

Análise de discurso de resposta e revisão de manifestações de ouvidoria da Secretaria de Saúde do Distrito Federal

Discourse analysis of answer and review of ombudsman form Secretaria de Saúde do Distrito Federal

Análisis del discurso de respuesta y revisión de las manifestaciones del ombudsman de la Secretaría de Salud del Distrito Federal

RESUMO

Este artigo pretende analisar sob a perspectiva da Análise do Discurso Crítica (Ramalho; Resende, 2011) a resposta de reclamações oriundas da ouvidoria da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF). Após discussões teóricas a respeito do funcionamento da rede de ouvidoria do órgão e das categorias de análise textual, tais como a estrutura genérica e a intertextualidade, buscou-se mostrar, por meio da análise da resposta de três textos (resposta feita pela área técnica e revisada pelas unidades de ouvidoria) quais os principais aspectos a serem melhorados pelos revisores com vistas a impactar positivamente as práticas de comunicação do órgão com os usuários do Sistema Único de Saúde..

Palavras-chave: ouvidoria; revisão textual; Análise de Discurso Crítica.



ABSTRACT

This article intends to analyze, from the perspective of Critical Discourse Analysis (Ramalho; Resende, 2011), the answers to complaints from the ombudsman of the Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF). After theoretical discussions about the functioning of the public agency's ombudsman network and textual analysis categories, such as the generic structure and intertextuality, this tried to show, through the analysis of the response to three texts (answer made by the technical and reviewed by the ombudsman units) which are the main aspects to be improved by the reviewers in order to positively impact the public agency's communication practices with users of the Sistema Único de Saúde.

Keywords: ombudsman; textual revision; Critical Discourse Analysis.

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo analizar desde la perspectiva del Análisis Crítico del Discurso (Ramalho; Resende, 2011) la respuesta a las denuncias de la Defensoría del Pueblo de la Secretaría de Salud del Distrito Federal (SES-DF). Después de discusiones teóricas sobre el funcionamiento de la red de defensores del órgano y las categorías de análisis textual, como estructura genérica e intertextualidad, buscamos mostrar, a través del análisis de la respuesta de tres textos (respuesta hecha por el técnico y revisada por el defensor unidades) que son los principales aspectos a ser mejorados por los revisores con miras a impactar positivamente las prácticas de comunicación de la agencia con los usuarios del Sistema Único de Salud.

Palabras clave: ombudsman; revisión de texto; Análisis crítico del discurso.

Como citar:

SOUSA, Adriana de Matos; GONZALEZ, Carolina Gonçalves. Análise de discurso de resposta e revisão de manifestações de ouvidoria da Secretaria de Saúde do Distrito Federal. *Cadernos de Linguagem e Sociedade*, Brasília, v. 25, n. 1, p. 120-139, jan./jun. 2024. Disponível em: . Acesso em: XXX.

Correspondência:

Nome por extenso do autor principal
Rua XXX, número XXX, Bairro XXX, Cidade, Estado, País.

Direito autoral:

Este artigo está licenciado sob os termos da Licença [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).



INTRODUÇÃO

Este artigo analisa criticamente textos da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SESDF) fornecidos ao cidadão após questionamentos feitos através das ouvidorias públicas. A escolha do tema justifica-se em virtude do trabalho desenvolvido pela autora na rede de ouvidoria do órgão.

O estudo do texto será feito a partir da perspectiva da Análise do Discurso Crítica (ADC), uma teoria social que concebe a linguagem como prática social¹ e como instrumento de poder, uma vez que pode ser utilizada tanto para estabelecer relações de dominação, quanto para superação de problemas de natureza sócio discursiva. No material de pesquisa que comporá este artigo, os textos serão vistos como “eventos discursivos”, que trazem em si “traços da ação individual e social que lhe deram origem e de que fazem parte envolvendo a interação entre pessoas a partir de um contexto social”. (Ramalho; Resende, 2011, p. 23).

Para a análise, se contextualizará brevemente o relato de um texto (manifestação) de cidadão e de maneira mais detalhada a resposta da área técnica, em contraste com a revisão feita pela ouvidoria. Optou-se por investigar os aspectos discursivos/textuais de gênero textual/estrutura genérica e a análise da intertextualidade de manifestações da tipologia reclamação, que foram direcionadas a três unidades de saúde diferentes da Secretaria de Saúde do Distrito Federal, via canal de ouvidoria pública.

O contato do cidadão com a ouvidoria do Governo do Distrito Federal é feito através de um sistema informatizado chamado Ouv-DF, hospedado na plataforma da Controladoria Geral do Distrito Federal. De acordo com a Instrução Normativa Nº 01, de 05 de maio de 2017, o sistema permite que a comunicação com a ouvidoria seja feita de três maneiras distintas: diretamente pelo cidadão quando este acessa o endereço eletrônico www.ouv.df.gov.br; através de atendimento telefônico (Central 162) em que um atendente de uma empresa terceirizada e contratada pela Secretaria de Economia do GDF escuta e transcreve a manifestação do interlocutor para o sistema Ouv-DF; ou através do atendimento presencial nas salas de ouvidoria existentes em todos os órgãos do Governo do Distrito Federal em que um servidor, assim como no atendimento telefônico, escuta e transcreve a demanda (Distrito Federal, 2017).

Diante do exposto, os textos foram coletados levando-se em consideração o acesso da autora ao sistema Ouv-DF. Após a seleção das reclamações, foi solicitada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal, unidade central, através do próprio sistema, a autorização para uso em pesquisa. A disponibilização pública dos textos foi solicitada à SESDF seguindo o preconizado na Lei Nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45,

¹ Chouliaraki e Fairclough (1999, p. 21 *apud* RAMALHO e RESENDE, 2011, p.16) conceituam práticas sociais como pontos intermediários, “de conexão entre estruturas abstratas, com seus mecanismos e eventos concretos”, isto é, entre “sociedade e pessoas vivendo suas vidas”. Explicam que são “maneiras recorrentes, situadas temporal e espacialmente, pelas quais agimos e interagimos no mundo”.

da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências. Ressalta-se que a escolha pela coleta de textos oriundos de unidades de saúde do órgão se deu uma vez que estas, ao contrário dos setores administrativos, são as que oferecem serviços diretos à população como marcação de exames e consultas.

Salienta-se que as ouvidorias públicas são espaços criados nos poderes executivo, legislativo e judiciário brasileiro e estão presentes nas esferas federal, estadual e municipal do país. Neste sentido, o Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria Geral da União (BRASIL, 2018, p.10) conceitua ouvidoria pública como:

Instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

No poder executivo do Distrito Federal, as ouvidorias de todos os órgãos e entidades são coordenadas tecnicamente pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF) por meio de uma rede chamada de Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. Assim, a Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SESDF) está vinculada tecnicamente à OGDF e faz parte da rede de ouvidorias do executivo local. Contudo, a SESDF também possui ligação com o Sistema Único de Saúde (SUS) estando, deste modo, inserida no complexo de ouvidorias do Ministério da Saúde, que faz parte do executivo federal.

Para se entender o alcance da ouvidoria no âmbito do Governo Distrito Federal, o art. 16 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que normatiza o funcionamento do SIGO/DF, veda a criação de outros canais de atendimento para o cidadão “que não sejam os formalmente instituídos pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.” (Distrito Federal, 2015).

Relatórios² disponibilizados no sítio eletrônico da SESDF indicam que a ouvidoria do órgão foi responsável pelo recebimento de 47.255 manifestações e pedidos de informação de pessoas físicas e jurídicas em 2019 e de 26.236 no primeiro semestre de 2020. Não obstante, reportagens³ veiculadas em outubro de 2020 em meios de comunicação do Distrito Federal informavam acerca de investigação de supostas fraudes no registro de manifestações da Ouvidoria da SESDF em que os gestores estavam inflando os relatos, através do registro de demandas por familiares, com o intuito de conseguir alcançar metas de produtividade e de resolutividade. Esse fato reforça a importância da análise sob a perspectiva crítica.

Foi verificado através de pesquisa de levantamento de dados feita em 21 de outubro de 2020 nos repositórios *Scielo*, Google Acadêmico e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS Brasil) que os temas

² DISTRITO FEDERAL. Relatórios Unidade Setorial de Ouvidoria. Brasília, DF: Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Disponíveis em: <http://www.saude.df.gov.br/relatorio-de-ouvidoria/>. Acesso em: 21 out. 2020.

³ ALCANTARA, Manoela; PINHEIRO Mirele. CGDF abre investigação sobre supostas fraudes em Ouvidoria da Saúde. Metrôpoles, Brasília, 07 de out. 2010. Disponível em: <https://www.metropoles.com/distrito-federal/cgdf-abre-investigacao-sobre-supostas-fraudes-em-ouvidoria-da-saude>. Acesso em: 31 out. 2020.

referentes à ouvidoria pública se relacionavam a: “ouvidoria ativa”, “papel democrático das ouvidorias”, “ouvidoria como instrumento de gestão”; “humanização no atendimento”; “papel da ouvidoria”, “nível de informação da população acerca dos mecanismos de controle social”, “perfil do usuário”, “estrutura da ouvidoria” [...] não sendo encontrados estudos a respeito da análise das respostas de ouvidoria fornecidas ao cidadão.

Ressalta-se que no repositório Institucional da Escola Nacional de Administração Pública, que possui um Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, foi encontrado um estudo acerca da “exploração analítica das manifestações de cidadãos da ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça”⁴. Verificou-se, entretanto, que o foco da pesquisa foi na análise da manifestação do texto feito pelo cidadão, não atendo-se à resposta do órgão.

Ao se considerar que, ao contrário de outras teorias que veem os instrumentos de poder “como uma força de coação unilateral da estrutura sobre o indivíduo, que dela não consegue se libertar, para a ADC o poder é temporário, com equilíbrio apenas instável” (RAMALHO e RESENDE, 2011, p.25), a análise crítica da resposta da área técnica bem como a revisão pela ouvidoria da SESDF possibilitará um olhar crítico para o atendimento ao cidadão, visando a impactar positivamente as práticas de comunicação dos órgãos de saúde com os usuários, sobretudo daqueles que utilizam o Sistema Único de Saúde.

1. REFERENCIAL TEÓRICO:ADC E AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

O material de estudo desta pesquisa constitui-se de respostas (textos) da SES-DF às manifestações de ouvidoria de tipologia reclamação feitas pelos usuários dos serviços oferecidos pelo órgão e, conforme exposto na introdução, o processo será feito a partir da perspectiva da ADC. Como a análise centra-se, sobretudo, nos conceitos de “textos” e “discurso” é relevante esclarecer se existe alguma diferença entre eles.

De acordo com Marcuschi (2008), a separação é tênue e não é interessante distinguir rigidamente, pois a tendência atual é ver um contínuo, um condicionamento mútuo entre ambos. Para o autor:

Embora não seja necessário, é sempre fundamental explicar com que noção de língua se trabalha, quando se opera com categorias tais como texto ou discurso, já que disto dependerão muitas das posições adotadas. Mas esta distinção entre texto e discurso é hoje cada vez mais complexa, já que em certos casos são vistas até como intercambiáveis. A tendência é ver o texto no plano das formas linguísticas e de sua organização, ao passo que o discurso seria o plano do funcionamento enunciativo, o plano da enunciação e efeitos de sentido na sua circulação sociointerativa e discursiva envolvendo outros aspectos. Texto e discurso não distinguem fala e escrita como querem alguns nem distinguem de maneira

⁴ GUIMARÃES, Valéria Ferraz. Ouvidorias como instrumento de aprimoramento de políticas públicas: exploração analítica das manifestações de cidadãos da ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça. Brasil: 2018. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3538>. Acesso em: 21 out. 2020.

dicotômica duas abordagens. São muito mais duas maneiras complementares de enfocar a produção linguística em funcionamento [...]. Em todos os casos, observa-se que discurso é visto como uma prática e não como um objeto ou um artefato empírico. Parece que esta noção de prática é o que permitirá levar em conta os fenômenos extralinguísticos para não cair no subjetivismo. (Marcuschi, 2008, p. 58)

Quanto à conceituação da ADC, Ramalho e Resende (2011, p.12) situam-na a partir de uma “abordagem científica interdisciplinar para estudos críticos da linguagem como prática social”. As autoras explicam que, a partir de pressupostos das ciências sociais, este método de análise do discurso desenvolveu modelos para estudar o funcionamento da linguagem em uma determinada sociedade oferecendo um suporte científico para questionamentos de problemas sociais relacionados ao “poder como controle”.

No que concerne aos estudos da linguagem, há pesquisas que se centram mais na estrutura desprezando de algum modo os atores que dela fazem parte. Por outro lado, há outras que se centram mais nos agentes sociais e a linguagem é investigada através de textos isolados sem se atentar para as estruturas presentes tanto na sociedade, quanto no uso da linguagem. A ADC situa-se entre as duas posturas citadas ao compreender a linguagem como prática social. Nessa perspectiva, o discurso é abordado através do contexto de uso, mas também se considera a estrutura, o sistema do texto (Ramalho; Resende, 2011).

O discurso no campo de investigação da ADC se caracteriza como heterogêneo, aberto, instável, contextualizado e com engajamento social. Fairclough (2003, *apud* Ramalho; Resende, 2011, p. 18), o coloca como “momento irreduzível/infastável da vida social em todos os níveis” e, ainda, como um “modo particular de representar parte do mundo”, ligado a interesses específicos. De acordo com o autor, os diferentes discursos representam perspectivas de mundo diversas podendo se unir a campos sociais específicos e a projetos particulares.

Nas nossas práticas sociais cotidianas fazemos uso do discurso quando nos comunicamos com o mundo. Ramalho e Resende (2011, p.43) explicam que utilizamos os discursos de três maneiras simultâneas e dialéticas: “para agir e interagir, para representar aspectos do mundo e para identificar a nós mesmos/as e a outros/as”. As autoras explicam que há momentos de ordens do discurso que são realizados através de discursos, gêneros e estilos e que estes são dialéticos uma vez que “os discursos (representação) podem ser legitimados em gêneros (ação/relação) e inculcados em estilos (identificação)” (Ramalho; Resende, 2011, p.113).

De acordo com Fairclough (2003 *apud* Ramalho; Resende, 2011), os três momentos acima citados podem ser vistos como significados do discurso e estão sempre presentes nos textos da seguinte maneira: significado acional, ligado aos gêneros, são as maneiras de interagir e relacionar-se discursivamente mas também pode estar ligado ao eixo do poder, de ação sobre o(s) outro(s); significado representacional é atado aos discursos e possui ligação com o saber, com a maneira particular de ver as coisas e o mundo; e o significado identificacional que está relacionado aos estilos, ligado à ética, à maneira pela qual o sujeito identifica a si e ao outro.

O caráter crítico da ADC justifica-se pelo seu comprometimento em oferecer suporte científico para os problemas sociais relacionados ao poder, pela preocupação com os efeitos ideológicos e pelos sentidos que os textos “possam ter sobre as relações sociais, ações e interações, conhecimentos, crenças, atitudes, valores, identidades [...] a serviço de projetos particulares de dominação e exploração, que sustentam a distribuição desigual de poder” (Ramalho; Resende, 2011, p. 24).

Destaca-se que o conceito de ideologia na visão da ADC é negativo, hegemônico e envolve lutas pelo poder e pela dominação. Ramalho e Resende, (2011, p. 27) esclarecem que o sentido do texto é classificado como ideológico quando universaliza interesses particulares cujo foco é “sustentar relações de dominação”. Para Fairclough (2008, p. 117), as ideologias encontram-se como significações da realidade e “são construídas em várias dimensões das formas/sentidos das práticas discursivas e que contribuem para a produção/reprodução ou a transformação das relações de dominação.”

Sob o ponto de vista da ADC nem todo discurso é totalmente ideológico, as ideologias “surgem nas sociedades caracterizadas por relações de dominação com base na classe, no gênero social [...] e à medida que os seres humanos são capazes de transcender as sociedades, são capazes de transcender a ideologia.” (Fairclough, 2008, p. 121). De acordo com o citado autor, este instrumento de poder se torna mais efetivo quando sua ação é menos visível, de forma que, se alguém se torna consciente de que determinada prática do cotidiano sustenta desigualdades de poder esse aspecto deixa de ser senso comum e pode ter os efeitos cessados.

Assim, é essencial que o revisor dos textos de ouvidoria, além da preocupação com os aspectos da chamada linguagem cidadã, exposta nos manuais de ouvidoria e que será discutida na seção 3, se atente, questione e torne visível aspectos do discurso que permitam a manutenção da linguagem como instrumento de hegemonia e perpetuação das estruturas do poder. É mister também que o cidadão conheça os mecanismos envolvidos na resposta da sua comunicação de ouvidoria com a SESDF para que assim os processos se tornem visíveis e deixem de sustentar a ideologia de um Sistema Único de Saúde que não pode ser gerenciável.

2. ESTRUTURA GENÉRICA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Analisar a estrutura genérica de um texto significa perceber os modelos que estruturam o uso da língua no cotidiano das pessoas das mais diversas formas. Nas práticas comunicativas cotidianas utilizamos padrões mais ou menos estáveis que se caracterizam como gêneros textuais e que Marcuschi (2008, p.146) conceitua como textos “mais ou menos materializados em situações comunicativas recorrentes”.

Quanto às manifestações do cidadão através da ouvidoria, a análise da estrutura genérica deste tipo de demanda é significativa para se verificar as relações de poder existentes quando o Estado fornece a resposta ao autor do relato. Esta estrutura é associada a gêneros e é percebida “no significado acional/relacional do discurso, relativo a modos de (inter)agir discursivamente” (Ramalho; Resende, 2011, p.51).

A ADC caracteriza os gêneros como elementos de ordens do discurso sendo, por isso, vistos como plásticos, mutáveis, heterogêneos, híbridos, nem sempre classificáveis e que fazem parte de um dos momentos do discurso. Em virtude disso é que Ramalho e Resende (2011, p. 42) explicam que eles não são definidos como “gêneros textuais”, mas como “gêneros discursivos” sendo esta a abordagem discursiva mais adequada.

De acordo com Marcuschi (2008), todo o uso e funcionamento da linguagem se dá através de textos e discursos que são produzidos e recebidos em situações ligadas a domínios discursivos da vida cotidiana e que circulam na sociedade. O autor conceitua domínios discursivos como formações históricas e sociais que originam as interações e que produzem conceitos e situações que estão ligadas às diversas esferas da vida social ou institucional como o discurso relacionado à área da saúde, jornalístico, jurídico, instrucional, interpessoal etc.

A comunicação do cidadão com a SESDF não se situa em uma cadeia de gêneros ou domínios discursivos específicos. Essa compreensão, sobretudo no que se relaciona ao domínio discursivo, é primordial para que se estude a resposta do órgão às demandas do cidadão. Para a análise das respostas foi escolhida a tipologia de um tipo de manifestação caracterizado como reclamação, uma vez que nesta foi possível verificar mais claramente os questionamentos relacionados ao poder e os efeitos ideológicos presentes no texto.

Embora se tenha escolhido trabalhar textos em que se manifesta desagrado, queixa ou crítica de um serviço prestado, o art. 3º do Decreto Nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que “regulamenta, no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, os procedimentos para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de ouvidoria [...]” (Distrito Federal, 2015), estabelece que:

Art. 3º Para os efeitos deste decreto consideram-se manifestações de ouvidoria as seguintes:

I - RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II - DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

Parágrafo único. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

III - ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV - SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica;

V - INFORMAÇÃO: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

É necessário esclarecer que o cidadão se comunica com a ouvidoria de modos distintos. Segundo o art. 9º, do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015: “A Ouvidoria Geral do Distrito Federal presta atendimento pelos seguintes canais de atendimento: internet, por meio de sistema informatizado; telefone, via número 162; e, pessoalmente em suas unidades seccionais e unidade central” (Distrito Federal, 2015). Além disso, há também os textos oriundos da Ouvidoria do Ministério da Saúde, cujo relato do cidadão é reescrito e enviado à SES-DF. Essa diversidade de formas de entrada dos relatos (textos) permite concluir que as reclamações ou manifestações selecionadas para análise constituam-se de uma mistura de gêneros textuais: como os relatos que se assemelham a conversação espontânea, a cartas pessoais e/ou eletrônicas e a textos expositivos.

3. RESPOSTA AO CIDADÃO PELA OUVIDORIA DA SESDF: COLETA DE DADOS E CATEGORIAS DE ANÁLISE

Na introdução deste artigo expôs-se que, no âmbito do poder executivo do Distrito Federal, as ouvidorias de todos os órgãos e entidades funcionam através de uma rede chamada SIGO/DF, cuja coordenação técnica compete à Ouvidoria Geral do Distrito Federal. No tocante ao funcionamento da ouvidoria da Secretária de Saúde do Distrito Federal, o Plano de Ação da Ouvidoria da Saúde⁵ informa que há uma unidade central, chamada Unidade Setorial de Ouvidoria, que é a responsável por coordenar: a) dezesseis ouvidorias seccionais presentes nas unidades de saúde (hospitais); e b) uma rede de interlocução de cerca de duzentos servidores, designados através de meio formal (portaria), que estão distribuídos nos setores não hospitalares.

Visualizou-se nos relatórios de ouvidoria da SES-DF que não são muitos os relatos oriundos da ouvidoria do Ministério da Saúde, os documentos mostram que em 2019, do total de

⁵ DISTRITO FEDERAL. Plano de Ação 2020 da Ouvidoria da Saúde. Brasília, DF: Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Disponível em: <http://www.saude.df.gov.br/relatorio-de-ouvidoria/>. Acesso em: 21 out. 2020.

manifestações recebidas apenas 1.728 (menos de 4% do Sistema OUV-DF) foram originárias do poder federal. Infere-se assim, que grande parte dos relatos foram provenientes da rede SIGO-DF cujo canal de atendimento é aberto tanto para pessoa física quanto jurídica.

Neste sentido a ouvidoria na esfera local, conforme indica o Manual de Atendimento da Ouvidoria Geral do Distrito Federal realiza “o importante trabalho de facilitar o diálogo entre o cidadão e o Estado.” (Distrito Federal, 2017 p. 2). Um ponto a ser frisado é que o citado documento expressa que é papel da ouvidoria, ao receber a resposta da área técnica, revisar o texto antes de disponibilizá-lo ao cidadão adequando-o a uma linguagem cidadã.

O manual supracitado aborda linguagem cidadã a partir da concepção do que a ouvidoria deve “usar” e do que “evitar” ao revisar as respostas das áreas técnicas dos setores da SESDF antes de direcioná-las ao cidadão. Neste sentido, o revisor (aquele que trabalha na ouvidoria) deve:

Linguagem cidadã

O que usar

•Inicie com o vocativo:

Prezado Cidadão. Atenção à adequação ao gênero, na dúvida coloque (a) e (ã).

•Inicie com a informação principal, que deve constar no primeiro parágrafo.

Organize as informações em parágrafos por ordem de importância.

•Inclua na resposta apenas informações essenciais para o entendimento. Evite dar muitas voltas, seja direto e objetivo.

•No encerramento, coloque frases curtas e com informações úteis.

•Use linguagem direta (sujeito-verbo-predicado) e voz ativa.

•Quando houver orientações com muitas etapas utilize tópicos.

•Escreva sempre de forma afirmativa.

•Sempre revise o texto da resposta.

•Encerre com “Atenciosamente, Ouvidoria XXXX”.

[...]

O que evitar

•Siglas: escreva sempre o nome de áreas e serviços por extenso.

•Jargões técnicos: o cidadão não é obrigado a compreender os termos usados com recorrência da administração pública, como LOA, PAD, etc.

•Não aproveite textos antigos, isso evitará erros.

•Não use expressões onde uma palavra é suficiente para expor a mesma ideia.

•Não há necessidade de dizer que a informação prestada veio da área técnica. Até porque em geral será ela que repassará as informações para a ouvidoria responder ao cidadão.

(Distrito Federal, 2017, pp.37-38)

Uma vez que toda comunicação é feita por textos orais ou escritos, é a partir destes que se deve buscar as “conexões dialéticas entre discurso e aspectos sociais problemáticos, como esforço para ajudar a superá-los” (Ramalho; Resende, 2011, p.111). O mapeamento destas conexões, ainda citando as autoras, é feito através de categorias linguísticas-discursivas, que são as ferramentas utilizadas para a investigação de problemas sociais e que atuam como as responsáveis por auxiliar no dialogismo existente entre o social e o discursivo permitindo que se investigue os efeitos que constituem os textos como práticas sociais.

As categorias linguísticas-discursivas escolhidas: aspectos discursivos/textuais de gênero textual/estrutura genérica e a intertextualidade serão analisadas com base nos relatos e respostas

de manifestações de ouvidoria, abaixo descritas, selecionadas a partir do sistema de ouvidoria do Distrito Federal, o Ouv-DF. Com o intuito de evidenciar a linguagem como parte irredutível da vida social através de uma relação interna e dialética com a sociedade (Ramalho; Resende, 2011), o material de pesquisa foi extraído a partir do mês de março de 2020, quando começaram os primeiros casos da pandemia da COVID-19 no Brasil. O principal critério para a seleção dos textos foi a busca por relatos genéricos, mas que sintetizassem os principais problemas enfrentados pela saúde pública do Distrito Federal durante a pandemia e, principalmente, que garantissem o sigilo e a impossibilidade de identificação do cidadão.

Para fins de análise, foram coletados três textos (manifestações de ouvidoria da tipologia reclamação) dentre os 8.782⁶ que foram registrados pelo cidadão no primeiro semestre de 2020, apenas nas quinze ouvidorias hospitalares desconsiderando-se todos os outros setores do órgão. Salieta-se que a autorização para uso dos dados foi concedida pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, através de solicitação da autora via Sistema Ouv-DF, conforme abaixo:

Considerando que o pedido diz respeito ao trabalho para conclusão de curso, com vistas a obtenção de certificado para pós-graduação *latu sensu*. Considerando que a solicitante atua na rede de Ouvidorias do Distrito Federal e possui termo de responsabilidade assinado que a obriga a proteger os dados do cidadão mantendo o sigilo das informações. Autorizamos a utilização das informações solicitadas exclusivamente para a conclusão do curso solicitado. (Distrito Federal, So-172912/2020)

Após autorização, considerando-se o acesso da autora ao sistema de ouvidoria da SESDF, selecionou-se os textos através de pesquisa qualitativa. Foi solicitado ao órgão, via pedido de Lei de Acesso à Informação, a disponibilização dos documentos bem como as respectivas interações (tramitações) entre ouvidoria e área técnica.

Uma vez que a legislação garante o sigilo e a proteção dos dados dos cidadãos que se manifestam através da ouvidoria, o primeiro critério para seleção dos textos foi a escolha de demandas mais genéricas cujo discurso impossibilitasse, mesmo com a ocultação das marcas pessoais, a identificação do manifestante.

Considerou-se, ainda, para direcionar a solicitação de acesso à informação, o uso de uma ferramenta chamada “providências” disponibilizada pelo sistema Ouv-DF para que servidores que trabalham com as manifestações de ouvidoria registrem um “diário” do que ocorre com a solicitação do cidadão: como o número do documento em que a manifestação foi tramitada para as áreas técnicas, reencaminhamentos, dificuldades para obtenção da resposta etc. Isso limitou bastante a pesquisa uma vez que, pelo fato de o uso não ser obrigatório, foi verificado que das quinze unidades de ouvidorias hospitalares da SESDF apenas cinco utilizaram a ferramenta total ou parcialmente (apenas nas manifestações que existiam muitos encaminhamentos).

⁶ DISTRITO FEDERAL. Visão Geral do Sistema Ouv-DF. Brasília, DF: Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Disponível em: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man. Acesso em: 31 out. 2020

O segundo parâmetro considerado foi a escolha de discursos que possibilitassem uma melhor utilização da abordagem teórico metodológica da ADC: ocupar-se dos “efeitos ideológicos que sentidos de textos, como instâncias de discurso, possam ter sobre relações sociais, ações, interações, pessoas e mundo material” (Ramalho; Resende, 2011, p. 23). Apresentadas a conceituação de estrutura genérica dos textos discursivos e como ela se dá nas manifestações de ouvidoria passa-se à apresentação dos relatos e à análise da estrutura textual e da intertextualidade presentes nas respostas.

4. APRESENTAÇÃO DOS RELATOS, DAS RESPOSTAS E ANÁLISE DA ESTRUTURA TEXTUAL

A seguir, têm-se os 3 textos redigidos por usuários do sistema de Ouvidoria da SESDF e as respectivas respostas. Os relatos 1 e 2 foram feitos pelo próprio cidadão através do sistema informatizado de ouvidoria, o Ouv-DF, disponibilizado pela internet. O relato 3 é oriundo de atendimento telefônico (através da Central 162) em que a pessoa narra a sua manifestação a um atendente telefônico que abstrai da conversa aquilo que julga relevante.

Relato 1:

Quando precisei de fazer o teste para covid 19 ao qual foi negado pelo atendimento do local. Sendo que fui examinado por uma enfermeira a qual também prescreveu um medicamento que ela não pode receitar azitromicina e ivermectina também.

Resposta área técnica

À OUVIDORIA / [REDACTED] / [REDACTED]

Restituímos o presente processo em resposta a manifestação (45516273) para informa-los que existe duas Unidades Básicas de Saúde no [REDACTED], na UBS [REDACTED] o médico encontra-se de férias, porém o médico da UBS [REDACTED] está dando suporte aos pacientes. Em relação aos teste informamos que temos disponível na unidade o RT-PCR (SWAB) que deverá ser realizado entre o 3º e o 7º dia de sintomas e o teste para COVID 19 por amostra sorológica(sangue) que é realizado entre o 10º e o 14º dia de sintomas conforme protocolos da Secretaria de Saúde. No momento não dispomos de teste rápido nas unidades. Em relação a prescrição de medicamentos informamos que essas duas medicações necessitam de prescrição médica. Sugerimos que a paciente procure a UBS para que possa ser avaliada pela equipe e posteriormente está dará os encaminhamentos devidos. Sendo assim, estamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Revisão da resposta da área técnica feita pela ouvidoria

Prezado Cidadão, A respeito da sua reclamação, a Gerência de Serviços de Atenção Primária Nº [REDACTED] de [REDACTED] esclarece que existe duas Unidades Básicas de Saúde no [REDACTED], na UBS [REDACTED] o médico encontra-se de férias, porém o médico da UBS [REDACTED] está dando suporte aos pacientes. Em relação aos teste informamos que temos disponível na unidade o RT-PCR (SWAB) que deverá ser realizado entre o 3º e o 7º dia de sintomas e o teste para COVID 19 por amostra sorológica(sangue) que é realizado entre o 10º e o 14º dia de sintomas conforme protocolos da Secretaria de Saúde. No momento não dispomos de teste rápido nas unidades. Em relação a prescrição de medicamentos informamos que essas duas medicações necessitam de prescrição médica. Sugerimos que a paciente procure a UBS para que possa ser avaliada pela equipe e posteriormente está dará os encaminhamentos devidos. Sendo assim, estamos a disposição para quaisquer esclarecimentos. A sua opinião é muito importante para nós, por gentileza pedimos que avalie a resposta da Ouvidoria, assim podemos melhorar nossos serviços. Agradecemos pela participação. Atenciosamente, Ouvidoria do Hospital Regional [REDACTED]

Relato 2:

Sou recém formada em enfermagem e estive no Hospital Regional do [REDACTED] para me informar sobre o voluntariado, fui em vários locais a procura de informação, onde não souberam me informar nada a respeito. Os servidores da direção fizeram pouco caso e não se importaram em me informar. Pelo que eu entendi, a pessoa que era responsável pelo voluntariado devolveu o cargo e não sabem com quem está. O voluntariado só tem a agregar na assistência hospitalar.

Resposta área técnica

DE: DIRETORIA DO HOSPITAL REGIONAL DO [REDACTED]

PARA: OUVIDORIA

Informamos que para ser voluntário a pessoa interessada deverá acessar o site <http://www.portaldovoluntariado.df.gov.br/index.html>, e realizar o cadastro no site.

Revisão da resposta da área técnica feita pela ouvidoria

Prezado (a) Cidadão (ã) boa noite! Contribuir para a melhoria do atendimento e informações prestadas é fundamental para nós da Ouvidoria do HR [REDACTED]. Sua manifestação sobre a falta de servidor, o mau atendimento prestado, os procedimentos adotados pela UBS, foi respondida após ter sido encaminhada para a área responsável pelo Protocolo de Atendimento, Re-[REDACTED]/2020 e SEI-DF nº 00060-[REDACTED]/2020-[REDACTED] Superintendência da Região de Saúde [REDACTED] por intermédio da Diretoria do Hospital Regional [REDACTED], nos informou que é um prazer contar com seus serviços para a comunidade e que para ser voluntário a pessoa interessada deverá acessar o site <http://www.portaldovoluntariado.df.gov.br/index.html>, e realizar o cadastro. A Ouvidoria do HR [REDACTED] agradece por dispor seus serviços em prol de servir aos cidadãos. Estamos à disposição e agradecemos o contato. Pedimos por gentileza que avalie a resposta da área e os serviços da Ouvidoria na nossa “Pesquisa de Satisfação”.

Relato 3:

Reclama que estar com os Sintomas do COVID-19, E não conseguiu atendimento. O Posto negou atendimento devido o secretario de saude ter sido Preso.

Relato 3 (resposta área técnica)

À

SES/[REDACTED]/HR[REDACTED]/OUVIDORIA

Senhora Ouvidora,

Restituímos o presente expediente em atenção ao manifesto [REDACTED], informamos que temos expediente na ala COVID de segunda das 07 horas às 18 horas e nos sábados das 07 horas até as 12 horas.

Respeitosamente,

[..]

Relato 3 (revisão da ouvidoria do texto fornecido pela área técnica)

Prezado Cidadã, em atenção à sua reclamação Re-[REDACTED]/2020, verificamos seu relato com a UBS 0 [REDACTED] de [REDACTED] e apuramos que a Unidade está ofertando atendimento aos casos suspeitos de covid-19 de segunda à sexta-feira no horário de 07h às 18h e também aos sábados, de 07h às 12h. Ressaltamos que o atendimento de covid-19 nas UBSs tem como principal estratégia a avaliação dos pacientes pelas equipes de saúde. Nessa avaliação são conferidos os históricos clínicos e dos sintomas respiratórios, podendo ser aferido a temperatura, checagem dos batimentos no pulso e dos níveis de saturação do oxigênio no sangue. Em casos de sintomas mais fortes, os pacientes são consultados por um profissional médico, podendo haver realização do teste sorológico ou PCR (swab), prescrição de medicamento e, se necessário, o paciente pode até mesmo receber encaminhamento para o HR [REDACTED]... Os casos assintomáticos, ou com sintomas fracos de poucos dias, dependendo da avaliação da equipe de saúde, não estão sendo testados, pois o resultado pode vir a apresentar um falso negativo e comprometer os cuidados necessários contra a infecção e principalmente contra a disseminação do vírus. Mais detalhes a respeito do atendimento aos casos suspeitos de coronavírus podem ser obtidos no site <http://www.saude.df.gov.br/todas-as-ubss-do-df-passam-a-fazer-testagem-para-a-covid-19/>, ou na Central Tele-Covid, no número 199, de 07h às 19h. Portanto, em caso de sintoma respiratório, a pessoa deve manter isolamento social e comparecer novamente na UBS para acolhimento, avaliação e atendimento pela equipe. Diante do exposto, pedimos desculpas pelos transtornos, agradecemos pelo contato e nos colocamos à disposição para quaisquer dúvidas. A sua opinião é muito importante para nós, por gentileza pedimos que avalie a resposta da Ouvidoria, assim podemos melhorar nossos

serviços. Agradecemos pela participação. Atenciosamente, Ouvidoria do Hospital Regional

(DISTRITO FEDERAL, 2020, OBTIDO ATRAVÉS DO USO DA LEI Nº 4.990, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012)

A resposta dos três relatos irá direto para o cidadão, via sistema Ouv-DF, após parecer da área técnica e revisão pela ouvidoria. Entretanto, há a possibilidade de o autor do relato, munido do número do protocolo, ligar na central telefônica do 162 para que esta leia o posicionamento final do órgão. O mais provável de isso acontecer é no relato 3, cuja origem é o atendimento por telefone.

O que se percebe do relato 1 é que o texto se aproxima de características da oralidade com frases curtas e o uso de elementos dêiticos como o advérbio temporal “quando” e o substantivo “local”. O discurso é fragmentado e pressupõe um interlocutor presente. Oportuno frisar que o autor aborda elementos que inserem o texto em um domínio discursivo da área da saúde perceptível pelas expressões: “teste para covid”, “negado pelo atendimento do local”, “fui examinado por uma enfermeira a qual também prescreveu um medicamento que ela não pode receitar azitromicina e ivermectina também”.

Para a resposta da área técnica no primeiro relato, percebe-se a manutenção de alguns aspectos referentes ao domínio discursivo da área da saúde através da: 1) marcação dos papéis sociais: quando se refuta o que foi escrito pelo demandante acerca da negativa “pelo atendimento do local” e se faz uma prescrição acerca da enfermidade descrita: “O RT-PCR (SWAB) que deverá ser realizado [...]”; e 2) escolha lexical: o emprego de termos técnicos e científicos como “dando suporte”, “amostra sorológica”, “protocolos” e “prescrição”.

Verifica-se, contudo, uma incoerência entre a reclamação do demandante e a resposta fornecida pela área técnica. Koch (2003, p. 53) infere que a coerência não está no texto, mas deve ser “construída a partir dele, levando-se, pois, em conta os recursos coesivos presentes na superfície textual, que funcionam como pistas ou chaves para orientar o interlocutor na construção do sentido”. Na resposta técnica o termo dêitico “local” foi explorado pela resposta da área técnica como um elemento que impossibilita uma resposta assertiva: “existe duas Unidades Básicas de Saúde no XXX, na UBS XXX o médico encontra-se de férias, porém o médico da UBS XXX está dando suporte aos pacientes”. Contudo, a informação poderia ser resgatada facilmente pela ouvidoria fora do texto, em uma ferramenta disponibilizada pelo Ouv-DF, chamada local do fato. Uma outra possibilidade, já que a reclamação foi registrada pelo próprio cidadão através do uso da internet, seria a de utilização do campo “solicitação de informação complementar”, recurso também disponibilizado pelo sistema, em que se é permitido fazer questionamentos ao cidadão acerca dos dados fornecidos por este.

De acordo com Koch (2003, p. 53) “a coerência se estabelece em diversos níveis: sintático, semântico, temático, estilístico, ilocucional, concorrendo todos eles para a construção da coerência

global.” Verifica-se, neste sentido, ainda relacionado ao relato 1, problemas de coerência estilística, pragmática e global: estilística, pois foram usados elementos linguísticos técnicos e jargões da área médica que não condizem com o registro linguístico feito pelo manifestante; pragmática uma vez que a resposta não condiz com o questionamento do demandante: negativa do atendimento e profissional de saúde que “prescreveu um medicamento que ela não pode receitar [...], ou seja, a resposta está desconectada daquilo que foi indagado; e global ao se considerar que, como não se respondeu ao demandante, todo o discurso presente na resposta encontra-se incoerente.

Ainda acerca do relato 1, a revisão do texto feita pela ouvidoria não corrige a distorção exposta acima e não se cumpre quase nenhum dos requisitos da chamada “linguagem cidadã” listados nas páginas 15 e 16 deste artigo. Há também o descumprimento de outra determinação do Manual de Ouvidoria do GDF que infere ser necessário conhecimento técnico da “língua portuguesa escrita e falada, bem como a adequação da linguagem ao público que está sendo atendido” (Distrito Federal, 2017, p. 10). Sob o enfoque da ADC, cujo significado acional (ligado a gêneros) implica “relações com os outros, mas também ação sobre os outros e poder” (Ramalho; Resende, 2011, p. 52) o que se percebe nesta interação é uma distribuição assimétrica de poder na relação questionamento do demandante x resposta do órgão.

A organização mais elaborada do relato 2, a sequência narrativa do discurso e o uso da primeira pessoa, sobretudo nos enunciados “fui em vários locais” e “pelo que eu entendi” pressupõem um gênero textual que se aproxima a uma carta pessoal, cujo domínio discursivo é o interpessoal. O que se verifica na resposta da área técnica, todavia, é um domínio discursivo mais próximo ao instrucional, que, embora tenha respondido ao questionamento do(a) demandante, não levou em consideração o gênero carta presente no relato.

Ainda relacionado à segunda manifestação, a revisão da resposta feita pela ouvidoria refletiu o gênero textual do relato, embora se tenha inserido um discurso que não condiz com o da área técnica ao atribuir à Diretoria do Hospital Regional o enunciado de que será “um prazer contar com seus serviços para a comunidade [...]”, o que torna o texto revisado coeso, mas incoerente.

No relato 3, o texto situa-se nos domínios discursivos interpessoal e de saúde, este último perceptível na expressão “Reclama estar Sintomas do COVID-19 ,E não conseguiu atendimento”; uma outra possibilidade de classificação seria também a jurídica uma vez que se relata “O Posto negou atendimento devido o secretario de saude ter sido Preso.” Embora o relato possua três domínios discursivos, a escolha utilizada para a resposta da área técnica privilegiou o uso do jurídico, o que é perceptível pela escolha lexical do único período que constitui a resposta: “**Restituímos** o presente **expediente** em atenção ao **manifesto** [...], informamos que temos **expediente** [...]” (Grifou-se)

Assim como no relato anterior (2), é possível perceber que a revisão da resposta da área técnica feita pela ouvidoria leva-se em consideração o gênero textual mais próximo a carta e o uso dos domínios discursivos interpessoal e de saúde, que também são utilizados na manifestação do

cidadão. Embora a escolha lexical “apurar” ainda carregue alguma carga do domínio discursivo jurídico, ao longo da resposta a ouvidoria desconsiderou o contido o enunciado: “O Posto negou atendimento devido o secretario de saude ter sido Preso”. Destaca-se aqui o exposto no Manual de Atendimento de Ouvidoria ao apontar que:

Caso o conteúdo recebido da área técnica não apresente os elementos mínimos que respondam os pontos apresentados na demanda do cidadão, solicite mais informações para complementação. A depender do prazo de resposta e complexidade do assunto, vá pessoalmente conversar com o técnico responsável. (Distrito Federal, 2017, p. 36)

Verifica-se assim no relato 3 uma incoerência pragmática entre a reclamação do demandante e a resposta do órgão. De acordo com Ramalho e Resende (2011, p. 24) “há distintas maneiras de se instaurar e manter a hegemonia, dentre elas, a luta hegemônica travada no/pelo discurso.” Para as autoras, “quando o abuso de poder é instaurado e mantido por meio de significados discursivos, está em jogo a ideologia” e é isso que foi demonstrado ao se contrapor o relato do cidadão *versus* a resposta fornecida pelo órgão. Depreende-se que, talvez, a escolha do domínio discursivo jurídico, tenha sido feita na tentativa de refutar a questão central da reclamação.

5. INTERTEXTUALIDADE NAS RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ANALISADAS

De acordo com Kristeva (1974, p. 60 *apud* Koch, 2003, p. 62) “qualquer texto se constrói como um mosaico de citações e é a absorção e transformação de um outro texto.” Este é o conceito de intertextualidade que, segundo Guimarães (2009) se efetiva através do uso de mecanismos como a citação, a alusão e a estilização. Para a autora, a citação é um instrumento intertextual capaz de desempenhar várias funções no texto dependendo do contexto; já a alusão é uma referência vaga, pouco precisa ou indireta a alguém ou alguma coisa; enquanto a estilização visa ao aprimoramento, ao apuro do texto em relação à sua forma conservando-se, no entanto, a configuração temática.

Koch (2003, p. 63) esclarece que a intertextualidade implícita ocorre sem citação expressa da fonte, cabendo ao interlocutor recuperá-la na memória para construir o sentido do texto. O Manual de Atendimento da Ouvidoria Geral do Distrito Federal instrui os servidores das ouvidorias a revisarem a informação da área técnica adequando a resposta à linguagem cidadã antes de disponibilizá-la ao demandante. Orienta, ainda, que “não há necessidade de dizer que a informação prestada veio da área técnica. Até porque em geral será ela que repassará as informações para a ouvidoria responder ao cidadão.” (Distrito Federal, 2017, p. 43).

O que foi percebido na resposta dos três relatos analisados é que os revisores (servidores da ouvidoria), ao contrário do que preconiza o manual de ouvidoria, utilizaram a intertextualidade explícita ao informar ao cidadão que a resposta veio da área técnica: “A respeito da sua reclamação,

a Gerência de Serviços de Atenção Primária [...] esclarece que [...]”; Sua manifestação [...] foi respondida após ter sido encaminhada para a área responsável pelo Protocolo de Atendimento[...]; “Prezado Cidadã, em atenção à sua reclamação Re- XXX /2020, verificamos seu relato com a UBS X de X e apuramos [...]”.

Na análise do relato 1 verifica-se uma transcrição literal da resposta da área técnica. Uma questão pertinente acerca desta manifestação é que o relato é anônimo, ou seja, o(a) manifestante optou por não se identificar. O artigo 14 da Instrução Normativa nº01 de 2017 da Controladoria Geral do Distrito Federal infere que é permitido o registro anônimo de “manifestações [...] identificadas como reclamação e denúncias, não sendo possível, entretanto, o acompanhamento delas, sob pena de comprometimento da segurança dos dados e informações nelas constantes.” (Distrito Federal, 2017)

Pode-se inferir que, tendo conhecimento de que a resposta não chegaria ao cidadão, a ouvidoria tenha optado por acolher o parecer da área técnica transcrevendo-o literalmente. O que se percebe, porém, é que uma informação grave do relato, que ensejaria talvez uma conduta criminosa, a saber: ser “[...] examinado por uma enfermeira a qual também prescreveu um medicamento que ela não pode receitar azitromicina e ivermectina também” foi ignorada pela área técnica e validada pela revisão da ouvidoria.

O que se percebe no relato 2 é uma tentativa de utilização do mecanismo intertextual da estilização. Embora a intertextualidade do texto esteja explicitada, sobressai-se o discurso da ouvidoria que se posiciona acerca do mau serviço prestado pela unidade hospitalar. Guimarães (2009, p. 139) explica que neste mecanismo intertextual “a forma varia sob a manutenção do tema”, mas não se pode inferir para esta resposta que o tema foi mantido uma vez que a ouvidoria atribuiu um discurso à área técnica não condizente com a realidade.

Ressalta-se, a partir da resposta do relato 2, a relação entre intertextualidade e hegemonia descrita por Fairclough (2008). De acordo com este autor, o conceito de intertextualidade “aponta para a produtividade dos textos, para como os textos podem transformar textos anteriores e reestruturar as convenções existentes (gêneros, discursos) para gerar novos textos.” (Fairclough, 2008, p.135). Quando a ouvidoria revisa o texto indicando ao cidadão que a gestão terá um “prazer contar com seus serviços para a comunidade” e essa não é uma preocupação real, o que se revela é um discurso que mantém o *status quo* e as relações assimétricas de poder.

No relato 3 em que o cidadão reclama da negativa do atendimento e infere que o fato se deu em virtude de o gestor máximo do órgão estar preso, a voz não é atribuída diretamente à área técnica. O revisor fez escolhas lexicais de verbos que remetem a uma resposta investigativa: “Prezado Cidadã, em atenção à sua reclamação [...], **verificamos** seu relato com a UBS [...] e **apuramos** [...]” (Grifou-se). Os termos destacados apontam a percepção diálogo da resposta com o relato do manifestante, no entanto, o sentido do texto é ignorado

O revisor tentou a estilização da resposta na manifestação 3, assim como no relato 2, ao acrescentar informações não disponibilizadas pela área técnica. O que se percebeu, todavia, além de refutar e não responder ao principal questionamento do(a) cidadão(ã): “[..] não conseguiu atendimento. O Posto negou atendimento devido o secretário de saúde ter sido Preso” foi a não adequação aos critérios de linguagem cidadã estabelecidos pelo Manual de Ouvidoria do Distrito Federal que preconiza, a objetividade, que a resposta deve conter “apenas informações essenciais para o entendimento. [..]” (Distrito Federal, 2017)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da resposta de três reclamações de ouvidoria, dentre as 26.236 recebidas pela ouvidoria da SES-DF apenas no primeiro semestre de 2020, indicou a necessidade de um olhar crítico do órgão para os questionamentos do cidadão, sobretudo no tocante à revisão da resposta confeccionada pela ouvidoria do órgão.

É preciso conscientizar o revisor acerca da importância de uma resposta direta, objetiva e que cumpra todos os requisitos da linguagem cidadã, mesmo que para isso tenha que se usar a prerrogativa de, reiteradamente, devolver o questionamento do cidadão à área técnica para ajustes dos problemas evidenciados na análise e relacionados, sobretudo, ao uso da linguagem como instrumento hegemônico e de poder: perceptível pela falta coerência global, pragmática, estilística, dentre outras distorções do discurso que impossibilitam uma efetividade na comunicação.

A ouvidoria é a responsável por divulgar a voz do cidadão, por isso, deve-se usá-la e fortalecê-la com vistas ao aprimoramento da gestão. Não se pode furtar de questionar, devolver as respostas e debater junto às técnicas condutas que o manifestante relata como antiéticas ou até mesmo criminosas. É preciso quebrar o elo dos discursos que mantenham o *status quo* e das relações assimétricas de poder.

Destaca-se, ainda, a urgência de um olhar crítico acerca dos problemas internos da SES-DF, como a prisão do Secretário de Saúde ou mesmo a investigação sofrida pela própria ouvidoria do órgão no tocante ao alcance de metas de produtividade e de resolutividade. Estas são questões que devem ser trazidas ao debate com o cidadão e em conjunto com os mais de 200 servidores responsáveis pela tramitação e revisão das respostas de ouvidoria. Para os profissionais (servidores) da rede de ouvidoria do órgão, a melhora na qualidade da resposta ocorrerá através de capacitações, treinamentos, rodas de conversa e estudos de caso.

Acrescenta-se, por fim, que a participação do cidadão não deve ser vista sob o viés do domínio discursivo jurídico ou de uma voz que precisa ser combatida ou refutada, mas como uma aliada nos serviços oferecidos pela SES-DF.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). **Manual de Ouvidoria Pública: rumo ao sistema participativo**. Brasília, DF: Ouvidora-Geral da União (OGU) [2018]. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/29959>. Acesso em: 21 out. 2020.
- DISTRITO FEDERAL. **Decreto Nº 36.462, de 23 de abril de 2015**. Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. Brasília: Ouvidoria Geral do Distrito Federal [2015]. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.html. Acesso em: 21 out. 2020.
- DISTRITO FEDERAL. **Instrução Normativa Nº 01, de 05 de maio de 2017**. Regula os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas. [2017]. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html. Acesso em: 31 out. 2020.
- DISTRITO FEDERAL. Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). **Manual de Atendimento de Ouvidoria**. Brasília, DF: Ouvidora-Geral do Distrito Federal (OGDF) [2017]. Disponível em: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/04/Manual-de-Atendimento-de-Ouvidoria.pdf>. Acesso em: 21 out. 2020.
- DISTRITO FEDERAL. **Lei Nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012**. Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72983/Lei_4990_12_12_2012.html. Acesso em: 15 nov. 2020.
- DISTRITO FEDERAL. Sistema Ouv-DF: **Protocolo So-172912/2020 (comunicação pessoal)**. Brasília, DF: Ouvidora-Geral do Distrito Federal, 2020.
- FAIRCLOUGH, Normam. **Discurso e mudança social**. Tradução: Izabel Magalhães, coordenadora da tradução, revisão técnica e prefácio. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2008. pp 116-173.
- GUIMARÃES, Elisa. **Texto Discurso e Ensino**. São Paulo: Contexto, 2009. pp 137- 140.
- KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **O texto e a construção dos sentidos**. 7. ed. São Paulo: Contexto, 2003.
- MARCUSCHI, Luiz A. **Produção textual, análise de gêneros e compreensão**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.
- RAMALHO, Viviane; RESENDE, V. D. M. **Análise do discurso (para a) crítica: o texto como material de pesquisa**. Campinas, SP: Pontes Editores, 2011.

O/A(S) AUTOR(ES/AS)

Adriana de Matos Sousa

Servidora da Secretaria de Saúde do Distrito Federal, graduada em Letras e Especialista em Revisão Textual pela Universidade Católica de Brasília.

Carolina Gonçalves Gonzalez

Professora Doutora da Universidade Católica de Brasília e da Universidade de Brasília. Membro do Núcleo de Estudos em Linguagem e Sociedade (NELIS/CEAM, UnB), consultora na ONU Mulheres e Especialista em Políticas Públicas para Infância, Adolescência e Diversidades. profcarolgonzalez@gmail.com