



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

---

# **Relatório Semestral da Ouvidoria do Estado do Ceará**

**Período de 01/01/2012 a 30/06/2012**

**Controlador e Ouvidor Geral**

João Alves de Melo

**Controladora e Ouvidora Geral Adjunta**

Silvia Helena Correia Vidal

**Secretario Executivo**

Paulo Roberto de Carvalho Nunes

**Coordenadoria de Gestão de Ouvidoria**

Carmen Cinira Correia Pinto

**Articuladora**

Rosangela Araújo da Silva

**Orientadora da Célula de Gestão da Rede de Ouvidoria**

Sandra Gomes Oliveira

**Orientador da Célula de Apuração de Ouvidoria**

Jean Lopes dos Santos

**Orientadora da Célula de Atendimento de Ouvidoria**

Maria Thais Pinheiro Holanda

**Colaboradores**

Fernanda Mara Furtado Rocha

Maiara Uchôa Silva

## REDE DE OUVIDORIAS

### ÓRGÃO / ENTIDADE

### OUVIDOR

ADAGRI - Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará	José Tavares de Almeida
ADECE - Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará	Mª Estela Bezerra Sampaio
AESP - Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará	Bruna Bardawil Rolim
ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Estado do Ceará	Daniela Carvalho Cambraia Dantas
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	Mª José Afonso Macedo
CASA CIVIL - Casa Civil	Camila Costa de Oliveira
CASA MILITAR - Casa Militar	Ricardo de Almeida Porto
CBMCE - Corpo de Bombeiros Militar do estado do Ceará	Manoel Helder de Miranda
CEARÁPORTOS - Companhia de Integração Portuária do Ceará	Ernesto de Oliveira Aderaldo Neto
CEASA - Central de Abastecimento do Ceará S/A	Fca. Dalva Vieira de Carvalho
CEDE - Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico	Sueli Mota Lima Gonçalves
CEE - Conselho Estadual de Educação do Ceará	Raimunda Aurila Maia Freire
CEGÁS - Companhia de Gás do Ceará	José Américo Schramm Junior
CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado	Carmen Cinira Correia Pinto
CIDADES - Secretaria das Cidades	Silvio Roberto Andrade Siqueira
CODECE - Companhia de Desenvolvimento do Ceará	Andréa de Castro Perdigão
COGERH - Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos	Tereza Cecília Costa do Nascimento
CONPAM - Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente	Ester Oliveira Ferreira Aragão
DER - Departamento Estadual de Rodovias	Ana Mª Saraiva Gurgel Coelho
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	Paulo Ernesto Saraiva Serpa
DPGE - Defensoria Pública Geral do estado	Ana Virgínia Ferreira Carmo
EGP - Escola de Gestão Pública	Patrícia Dibe Veríssimo
EMATERCE - Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará	Antônio José Viana de Oliveira
ESP - Escola de Saúde Pública do Ceará	Glauco D. de Oliveira Bastos
ETICE - Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará	Rossana Mª Guerra Ludueña



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

FUNCAP - Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico	Thiago Guedes Alexandre
FUNCEME - Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos	M <sup>a</sup> Amália Memória Félix
FUNECE - Fundação Universidade Estadual do Ceará	Luiz Damasceno Maciel
FUNTELC - Fundação de Teleeducação do Ceará	M <sup>a</sup> de Fátima Silva G. Nunes
IDACE - Instituto do Desenvolvimento Agrário do Ceará	José Jader Farias Catunda
IPECE - Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará	Marlene Guilherme Mindêllo
ISSEC - Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará	M <sup>a</sup> do Socorro Silva Melo
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	Carolina Price Evangelista Monteiro
METROFOR - Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos	Fernando Antônio Parente Mota
NUTEC - Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará	Marilene Bezerra Viana
PEFOCE - Perícia Forense do Estado do Ceará	Pedrina Ant <sup>a</sup> Alves de Oliveira Arrais Alencar
PGE - Procuradoria Geral do Estado	Vera Lúcia Nunes de Araújo
PMCE - Polícia Militar do Ceará	Paulo Josimar Dias Simões
PCCE - Polícia Civil do Ceará	Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega
SDA - Secretaria do Desenvolvimento Agrário	Fco. das Chagas Vasconcelos Araújo
SECITECE - Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Estado do Ceará	Marilene da Páscoa Barros
SECOA - Secretaria Especial da Copa	Juliana Cidrão Castelo Sales
SECULT - Secretaria de Cultura	Adília Maria Rocha Monteiro
SEDUC - Secretaria de Educação	Iranir Rodrigues Loiola
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	Fernanda Teles Lima
SEINFRA - Secretaria da Infraestrutura	Antonio Carneiro Brasil
SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania	Fca. Paula Maximo Portela Holanda
SEMACE - Superintendência Estadual do Meio Ambiente	M <sup>a</sup> do Socorro Araujo Teixeira
SEPLAG - Secretaria do Planejamento e Gestão	Saionara do Vale Lopes
SESA - Secretaria de Saúde	Ana Paula Girão Lessa
SESPORTE - Secretaria de Esporte	Jorge Sérgio Carneiro Redes
SETUR - Secretaria do Turismo	M <sup>a</sup> do Socorro Araújo Câmara
SOHIDRA - Superintendência de Obras Hidráulicas	Mônica M <sup>a</sup> da Silva E. Romero



SPA - Secretaria da Pesca e Aqüicultura

Emanuel Robson de Oliveira  
Simões

SRH - Secretaria dos Recursos Hídricos

Goretti de Fátima Ximenes  
Nogueira

SSPDS - Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social

José David de Assunção

STDS - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social

M<sup>a</sup> de Fátima Silva Guimarães

URCA - Fundação Universidade Regional do Cariri

Ana Lúcia Silva Viana

UVA - Fundação Universidade Estadual Vale do Acaraú

Gabriel Assis Araújo  
Vasconcelos

VICE-GOV - Vice-Governadoria

Silvia Helena Góes Moura

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria atua como instrumento mediador entre o Estado e o Cidadão, por meio da disponibilização de canais de contato acessíveis a toda população, como o Sistema de Ouvidoria – SOU, no qual o Governo do Ceará busca valorizar e estimular a participação popular na gestão pública do Estado, exercendo suas atividades com transparência, imparcialidade, moralidade, legalidade, ética, credibilidade e confiabilidade, pautado nos princípios norteadores da administração pública e adotando sempre uma postura na resolução dos assuntos que lhe forem apresentados.

Desse modo, o cidadão expressa os seus desejos por meio de sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações, ao mesmo tempo em que fornece informações importantes para melhorar os serviços públicos, contribuindo assim para o aprimoramento das ações e serviços do Governo do Estado.

Para tanto dispõe de um acompanhamento estatístico das manifestações atendidas como ferramenta no auxílio do planejamento governamental, sendo a partir de seus registros que o cidadão pode verificar o resultado de sua participação.

Atendendo ao Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011 que institui o Sistema de Ouvidoria – SOU à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, por meio da Coordenadoria de Gestão de Ouvidoria, elabora e realiza a divulgação do Relatório Semestral de Ouvidoria, a partir da consolidação das informações dos relatórios das Ouvidorias Setoriais, referente ao período de janeiro a junho de 2012.

O presente relatório está dividido em tópicos, aperfeiçoamento técnico da gestão, realizações, recomendações e considerações finais.

O item tópicos encontra-se subdividido em quatro seções: seção I - Perfil do Manifestante; seção II - Natureza das Manifestações; seção III - Canal de Entrada e seção IV - Resolutividade

O aperfeiçoamento técnico da gestão abordará os assuntos que mais provocaram insatisfação aos usuários da Ouvidoria.



No item realizações descrevem-se as ações e atividades realizadas pela Ouvidoria Geral do Estado ou com a participação da referida, voltada para capacitação e fortalecimento da Rede de Ouvidorias.

Nas recomendações são sugeridas ações voltadas para melhoria do serviço a partir da análise das manifestações registradas.

## **INTRODUÇÃO**

Este relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho das Ouvidorias Setoriais do Estado no primeiro semestre de 2012 com o intuito de obter informações essenciais para o conhecimento das principais demandas e necessidades dos cidadãos em relação aos serviços que lhes são prestados pela Administração Pública, tornando assim a Ouvidoria um importante instrumento de gestão que possibilita a correção e o aperfeiçoamento das ações praticadas pela Gestão Estadual.

As informações proporcionarão a condução para geração de resultados efetivos para gerenciamento, como instrumento de controle social, controle interno aumentando o poder de confiabilidade da organização perante a sociedade com a participação direta desta na gestão pública.

A consolidação destes números é de fundamental importância para a obtenção de preposições a serem feitas com vistas a aprimorar o serviço público estadual.

A sistematização das informações e sua análise qualitativa e quantitativa, através deste relatório, possibilitarão a Ouvidoria, enquanto instrumento de gestão dar visibilidade quanto às medidas corretivas necessárias para que não haja reincidência sistemática de assuntos relativos às irregularidades cometidas por gestores, servidores e/ou atendimento e serviços que lhes foram prestados.

As seções mostrarão dados e elementos estatísticos quanto ao perfil dos usuários, a natureza das manifestações, canais de atendimento, assuntos mais demandados e resolutividade.

As análises serão comparativas ao semestre anterior, observando a padronização dos conceitos de ouvidoria pública estadual, e serão tratadas conforme a sua tipificação.

Serão comentadas as realizações, participações em eventos e capacitações do semestre.





Nas considerações finais serão previstas recomendações para eficiência dos serviços públicos, o aprimoramento institucional e a consolidação da gestão participativa.

## 1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

### SEÇÃO I

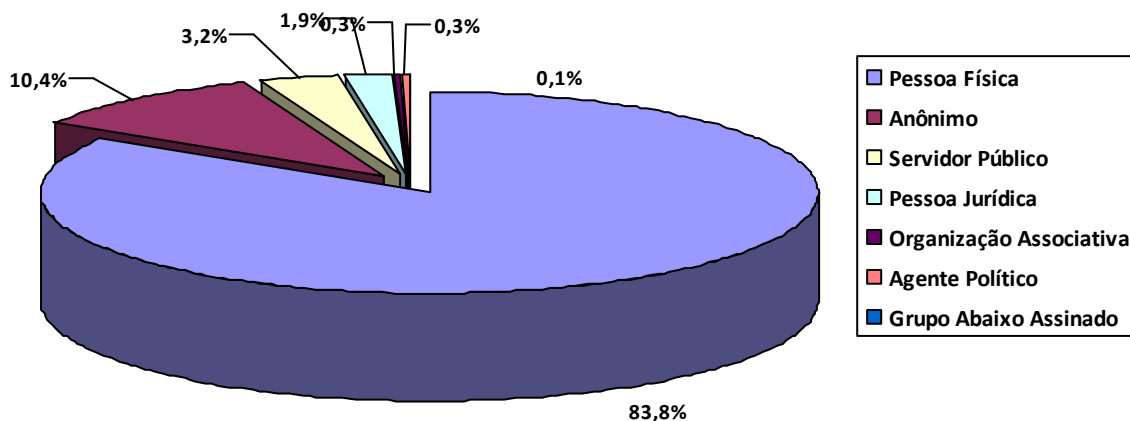
#### Perfil do manifestante

Esta seção tem por finalidade apresentar de forma quantitativa o perfil dos manifestantes especificamente quanto: ao tipo, gênero e localização geográfica, que está subdividida em região metropolitana e interior, por municípios com maior número de demandas e por macrorregiões de planejamento orçamentário.

#### POR TIPO

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOA FÍSICA	19.743	83,8%
ANÔNIMO	2.447	10,4%
SERVIDOR PÚBLICO	762	3,2%
PESSOA JURÍDICA	451	1,9%
ORGANIZAÇÃO ASSOCIATIVA	60	0,3%
AGENTE POLÍTICO	62	0,3%
GRUPO ABAIXO ASSINADO	31	0,1%
TOTAL	23.556	100%

TIPO DE MANIFESTANTE

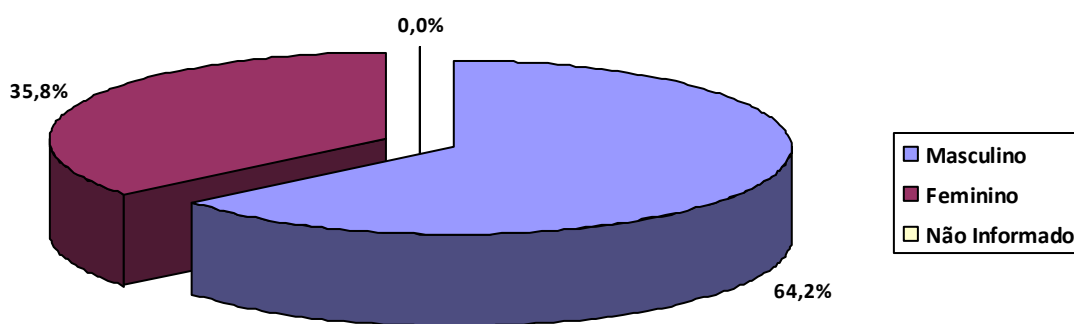




## POR GÊNERO

GÊNERO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	15.121	64,2%
FEMININO	8.431	35,8%
NÃO INFORMADO	4	0%
TOTAL	23.556	100,00%

**GÊNERO DO MANIFESTANTE**



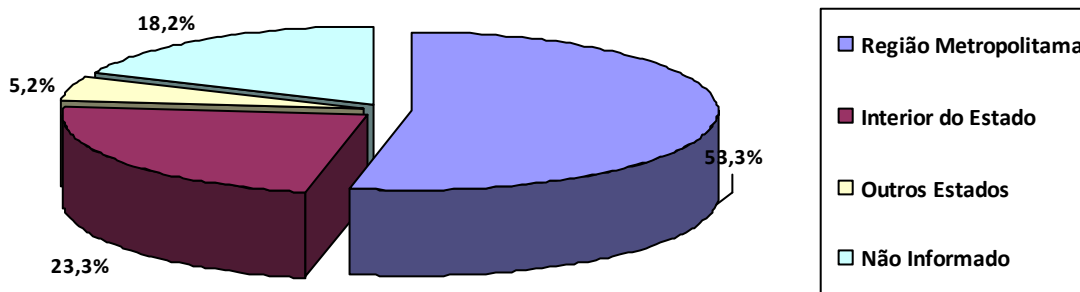


## POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
REGIÃO METROPOLITANA	12.554	53,3%
INTERIOR DO ESTADO	5.483	23,3%
NÃO INFORMADO	4.291	18,2%
OUTROS ESTADOS	1.228	5,2%
TOTAL	23.556	100%

Ressalta-se que, na Região Metropolitana especificamente o Município de Fortaleza, apresentou o maior número de manifestações, totalizando 10.729, correspondendo a uma diferença de 3.693 referindo – se ao segundo semestre de 2011 que contabilizou um total de 7.036 manifestações.

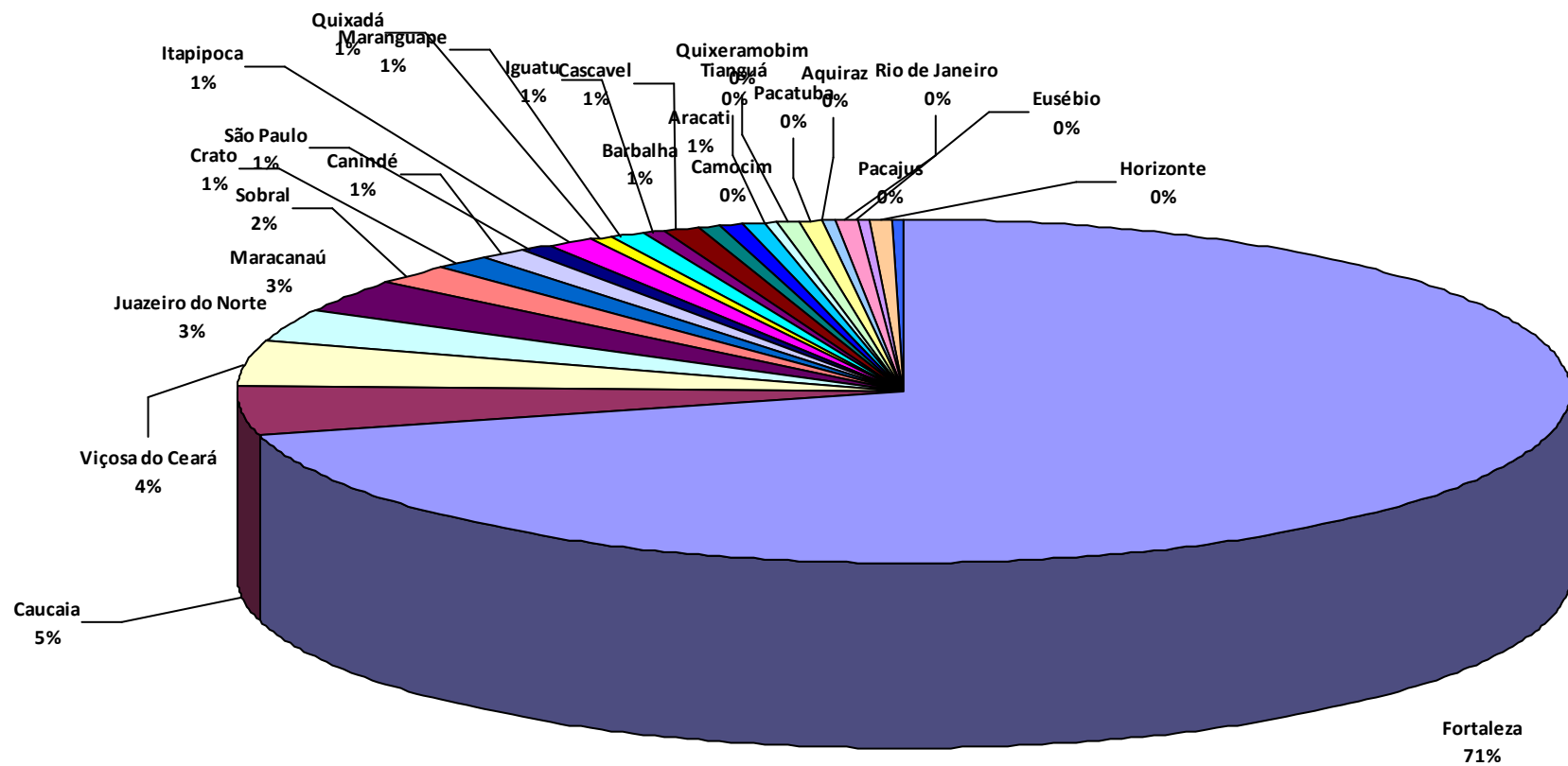
LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA



## **25 (VINTE E CINCO) MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS**

<b>ITEM</b>	<b>MUNICÍPIO</b>	<b>Nº DE MANIFESTAÇÕES</b>
1.	FORTALEZA	10.729
2.	CAUCAIA	699
3.	VIÇOSA DO CEARÁ	655
4.	JUAZEIRO DO NORTE	469
5.	MARACANAÚ	440
6.	SOBRAL	284
7.	CRATO	219
8.	CANINDÉ	188
9.	SÃO PAULO	134
10.	ITAPIPOCA	132
11.	QUIXADÁ	109
12.	MARANGUAPE	108
13.	IGUATU	107
14.	CASCADEL	105
15.	BARBALHA	91
16.	ARACATI	88
17.	CAMOCIM	71
18.	TIANGUÁ	70
19.	QUIXERAMOBIM	69
20.	PACATUBA	68
21.	AQUIRAZ	67
22.	RIO DE JANEIRO	63
23.	EUSÉBIO	62
24.	HORIZONTE	61
25.	PACAJUS	59

## DEMONSTRATIVO GRÁFICO DOS 25 MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS



## **POR MACRORREGIÕES DE PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO**

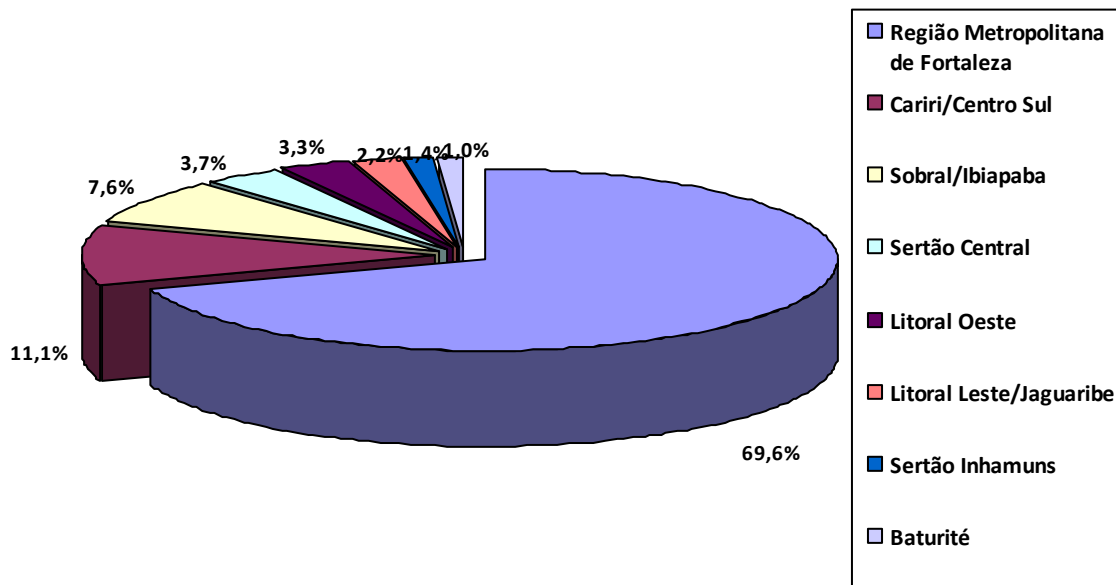
Para facilitar a regionalização dos instrumentos de planejamento e com o objetivo de gerar igualdade e equilíbrio socioeconômico entre o interior e a capital, o Governo do Estado elegeu o desenvolvimento regional como uma das estratégias e prioridades do novo modelo de desenvolvimento, criando assim a Lei nº 12.986, de 28 de abril de 1990 que dispõe sobre a composição das Macrorregiões do Estado do Ceará, para efeito de planejamento.

O planejamento orçamentário é um mecanismo governamental de democracia participativa que permite ao cidadão influenciar ou decidir sobre orçamentos públicos, por meio de assembléias abertas e periódicas e etapas de negociação direta com o governo.

<b>MACRORREGIÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL</b>
REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA	12.554	69,6%
CARIRI – CENTRO SUL	1.998	11,1%
SOBRAL IBIAPABA	1.366	7,6%
SERTÃO CENTRAL	668	3,7%
LITORAL OESTE	604	3,3%
LITORAL LESTE - JAGUARIBE	399	2,2%
SERTÃO DOS INHAMUNS	260	1,4%
BATURITÉ	188	1,0%



## MACRORREGIÕES





## **SEÇÃO II**

### **Natureza das Manifestações**

Nesta seção as manifestações foram classificadas conforme o objetivo pelo qual o manifestante procurou a Ouvidoria para realizar o seu registro. As solicitações de informações representaram 39,4% do total de manifestações registradas no primeiro semestre de 2012. Ao compararmos esse resultado com o semestre anterior observamos um acréscimo de 73,11%. Salienta-se que este aumento significativo está relacionado com a implantação da Lei de Acesso à Informação que se deu em 16 de maio de 2012, representando uma mudança de paradigma em matéria de transparência pública, pois estabelece que o acesso é a regra e o sigilo, a exceção. Qualquer cidadão poderá solicitar acesso às informações públicas, ou seja, àquelas não classificadas como sigilosas, conforme procedimento que observará as regras, prazos, instrumentos de controle e recursos previstos. Com isso o Brasil dá mais um importante passo para a consolidação do seu regime democrático, ampliando a participação cidadã e fortalecendo os instrumentos de controle da gestão pública.

As reclamações totalizaram 27,5% das manifestações registradas, superando o semestre anterior em 3,6%.

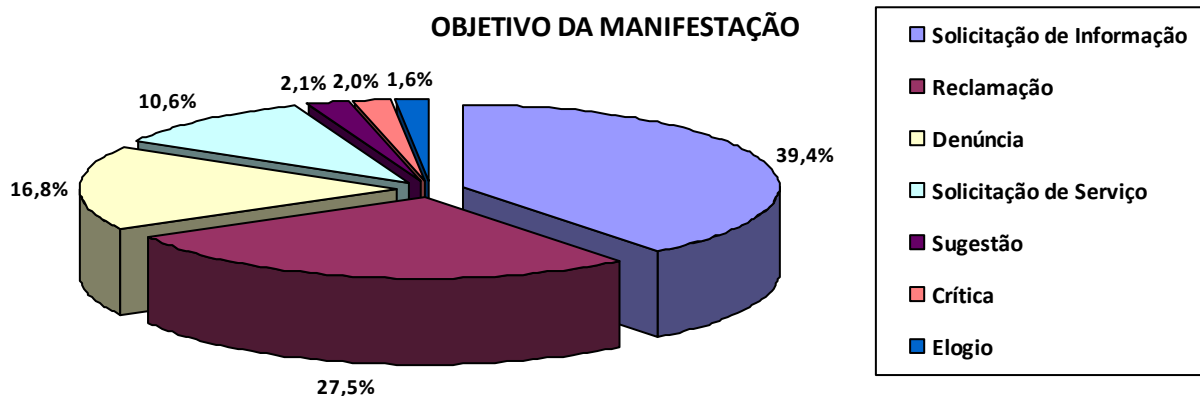
As manifestações que trataram de denúncias tiveram um percentual de 16,8%. No primeiro semestre de 2012, por meio do sistema SOU foram registradas 3.965 denúncias, um número expressivo se comparado ao ano de 2011 que representou em sua totalidade 4.581 denúncias.

Destacam-se também as manifestações que tratam de Solicitação de Serviço com 10,6%, Sugestão com 2,1%, Crítica com 2,0% e Elogio com 1,6% do total das manifestações registradas no semestre.



## POR OBJETIVO

OBJETIVO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	9.288	39,4%
RECLAMAÇÃO	6.468	27,5%
DENÚNCIA	3.965	16,8%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	2.486	10,6%
SUGESTÃO	501	2,1%
CRÍTICA	477	2,0%
ELOGIO	371	1,6%
TOTAL	23.556	100%





### SEÇÃO III

#### Canal de Entrada

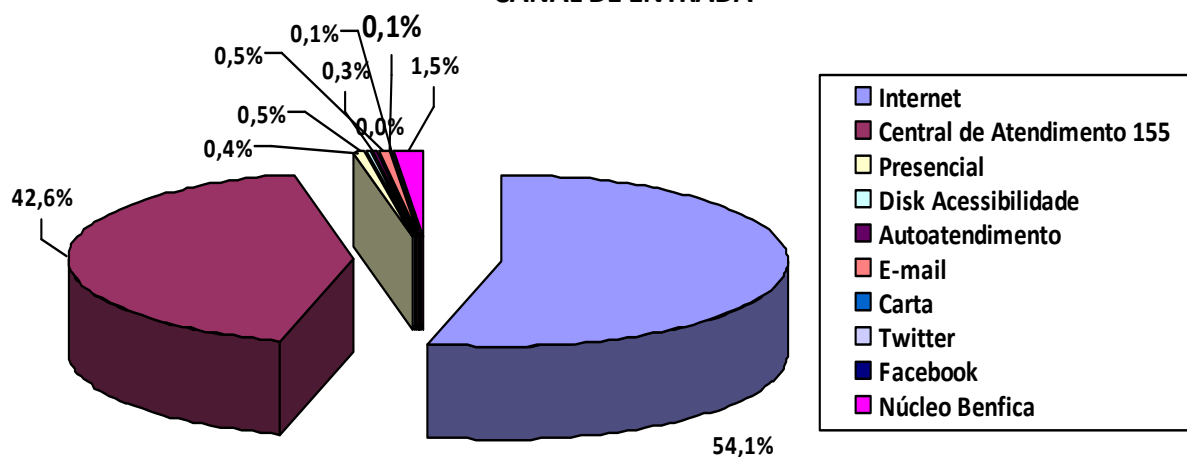
Destaca-se abaixo o quantitativo das manifestações pelos diversos canais de atendimento. O canal mais utilizado pelo cidadão repete-se nesse semestre com a Internet, mediante o Sistema de Ouvidoria - SOU com 54,1%, seguida de 42,6% as manifestações registradas pela Central de Atendimento – telefone 155 e o Disk Acessibilidade 0800.275.0022 - Núcleo de Atendimento a Pessoas Idosas e com Deficiência com 0,5%, as formas de atendimento como email, atendimento presencial, carta e terminal de autoatendimento tiveram um percentual de 1,3%.

As manifestações oriundas das Redes Sociais registraram 0,1%, ainda com baixo nível de acesso, uma vez que deu-se início a partir de 18 de abril de 2012, Espera-se que cada vez mais se consolide como ferramenta importante de acesso do cidadão, para que exerça seu direito de manifestar-se junto ao Governo do Estado.

## POR CANAL DE ENTRADA

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INTERNET	12.726	54,1%
CENTRAL DE ATENDIMENTO 155	10.052	42,6%
NÚCLEO DA CASA DO CIDADÃO/BENFICA	363	1,5%
DISK ACESSIBILIDADE 08002750022	109	0,5%
E-MAIL	108	0,5%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	91	0,4%
TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO	70	0,3%
TWITTER	14	0,1%
CARTA	13	0,1%
FACEBOOK	10	0%
TOTAL	23.556	100%

### CANAL DE ENTRADA



## Seção IV

### Resolutividade

A presente seção evidência o índice de resolutividade das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria - SOU, demonstrando a quantidade de manifestações registradas (ato em que o cidadão cadastra a manifestação no SOU), apuradas (momento em que a manifestação encontra-se no órgão responsável pela apuração), respondidas, encaminhadas ao cidadão e finalizadas de acordo com o prazo, conforme o Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, o qual determina no art.7º que, o prazo máximo para a conclusão da apuração das manifestações no Sistema de Ouvidoria - SOU será de até 15 dias a contar da data da entrada da manifestação, podendo ser prorrogado pelo dirigente do órgão ou entidade por mais 15 dias, mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial.

### POR RESOLUTIVIDADE

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FINALIZADAS	23.427	99,45%
EM APURAÇÃO	129	0,55%
TOTAL	23.556	100%

Posição em Set/2012 – Em virtude da migração do Sistema



## **2. REALIZAÇÕES**

No decorrer do primeiro semestre de 2012, foram promovidos treinamentos, reuniões, palestras e eventos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE. Vale ressaltar também a participação de membros da CGE em outros eventos realizados, conforme abaixo:

- Treinamento para ouvidores e técnicos das Ouvidorias Setoriais, sobre a nova versão do Sistema de Ouvidoria – SOU, que ocorreu em janeiro de 2012;
- Em janeiro de 2012 ocorreu a apresentação do novo Portal da Transparência;
- Reunião com a Rede de Ouvidorias no auditório da SEPLAG em março de 2012, onde foi apresentado a Portaria de Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, informado sobre o evento do Dia do Ouvidor, os critérios de avaliação para os homenageados, bem como as Regras para a migração do Novo Sistema de Ouvidoria – SOU e a apresentação da 1ª Conferência Estadual sobre Transparência e Controle Social – CONSOCIAL;
- Solenidade de homenagem ao Dia do Ouvidor em março de 2012 no Barbra's Éden Buffet, tendo na abertura a fala do Controlador e Ouvidor Geral do Estado Dr. João Alves de Melo, seguida da entrega de medalhas de Menção Honrosa aos Ouvidores Geraldo Wilson Monteiro Nóbrega da Polícia Civil do Estado do Ceará, Rossana Maria Guerra Ludueña da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE, Silvio Roberto Andrade Siqueira da Secretaria das Cidades, José Américo Schramm Junior da Companhia de Gás do Ceará – CEGÁS, Ester Oliveira Ferreira Aragão do Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente – CONPAM e a assessora Técnica Maria do Socorro Carvalho Brasil da Secretária de Segurança Pública e Defesa Social;
- Participação da Ouvidoria no XXIV Fórum Permanente de Controle Interno, Lei Nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, promovido pela CGE, que ocorreu em abril de 2012;



- Realização de abertura das Conferências Municipais de Transparência e Controle Social - Consocial, em 22 municípios;
- Realização da 1ª Conferência Estadual sobre Transparência e Controle Social – 1ª CONSOCIAL, que ocorreu em abril de 2012 com o objetivo de promover a transparência pública e estimular a participação da sociedade no acompanhamento e controle da gestão pública, contribuindo para um controle social mais efetivo e democrático;
- Reunião com a Rede de Ouvidorias no auditório da SECULT em maio de 2012, em que foi repassado o Decreto 30.474, que Institui o Sistema de Ouvidoria, as Ações de Educação Social, a Implantação da nova versão do SOU e o Portal da Transparência;
- Em maio de 2012 entrou em vigor a Lei Nº 12.527, Lei Geral de Acesso à Informação;
- Aconteceu a 1ª Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social – 1ª CONSOCIAL que ocorreu em Brasília, com a participação da articuladora da Ouvidoria, Rosangela Araújo da Silva;
- Participação da Ouvidoria da Perícia Forense do Estado do Ceará – PEFOCE, junto ao Projeto Cavaleiros do Futuro desenvolvido no Esquadrão da Polícia montada, para a realização do Dia das Crianças no ano de 2011
- Reunião com a Rede de Ouvidorias no auditório da PEFOCE em junho de 2012, foi passado informes sobre o Decreto do Sistema de Ouvidoria, os Cursos Básico e Avançado de Ouvidoria, o Congresso ABO Nacional, sugestões para Implantação da nova versão do SOU, bem como as Regras para migração do Sistema de Ouvidoria – SOU, a Implantação da Lei de Acesso a Informação Estadual, finalizando com a visita as instalações da PEFOCE;
- Ocorreu a 2º Reunião Técnica do Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci) em junho de 2012, onde o principal tema do encontro foi a Lei Geral de Acesso à Informação e as ações que os estados e municípios estão realizando para implantá-la.



- Em 28 de junho de 2012 foi sancionada pelo governador Cid Gomes a Lei Estadual de Acesso à Informação nº 15.175.



### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conforme informações apresentadas no presente relatório, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE responsável por coordenar as atividades da Ouvidoria Geral do Estado, contabilizou no primeiro semestre de 2012 o total de 23.556 manifestações, demonstrando um acréscimo de 6.114 no número de registros quando comparado ao segundo semestre de 2011, na qual ocorreram 17.442 manifestações.

Cada vez mais percebemos a participação do cidadão nos meios de controles de atividade pública. Isto mostra um amadurecimento de uma cultura que se difunde cada vez mais, onde o ente público deve existir para servir a sociedade da melhor forma possível. Temos na Ouvidoria um instrumento democrático, através do qual o cidadão exercita soberanamente seus direitos.

Salienta-se que, o papel exercido pela Rede de Ouvidoria foi de muita importância no que se refere aos resultados alcançados nos índices de resolatividade, visto que, as manifestações finalizadas dentro do prazo garantiram o resultado apresentado.

Ressalta-se ainda que, o Sistema de Ouvidoria - SOU disponibilizou ao público, o acompanhamento em tempo real das demandas realizadas, demonstrando desta forma que uma das diretrizes do Governo do Estado focado no eixo “Governo Participativo, Ético e Competente” vem sendo alcançado.

Assim sendo, consolida-se que os conhecimentos advindos das informações adquiridas por intermédio da Ouvidoria se mostram de grande importância para a Administração Pública, uma vez que leva a identificação de falhas e inadequações na rotina administrativa, viabilizando que sejam identificadas de forma rápida e, conseqüentemente sanadas, levando ao serviço público um trabalho eficiente e satisfatório para o cidadão.

Por fim, a trajetória da ação institucional da Ouvidoria fundamenta-se no desejo e na necessidade de estabelecer vínculos de confiança com o manifestante, fomentando o uso da Ouvidoria e dando condições para o aprofundamento da transparência na relação do cidadão com as instituições.