

# A participação social na ouvidoria pública do Distrito Federal (2017 A 2022)

Luciene Carrijo<sup>7</sup>, Cecília Olivieri<sup>8</sup>

## Introdução

O presente trabalho representa parte da pesquisa em andamento no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas e Gestão da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH) da Universidade de São Paulo (USP).

O tema do projeto surgiu em decorrência de observações e experiências pessoais como servidora pública do quadro efetivo do Governo do Distrito Federal (GDF) desde 2005. Com a atividade laboral, percebi a multidisciplinaridade envolvida na prestação de serviços ao cidadão e que encontra respaldo em Thiel (2022, p. 1) “A Administração Pública distingue-se, porém, por analisar o setor público sob múltiplos ângulos de forma integrada”.

Considerando o respaldo acadêmico, surgiu a pergunta que guia este trabalho: as informações coletadas pela ferramenta de ouvidoria pública do Distrito Federal impactam as ações gerenciais das políticas públicas do Governo do Distrito Federal?

Partindo dessa pergunta, observei que muitos conceitos centrais e periféricos que constroem a abordagem desta pesquisa,

---

7 Aluna regular do curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas e Gestão da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH) da Universidade de São Paulo (USP) e servidora pública do Governo do Distrito Federal (GDF).

8 Professora Doutora nos cursos de graduação e Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH) da Universidade de São Paulo (USP).

como o próprio conceito de participação social e política pública, são terminologias em permanente construção, uma vez que refletem a evolução histórica, cultural e social (Arnstein, 1969; Hill, 2005; Simões e Simões, 2015, Birkland, 2016). O corpus teórico contempla temas como cidadania, participação social, controle social e accountability.

Para fins de recorte epistêmico, adotei o Distrito Federal como lócus de análise, já que é a unidade da Federação onde resido e desenvolvo minhas atividades laborais. Inicialmente, o intervalo temporal a ser analisado compreendia os anos 2012 a 2019. A motivação do recorte considerou 2012 como o ano de implantação da Lei de Acesso à informação (LAI) pelo GDF e, 2019 para o último ano de análise decorre do fato de ser o último ano de registro de demandas em condições normais de funcionamento da máquina estatal, antes do início da pandemia de Covid-19 no Brasil, evitando desta forma que os dados do Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal - SIGO-DF, apresentassem discrepâncias frente ao problema de saúde pública. Contudo, a mudança de sistema de registro de demandas no ano de 2016, somado a decisões administrativas relativas a guarda e gestão do acervo dos registros, provocou a descontinuidade dos dados, inviabilizando a pesquisa. Assim, a nova delimitação temporal que abrangerá os anos de 2017 a 2022, adotando as devidas precauções para os anos de pandemia.

O objetivo da pesquisa é analisar a ouvidoria como instrumento de participação no lócus público. Vismona (2015, p. 11-18), e O'Donnell (1992, apud Dagnino; Olivera; Panfichi, 2006, p. 18) apresentam o cidadão como sujeito da democracia, logo, nessa perspectiva, sua contribuição, deve ser percebida e acolhida pelo Estado, independentemente de afiliação em movimentos, sindicatos, associações e afins.

As hipóteses levantadas são: a) hipótese principal: a participação social não se efetiva no DF por meio dos mecanismos de ouvidoria; b) hipótese alternativa: a participação social se efetiva por meio dos mecanismos de ouvidoria.

Como estratégia metodológica, a pesquisa classifica-se como aplicada, de objetivo descritivo, cujos procedimentos serão estudo de caso, pesquisa documental e entrevista (caso haja necessidade), com abordagem qualitativa (Gil, 2012).

### **Análise e comentário do conteúdo**

A atividade de ouvidoria existe no Distrito Federal desde sua criação tendo, a princípio, o objetivo exclusivo de oferecer serviço de informação sobre atividades de governo. Ao longo do tempo, de forma gradativa, a atividade foi se aperfeiçoando até ser regulamentada com a criação da Corregedoria-Geral do Distrito Federal, em 2002, conforme disposto na Lei nº 3.105/2002.

Foram necessários 10 anos para que o Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal - SIGO-DF fosse finalmente estabelecido tendo como norte a Ouvidoria-Geral da União e a necessidade de regulamentar o art. 37, I da CF de 1998. O processo nº 360-000.979/2011 preocupa-se em ressaltar que se trata de “um importante instrumento de modernização da gestão pública” e que se trata de uma ferramenta de participação social. A regulamentação do Sistema foi materializada pela Lei nº 4.896/2012.

Desde a sua criação, o SIGO-DF contou com 3 Ouvidores-Geral, todos servidores de carreira do Governo do Distrito Federal. As nomeações foram realizadas por indicação do Corregedor-Geral, com anuência do Governador do Distrito Federal. Todos os ouvidores possuem nível superior completo, curso de forma-

ção/capacitação em ouvidoria e experiência prévia na área, perfil que corresponde ao desejável pela Ouvidoria-Geral da União, conforme relatórios de pesquisa publicados nos anos de 2013 e 2014, e reafirmado por Vismona (2015, p. 11-33).

Quanto aos registros realizados no sistema, no período de 2017 a 2022 foram realizadas 1.439.125 demandas. Neste período, os três temas mais requeridos foram: passe estudantil com 61.702 registros; servidor público com 55.521 demandas e; vagas no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS com 42.100 citações. O que mais impressiona nestes dados citados é que, passe estudantil, embora apareça em primeiro lugar nos registros, esteve entre os mais solicitados somente entre 2017 e 2019; o item servidor público sempre ocupou o segundo lugar e; os cadastros relativos a vagas no CRAS foram citados somente nos anos de 2021 e 2022. A explicação para o comportamento dos dados só será possível após o cruzamento com outras informações, como classificação da demanda (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, informação ou elogio); situação do registro (atendido, em análise, concluído etc.); entre outros filtros a serem aplicados e realização correlações necessárias.

## **Conclusão**

O presente trabalho tem por objetivo apresentar os resultados parciais da pesquisa em andamento no decurso do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas e Gestão da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH) da Universidade de São Paulo (USP), cujo tema é a participação social na ouvidoria pública do Distrito Federal no período de 2017 a 2022, e tem por objetivo identificar se o SIGO-DF possibilita a participação social no lócus público.

A literatura estudada até o momento aponta para a viabilidade do instrumento de ouvidoria como ferramenta de participação social e para a contribuição para a política pública do Distrito Federal, contudo, os dados colhidos ainda são insuficientes, para corroborar ou refutar as hipóteses elencadas.

### **Referencias**

ARNSTEIN, S. R. A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, v. 35, n. 4, p. 216-224, 1969.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 13 mar. 2023.

BRASIL. Instituto de Pesquisa Econômica. Coleta OGU 2013: relatório de pesquisa. Controladoria-Geral da União. Brasília, 2014. BRASIL. Instituto de Pesquisa Econômica. Coleta OGU 2014: relatório de pesquisa. Controladoria-Geral da União. Brasília, 2015.

DAGNINO, E.; OLVERA, A. J.; PANFICHI, A. Para uma outra leitura da disputa pela construção democrática da América Latina. In: DAGNINO, E.; OLVERA, A. J.; PANFICHI, A. (org.). *A disputa pela construção democrática na América Latina*. São Paulo: Paz e Terra; Campinas, SP: Unicamp, 2006.

DISTRITO FEDERAL. Lei nº 3.105, de 27 de dezembro de 2002. Cria a Corregedoria-Geral do Distrito Federal e institui o Sistema

de Correição, Auditoria e Ouvidoria do Distrito Federal. Publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 250, de 30 de dezembro de 2002.

DISTRITO FEDERAL. Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012. Disse sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF. Publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 152, de 01 de agosto de 2012.

DISTRITO FEDERAL. Corregedoria-Geral do Distrito Federal. Processo nº 360-000.797/2011. Minuta de projeto de lei: reorganização do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2002.

HILL, M. The Public Policy Process. 4. ed. Londres: Routledge, 2005.

SIMÕES, G. L.; SIMÕES, J. M. Reflexões sobre o conceito de participação social no contexto brasileiro. VII JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS. São Luís/MA, de 25 a 28 de agosto de 2015. Anais... Universidade Federal do Maranhão. Ago. 2015.

THIEL, S. van. Research Methods in Public Administration and Public Management: An introduction. London: Routledge, 2022.

VISMONA, E. L. A ouvidoria brasileira e a governança cidadã. In VISMONA, E. L.; BARREIRO, A. E. A. (Org.). Ouvidoria brasileira: o cidadão e as instituições. São Paulo, SP: Associação Brasileira de Ouvidores, 2015