidade*, mas onde Marta não tem *acessos*, pois, naqueles em que o *acesso* é consolidado, o contato é feito pessoalmente.

A maioria dessas cartas não é respondida, e as poucas respostas são quase todas negativas. Os ofícios são emitidos com o propósito apenas de confirmar que Marta fez o pedido a determinado órgão. Nos poucos casos solucionados, a própria obra ou benfeitoria já funciona como resposta positiva.

A emissão de ofícios é uma das principais funções da equipe que trabalha na Câmara. Como o pai, Marta não se dedica ao trabalho legislativo desvinculado do processo de atendimento. Durante o mandato de 1992-96, foi à Câmara mais para participar das sessões do que para estar em seu gabinete. No início, só comparecia quando havia votação, e muitas vezes esquecia de assinar o livro de presença. Em geral, Marta costuma participar das sessões em plenário opinando sobre os projetos e proposições da pauta do dia, mas raramente se inscreve para fazer discursos longos. Nas reuniões reservadas dos vereadores, costuma discutir as questões do momento, como blocos de votação ou formação de comissões.

O investimento de Marta no trabalho legislativo é pequeno e foi decrescendo com a proximidade do fim da legislatura. Apresentou cerca de 20 projetos nos três primeiros anos de mandato, quase todos relativos à região de Roseiral. A maioria de seus sete projetos aprovados indicava nomes para logradouros públicos ou atribuía o caráter de “utilidade pública” a alguma instituição beneficente da região. Marta elaborou também sete projetos na área de educação, com propostas de alteração do currículo escolar, programas de reciclagem de lixo nas escolas, isenção de tarifas etc. Quase todos esses projetos foram considerados inconstitucionais pela Câmara ou vetados (integral ou parcialmente) pelo Poder Executivo por acarretarem novas despesas não previstas no Orçamento Municipal.

Marta também utiliza o mandato para resolver problemas trazidos pelos moradores de sua região. Através de seus assessores, ajuda na redação de recursos, pedidos de alvará, processos para legalização de praças e áreas de lazer, entre outras coisas. Ela procura, ainda, facilitar o acesso das pessoas ao serviço de Defesa do Consumidor prestado pela Câmara. Logo que tomou posse do mandato, chegou a levar diversas turmas de crianças da *comunidade* para conhecer a Câmara e aprender sobre a função do vereador. Pretendia organizar essas visitas rotineiramente, mas a Mesa Diretora não quis apoiar o projeto e a idéia acabou arquivada.

O atendimento aos pedidos

Não existem fronteiras definidas entre as pessoas que ficam na fila e aquelas que têm acesso facilitado a Marta. Há uma tendência de que os

moradores de Roseiral e bairros mais próximos e, principalmente, os moradores dos conjuntos habitacionais tenham mais chances de ser atendidos do que os demais visitantes.

Os contatos no escritório são reforçados pelo trabalho de rua, reuniões e obras concluídas. Um caso solucionado é a melhor fonte para se criar “pessoas de ligação”. Foi o que aconteceu, por exemplo, entre os moradores de uma rua que precisava de “quebra-molas” para evitar os constantes atropelamentos. Os moradores marcaram uma reunião com Marta e pediram a obra, mas havia dificuldades porque ônibus trafegavam na rua. A vereadora mandou fazer o serviço “por conta própria” e só tempos depois conseguiu a autorização da Prefeitura. A festa de inauguração foi organizada por dona Júlia, que durante o processo de atendimento tornou-se a “líder dos moradores”. Depois disso, segundo o assessor André, Júlia passou a ser uma “pessoa de ligação”, que faz “tudo” pela vereadora: divulgação, contatos com os vizinhos, reuniões etc.

É através do resultado das obras e de pessoas como dona Júlia que o trabalho de Marta começa a “aparecer” e a se expandir pelos bairros. Segundo Cláudio, as pessoas ficam tão felizes que passam a ajudar os assessores. O atendimento é o fator mais importante para cultivar essas “pessoas de ligação”. É muito comum ouvir desses moradores depoimentos do tipo “antes eu não acreditava na vereadora, mas depois que ela cumpriu tudo o que prometeu...” Denise, por exemplo, tornou-se uma “pessoa de ligação” depois que todo seu prédio foi reformado com a ajuda dos Silveira. Semanalmente, frequenta o escritório levando os problemas dos moradores do condomínio.

No *cadastro* do escritório, cerca de 200 pessoas aparecem qualificadas como “lideranças comunitárias” – classificação mais ou menos equivalente a “pessoa de ligação”. Muitos são síndicos de prédios dos conjuntos habitacionais da região. Outros são como dona Júlia, e passam a ter contato com Marta depois de ter o seu problema solucionado. Também recebem essa classificação pessoas que exercem alguma atividade importante na *comunidade*, como a advogada Célia, que presta serviço jurídico gratuito e organiza bazares para arrecadar doações para idosos na igreja de seu bairro. Com outros dez moradores da região, Célia recebeu a Medalha Pedro Ernesto, por indicação de Marta. Mais 150 “lideranças comunitárias” foram homenageadas com Moções de “Louvor e Reconhecimento” da Câmara Municipal.

As honrarias são uma forma importante de Marta consolidar a relação com os membros de sua rede, como vimos na questão dos *acessos*. A assessora Adelaide, intermediária que colocou Célia em contato com Marta, explica que a advogada inicialmente “não deu muita bola” quando foi convidada a receber a medalha. Em compensação, depois que seu filho lhe explicou que aquela era a “maior condecoração da cidade do Rio de Janeiro”, Célia ficou “histérica”, dizendo que “não estava à altura”. Os assessores contam que, depois da homenagem, os agraciados (como Célia) passam a dar palpite em tudo o que eles fazem, entram e saem do escritório sem pedir licença e, em alguns casos, pedem cada vez mais coisas a Marta.

As “lideranças comunitárias” são tratadas de modo diferenciado das demais pessoas. Outro bom exemplo é o caso de Hélio, morador de um conjunto da região. A secretária Dilma sempre permite que ele entre sem ficar na fila e sem preencher cadastro. Em geral, Hélio conversa com Marta sobre as obras no conjunto, sobras de material e problemas diversos. Em certa ocasião, pediu ajuda para resolver um “problema particular” envolvendo a certidão de posse de seu imóvel. Marta leu os papéis e disse que ia mandar o advogado do escritório atendê-lo logo: “Você tem prioridade”, justificou.

Os moradores dos conjuntos mais próximos ao escritório sempre têm preferência no atendimento. No caso das vagas de escola, por exemplo, as pessoas “amigas” e “conhecidas” são atendidas primeiro. Uma assessora lembra que já conseguiu vaga para vários conhecidos seus, mas costuma deixar Marta “priorizar” quem deve ser atendido primeiro. E justifica: “Porque ela [Marta] tem que atender as pessoas que ela tem interesse, que são pessoas amigas dela.”

Além da prioridade para as pessoas “amigas” da *comunidade*, o atendimento também é facilitado para todos quando o problema ou pedido refere-se a algum órgão ou fonte de recursos que tem relações de *acesso* com Marta. Nesses casos, é comum Marta dar um telefonema para tentar uma solução imediata. Como nas audiências coletivas, o pedido feito na frente do visitante reforça sua imagem como alguém que tem *acessos*.

O único problema da estratégia da “solução por telefone” é o risco de não haver uma resposta positiva do outro lado da linha. Certa vez, Marta viu-se diante dessa situação. Uma funcionária pública que trabalhava em

Roseiral estava sendo transferida para o centro da cidade, contra sua vontade, e pedia à vereadora que intercedesse. Com a moça sentada à sua frente, Marta explicou que ia ligar para o “Sr. Neves”, diretor do órgão responsável — “talvez ele lembre que eu existo”, brincou. Neves não estava e seu subordinado não podia (ou não queria) resolver o problema. Marta mandou um recado: “Diz ao [Neves] que eu deserdo ele se ele não atender meu pedido. Estou testando meu prestígio. Diz para ele me ligar.” Mas a funcionária foi mesmo transferida.

Às vezes, quando o problema é material e faltam recursos ou interesse dos órgãos, Marta prefere “agilizar” o atendimento recorrendo ao próprio “bolso”. A verdade é que nem todos os problemas e pedidos podem ser resolvidos apenas através dos *acessos* aos órgãos públicos. Os conjuntos habitacionais, por exemplo, são considerados propriedade particular e não podem ser oficialmente beneficiados através da administração estadual ou municipal.

“*Nessas áreas onde o poder público não entra, eu tenho que entrar*”, explica Marta. Ela diz que seu pai “acostumou mal” os moradores, dando tudo o que eles pediam, porque tinha “pena”. Depois que assumiu o escritório, Marta passou a incentivar outras maneiras de arrecadar dinheiro, como rifas, bingos e festas. Ainda assim, a ajuda em forma de material de construção, tintas, grades ou similares ainda é bem significativa e freqüente. Há exemplos de construções de muros, reformas de telhado, iluminação de quadras de esportes, vestiários, áreas de lazer, entre outros, nos quais os Silveira contribuem com o material e os moradores com a mão-de-obra.

Marta também colabora para melhorar o espaço físico de diversas escolas da região. Embora o objetivo principal de seu trabalho seja trazer investimentos públicos para a *comunidade*, ela utiliza recursos próprios em alguns casos porque fica “sensibilizada” com os problemas: “Às vezes é uma pessoa da comunidade que você conhece, que está com dificuldades [...]. Eu não tenho, mas eu tiro do meu bolso. [...] Eu sei que isso é muita loucura, que isso não existe, é irreal, mas é o que eu me proponho. Eu encaro muito como missão.”

O que mais sensibiliza Marta são os problemas ligados a educação e saúde. Ela conta que desde o início de 1995 paga escola de três crianças da *comunidade* porque não conseguiu vaga para elas em escolas públicas: “Tem coisas que não dá pra dizer não, entendeu? Quando você não

conhece a realidade das pessoas, você cria uma certa isenção e não se envolve tanto. Quando você conhece, é difícil você dizer que não. Na cabeça das pessoas você sempre pode. Sempre pode.”

Casos ligados à saúde também justificam o uso de recursos próprios. Não é possível atender todo o mundo, segundo Cláudio, mas às vezes é um gasto “insignificante”, como tapar uma vala de esgoto que ameaça a saúde de crianças. Nesses casos, “o poder público não vai interferir porque é um terreno particular, então, a gente até dá”, diz o assessor.

Além dos problemas de saúde causados por falta de saneamento e condições de higiene, há a deficiência do atendimento médico prestado por postos e hospitais públicos da região. Marta justificou a abertura de sua Clínica afirmando que as pessoas da *comunidade* precisavam ser tratadas com mais “dignidade”. Nos postos públicos, têm que chegar na fila às quatro da manhã e ainda são “maltratadas”. Seu objetivo não era fazer “politicagem” nem atendimento de “massa”, mas sim atender a *comunidade* “dignamente”, com equipe, médicos e instalações de qualidade. A Clínica precisava de contribuições “não de bens materiais, mas afetivos e morais”. Marta admite que a Clínica não resolve todos os problemas, mas é uma forma de “ajudar a nossa região”.

Marta tem a expectativa de que as pessoas atendidas reconheçam e retribuam seu esforço com votos, como fazem os moradores dos conjuntos há muitos anos. Em relação à Clínica, esclarece: “Eu não sei quem é que está sendo atendido ali. Eu não vou lá perguntar se é meu eleitor, se não é. Mas é claro que eu vou pedir a essas pessoas, depois de atendidas, numa época de eleição, que me prestigiem.”

No dia-a-dia, o voto não é tratado como mercadoria de troca. Marta ou seus assessores jamais utilizam diretamente a palavra “voto”, exceto nos últimos três meses de campanha. Partem do princípio de que o voto deve ser uma expressão gratuita, um reconhecimento espontâneo e não uma dívida que se deva cobrar. A palavra só é usada eventualmente em reuniões ou por visitantes esporádicos do escritório, que não estão socializados nos códigos das relações de atendimento. No cotidiano, a *comunidade* também não fala em voto, mas expressa sua obrigação e apreço para com os Silveira através de presentes, festas e discursos de agradecimento. Caixas de bombons, doces e salgadinhos feitos em casa, receitas, flores, convites para festas e aniversários chegam diariamente ao escritório.

A divulgação

O reconhecimento espontâneo da *comunidade* seria o desfecho ideal para o trabalho dos Silveira. Na prática, porém, todo o processo de atendimento, através do trabalho de rua, das reuniões, do escritório, da Clínica ou do gabinete, é amparado por um sistema de divulgação. Marta tem em sua equipe uma assessora de imprensa, Nádia, um operador de computador, Nilton, e um fotógrafo-cinegrafista, Luís. Sempre que um problema da *comunidade* é solucionado, são produzidos “comunicados” e faixas anunciando o fato. Para otimizar o processo, existem formulários de “pedidos de comunicado” e “pedidos de faixa” que são preenchidos pelos assessores sempre que necessário. Em caso de reuniões maiores, também são feitos convites impressos.

As festas de inauguração das obras concluídas também são meios de divulgação e celebração do trabalho dos Silveira junto à *comunidade*. Em geral, o esforço de organização é conjunto. Marta ajuda com enfeites, iluminação e convites, mas são as pessoas da comunidade que preparam as comidas e bebidas para as comemorações. Além dessas festas, Marta e os membros da *comunidade* também se unem para promover eventos de entretenimento.

Em todos os bairros da região existem grupos dedicados à organização de festas. Os Silveira participam como convidados ou patrocinadores de vários eventos, como concursos de samba-enredo, encontros de dança, competições entre alunos de escolas locais, datas comemorativas, atividades esportivas, dia da criança, quadrilhas, shows de música, entre outros. Ocasionalmente, também promovem campanhas educativas ou de caridade. Segundo sua equipe, as mais bem sucedidas foram as de combate ao lixo nas ruas e a de arrecadação de agasalhos e cobertores, no inverno.

Marta e Fernando praticamente não aparecem nos jornais de grande circulação da cidade, e também não gostam de comparecer a entrevistas e debates no rádio e na TV ao lado de outros políticos. Preferem ter espaço em reportagens de pequenos jornais locais, de circulação restrita à região. Muitas matérias são pagas e o texto é escrito pela própria assessora de Marta. Os Silveira chegaram a produzir um jornalzinho próprio, mas o projeto foi cancelado.

Os principais meios de divulgação do trabalho de atendimento dos Silveira são as “faixas” e os “comunicados”, produzidos em larga escala.

Apesar de caras, as faixas são consideradas um tipo de divulgação indispensável ao trabalho de atendimento. As faixas costumam trazer dizeres do tipo: “A comunidade agradece à vereadora Marta Silveira e ao deputado Fernando Silveira a iluminação da rua Jarim.” Às vezes, o agradecimento é extensivo ao prefeito ou à Prefeitura. Em algumas delas, imprime-se as iniciais de Marta junto ao *slogan* “o trabalho que faz acontecer!”, que se tornou uma marca dos quatro anos de seu primeiro mandato.

Apesar de seu conteúdo, as faixas não são custeadas pelos moradores. Servem para demarcar a *área* dos Silveira e representam uma demonstração pública de apoio, reforçando a associação de seu nome à realização da benfeitoria e aos moradores do local. Frequentemente, há colocação ou retirada de faixas motivada por conflitos com outros políticos. Em alguns casos, acusam-se os concorrentes de estar pagando aos moradores para colocar faixas em suas casas. Certa vez, por exemplo, uma moradora trocou a faixa de Marta pela de outro político, pois, segundo a equipe dos Silveira, estava interessada em se candidatar a presidente da associação de moradores do local.

De preferência, as faixas devem ser colocadas na fachada de uma residência ou comércio, para que não sejam retiradas nem pela limpeza urbana nem pelos concorrentes. Além disso, estando sob a guarda dos moradores, as faixas confirmam seu valor como expressão do reconhecimento destes em relação ao trabalho dos Silveira.

As faixas e os comunicados têm o propósito de avisar aos moradores que determinada obra ou benfeitoria só foi conseguida porque Marta e Fernando encaminharam o problema aos órgãos competentes. No escritório, costuma-se dizer que “de filho bonito, sempre aparece pai”, isto é, feita a obra, sempre vão surgir políticos querendo aparecer como responsáveis por sua execução. As faixas e os comunicados são um modo de tentar evitar que isso aconteça.

Os “comunicados” são pequenos papéis, de aproximadamente 15 por 20 centímetros, com informações sobre as resoluções dos problemas da *comunidade*. O modelo mais utilizado vem com a foto de Marta no canto superior esquerdo, ao lado de seu nome e do *slogan* “o trabalho que faz acontecer”. O texto sempre traz o nome da rua ou do bairro onde foi realizada a obra ou benfeitoria, com dizeres do tipo: “Temos a grata satisfação de comunicar que foi implantado o sinal luminoso

na rua Vieira”. Seguem-se frases como: “Valeu a participação de todos”, “Vocês reivindicaram e juntos conseguimos a liberação da obra” ou “Juntos conseguimos que a Prefeitura atendesse nossa solicitação!”. Todos os comunicados terminam com estímulos à participação da comunidade, seguidos do endereço e telefone do escritório: “Continuem nos informando sobre os problemas de seu bairro. A sua participação é fundamental. Um forte abraço e parabéns! Deputado Fernando Silveira, Vereadora Marta Silveira. Qualquer dúvida ou sugestão fale conosco.”

Os assessores gostam de ter comunicados para distribuir enquanto fazem novos contatos em suas áreas. Alguns têm apenas o objetivo de informar que este ou aquele problema já foi encaminhado. Como comprovação, costuma-se acrescentar o número do processo, do ofício ou até da emenda orçamentária que está tramitando.

Os assessores precisam garantir que Marta e Fernando receberão o reconhecimento pelas obras que patrocinaram. Devido à enorme competição entre os políticos da área, é preciso que os moradores saibam quem “conseguiu” o benefício. As “reportagens” gravadas em vídeo são a forma mais elaborada de produzir esse efeito. Na primeira parte, são gravadas entrevistas com moradores que reivindicam a solução de algum problema. As filmagens são feitas no local e geralmente mostram ruas enlameadas, esgotos a céu aberto, toneladas de lixo e assim por diante. As pessoas aparecem reclamando, criticando, e a maioria diz que “não acredita em políticos”. Com a obra pronta, a equipe volta ao local para nova filmagem e registra depoimentos bem diferentes. Todos ficam felizes e a fala mais comum se assemelha com a de um senhor que disse certa vez:

Antes eu não acreditava realmente. Achava que político só prometia e não fazia nada, mas eu conheci a vereadora e agora acredito nela. Espero que ela continue fazendo esse trabalho. Ela realmente não é que nem os outros. Ela gosta do que faz. [...] O meu agradecimento vai ser o meu voto. Nós vamos ajudar na campanha. Isso, você não tenha dúvida.

A obrigação de atender

Em seu famoso *Ensaio sobre a dádiva*, Mauss define assim a “obrigação de dar”: “Só conserva a autoridade [aquele que] provar que é favorecido pelos espíritos da fortuna, que é possuído por ela e que a possui, sendo a única forma de provar esta fortuna gastando-a, distribuindo-a, humilhando os demais e pondo-os ‘na sombra do próprio nome.’”¹

Mauss nos mostra que a autoridade e o prestígio decorrem de um processo amplo, que opera sob a *lógica da dádiva* e cujas características podem ser encontradas com maior ou menor ênfase em diferentes sociedades. No trabalho de atendimento promovido por Marta Silveira encontramos mecanismos de regulação e obrigatoriedade que reforçam a existência de uma lógica semelhante.

Como vimos, o atendimento depende essencialmente da existência de *acessos*, tanto para a obtenção de recursos públicos quanto privados, envolvendo um processo contínuo de trocas. A oferta começa com a divulgação dos nomes do deputado e da vereadora como detentores das soluções para os problemas da *comunidade*. Os assessores e os “líderes comunitários” são os intermediários, que ajudam a revelar o status diferenciado dos Silveira.

O status social de alguém é dado pelo julgamento dos outros indivíduos. Estes avaliam segundo seus próprios valores e com base em seu conhecimento das qualidades da pessoa. Quando a avaliação é positiva, o status torna-se *prestígio*. As formas de contato e a maneira como os Silveira são tratados mostram que os membros da *comunidade* reconhecem sua posição diferenciada, assim como seu prestígio. A disputa pelo direito de recebê-los em casa, a preparação de refeições

especiais ou as demonstrações de proximidade e intimidade são atos de deferência e reconhecimento dos moradores.²

O prestígio de Marta aparece em diversas fases do processo de atendimento e, principalmente, quando se observa a importância de sua presença e de sua palavra para os moradores de Roseiral. Por mais que os assessores e algumas pessoas sejam “canais de ligação”, a vereadora é a detentora do status que atrai os moradores para o processo de atendimento. O compromisso é uma tarefa exclusiva do político porque é ele, em última análise, que detém os *acessos*.

Marta começou a ter consciência de seu status diferenciado desde que assumiu o escritório do pai. Estar ali, como *filha do deputado*, era uma forma de tornar o processo de atendimento mais legítimo — “porque as pessoas querem falar com o político”, ela explicava. A importância desse contato direto com os políticos aparece em várias pesquisas, como na fala desse ex-prefeito: “A comunidade [...] sempre quer falar com o prefeito. Todo mundo é amigo do prefeito, todo mundo quer resolver as suas coisas com o prefeito, todo mundo quer ter o prazer de despachar com o prefeito, de falar com o prefeito, de decidir as coisas com o prefeito. Ele se sente honrado, ele se sente bem com essa questão.”³

A *obrigação de atender* deriva justamente da necessidade de construir, confirmar e sustentar essa posição de status social diferenciado. O reconhecimento depende de haver uma oferta contínua de atendimento, que confirme a identidade do político como alguém que detém os *acessos* — um bem extraordinário, fora do alcance das demais pessoas.

O caráter obrigatório do atendimento aparece inúmeras vezes no universo dos Silveira através das falas de Marta: “Nas áreas onde o poder público não entra, *eu tenho que entrar*”, “*não dá para dizer não*” etc. Nesse mundo, a obrigação de atender é constitutiva da política. Quando critica os políticos “ideológicos”, por exemplo, Marta afirma que, embora regulados por seus partidos, esses políticos também “*têm que atender a comunidade, têm que atender os amigos!* São as pessoas que ajudam eles.”

A concepção de que o político tem a *obrigação de atender* não é exclusiva do universo dos Silveira. Dentro de um certo estilo político, o atendimento é não apenas legítimo, como necessário e obrigatório.

Essa visão pode ser encontrada em inúmeras pesquisas e depoimentos de parlamentares. Um bom exemplo é o caso de um deputado federal que teve seu mandato cassado na década de 1990 por aceitar dinheiro para trocar de partido. Ele estranhou a condenação, justificando que precisava daquela quantia porque, afinal, “não tinha condições de agüentar os encargos sociais decorrentes do exercício de seu mandato. Quando os eleitores pediam assistência social, cadeira de rodas etc., ele *tinha que ter dinheiro para atendê-los*.”⁴

Podem existir diferentes motivações para a obrigatoriedade de atendimento. Algumas, inclusive, ultrapassam a fronteira da legalidade, caracterizando corrupção.⁵ No entanto, em todas existe uma dimensão simbólica, que deriva de uma concepção de política que privilegia a lógica da dádiva e, conseqüentemente, dos *acessos*.

O atendimento é permeado por situações que confirmam os *acessos* de Marta e Fernando Silveira. Audiências, telefonemas, comunicados, ofícios, homenagens, assim como doação de material e realização de obras, são formas de mostrar e ao mesmo tempo compartilhar os *acessos* com a *comunidade*. No atendimento, procura-se sempre deixar claro que os *acessos* só podem ser alcançados através da mediação dos Silveira. O poder público é caracterizado como uma instância isenta, impessoal, que não resolve os problemas porque “não conhece a realidade das pessoas”. Os Silveira, ao contrário, são membros da *comunidade* que se envolvem e se “sensibilizam” com as dificuldades de seus moradores. Na lógica do atendimento, é preciso que existam relações de caráter pessoal, de amizade e afeto: “Quando você conhece, é difícil dizer não. Na cabeça das pessoas você *sempre pode*”, explica Marta.⁶

Durante o trabalho de rua, é comum encontrar moradores que questionam o processo de atendimento. Diante de uma obra concluída, alguns costumam provocar os assessores dizendo que o “poder público” não fez mais do que sua “obrigação”. O assessor explica que isso *não* é verdade — aquela obra só foi realizada devido à intermediação de Marta e Fernando Silveira. Cláudio, por exemplo, tem sempre uma resposta pronta para esse tipo de provocação. Argumenta que, se você não tiver um “referencial político” para priorizar esta ou aquela obra, vai esperar dez, 15, 20 anos, e talvez nem esteja vivo para ver sua conclusão. É preciso “ter um político que realmente brigue e lute para que o poder público interfira naquele lugar”. O papel do político, ele

continua, é fazer com que o poder público “priorize” sua região. Sem a interferência do deputado e da vereadora, “não haveria obra nenhuma” — seria tudo “muito frio”, apenas “uma folha de papel”.

Os Silveira e seus assessores têm uma avaliação extremamente positiva de seu trabalho. “Eu presto serviço dos dois lados: eu colaboro com o órgão pela fiscalização que a gente faz e colaboro com a comunidade buscando a solução”, explica Marta. Em outro momento, ela diz: “Eu acho que estou beneficiando a comunidade e a Prefeitura, porque os órgãos não têm estrutura para fazer esse levantamento.” Além de contar com o apreço da *comunidade*, como já vimos, Marta ressalta que os funcionários dos órgãos contatados também “respeitam”, “gostam” e consideram seu trabalho “muito importante”.

O ciclo do processo de atendimento termina, idealmente, com o reconhecimento espontâneo e gratuito da *comunidade*, materializado através dos votos. Os votos são o “patrimônio” por excelência do político e é somente por eles e através deles que se consolidam os *acessos*. Dentro da lógica da dádiva, portanto, ao aceitar o atendimento, a *comunidade* tem a *obrigação de retribuir* com seus votos. Tanto nos diálogos das reuniões, quanto nas falas dos moradores, a obrigação de votar está o tempo todo implícita para os participantes do processo. É preciso apenas que o parlamentar honre sua palavra. Por sua longa experiência, um antigo assessor dos Silveira não tem dúvidas sobre as regras da jogo: “O político trabalha e quer o trabalho dele reconhecido. O que ele ganha em troca? O voto do eleitor. É esse o papel do político.”

Os amigos, as “lideranças comunitárias”, os síndicos dos conjuntos, as pessoas de “ligação”, recebem um tratamento especial porque reconhecem pública e cotidianamente a sua “dívida” para com os Silveira. Como membros da *comunidade*, inclusive, eles já vêm demonstrando, há muitas eleições, que são o “carro-chefe” de Marta e Fernando. É sobretudo para eles, para as pessoas “que você conhece”, que o atendimento tem um caráter obrigatório.

Na prática, os processos de divulgação são uma tentativa de provocar nos moradores de toda a região o mesmo comportamento ideal dessas pessoas. A necessidade de recorrer aos artifícios de divulgação (faixas, comunicados e, em última análise, a própria campanha) mostra que é preciso “produzir a espontaneidade” da retribuição. Os textos das faixas e comunicados evidenciam isso ao apontar o processo de aten-

dimento como resultado de uma ação conjunta dos Silveira com a população. Procura-se reforçar a aliança do parlamentar com a *comunidade* como a única forma de se obter os *acessos* — as obras e demais serviços que, de outra maneira, não seriam prestados pelo poder público. Ao mesmo tempo, é preciso apresentar os Silveira como intermediários indispensáveis. O *slogan* “o trabalho que faz acontecer” enfatiza justamente essa noção de eficácia. A escolha da palavra “trabalho” remete a esforço e disciplina e os verbos escolhidos, a produtividade. Valendo-se de valores que comumente são considerados a antítese da política, Marta e Fernando Silveira pretendem se diferenciar dos demais políticos e candidatos.⁷

As eleições são um momento-chave do processo de atendimento. As trocas que operam segundo a lógica da dádiva não ocorrem todas ao mesmo tempo. Os intervalos, esperas e escolhas entre aqueles que trocam afetam o comportamento e o status dos participantes. A ênfase na dimensão da reciprocidade por vezes esvazia as experiências diferenciadas dos envolvidos no processo. A dimensão temporal faz parte do sistema de dádivas, que inclui risco, imprevisibilidade e incerteza daqueles que trocam.⁸

O parlamentar só saberá se obteve ou não a retribuição esperada quando as urnas forem abertas. “Eu só vou ver o retorno depois”, diz Marta. Não há garantias, embora a expectativa seja de uma retribuição pelos serviços prestados: “Será que vale a pena?”, “Será que dando o teu suor, o povo reconhece?”. Às vésperas da eleição, essas dúvidas se transformam em medo, ansiedade e insegurança. Nas palavras de Marta: “Às vezes eu penso que tenho todos os votos, às vezes eu penso que não tenho nenhum”.

Clientelismo urbano?

— Quando se sabe que um político está mentindo?

— Quando ele abre a boca...⁹

A associação da política com a mentira e o engano tem assumido, em relação à sociedade brasileira, um caráter peculiar. Em sua grande maioria, as análises a respeito da prática de nossos políticos são sempre pautadas pelo aspecto negativo de suas atuações. “Mandonismo”, “co-

ronelismo”, “patrimonialismo” e “clientelismo” são alguns dos conceitos que vêm sendo historicamente utilizados para classificar a política no Brasil.¹⁰

Embora muitas vezes empregados de modo impreciso, todos esses conceitos apontam para a idéia de que nossas práticas políticas são atrasadas e inferiores. Essa classificação é baseada no princípio de que o modelo ideal de política é aquele encontrado na sociedade industrial e baseado em um sistema de representação de interesses, multipartidarismo e liberalismo, materializado sobretudo pelas experiências de países da América do Norte e Europa. Em contrapartida, a natureza da dominação no Brasil, assim como na América Latina, tem se caracterizado pelo papel do Estado como um distribuidor de recursos e bens públicos em troca de votos e apoio.

Desse ponto de vista, o “clientelismo urbano” seria uma das formas atuais do nosso estágio de desenvolvimento político. “Como mudar essa situação?”, perguntam muitos cientistas sociais. A prática do clientelismo parece sempre “sobreviver” às tentativas de “modernizar” a sociedade brasileira. Seria preciso encontrar suas “virtualidades negativas” e tentar, na medida do possível, “limitar sua capacidade desagregadora e destrutiva”.¹¹

As relações clientelistas já foram descritas com precisão e riqueza, como nas pesquisas de Diniz. Em geral, são avaliadas por sua negatividade em relação a um modelo de atuação baseado na adoção do contrato individualista:

Na relação clientelista, é essencial o papel do político enquanto *mediador* entre as demandas e as decisões capazes de atendê-las. Os mecanismos impessoais e universalistas de canalização e processamento de demandas cedem lugar a vínculos de cunho pessoal entre líderes e sua rede de indivíduos ou grupos subordinados. [...] Essa mediação como que privatiza a obtenção de um bem público, na medida em que o patrocínio de um político influente aparece como requisito necessário para o acesso a serviços públicos fornecidos pelo Estado ou para a solução de questões específicas.¹²

O clientelismo é um problema do ponto de vista democrático, pois opera sob o princípio da dádiva, implicando sentimentos de lealdade e

empenho individual. O eleitor, ao invés de se identificar com seu grupo ou classe, como trabalhador e cidadão, se identifica como beneficiário de um político influente, tornando a política “inacessível sem a interferência das relações pessoais”. Tanto para o político quanto para o eleitor envolvidos, esse tipo de relação política é legítima e positiva.¹³

O universo dos Silveira poderia ser facilmente rotulado como um caso típico de clientelismo urbano ainda que, de seu ponto de vista, essa seja uma classificação acusatória e desqualificante. A perspectiva antropológica busca compreender a visão de mundo do “outro”, sem estabelecer um julgamento de valor a seu respeito. No entanto, não podemos esquecer que a *comunidade* de Roseiral faz parte de uma sociedade maior, com instituições políticas construídas a partir de princípios democráticos. Esse modelo político está presente no universo dos Silveira — seja através da moldura institucional, seja através de ideologias de vários tipos. Não se trata de um “outro mundo”. Marta tem consciência de que seu modo de fazer política é estigmatizado e, em diversas circunstâncias manipula e controla sua atuação visando minimizar possíveis avaliações negativas. Fica claro, portanto, que essas visões a respeito da atividade política estão sempre *convivendo*, com diferentes graus de harmonia e tensão, combinando-se segundo contextos e circunstâncias específicas.

Relativizando

Em lugar algum existe uma prática política pura, ou uma “verdadeira democracia”. Muitos pesquisadores têm mostrado que os modelos políticos jamais podem ser perfeitamente aplicados quando confrontados com as peculiaridades e contextos de cada sociedade.¹⁴ Em pesquisa com dados de mais de 135 países, Cheibub e Przeworski, por exemplo, discutem o conceito de democracia, mostrando que os processos eleitorais — que constituem sua base por excelência — pouco têm a ver com a lógica racional da economia monetária. No Brasil, especificamente, as análises de Santos sobre o congresso nacional mostram que, em função das regras do processo legislativo, todos os parlamentares (independentemente do partido) dedicam-se prioritariamente à produção de leis do tipo clientelista, isto é, que propõem

transferência de recursos públicos para indivíduos, empresas, grupos ou localidades.¹⁵

Estudos como esses mostram a necessidade de relativizarmos os conceitos relacionados ao modelo ideal de política. Comparando, por exemplo, o sistema político anglo-saxão e francês, Grazziano indica que há uma pluralidade de significados para a noção de “interesse público” nessas sociedades. Da mesma forma, a pesquisa histórica de Offerlé sobre o voto na França e em diversos países europeus aponta para a diversidade de características que as noções de cidadania, eleitor e democracia vêm assumindo ao longo do tempo. Veyne chama atenção para a importância do *mecanismo da subjetividade* no domínio político, ao longo de toda a história. Segundo o autor, essa dimensão subjetiva não costuma ser reconhecida, quer pelas análises de esquerda, que privilegiam as relações de classe, quer pelas de direita, que tratam das funções de Estado “consideradas sérias”. Para Veyne, existem formas distintas de perceber o poder do Estado, que não se contradizem porque são vividas pelos indivíduos em *domínios de realidade* diferentes.¹⁶

Fica claro, portanto, que conceitos como “clientelismo” naturalizam e universalizam as idéias de privado/público, indivíduo/sociedade, pessoal/universal. Em grande parte, a naturalização desses valores decorre das análises clássicas sobre a sociedade contemporânea. O desenvolvimento de uma vida econômica racional e regulada, com o progressivo *desencantamento do mundo*, é a característica central do “espírito do capitalismo”, como mostrou Weber. Da mesma forma, Simmel chamou atenção para a constituição do *estilo de vida* da economia monetária, baseado na crença na imparcialidade e objetividade dos comportamentos humanos, em detrimento da subjetividade e das emoções. Assim, afirma Simmel, qualquer forma de associação baseada em uma unidade que transcenda os indivíduos — como aquelas que operam sob a lógica da dádiva e do compromisso pessoal — é vista como um “misticismo” que contraria o princípio da universalidade do sujeito moderno.¹⁷

Embora façam parte de um conjunto mais amplo de valores da sociedade contemporânea, essas características podem assumir diferentes contornos dependendo do universo investigado. A vocação da antropologia estaria justamente em ressaltar a noção de uma “humanidade construída pelas diferenças”, como ressaltou Peirano. Para Ve-

lho, o dever do antropólogo é “verificar como os próprios nativos [...] percebem e definem tais domínios para não cairmos na armadilha muito comum de impormos nossas classificações a culturas cujos critérios e crenças possam ser inteiramente diferentes dos nossos.” Leach lembra a necessidade de identificarmos o que as categorias sociais realmente significam e não o que “deveriam” significar.¹⁸

“Em qualquer sociedade e/ou cultura”, diz Velho, “é possível distinguir áreas ou domínios com um certo grau de especificidade.” Em sociedades complexas, especificamente, cabe ao pesquisador encontrar, dentro de diferentes segmentos, quais são “os temas valorizados, as escalas de valores particulares, as vivências e preocupações cruciais”.¹⁹

Relativizar, no entanto, não é o mesmo que *valorizar* positivamente. O clientelismo é, sem dúvida alguma, uma prática *perversa* dentro do sistema democrático, sobre o qual se baseiam as instituições políticas brasileiras. Muitas das mazelas dos país devem-se à falta de percepção dos direitos e deveres da cidadania por parte da população e, principalmente, dos políticos que ocupam as diversas esferas do poder público. Desse ponto de vista, são particularmente nocivos aqueles que, como os Silveira, promovem uma relação de solidariedade vertical com seus eleitores, ignorando práticas de organização e reivindicação de demandas coletivas típicas da cultura cívica.²⁰

No entanto, é preciso reafirmar a distinção entre as abordagens científica e política, nos termos de Weber. O fato de defendermos politicamente um ideal não significa que, como cientistas sociais, devemos nos abster de estudar práticas baseadas em princípios diferentes dos nossos. Ao contrário, o estudo de universos políticos como o dos Silveira nos permite entender a complexidade dessas diferenças e buscar explicações mais substanciais para suas motivações. Pelas mais diversas razões, as mesmas instituições políticas podem provocar comportamentos totalmente distintos. O interessante é justamente investigar práticas que desafiam a lógica institucional mais ampla, mostrando o quanto esta pode ser permeável a princípios políticos os mais diversos.²¹

O cotidiano da política

Ao longo deste livro, analisei as categorias que fazem parte do universo dos Silveira, destacando sua maior ou menor pertinência em função

das situações e do contexto em que são utilizadas. A noção de *acesso* é central para compreendermos as motivações e disposições dos atores estudados. O *acesso*, tal como formulado no plano dos ideais desse universo, é um atributo constitutivo do político, e lhe confere poder e prestígio em todas as esferas da sociedade. Como vimos através da análise dos relatos de Marta sobre a atuação de seu pai, o “deputado ideal” é aquele que tem seu poder reconhecido tanto pelos órgãos públicos quanto pelas demais pessoas da sociedade. Sua posição é a de um *mediador* que tem por obrigação dar, receber e retribuir *acessos* — materializados na forma de bens, votos e serviços públicos.

Do ponto de vista dos Silveira, o *político-mediador* não está “privatizando os bens públicos”, como se observa nas análises sobre o clientelismo. Ao contrário, ao atender a população, o político estaria permitindo seu *acesso* a bens que, de outra forma, não poderiam ser obtidos. O “público”, portanto, não é visto como um “bem que pertence a todos”. Do ponto de vista do morador dessa *comunidade* suburbana, os “serviços públicos” são considerados propriedade, por excelência, da Zona Sul. Assim como o político, os eleitores e os amigos ideais são aqueles que compartilham esses valores, que valorizam os *acessos* como bens extraordinários, “que não têm preço”.

Na prática, esses princípios ideais adquirem contornos de maior complexidade. Como observou Sahlins, a realidade empírica evidencia o “risco das categorias na ação”, diferenciando o valor conceitual do sistema simbólico de seu valor instrumental. De certa forma, é mais fácil compreender essas diferenças quando se trata de analisar os mitos e as práticas das chamadas sociedades primitivas. Na cultura ocidental, muitas vezes, a distinção entre o que se professa e o que se faz é tomada como uma oposição entre “idealismo” (positivo) e “cinismo” (negativo). Do ponto de vista antropológico, porém, observamos que os indivíduos podem enfatizar um valor mais ideal ou real dependendo da lógica da situação em que estão envolvidos. O fato de agir, em certas circunstâncias, de modo contraditório, não significa que tenham abandonado uma visão idealista a longo prazo. Através da etnografia, observamos justamente essa interação e influência mútua entre valores e eventos.²²

Ao mostrar o desenvolvimento das carreiras de Marta e Fernando Silveira, assim como de suas campanhas e mandatos, procurei deixar claro as situações de risco, dificuldade e contradição em relação a seus

valores. Os processos de formação das candidaturas, assim como de obtenção de votos e *acessos*, são pautados por práticas que negam o caráter espontâneo e gratuito das trocas.

Ao contrário do que ocorre no plano ideal, é preciso estar permanentemente construindo e reforçando os *acessos* do político, conferindo legitimidade a seu papel de *mediador*. O êxito do político depende diretamente de sua capacidade de atender a *comunidade* e de negociar com os órgãos públicos. Em se tratando de um contexto de sociedades complexas, sua *performance* depende também de seu potencial de *metamorfose* entre diferentes esferas e províncias de significado dessa sociedade, isto é, de sua capacidade de negociar e transitar por universos pautados por valores e crenças distintos, como, por exemplo, os que separam em parte o mundo da administração pública do mundo dos moradores de Roseiral.²³

A trajetória de Marta Silveira mostra sua capacidade singular para lidar com esses diferentes papéis. De *filha de deputado*, ela se torna psicóloga e caminha por conta própria durante algum tempo. Mais tarde, diante do drama familiar, assume o papel de *assessora* de seu pai, constituindo-se sua verdadeira *herdeira* política. Ao reinventar a forma de fazer campanhas, de lidar com a *comunidade*, de conviver com os *assessores*, de cultivar *acessos* e de realizar *atendimentos*, Marta demonstra que é uma *mediadora* com competência e agilidade singulares. Essa excelência materializou-se em uma votação extraordinária — cinco vezes superior à de seu primeiro mandato e mais do que o dobro de qualquer votação já obtida por seu pai. Ao examinar sua trajetória, pudemos ver de perto a complexidade de um mundo onde a política, com seus vícios e virtudes, está no centro das atividades cotidianas.