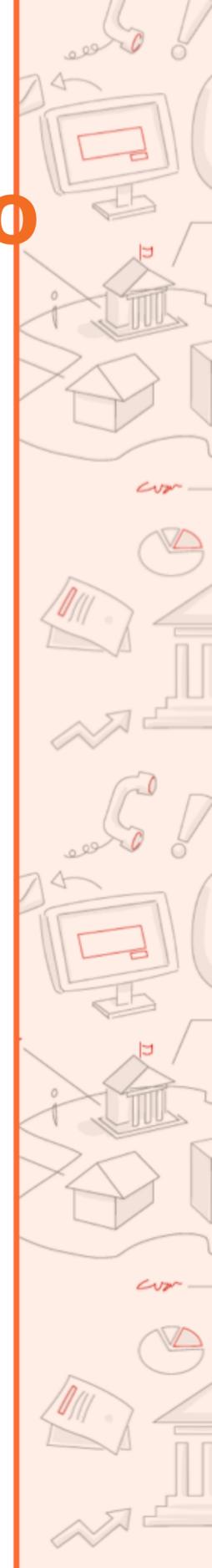




OUVIDORIA E CIDADANIA: PARTICIPAÇÃO SOCIAL E VALORIZAÇÃO DE MECANISMOS DE EXERCÍCIO DA VONTADE POPULAR

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

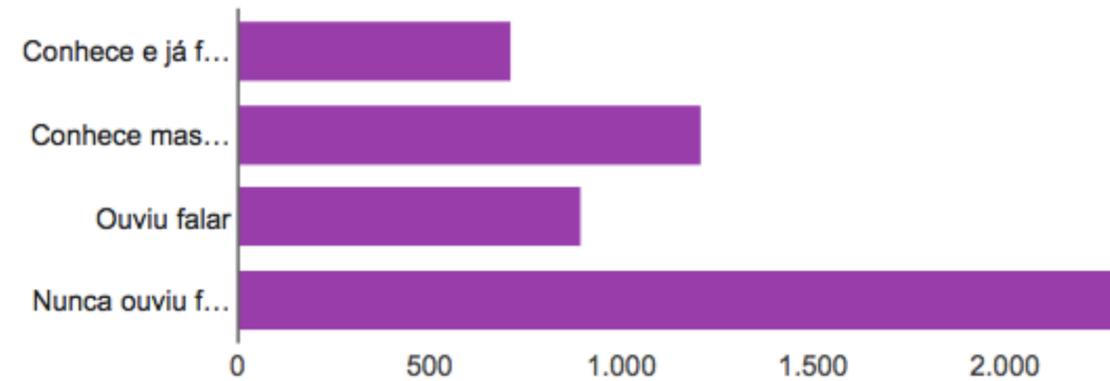
- 4,4 mil km rodados → 26 cidades (todas as regiões): entrevistas sobre a experiência do cidadão na relação com o Estado do Ceará
- Diferentes níveis de população, desenvolvimento e densidade demográfica
- Locais: assentamentos rurais, filas de visitas a presídios, delegacias da mulher, postos de saúde, 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 [Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados nas linhas abaixo:]

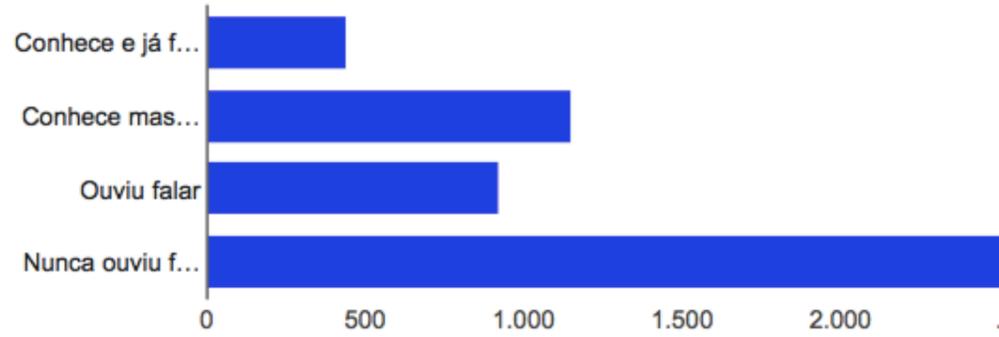


Conhece e já fez uso	711	13.8%
Conhece mas nunca usou	1206	23.5%
Ouviu falar	893	17.4%
Nunca ouviu falar	2324	45.3%

Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

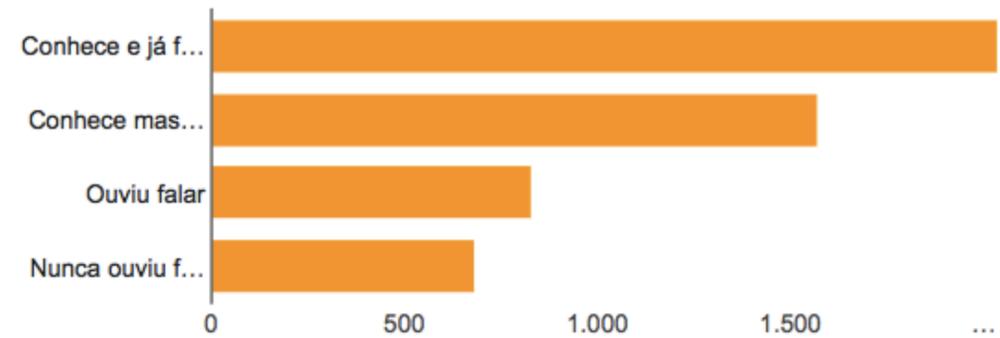
Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

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	445	8.8%
Conhece mas nunca usou	1151	22.9%
Ouviu falar	919	18.3%
Nunca ouviu falar	2515	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:]



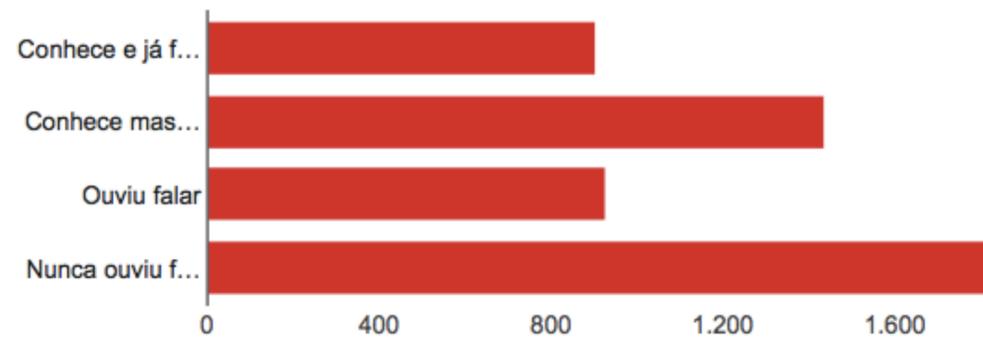
Conhece e já fez uso	2037	39.7%
Conhece mas nunca usou	1574	30.7%
Ouviu falar	833	16.2%
Nunca ouviu falar	685	13.4%



Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

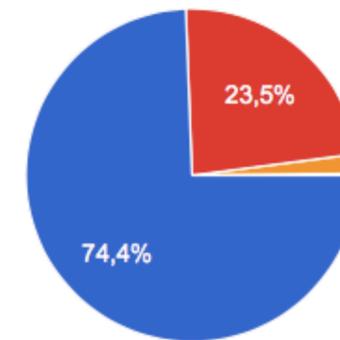
Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

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	907	17.8%
Conhece mas nunca usou	1435	28.2%
Ouviu falar	927	18.2%
Nunca ouviu falar	1826	35.8%

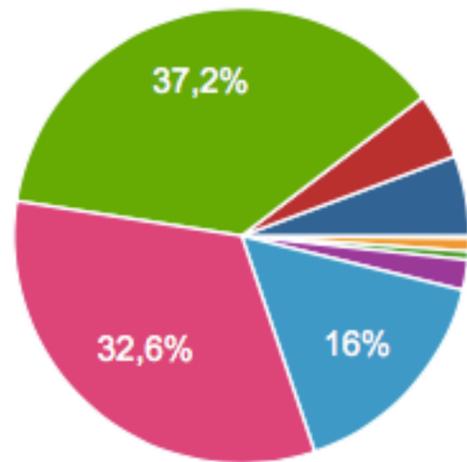
Se você soubesse que todo cidadão tem direito de solicitar essas e outras informações, você:



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

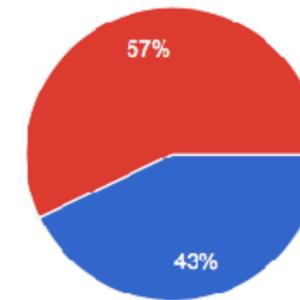
Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência



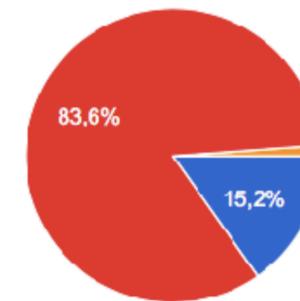
Ensino Médio incompleto	112	2.1%
Ensino Médio completo	839	16%
Ensino Superior incompleto	1714	32.6%
Ensino Superior completo	1953	37.2%
Mestrado ou Doutorado incompleto	246	4.7%
Mestrado ou Doutorado completo	299	5.7%

Você possui telefone fixo?



Sim	2246	43%
Não	2983	57%

Você possui telefone celular?

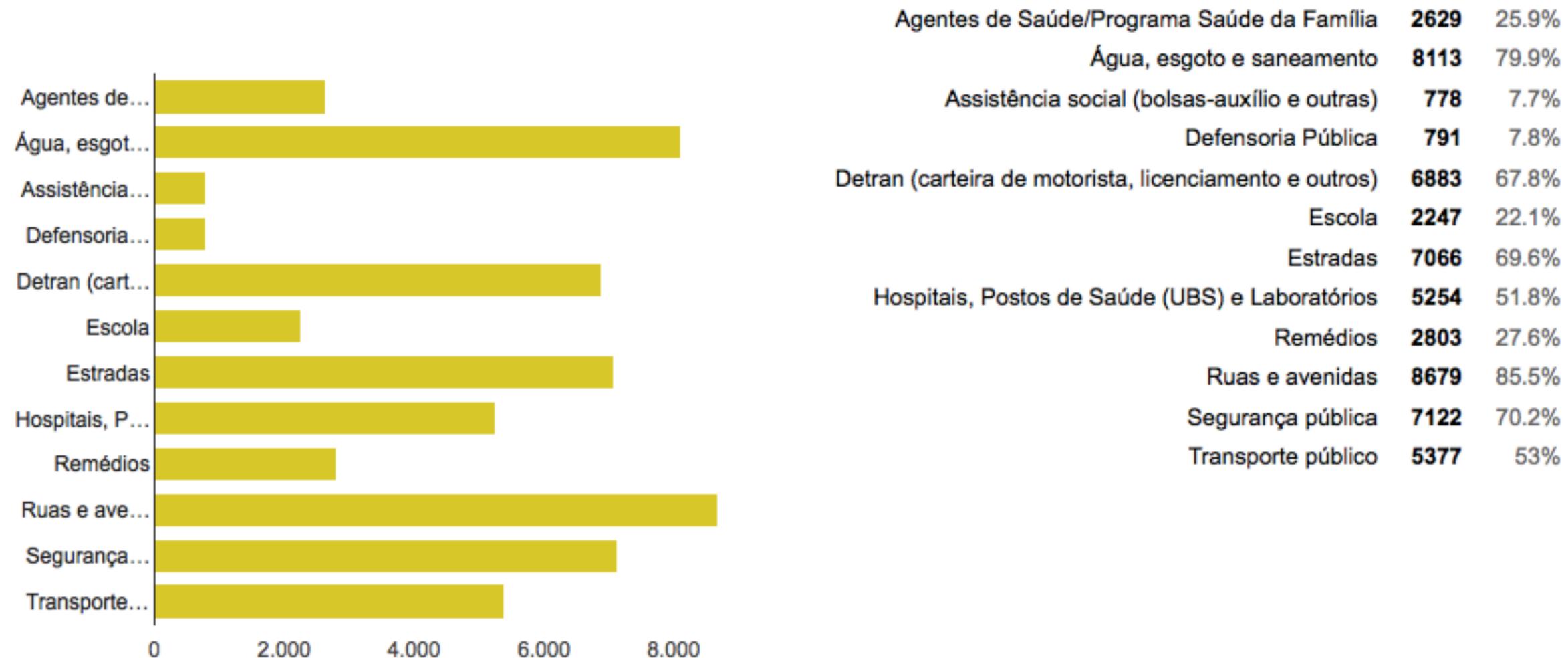


Sim, mas é um aparelho simples	798	15.2%
Sim, e é um smartphone	4375	83.6%
Não	60	1.1%

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.

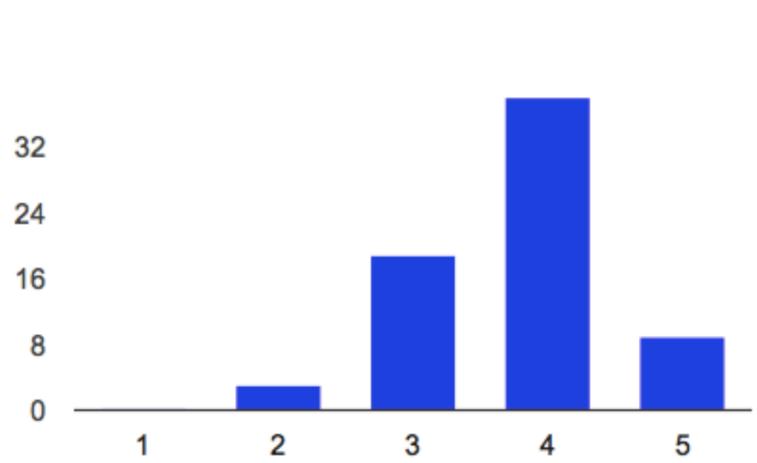
[Vídeo](#)



Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

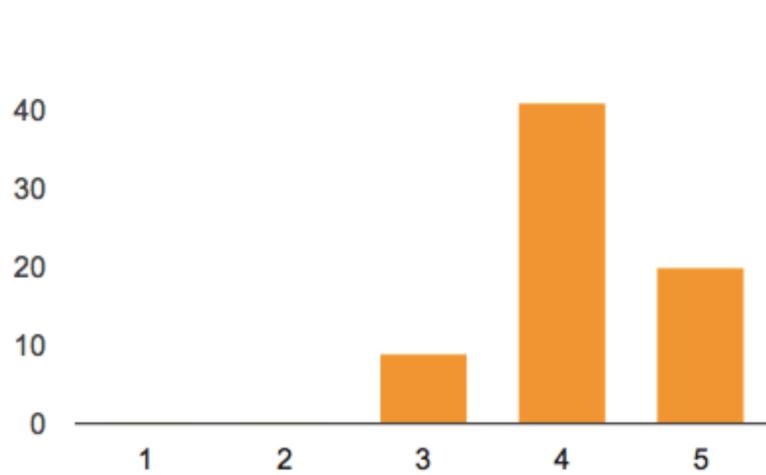
Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

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



1	0	0%
2	3	4.3%
3	19	27.5%
4	38	55.1%
5	9	13%

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



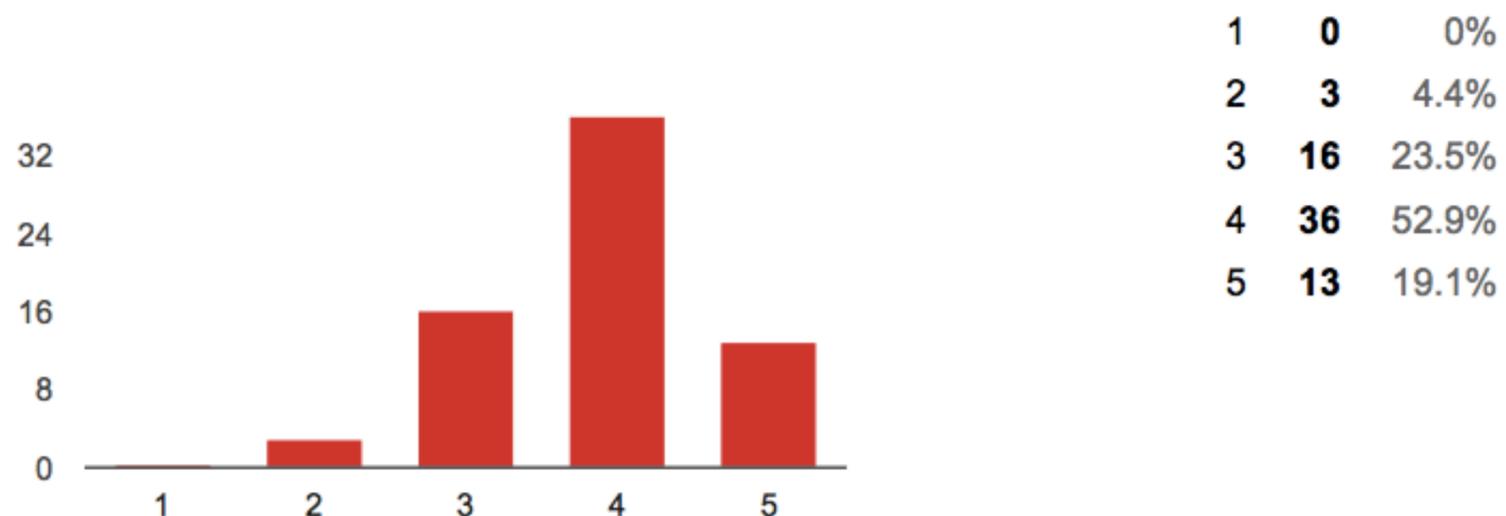
1	0	0%
2	0	0%
3	9	12.9%
4	41	58.6%
5	20	28.6%



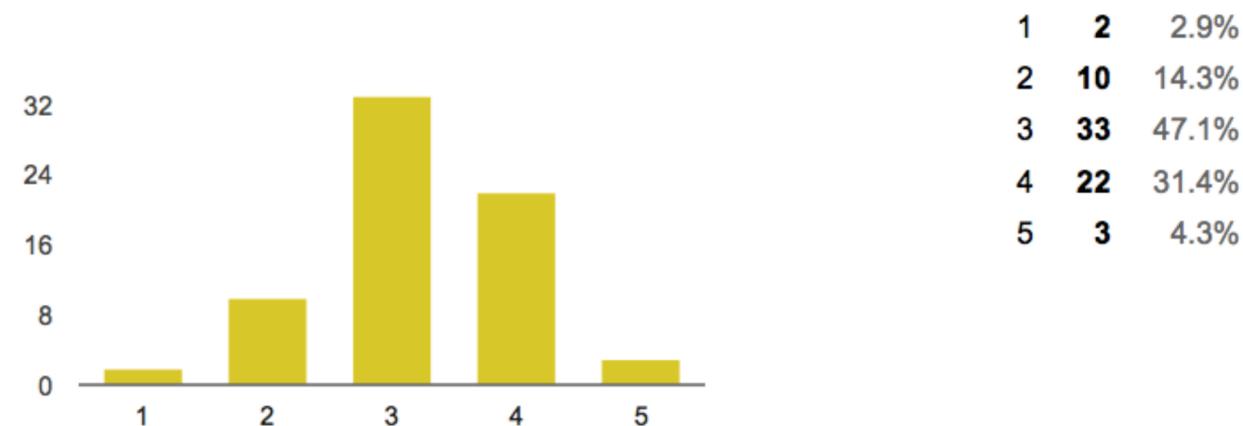
Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

Interligação dos Sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

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



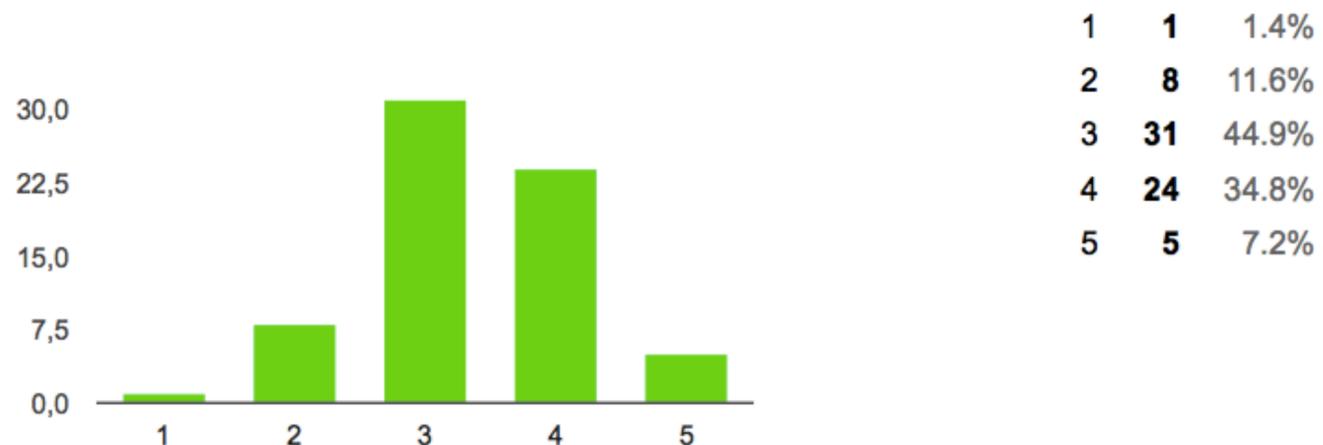
Como você avalia os serviços públicos do estado do Ceará?



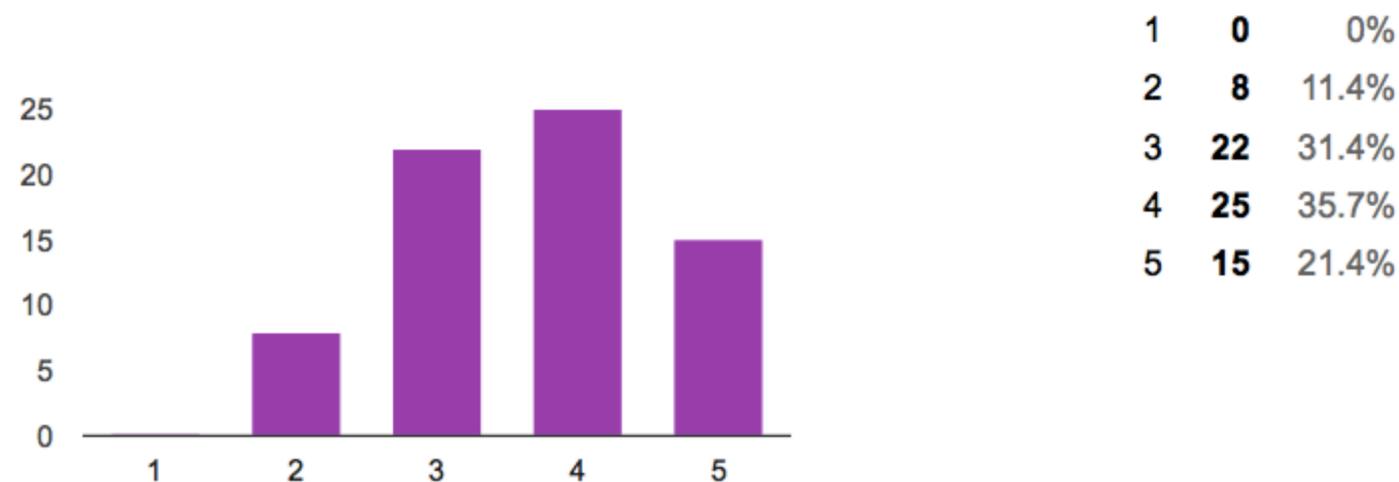
Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

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.



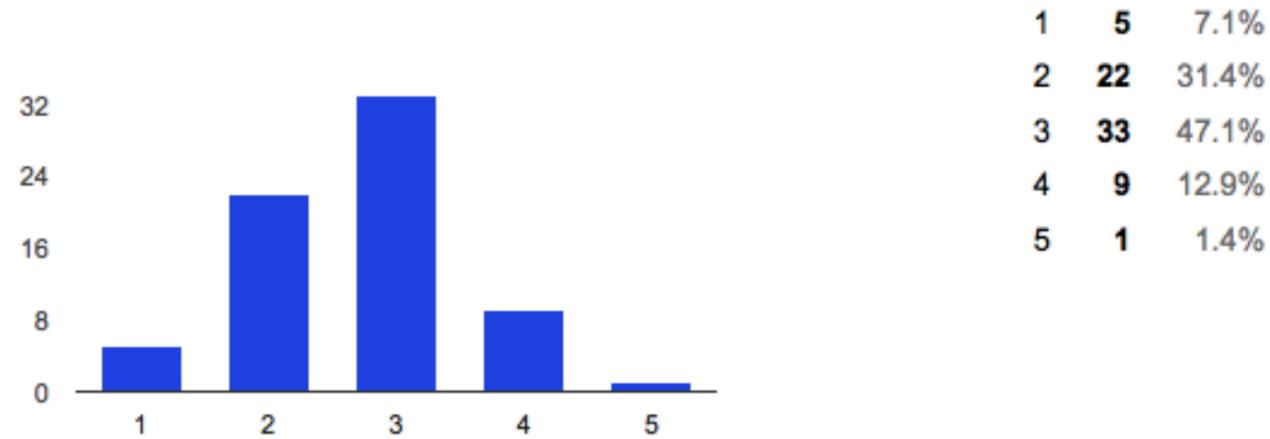
Como avalia, dentro do órgão em que trabalha, o apoio e a colaboração dos colegas para que exerça plenamente as suas atividades?



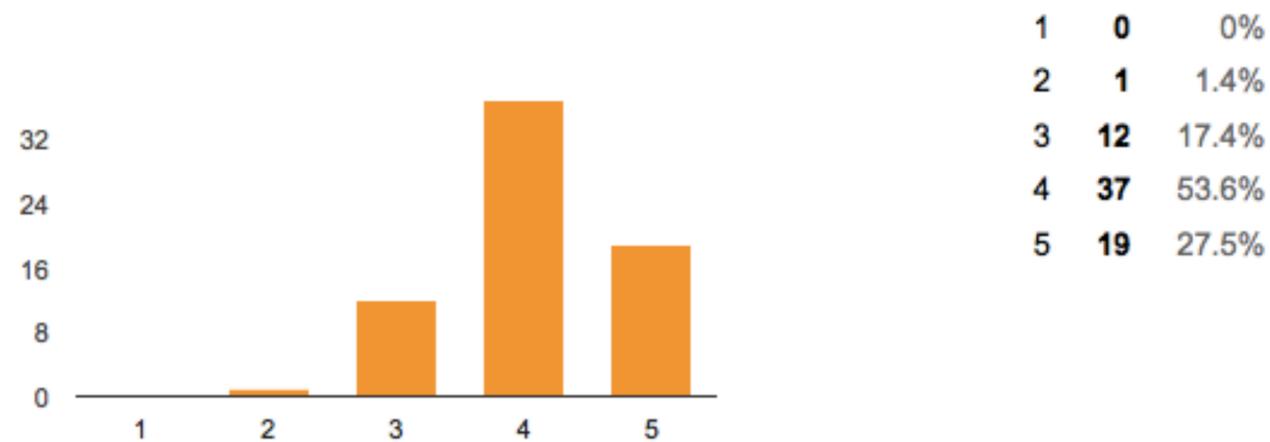
Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

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





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



SUPPORTED BY
WORLD BANK GROUP

Caena,

