

PROPOSTA DE AÇÃO PRIORITÁRIA E INOVADORA - PAPI

SECRETARIA	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
ÓRGÃO	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

CARACTERIZAÇÃO

AÇÃO

- IMPLANTACAO DA GESTÃO DEMOCRÁTICA PARTICIPATIVA

JUSTIFICATIVA

A Gestão Democrática e Participativa se constitui na participação da sociedade no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo.

A referida gestão faz-se necessária porque contribui para o fortalecimento das práticas de governança democrática e transparente.

Além disso, permite alcançar níveis satisfatórios de legitimidade e qualidade na oferta de bens e serviços, assegurando o atendimento das demandas sociais.

OBJETIVOS

- Intervir na reformulação de produtos e serviços, procedimentos e rotinas processuais.
- Aperfeiçoar e instrumentalizar a rede de controle social.
- Elevar o nível de educação social com a finalidade de contribuir para a melhoria do exercício da cidadania.

ÁREA DE ABRANGÊNCIA (Espacial)

- Todo o Estado do Ceará.

PÚBLICO ALVO

- Cidadãos usuários dos bens e serviços ofertados pelo Governo do Estado do Ceara.

MATRIZ INSTITUCIONAL (Intersectorialidade)

- Ação com capilaridade em todos os setores governamentais.

PROJETOS VINCULADOS

- Regulamentação do Sistema da Rede de Ouvidoria Estadual.
- Implementação do Novo Sistema Informatizado de Ouvidoria - SOU
- Implantação de Instrumentos de Educação Social.
- Ampliação do atendimento em ouvidoria com a utilização das redes sociais. Atendimento telefônico de ouvidoria em tempo integral.

RESULTADOS ESPERADOS

- Assegurar que os bens e serviços produzidos pelo governo reflitam a demanda da sociedade.
- Cidadão atendido com mais qualidade, menor tempo e menor custo.
- Participação efetiva da sociedade no exercício do controle social.

INDICADORES E METAS

- Atendimento das Recomendações de Ouvidoria (%)
- Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo (%)
- Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria (%)
- Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Transparência (%)

PRAZO DE EXECUÇÃO	Implantação a partir do segundo semestre de 2011.
VALOR DO INVESTIMENTO	RS 956.189,00
FONTES DE RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> • TESOURO ESTADUAL = RS 956.189,00 	

ALINHAMENTO COM AS "DIRETRIZES PARA O PLANO DE GOVERNO"

- Eixo – Governo Participativo, Ético e Competente
Diretriz 1 – Aperfeiçoamento da relação entre o governo e a sociedade
Diretriz 3 – Gestão Democrática, Transparente e orientada para Resultados
Ação – Buscar a padronização dos fluxos de processos comuns a todas as secretarias, simplificando-os e desburocratizando-os.
- LDO 2012