

Criando confiança nas instituições públicas



Fatores determinantes da confiança em instituições públicas no Brasil

Resumo executivo



Fatores determinantes da confiança em instituições públicas no Brasil

(Resumo executivo)

O livro completo está disponível em inglês:

OECD (2023), *Drivers of Trust in Public Institutions in Brazil*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/fb0e1896-en>.

Esta é uma tradução parcial de um trabalho originalmente publicado pela OCDE em inglês sob o título: OECD (2023), *Drivers of Trust in Public Institutions in Brazil*, Building Trust in Public Institutions, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/fb0e1896-en>.

Esta tradução não foi criada pela OCDE e não deve ser considerada uma tradução oficial da OCDE. A qualidade da tradução e sua coerência com o texto do trabalho no idioma original são de responsabilidade exclusiva do tradutor ou tradutores. No caso de qualquer discrepância entre o trabalho original e a tradução, somente o texto do trabalho original será considerado válido.

Os extratos de publicações podem estar sujeitos a isenções de responsabilidade adicionais, que são definidas na versão completa e original do trabalho, disponível no site <https://doi.org/10.1787/fb0e1896-en>.

© 2023 Controladoria-Geral da União Brasil para essa tradução parcial

Resumo executivo

A confiança é um indicador importante para medir como as pessoas percebem e associam a qualidade das instituições governamentais em países democráticos. Os governos podem fortalecer a confiança por meio de instituições confiáveis que atendam às necessidades e expectativas das pessoas, além de processos políticos e políticas públicas que sigam os princípios de abertura, integridade e justiça. Por sua vez, a confiança leva a uma maior conformidade com as políticas, estimula a participação política, fortalece a coesão social e constrói a legitimidade institucional.

Em linha com as tendências em toda a América Latina, a confiança no governo e nas instituições públicas no Brasil tem diminuído consistentemente nas últimas décadas (Latinobarômetro 1995-2020, Gallup World Poll), prejudicando o crescimento inclusivo e sustentável e a coesão social (consulte o Capítulo 1 deste relatório). A crise da COVID-19 exacerbou essa tendência.

De acordo com a Pesquisa de Confiança da OCDE realizada on-line no Brasil em abril de 2022 como parte deste estudo, apenas um quarto dos brasileiros (25,9%) relatou níveis altos ou moderadamente altos de confiança em seu governo federal, uma parcela maior do que aqueles que relataram confiança alta ou moderadamente alta no governo local (19,6%) e no serviço público (23,6%). Semelhante aos resultados observados em outros países, o Congresso (14%) e os partidos políticos (7,6%) foram considerados os menos confiáveis entre as instituições pesquisadas. Os grupos vulneráveis - jovens, pessoas com níveis mais baixos de educação e aqueles com preocupações econômicas ou de segurança - têm menor confiança nas instituições públicas e sentem mais fortemente que o sistema político não funciona para todos.

Os fatores que impulsionam a confiança no Brasil também variam de acordo com a instituição e o nível de governo considerados (consulte o Capítulo 2), o que sugere a necessidade de adotar estratégias diferentes para cada área de modo a direcionar corretamente as políticas e as reformas para aumentar a confiança. Por exemplo, os fatores mais importantes de confiança no governo federal no Brasil são as percepções da capacidade do governo de enfrentar desafios de longo prazo, como as mudanças climáticas, e a justiça na prestação de serviços. Os níveis de confiança nos governos locais são mais influenciados pelo fato de as pessoas sentirem que têm voz ativa nas decisões da comunidade e pela satisfação com os serviços administrativos. Por fim, a confiança no serviço público é predominantemente influenciada pela percepção de que os funcionários públicos tratam todos de forma justa e de que as contribuições das pessoas nas deliberações públicas são refletidas na formulação de políticas.

Em um contexto global marcado por múltiplas crises e complexidade nos últimos anos, o Brasil precisará entender melhor o que impulsiona a confiança nas instituições públicas se quiser responder com eficácia aos desafios atuais e futuros de governança. Definir a confiança da população como um objetivo explícito de política será fundamental, especialmente para superar as lacunas na implementação de políticas e os altos níveis de fragmentação institucional, preservando, ao mesmo tempo, as conquistas do Brasil, obtidas a duras penas, em várias práticas de governança pública. Mudar relações baseadas no controle para relações baseadas na confiança entre funcionários públicos, autoridades eleitas e instituições públicas também ajudaria as pessoas a se sentirem confiáveis pelas instituições, levando a interações construtivas e reduções nas percepções negativas e melhorando as atitudes políticas. Essa não é uma tarefa fácil, mas poderia funcionar como um ponto de inflexão para uma mudança significativa no país.

Com a realização deste estudo, o Brasil se torna o primeiro país da América Latina e do Caribe a refletir, por meio de uma análise aprofundada baseada em evidências e no feedback das pessoas, como definir a confiança como um objetivo de política e colocar a confiança pública na agenda de melhorias do setor público, investindo em diferentes iniciativas para construir relações de confiança entre as pessoas e as

instituições. Este relatório contribui para esses esforços, fornecendo uma análise minuciosa dos principais fatores de confiança no governo no Brasil e identificando oportunidades para fortalecê-la.

As oportunidades identificadas neste relatório podem ser agrupadas em seis áreas: 1) melhorar a prestação e a capacidade de resposta dos serviços públicos; 2) melhorar a previsão, o planejamento e a preparação para enfrentar os desafios de longo prazo; 3) melhorar a comunicação e o engajamento entre o governo e a população; 4) fortalecer a integridade pública e reduzir as percepções de corrupção; 5) promover a justiça entre as instituições públicas; e 6) melhorar a medição da confiança nas instituições públicas e seus impulsionadores para construir uma base de evidências robusta. A tabela abaixo resume as principais conclusões e áreas de oportunidade deste relatório.

Principais conclusões	Áreas de oportunidade
Melhorar a prestação e a capacidade de resposta dos serviços públicos (Capítulo 3)	
<p>A satisfação com os serviços públicos é comparativamente baixa no Brasil e desigual entre os grupos populacionais. Por exemplo, em abril de 2022, 30% dos entrevistados brasileiros estavam satisfeitos com o sistema educacional e 32% com os serviços administrativos, em comparação com 58% e 63%, respectivamente, em 22 países da OCDE pesquisados.</p> <p>A satisfação com os serviços é um fator-chave para a confiança no governo local no Brasil, e os níveis de confiança no governo local (20%) são mais baixos do que a confiança no serviço público (24%) ou no governo federal (26%).</p> <p>A percepção das pessoas sobre a capacidade de resposta do governo é um desafio para o Brasil, assim como para muitos países da OCDE. A maioria das pessoas é cética em relação à adaptação de políticas e serviços com base na opinião dos usuários (feedback). Apenas 36% dos entrevistados brasileiros acreditam que os serviços melhorariam se as pessoas reclamassem e 32% acreditam que as políticas seriam adaptadas.</p> <p>A inovação não é vista como algo generalizado no setor público - apenas 28% dos entrevistados brasileiros acreditam que a administração pública implementaria ideias inovadoras para melhorar os serviços públicos. A percepção da capacidade de inovação do serviço público é um importante fator de confiança no governo local no Brasil.</p>	<p>Aumentar a comunicação direcionada e as campanhas de conscientização para informar os cidadãos sobre seus direitos e como acessar os serviços públicos diretamente.</p> <p>Revisar a alocação de responsabilidades e os mecanismos de coordenação entre os níveis de governo para prestar serviços públicos e garantir que os recursos sejam proporcionais aos níveis de responsabilidade alocados.</p> <p>Sistematizar o projeto de serviços públicos centrado no usuário por meio de orientação e suporte do centro e iniciativas-piloto centradas no usuário com foco em eventos de alto impacto.</p> <p>Continuar a fortalecer os ciclos de escuta dos usuários (feedback), garantindo que os indicadores de satisfação sejam analisados em conjunto com os indicadores de desempenho e melhorando a integração de dados para garantir que o governo tenha uma visão holística das necessidades de seus usuários.</p> <p>Garantir que os grupos vulneráveis da população tenham a oportunidade de fornecer feedback ao governo e que esse feedback seja devidamente analisado.</p> <p>Promover uma "cultura de inovação" generalizada em todo o serviço público e aprimorar o treinamento em inovação no setor público.</p>
Melhorar a previsão, o planejamento e a preparação do Brasil para enfrentar desafios de longo prazo (Capítulo 3)	
<p>Em abril de 2022, apenas 23% da população brasileira esperava que o governo estivesse preparado para enfrentar uma nova pandemia. Há espaço para aprimorar o gerenciamento de crises, o gerenciamento de riscos e a preparação para emergências como fatores importantes por trás da confiança das pessoas nas instituições públicas.</p>	<p>Revisar e ajustar os mecanismos para lidar com os riscos a fim de gerenciar melhor os novos e inesperados tipos de crises. A revisão poderia buscar garantir a flexibilidade em nível local, combinada com a capacidade de coordenação entre diferentes setores e a integração de novas partes interessadas, a fim de lidar com todos os perigos previsíveis e imprevisíveis. Também poderia aprimorar o planejamento de emergência por meio da revisão do sistema de alerta e da implementação de ferramentas modernizadas de comunicação de crises.</p> <p>Melhorar a capacidade de planejamento formalizando e fortalecendo o papel do centro do governo, simplificando as prioridades nacionais e incorporando novas ferramentas em exercícios orientados para o futuro em toda a administração.</p> <p>Criar uma estrutura de previsão estratégica robusta e transparente para a identificação de problemas por meio de um melhor uso de evidências e do envolvimento das partes interessadas.</p>

Principais conclusões	Áreas de oportunidade
Apenas um pouco mais de um quarto (27%) dos brasileiros esperam que seus dados sejam usados exclusivamente para fins legítimos se compartilhados com o governo, abaixo da média da OCDE e dos valores do México (45%) e da Colômbia (34%). No entanto, o Brasil fez progressos para regulamentar o processamento de dados pessoais por entidades públicas ou privadas para garantir a privacidade dos titulares dos dados.	Aumentar a segurança e investir em tecnologias de preservação da privacidade, juntamente com normas e regulamentos éticos robustos. Esclarecer o escopo das responsabilidades e os critérios para o compartilhamento de dados e fortalecer a interoperabilidade entre os órgãos governamentais.
Cerca de um quarto da população espera que as condições comerciais e regulatórias permaneçam estáveis, embora mais da metade da população esteja disposta a registrar formalmente qualquer novo negócio.	Reduzir a carga regulatória imposta às empresas, simplificando os requisitos de licença e implementando balcões únicos para a criação de novas empresas.
Em abril de 2022, quando a Pesquisa de Confiança da OCDE foi implementada, a capacidade percebida de mitigar as mudanças climáticas era o fator mais importante de confiança no governo. No entanto, apenas 40% dos entrevistados brasileiros estavam confiantes de que o governo reduziria as emissões de gases de efeito estufa em dez anos.	Criar confiança incentivando o comportamento ecológico e informando os cidadãos sobre como as políticas climáticas funcionam e a quem elas afetam, além de promover seu envolvimento no processo de tomada de decisões.
Melhorar a comunicação e o engajamento entre o governo e a população (Capítulo 4)	
O Brasil tem sido um líder regional em transparência pública, mas apenas um terço dos entrevistados (35%) - menos do que em outros países da América Latina e do Caribe - acredita que as informações sobre os procedimentos administrativos estariam facilmente disponíveis, o que é um fator significativo de confiança no serviço público.	Adotar uma abordagem abrangente sobre transparência, comunicando proativamente as informações e os dados relevantes à população e fornecendo orientações sobre como acessar informações públicas. Desenvolver iniciativas para fortalecer a comunicação inclusiva.
O comparecimento às urnas no Brasil é alto (cerca de 80% nas eleições nacionais), e os governos federal e subnacionais criaram ferramentas inovadoras para promover a participação política. No entanto, quando perguntados em abril de 2022, a maioria dos entrevistados brasileiros mostrou-se cética quanto à possibilidade de ter uma voz política efetiva e um envolvimento significativo. Apenas um em cada três acredita que poderia influenciar as decisões da comunidade e apenas um em cada cinco acredita que o governo adotaria as ideias fornecidas em consultas públicas, ambos fatores importantes de confiança nas instituições públicas.	Desenvolver e fortalecer iniciativas participativas que incentivem e apoiem o engajamento político, em particular, atingindo os grupos mais vulneráveis e garantindo sua representação no engajamento participativo. Aprimorar o feedback e a comunicação com as pessoas sobre como seus pontos de vista são considerados na elaboração de políticas, o que pode proporcionar uma melhoria considerável nos níveis de confiança.
A Pesquisa de Confiança realizada em abril de 2022 revela que um terço (35%) das pessoas no Brasil estão confiantes em sua capacidade de participar da política, semelhante à média da OCDE, e 61% acreditam que as iniciativas de ação coletiva em suas comunidades seriam bem-sucedidas. No entanto, os partidos políticos, a instituição que garante que os interesses das pessoas sejam representados na tomada de decisões, são as instituições consideradas menos confiáveis.	Melhorar as atitudes das pessoas em relação à sua capacidade de participar proativamente da política, compartilhando mais informações sobre processos políticos e oportunidades de influenciar políticas. Reforçar a participação política por meio de medidas como programas participativos nas escolas e fortalecer os partidos políticos, por exemplo, democratizando os procedimentos de seleção de candidatos ou a tomada de decisões.
Fortalecimento da integridade pública e redução das percepções de corrupção (Capítulo 4)	
As percepções de integridade pública no Brasil são mais baixas do que as percepções de capacidade de resposta, confiabilidade, justiça e abertura. A maioria dos entrevistados brasileiros (60%) acredita que os funcionários públicos aceitariam um suborno para acelerar o acesso aos serviços, semelhante à proporção em outros países da América Latina.	Investir no fornecimento de orientação sobre integridade para funcionários públicos e treinamento para apoiar a liderança ética. Reforçar a coordenação entre agências e níveis de governo para integrar as políticas de integridade. Continuar a desenvolver um regulamento de denúncia para estabelecer as bases de uma estrutura regulatória.
Promoção da equidade nas instituições públicas (Capítulo 4)	
Durante um longo período, o Brasil conseguiu diminuir a desigualdade de renda. No entanto, quando consultados em abril de 2022, os brasileiros relataram percepções elevadas de tratamento desigual e desigualdades. De acordo com a Pesquisa de Confiança da OCDE, poucas pessoas (19%) acreditam que suas solicitações de benefícios governamentais serão tratadas de forma justa, e a percepção de tratamento justo das solicitações é um fator significativo de confiança no governo.	Aumentar os esforços para combater as desigualdades estruturais e garantir o tratamento social e econômico justo de todos os grupos populacionais nos processos políticos e na interação com os funcionários públicos, por exemplo, fornecendo treinamento sobre inclusão aos funcionários públicos e publicando dados e resultados sobre subgrupos populacionais para um debate aberto.
A maioria das pessoas no Brasil é cética quanto à possibilidade de os	Investir na construção de uma força de trabalho pública mais diversificada,

Principais conclusões	Áreas de oportunidade
funcionários públicos tratem todas as pessoas igualmente, independentemente de sua situação econômica (62%) e de seu gênero, etnia ou orientação sexual (52%). Ao mesmo tempo, as percepções de tratamento justo, independentemente da situação econômica ou demográfica, são os fatores mais importantes de confiança no serviço público.	visando a uma maior representação de grupos sub-representados. Seria benéfico estender essa oportunidade a todos os níveis de governo que estão fora do alcance dos órgãos federais.
Melhorar a medição da confiança para criar uma base de evidências sólida (Capítulo 2)	
A Pesquisa de Confiança da OCDE conclui que as percepções de confiabilidade, justiça e abertura são fatores importantes para a confiança das pessoas no governo federal, no serviço público e nos governos locais.	Coletar regularmente dados sobre os fatores de confiança para monitorar a evolução da confiança e identificar onde investir para preservar e fortalecer a confiança nas instituições públicas.
Pessoas com renda mais baixa e níveis mais baixos de educação, jovens e pessoas com preocupações com a segurança têm níveis consistentemente mais baixos de confiança nas instituições.	Garantir que as amostras da pesquisa sejam representativas da diversidade da população, combinando características socioeconômicas. Isso permitiria a análise sistemática das diferenças dentro e entre os grupos populacionais.

CRIANDO CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

Fatores determinantes da confiança em instituições públicas no Brasil