



# OUVIDORIA E CIDADANIA: PARTICIPAÇÃO SOCIAL E VALORIZAÇÃO DE MECANISMOS DE EXERCÍCIO DA VONTADE POPULAR

# Constituição de 1988 e a restauração do Estado Democrático

- CF trouxe preceitos estruturantes como a participação social e a valorização de mecanismos de exercício da vontade popular
- As Ouvidorias se constituem como uma espécie de elo entre legalidade e legitimidade
- Oportunidade de se rever a forma pela qual as instituições públicas se abrem às opiniões dos atores sociais, à participação popular: catalisadores de uma outra forma de se construir e aplicar políticas públicas.



# Mecanismos de participação e controle social

- Perspectivas:
  - Não replicação dos modelos de instituições herméticas
  - Gestão democrática
  - Permeabilização da gestão
- A institucionalização dos mecanismos de participação é o que nos permite não relegar à decisão deste ou daquele gestor a promoção dos preceitos da gestão democrática.





# Mecanismos de Participação

- Participação: instrumento para que as desigualdades possam ser enfrentadas na forma de questões prioritárias e possíveis soluções coletivas = ativação da cidadania

## OUVIDORIA

- Mecanismos de concretização do mandamento constitucional que confere ao cidadão a titularidade do poder político



# OUVIDORIA NA PRÁTICA

- A Ouvidoria se volta à governança democrática, participativa. Procura incorporar as vozes dos destinatários dos serviços diretamente na determinação de suas definições políticas
- Criação de um ambiente de transparência, participação e interlocução
- Torna visível problemas que não estavam identificados
- Trabalha com a perspectiva de transmissão de conhecimento e não de simples informações: criação de estratégias que permitam conhecer o funcionamento da instituição e com ela dialogar, interagir
- Superação dos entraves linguísticos, procedimentais e processuais vinculados ao exercício da administração pública



# OUVIDORIA NA PRÁTICA

- Permite a priorização do enfrentamento dos problemas que mais afligem os cidadãos e de maior relevância social, com grandes impactos transformadores
- **Fomento a participação social com foco na definição de diretrizes institucionais: do acúmulo construído por entidades, movimentos sociais e organizações não governamentais, pode se valer a gestão para a diversificação e aprofundamento das potencialidades institucionais**
- **Articular as demandas sociais e traduzi-las em propostas e políticas institucionais concretas, contribuindo para a convergência das perspectivas internas e externas acerca dos principais desafios**
- **Elemento dinamizador da gestão pública, estabelecendo eficazes e permanentes canais de comunicação internos e externos, aprimorando a transparência da instituição e empreendendo análises aprofundadas sobre os seus desafios estruturais e organizacionais**





# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

- Identificar e mapear casos e oportunidades, olhar para infraestrutura tecnológica, processos e **sobretudo pessoas** → em todas as pontas: do atendente ao cidadão
- Olhamos até aqui para : Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: Uma Visão Articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo
- Plano de implementação de Tecnologia no Estado do Ceará

•

[VÍDEO](#)



# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

- 4,4 mil km rodados → 26 cidades (todas as regiões): entrevistas sobre a experiência do cidadão na relação com o Estado do Ceará
- Diferentes níveis de população, desenvolvimento e densidade demográfica
- Locais: assentamentos rurais, filas de visitas a presídios, delegacias da mulher, postos de saúde, hospitais públicos, escolas indígenas, reservas florestais, postos do INSS, filas de restaurante popular, radialistas, guardas, donas de casa, pequenos e médios agricultores, vendedores ambulantes, alunos e diretores de escolas públicas, ouvidores municipais, lideranças sociais (rurais e urbanas) etc.
- Questionário web: 5400 pessoas (meta de 7000)

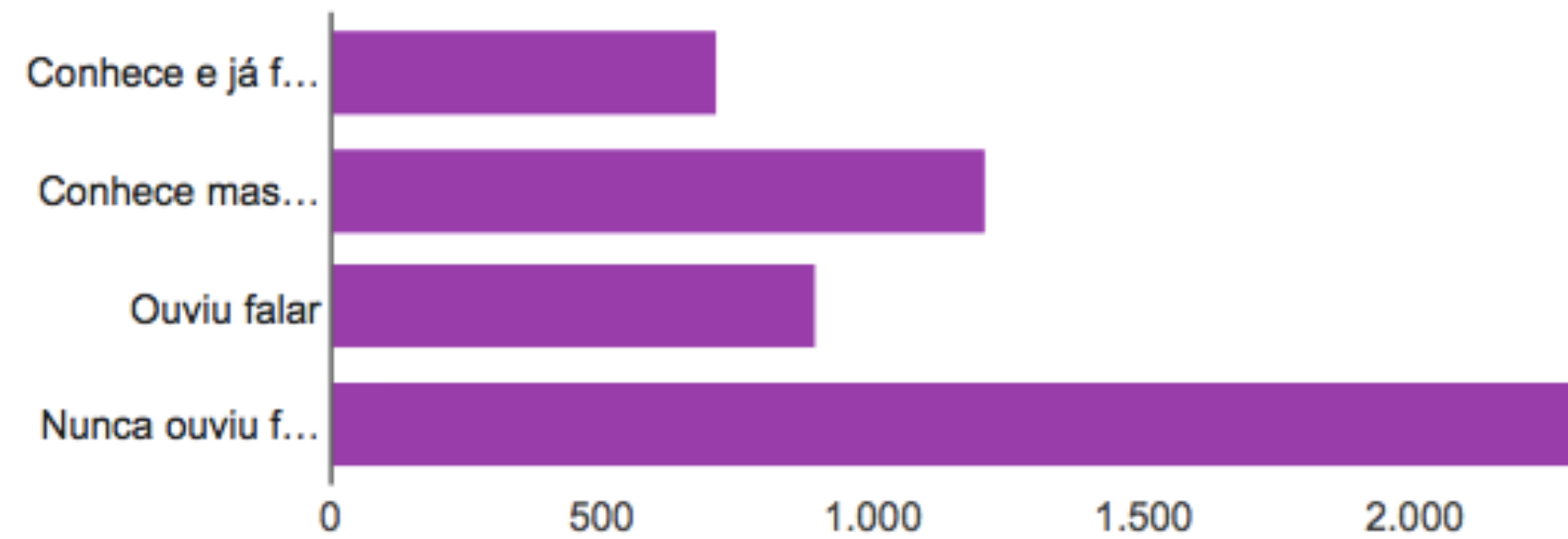




# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

**Linha 1: Acesso Cidadão [www.acessocidadao.ce.gov.br](http://www.acessocidadao.ce.gov.br) [Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados nas linhas abaixo: ]**

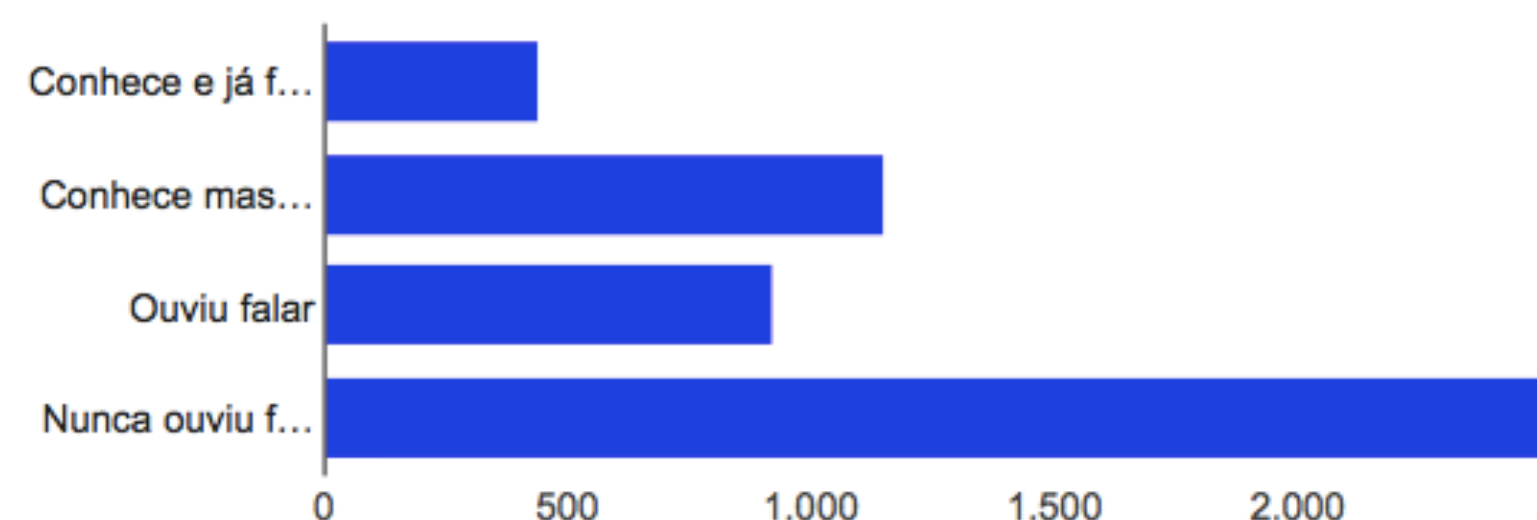


Conhece e já fez uso	<b>711</b>	13.8%
Conhece mas nunca usou	<b>1206</b>	23.5%
Ouviu falar	<b>893</b>	17.4%
Nunca ouviu falar	<b>2324</b>	45.3%

# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

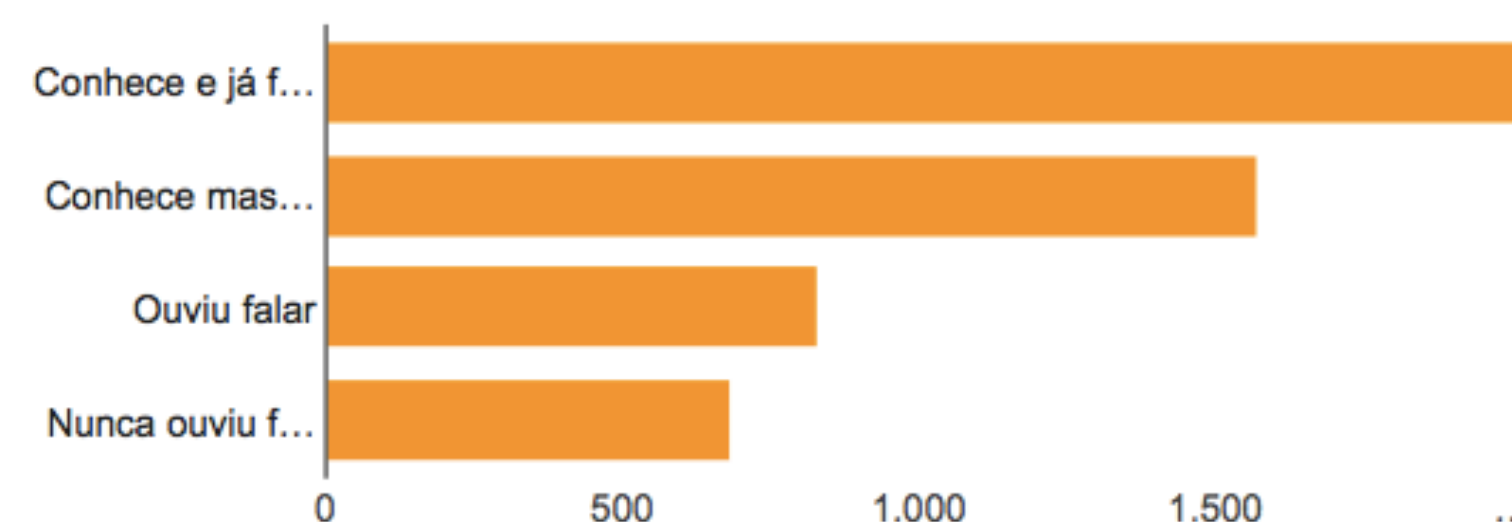
## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

**Linha 2: Central Telefônica 155 [Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados nas linhas abaixo: ]**



Conhece e já fez uso	<b>445</b>	8.8%
Conhece mas nunca usou	<b>1151</b>	22.9%
Ouviu falar	<b>919</b>	18.3%
Nunca ouviu falar	<b>2515</b>	50%

**Linha 3: Portal da Transparência (<http://transparencia.ce.gov.br>) [Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados nas linhas abaixo: ]**



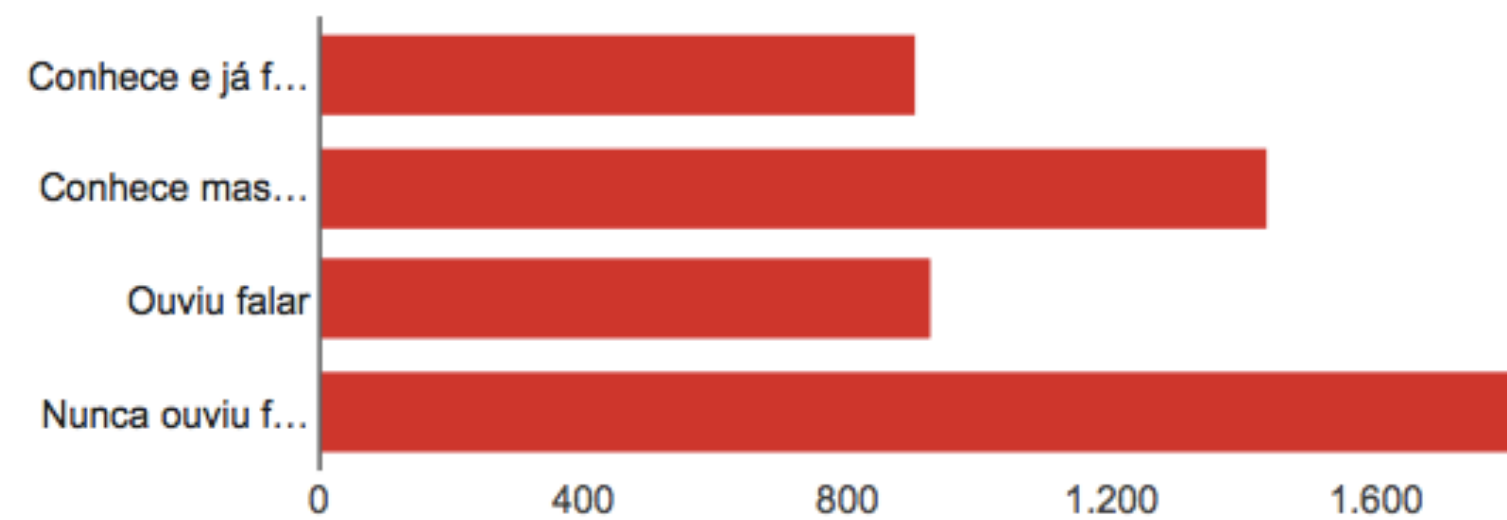
Conhece e já fez uso	<b>2037</b>	39.7%
Conhece mas nunca usou	<b>1574</b>	30.7%
Ouviu falar	<b>833</b>	16.2%
Nunca ouviu falar	<b>685</b>	13.4%



# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

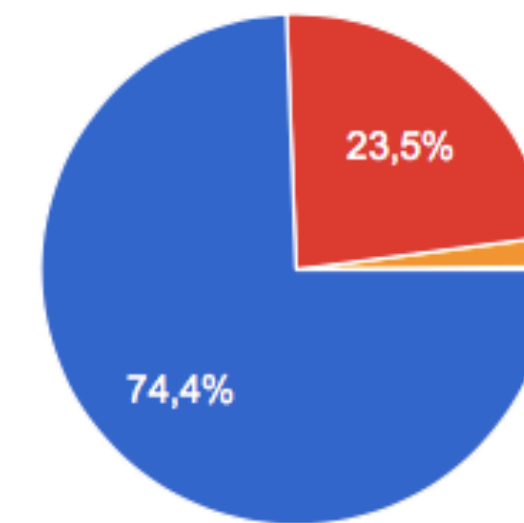
## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

**Linha 4: SOU - Sistema de Ouvidoria**  
(<http://sou.cge.ce.gov.br/inicialPublico.seam>) [Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados nas linhas abaixo: ]



Conhece e já fez uso	<b>907</b>	17.8%
Conhece mas nunca usou	<b>1435</b>	28.2%
Ouviu falar	<b>927</b>	18.2%
Nunca ouviu falar	<b>1826</b>	35.8%

**Se você soubesse que todo cidadão tem direito de solicitar essas e outras informações, você:**

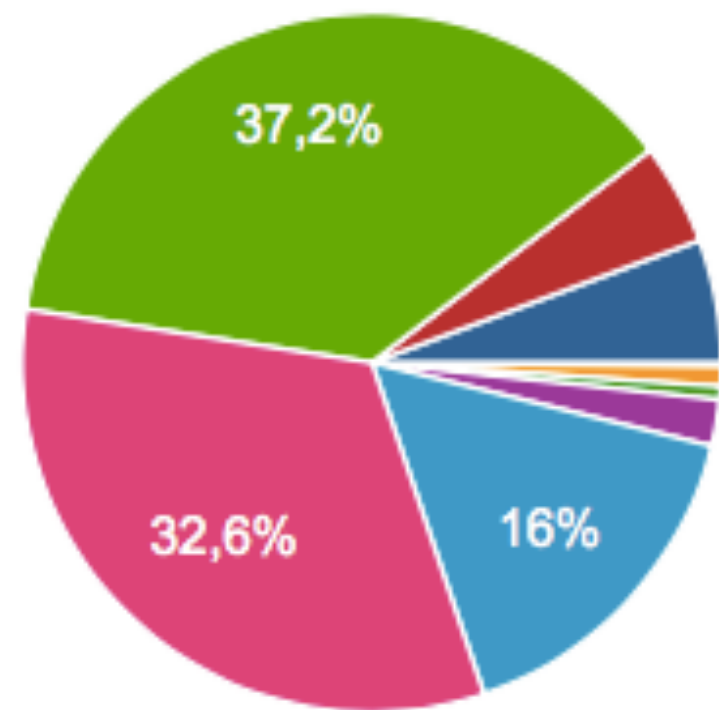


Pediria com certeza	<b>3898</b>	74.4%
Talvez pediria	<b>1233</b>	23.5%
Provavelmente não pediria	<b>99</b>	1.9%
Jamais pediria	<b>9</b>	0.2%



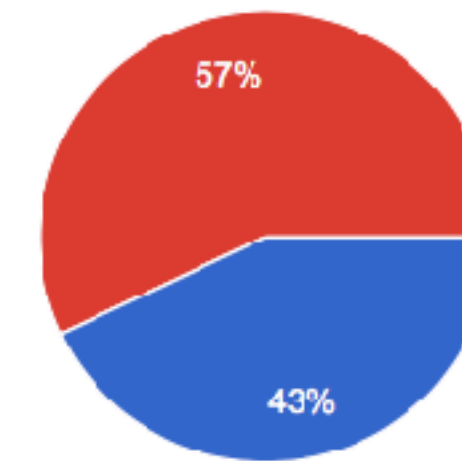
# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência



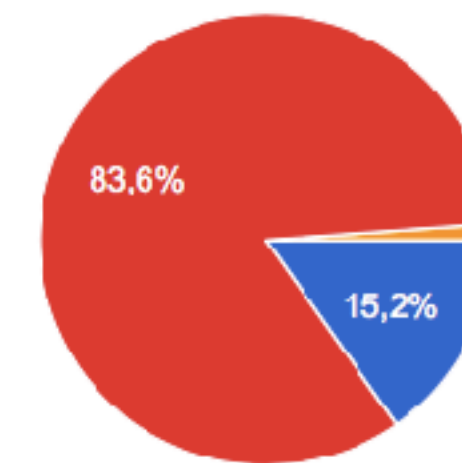
Ensino Médio incompleto	<b>112</b>	2.1%
Ensino Médio completo	<b>839</b>	16%
Ensino Superior incompleto	<b>1714</b>	32.6%
Ensino Superior completo	<b>1953</b>	37.2%
Mestrado ou Doutorado incompleto	<b>246</b>	4.7%
Mestrado ou Doutorado completo	<b>299</b>	5.7%

### Você possui telefone fixo?



Sim	<b>2246</b>	43%
Não	<b>2983</b>	57%

### Você possui telefone celular?

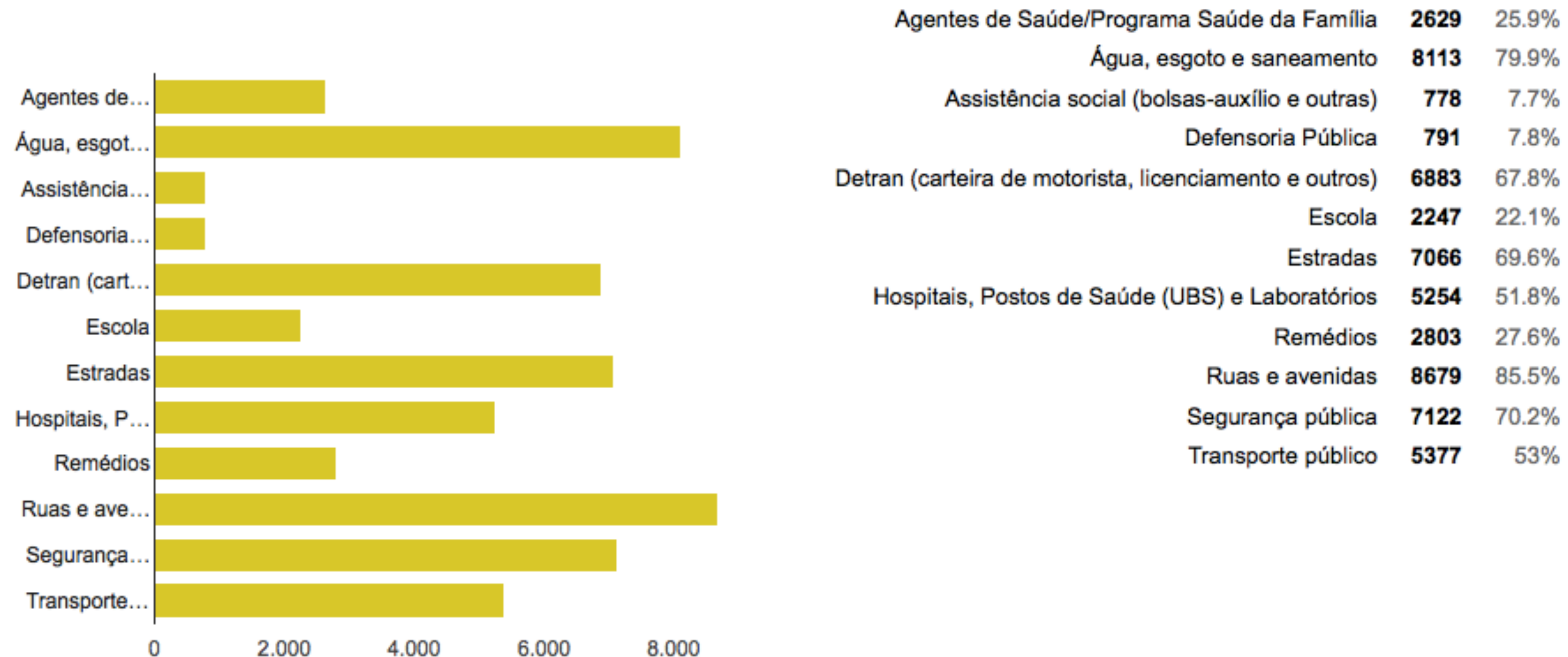


Sim, mas é um aparelho simples	<b>798</b>	15.2%
Sim, e é um smartphone	<b>4375</b>	83.6%
Não	<b>60</b>	1.1%

# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Clique nos serviços e áreas do setor público que usa com alguma frequência



# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

- Ouvidoria e SIC → pesquisa com profissionais durante reunião bimestral, em fevereiro.

[Vídeo](#)

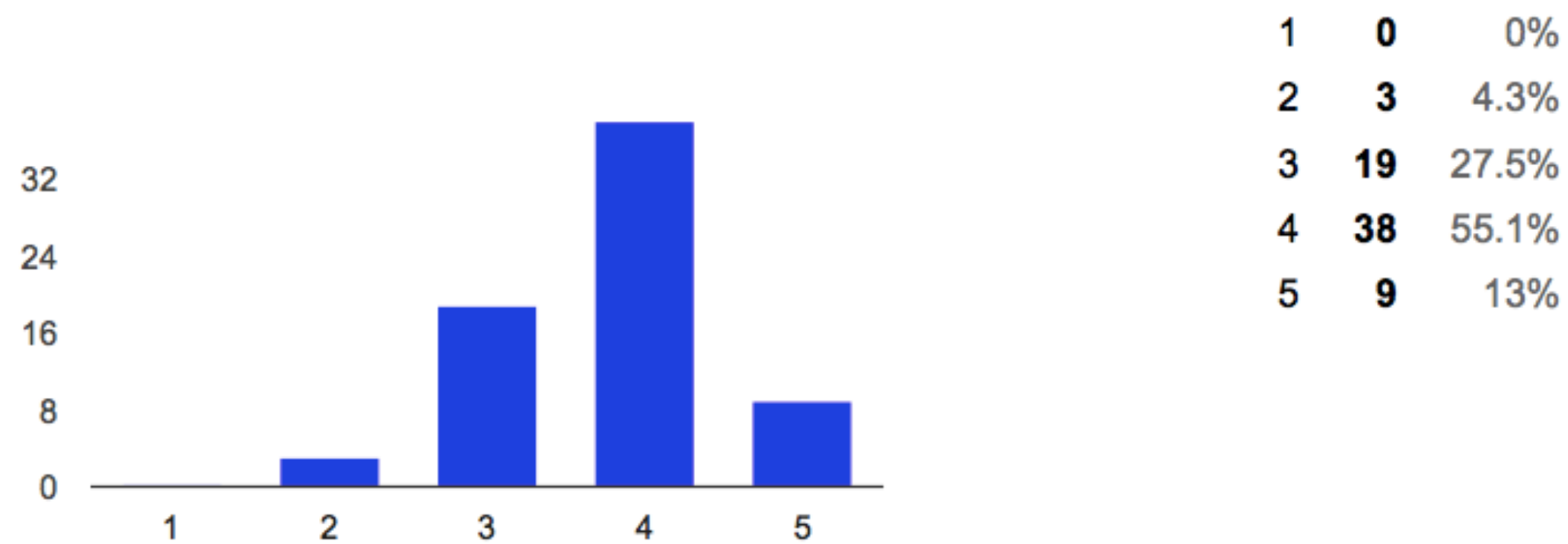




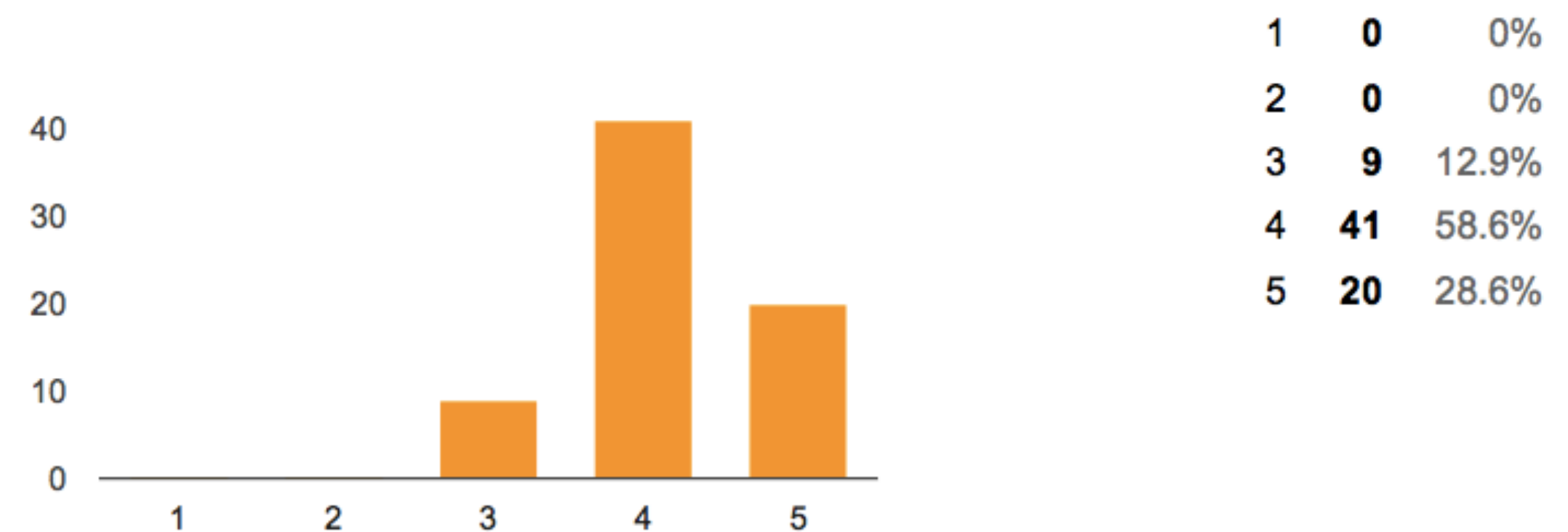
# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Avalie qual o seu nível de satisfação com o sistema atual em uso para atendimento ao cidadão



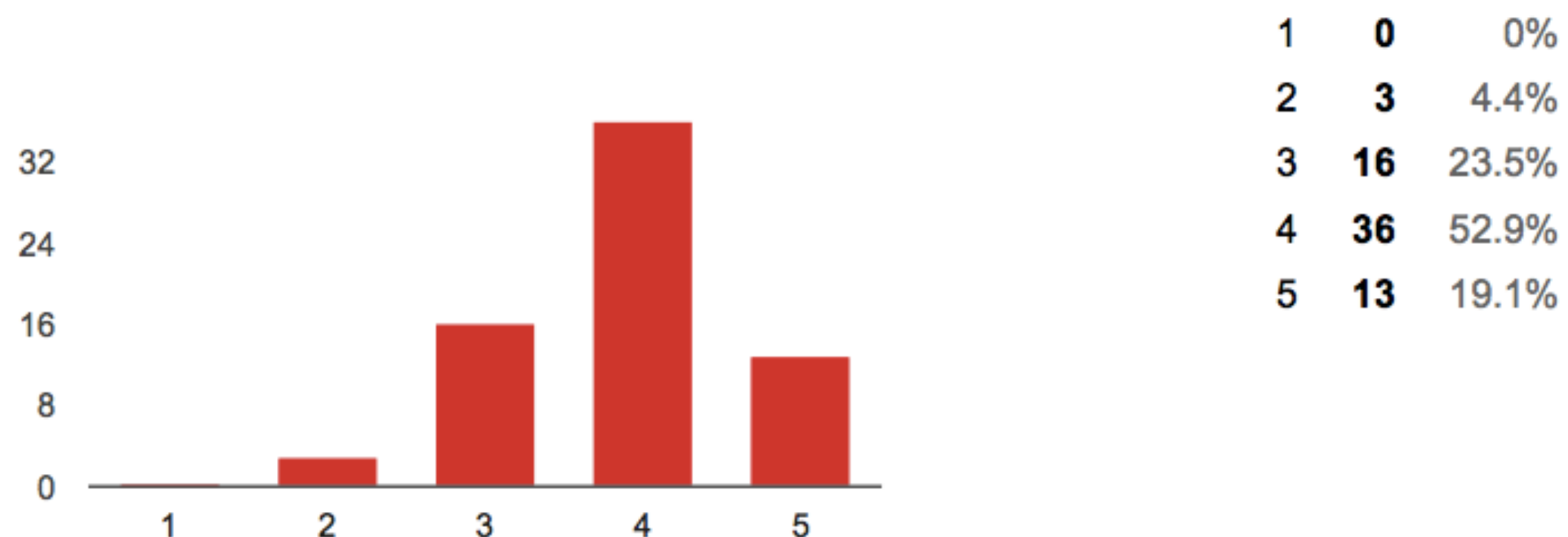
Como você se auto-avalia como profissional de atendimento e atenção ao cidadão?



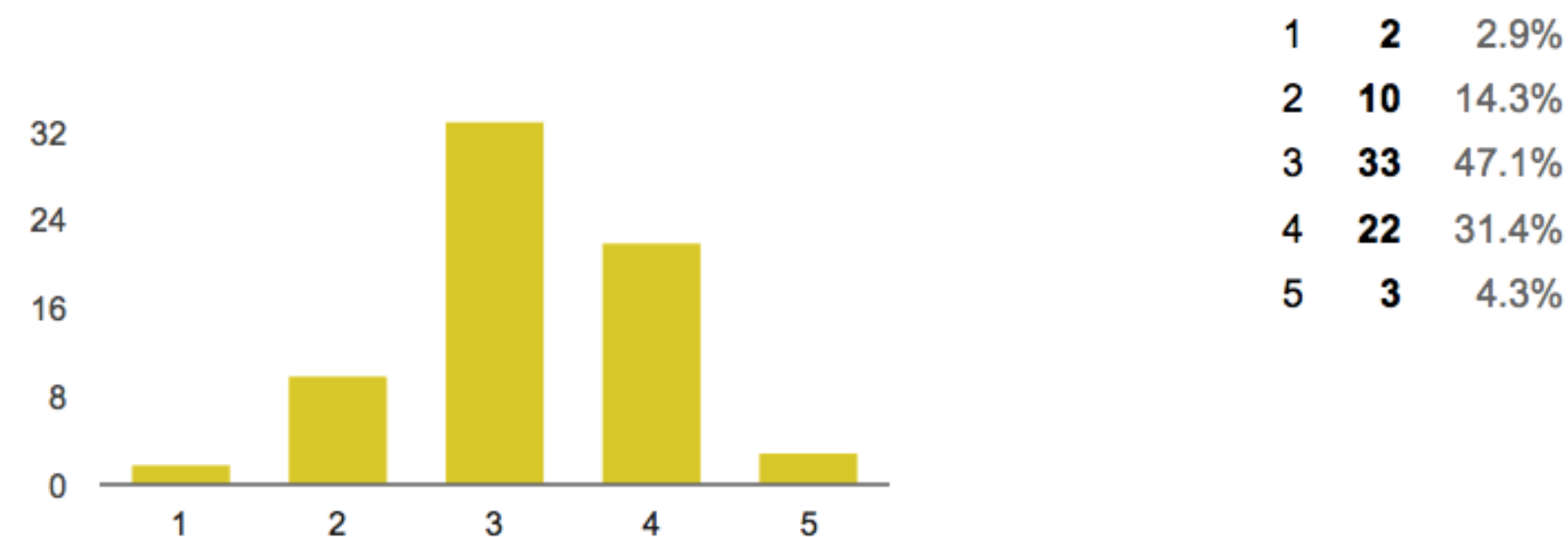
# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Como você avalia as áreas de Ouvidoria e de SIC no Governo do Ceará?



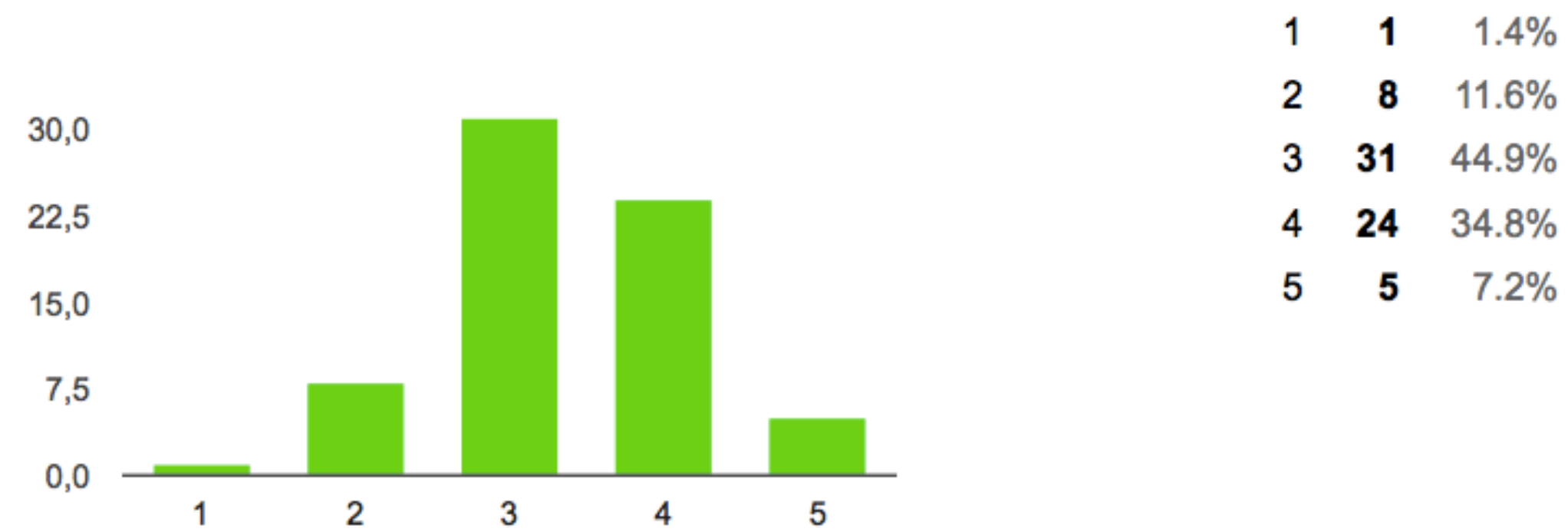
Como você avalia os serviços públicos do estado do Ceará?



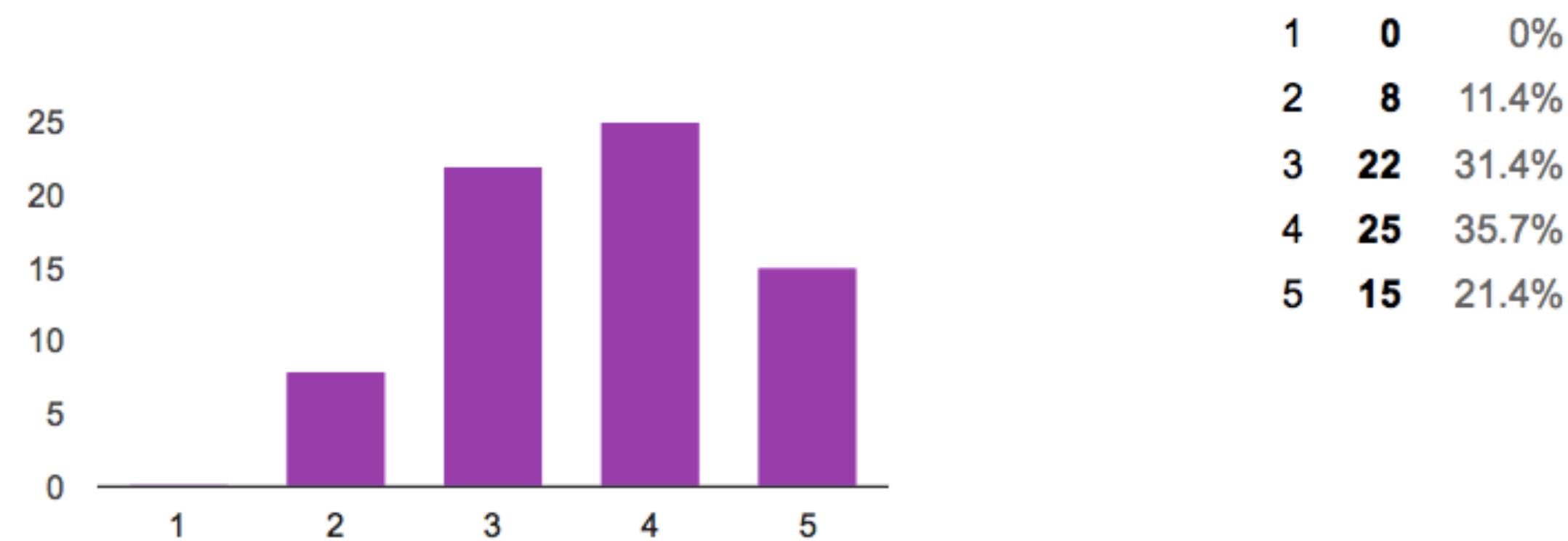
# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Como você avalia a organização dos processos da prática do trabalho? Ex.: Formulários a preencher, jornada de trabalho, coordenação etc.



Como avalia, dentro do órgão em que trabalha, o apoio e a colaboração dos colegas para que exerça plenamente as suas atividades?

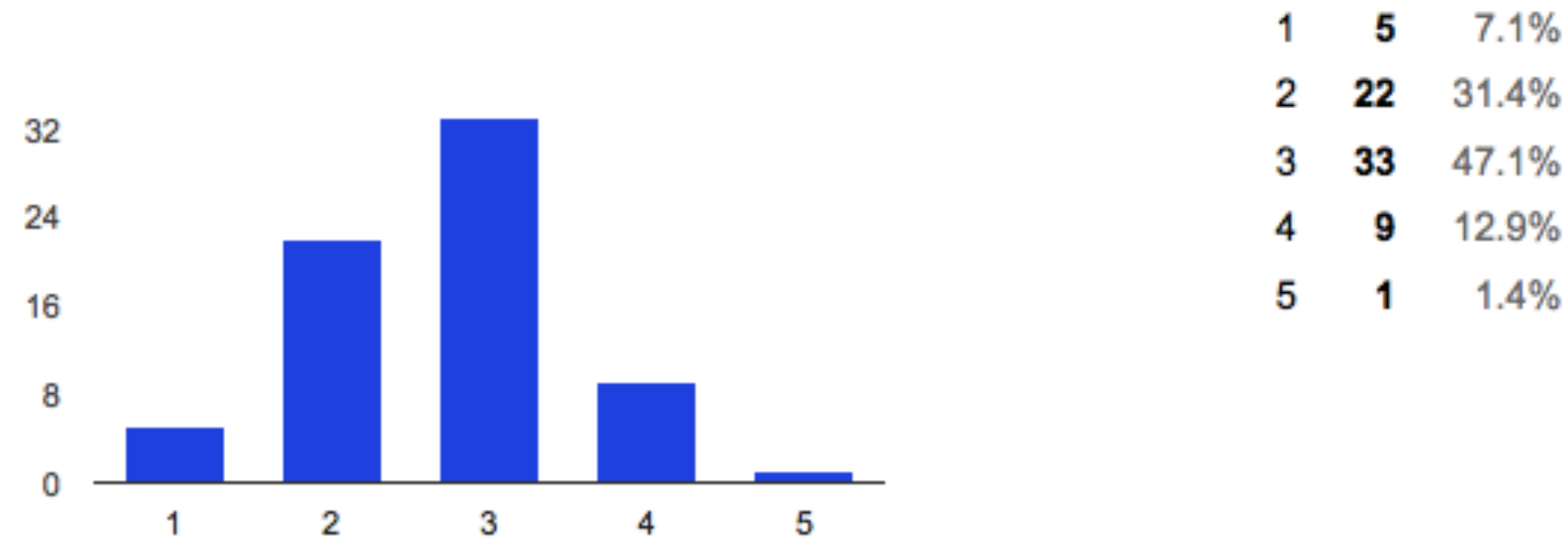




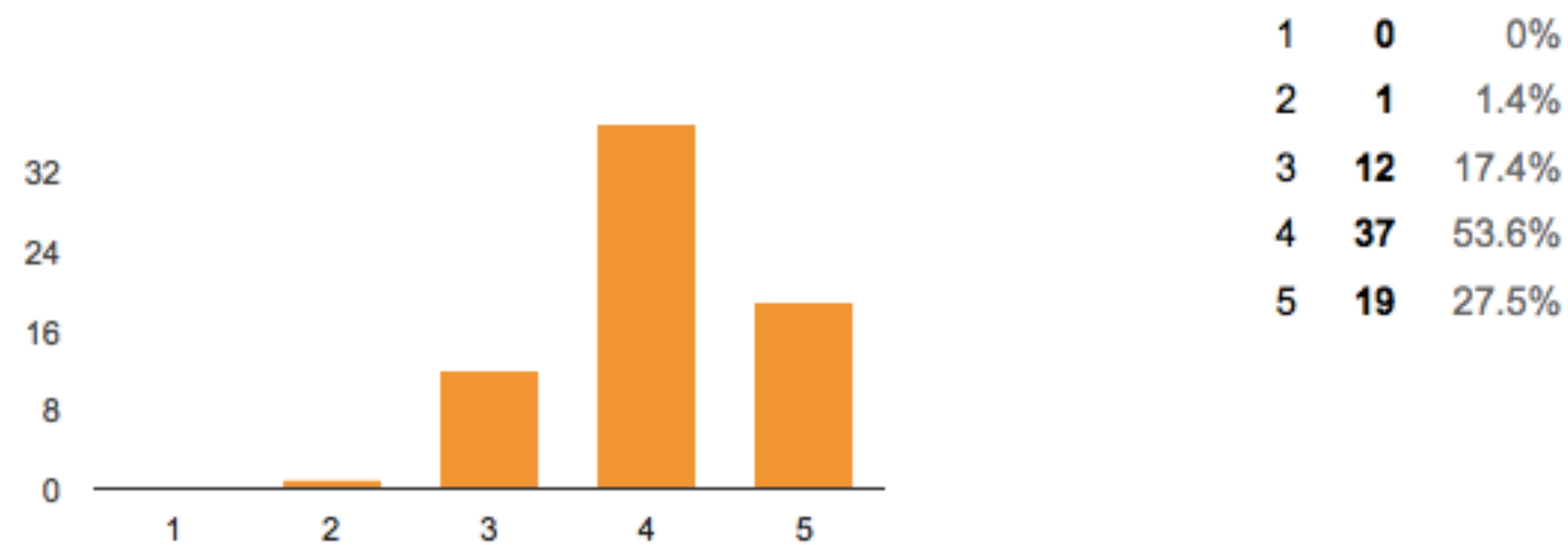
# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Qual o nível de compreensão sobre os serviços de Ouvidoria e SIC do Estado você acha que os cidadãos possuem?



Como você avalia a CGE como órgão central do sistema de ouvidoria e acesso à informação do Ceará quanto a sua eficiência e eficácia?



# Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

## Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

- Próxima etapa do projeto (Ciclo de Trabalho 5) → Funcionalidades iniciais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: desafio de começar a produzir, com equipe de desenvolvedores e Designer, os primeiros recursos a serem testados a partir da cerimônia de entrega, no final de abril

[Ceara.caiena.net](http://Ceara.caiena.net)





**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado*



SUPPORTED BY  
**WORLD BANK GROUP**

**Caena,**

