

# Comunicação em Ouvidoria

5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública /  
João Pessoa-PB / abril 2010

## Práticas para gestão democrática

Por walter galvão

# COMUNICAÇÃO EM OUVIDORIA

5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública / João Pessoa-PB / abril 2010

## OUVIDORIA, PROCESSO COMUNICATIVO DE POLÍTICA PÚBLICA

Mobilização ético-política para  
desenvolvimento da gestão pública e  
fortalecimento da consciência crítica no  
âmbito da cidadania

# COMUNICAÇÃO EM OUVIDORIA

5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública / João Pessoa-PB / abril 2010

- OUVIDORIA PÚBLICA - ambiência estruturante do processo:
  - *Mutações de formas históricas do Estado*
  - Sociedade em rede
  - *Complexidades*
  - Semiótica social
  - *Direitos Difusos*
  - Direito Comunitário
  - *Democracia Direta*
  - Teoria Quântica

# COMUNICAÇÃO EM OUVIDORIA

5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública / João Pessoa-PB / abril 2010

- **PARA QUE**

Fixação dos fundamentos da Justiça Política e da Democracia Procedimental

## **PARA QUEM**

Sujeitos de direito, cidadãos e cidadãs protagonistas das relações sociais no diálogo com o Poder Público

# COMUNICAÇÃO EM OUVIDORIA

5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública / João Pessoa-PB / abril 2010

- UM CONCEITO

Prática, fenômeno e processo pluridimensional constitucionalmente orientado quanto ao acesso, difusão, qualificação e fixação da informação pública na perspectiva da conscientização social, da melhoria da gestão e do empoderamento crítico da cidadania.

# COMUNICAÇÃO EM OUVIDORIA

5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública / João Pessoa-PB / abril 2010

- PRINCÍPIOS

- *Constitucionais*

Organizacionais: *Ética, Flexibilidade, Transparência, Produtividade, Integração, Razoabilidade, Responsividade, Regulação, Controle social, Accountability, Desburocratização*

- VALORES

*Democracia, Responsabilidade Social, Inovação, Justiça Política, Participação*

# COMUNICAÇÃO EM OUVIDORIA

5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública / João Pessoa-PB / abril 2010

- TIPOLOGIAS

- Dialógica
- *Sistêmica*
- Integrada
- *Interativa*

# COMUNICAÇÃO EM OUVIDORIA

5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública / João Pessoa-PB / abril 2010

- NÍVEIS

- Estratégico - *Formulação*
- *Tático* - Institucionalização
- Operacional – *Realização e disseminação*

- FLUXOS

- Vertical
- *Horizontal*
- Transversal

# COMUNICAÇÃO EM OUVIDORIA

5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública / João Pessoa-PB / abril 2010

- MEIOS DE REALIZAÇÃO

- Escuta ativa
- *Data Center*
- Sistema de Informação
- *Governança eletrônica*
- Redes sociais
- *Plano de Mídia*
- Agenda de eventos

# COMUNICAÇÃO EM OUVIDORIA

5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública / João Pessoa-PB / abril 2010

- “O meio é a mensagem”.

*Marshall MacLuhan*