

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