



RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO/SISTEMA DE OUVIDORIA ESTADUAL 2017

“As Ouvidorias Públicas poderão ser excelentes instrumento de aprimoramento, modernização e humanização da relação administração/administrado, viabilizando a ampliação do necessário espaço para o pleno exercício do direito de avaliação e controle de gestão pública, requisito indispensável para consolidação da nossa democracia”.

(Gomes, 2000, p. 124)

Secretária da Casa Civil

- Sra. Ana Cláudia Vital do Rêgo

Ouidora Geral do Estado

- Sra. Tânia Maria de Oliveira Brito

Ouidores Assistentes

- Ana Cristina Correia Ouro
- Edecy de Sousa Lucena
- Marcos Aurélio Gomes de Aquino
- Nilton dos Santos Silva

João Pessoa, fevereiro de 2018

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Acesso de demandas no triênio 2015/2016/2017.....	8
Figura 2 – Resolução de demandas no triênio 2015/2016/2017.....	9

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Acesso de demandas na Rede de Estadual de Ouvidorias 2017 e sua resolutividade.....	8
Quadro 02: Acesso das unidades do Governo do estado mais demandadas no triênio 2015/2016/2017.....	9

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Hospitais mais demandados no triênio 2015/2016/2017.....	13
Tabela 02: Escolas mais demandadas em 2017.....	23
Tabela 03: Regionais de Ensino mais demandadas em 2017.....	24

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
1 RELATÓRIO QUANTITATIVO/QUALITATIVO DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO-PB.....	8
1.1 COMPARATIVO DO ACESSO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA NO TRIÊNIO 2015/2016/2017.....	8
1.2 AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS NO TRIÊNIO 2015/2016/2017.....	9
2 UNIDADES MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2017.....	11
2.1 SECRETARIA DE ESTADO DA RECEITA.....	11
2.2 SECRETARIA DE ESTADO DA DAÚDE.....	11
2.2.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017.....	15
2.3 PARAÍBA PREVIDÊNCIA – PB PREV.....	17
2.3.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017.....	17
2.4 OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA PARAÍBA – OGE.....	17
2.4.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017.....	18
2.5 COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DA PARAÍBA – CAGEPA.....	20
2.5.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017.....	20
2.6 AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DO ESTADO DA PARAÍBA – ARPB.....	21
2.6.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017.....	22
2.7 SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEE.....	23
2.7.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017.....	24
2.8 DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DA PARAÍBA – DETRAN-PB.....	25
2.8.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017.....	26
2.9 OUVIDORIA DE POLÍCIA – SEDS.....	27
2.9.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017.....	27
2.10 OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB.....	29
2.10.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017.....	29
2.11 OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR – PMPB.....	31
2.11.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017.....	31
2.12 SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA.....	32
2.12.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017.....	32

2.13 JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DA PARAÍBA – JUCEP.....	32
2.13.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017	33
2.14 AGÊNCIA ESTADUAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA – AGEVISA.....	33
2.14.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017	33
2.15 FUNDAÇÃO CENTRO INTEGRADO DE APOIO AO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA – FUNAD.....	34
2.15.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017	34
2.16 COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DA PARAÍBA – CINEP.....	35
2.16.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017	35
2.17 EMPRESA PARAIBANA DE TURISMO – PB TUR.....	35
2.17.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017	36
2.18 AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DA PARAÍBA – PROCON-PB.....	36
2.18.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017	36
2.19 OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR – PB.....	37
2.19.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017	37
3 SECRETARIAS QUE NÃO DEMANDARAM E QUE APRESENTARAM AÇÕES DESENVOLVIDAS DURANTE O ANO DE 2017	38
3.1 SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA - PB.....	38
3.2 EMPREENDER – PB.....	38
3.3 PROJETO COOPERAR – PB.....	39
3.4 COMPANHIA DOCAS DA PARAÍBA – DOCAS.....	39
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
ANEXOS	43

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Estado criada em 17 de março de 2007, pela Lei 8.186 e regulamentada suas atribuições pelo Decreto Estadual de nº 34.631 de 2013, tem como finalidade precípua estabelecer um canal contínuo de comunicação entre a sociedade e o Governo do Estado, assim como contribui com a gestão pública à partir dos relatórios produzidos e encaminhados para análise e formulações de novas e melhores políticas públicas, contribuindo decisivamente para a proteção do direito aos cidadãos e cidadãs no fortalecimento da democracia participativa e do controle social.

A entrega de relatórios, banco de dados, aos setores públicos e à sociedade visa fortalecer também as boas práticas de Transparência Pública dando visibilidade a este amplo conjunto de dados estatísticos organizados à partir do envio dos relatórios das Ouvidorias da Rede para Ouvidoria Geral, acrescentado da formulação de indicadores qualitativos de prática em Ouvidorias os quais foram trabalhados no encontro de Avaliação e Planejamento da Rede de Ouvidorias do Estado no dia 06 de dezembro de 2017.

1 RELATÓRIO QUANTITATIVO/QUALITATIVO DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO-PB

A seguir serão apresentados, mediante quadros, figuras e tabelas, o relatório quantitativo da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba referente ao ano de 2017.

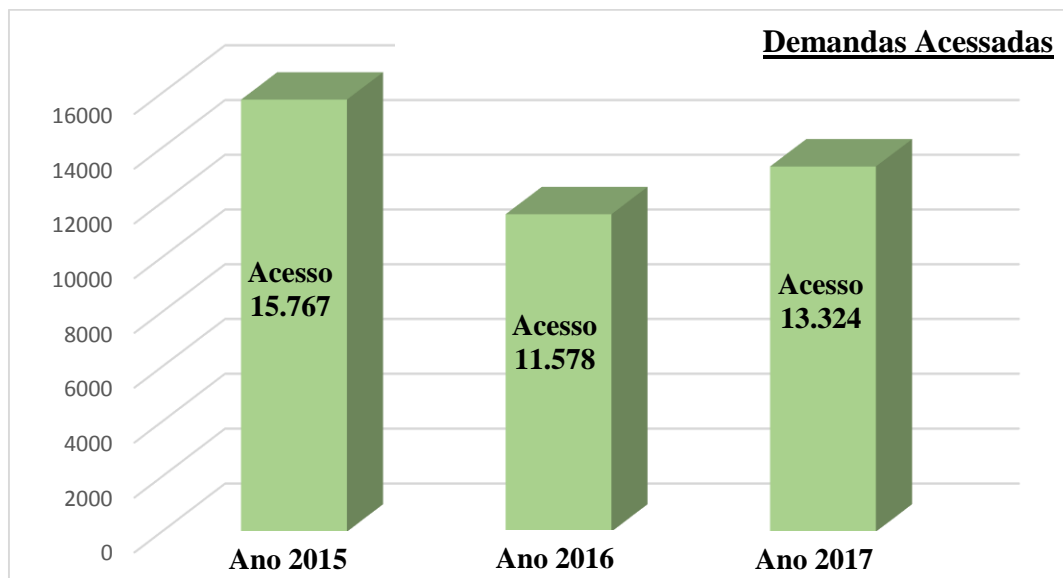
Quadro 1 – Acesso de demandas na Rede Estadual de Ouvidorias 2017 e sua resolutividade

Total de demandas acessadas no ano de 2017	13.324
Resolutividade média no ano de 2017	80,16%

Fonte: Dados da pesquisa 2017

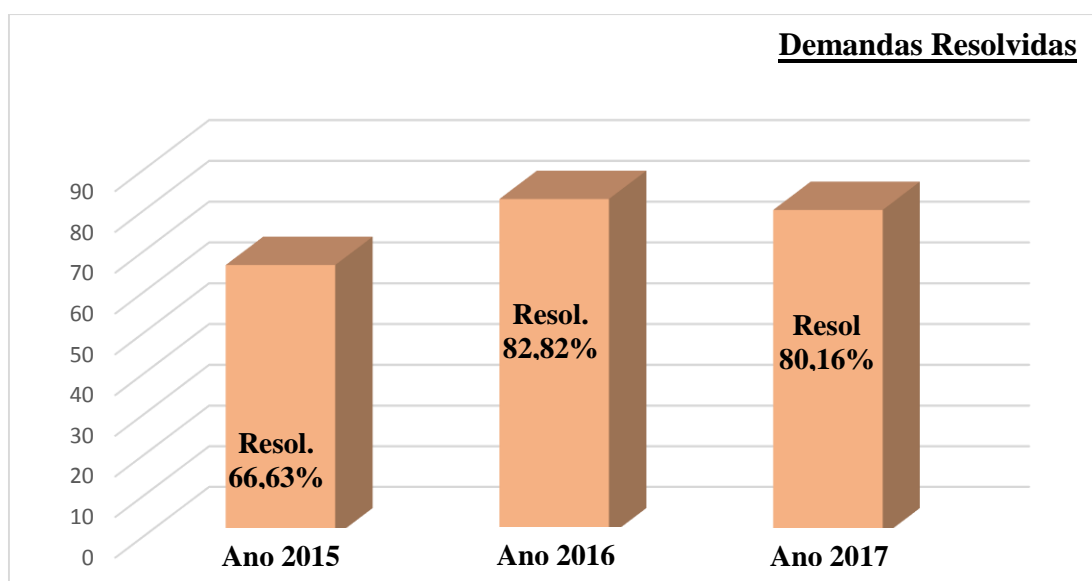
1.1 COMPARATIVO DO ACESSO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA NO TRIÊNIO 2015/2016/2017

Figura 1 – Acesso de demandas no triênio 2015/2016/2017



Fonte: Dados da pesquisa 2017

Figura 2 – Resolução de demandas no triênio 2015/2016/2017



Fonte: Dados da pesquisa 2017

1.2 AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS NO TRIÊNIO 2015/2016/2017

Quadro 2 – Acessadas das unidades do Governo do Estado mais demandadas no triênio 2015/2016/2017

Ranking	2015		2016		2017	
	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demandada
1º	DETRAN - PB	3.824	Secretaria de Estado da Receita	3.342	Secretaria de Estado da Receita	3.834
2º	PB PREV	3.160	Secretaria de Estado da Saúde	2.913	Secretaria de Estado da Saúde	3.763
3º	Secretaria de Estado da Saúde	3.073	CAGEPA	1.235	PB PREV	1.330
4º	Secretaria de Estado da Receita	1.871	PB PREV	1.167	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	895
5º	CAGEPA	1.642	DETRAN - PB	620	CAGEPA	824
6º	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	1.037	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	517	ARPB	742
7º	Secretaria de Estado da Educação - SEE	345	Secretaria de Estado da Educação - SEE	471	Secretaria de Estado da Educação - SEE	438
8º	Ouvidoria de Polícia - SEDS	308	ARPB	374	DETRAN	369

9º	AGEVISA	141	AGEVISA	222	Ouvidoria de Polícia - SEDS	258
10º	Secretaria de Estado da Administração Penitenciária	118	Ouvidoria de Polícia - SEDS	211	Ouvidoria da UEPB	158

Fonte: Dados da pesquisa 2017

2 UNIDADES MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2017

Os quadros abaixo relatam as unidades que fazem parte da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba que obtiveram acessos de demandas em 2017, sua resolubilidade e, os assuntos que foram mais demandados no período de janeiro a dezembro do corrente ano. Ressaltamos que todos os dados relacionados neste relatório foram enviados pelas Ouvidorias/Correspondentes para serem sistematizados pela OGE.

2.1 SECRETARIA DE ESTADO DA RECEITA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
1ª	Secretaria de Estado da Receita	3.834	99%
Assuntos mais acessados			
1º	Nota Fiscal Eletrônica – NF-e		
2º	Imposto Sobre Propriedade de Veículos Automotores – IPVA Informações gerais		
3º	Legislação Tributária – ICMS		
4º	Cadastro de Contribuintes		
5º	Denúncia contra contribuintes		
6º	Orientação / Questionamento fiscal		
7º	Substituição tributária		
8º	Trânsito de mercadorias		
9º	Nota Fiscal De Consumidor Eletrônica – NFC-e		
10º	ARRECADAÇÃO – Documento de Arrecadação - DAR		

Fonte: Secretaria de Estado da Receita, 2017

2.2 SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
2ª	Secretaria de Estado da Saúde	3.763	80,94%
Assuntos mais acessados			
1º	Insatisfação com atendimento		
2º	Elogios/ Satisfação de profissionais no atendimento		
3º	Solicitação / Demora de cirurgias		
4º	Solicitação / Falta de medicamento		
5º	Recursos Materiais (falta de insumos, defeito em equipamentos, etc.)		
6º	Demora no atendimento		
7º	Insatisfação com gestores		

8º	Solicitação / Emissão de documentos
9º	Solicitação / Demora na realização de exames
10º	Transferências de usuários

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde, 2017

Tabela 1 – Hospitais mais demandados no triênio, 2015/2016/2017

Ranking	2015			2016			2017		
	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade
1º	Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena	1.388	74,93%	Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena	1.778	81%	Hospital de Emergência e Trauma – João Pessoa	1.543	79,84%
2º	Hospital Regional de Sousa	437	99,77%	Hospital Regional de Cajazeiras	233	100%	Secretaria Estadual de Saúde - PB	614	52,11%
3º	Hospital Regional de Cajazeiras	258	100%	Secretaria Estadual de Saúde - SES	197	44%	Hospital Geral de Mamanguape	220	87,72%
4º	Secretaria Estadual de Saúde - SES	215	77,21%	Hospital Infantil Arlinda Marques	189	50%	Hospital Regional de Cajazeiras	219	100%
5º	Hospital Universitário Clementino Fraga Filho	171	67,25%	Complexo de Saúde de Guarabira	159	99%	Complexo Hospitalar Clementino Fragas	176	100%
6º	9º Gerência Regional de Saúde	162	100%	Complexo Hospitalar Clementino Fraga	148	55%	Hospital Infantil Arlinda Marques	127	81,88%
7º	Hospital Regional de Patos	129	100%	Hospital Regional de Patos	109	96%	Hospital Regional de Patos	117	94%
8º	Hospital Infantil Arlinda Marques	113	62,83%	Hemocentro	48	94%	Hospital Regional de Pombal	116	100%
9º	Hospital Regional de Piancó	51	Ñ	9º Gerência Regional de Saúde	31	100%	Hospital Regional Venceslau Lopes - Piancó	112	100%
	Hemocentro da Paraíba		100%						

10º	Hospital da Polícia Militar General Edson Ramalho	47	100%	Maternidade Frei Damião	19	95%	Hospital Regional de Sousa	100	88%
11º	Maternidade Frei Damião	43	88,37%	1º Gerência Regional de Saúde	2	100%	Secretaria Municipal de Queimadas	96	72%
12º	1º Gerência Regional de Saúde	4	75%	-	-	-	Frei Damião	94	100%
	Hospital Regional de Guarabira		100%	-	-	-			
13º	-	-	-	-	-	-	Complexo de Saúde de Guarabira	84	99
14º	-	-	-	-	-	-	9º Gerência Regional de Saúde	43	100%
15º	-	-	-	-	-	-	Hemocentro da Paraíba	33	94%
16º	-	-	-	-	-	-	Hospital Regional Edson Ramalho	24	83,3%
17º	-	-	-	-	-	-	Hospital e Maternidade Sinhá Carneiro – Santa Luzia	22	59%
18º	-	-	-	-	-	-	Hospital Infantil Noaldo Leite - Patos	12	99%

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde, 2015/2016/2017

2.2.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Março

- Reunião em Comemoração ao Dia da Ouvidoria e do Ouvidor(a) –
Participantes:
 - Ouvidoria SES;
 - Ouvidoria do Hospital Estadual de Emergência e Trauma;
 - Ouvidoria Arlinda Marques;
 - Ouvidoria da AGEVISA;
 - Ouvidoria do Complexo Hospitalar Clementino Fraga.

Mês: Junho

- Reunião do FOPO na Ouvidoria da Universidade Estadual de Campina Grande
Participantes:
 - Ouvidoria do Hospital Estadual de Emergência e Trauma;
 - Ouvidoria SES;
 - Ouvidoria da AGEVISA.

Mês: Setembro

- Lançamento do Projeto Cidadania nas Praças FOPO na Ouvidoria do Ministério Público
Participantes:
 - Ouvidoria SES;
 - Ouvidoria do Hospital Estadual de Emergência e Trauma;
 - Ouvidoria do Hemocentro – João Pessoa;
 - Ouvidoria do Clementino.

Mês: Novembro

- Capacitação pela CGU em Ouvidoria
Participantes:
 - Ouvidoria do Hospital Estadual de Emergência e Trauma;
 - Ouvidoria SES;
 - Ouvidoria AGEVISA.

Mês: Dezembro

- Reunião de Capacitação e Avaliação da Ouvidoria Geral do Estado

Participantes:

- Ouvidoria Hospital Estadual de Emergência e Trauma;
- Ouvidoria SES;
- Ouvidoria Arlinda Marques;
- Ouvidoria Hemocentro – João Pessoa;
- Ouvidoria AGEVISA;
- Ouvidoria Maternidade Frei Damião;
- Ouvidoria Edson Ramalho;
- Ouvidoria da PBPREV.

- Reunião do FOPO – Eleição para nova coordenação

Participantes:

- Ouvidoria SES;
- Ouvidoria do Hospital Estadual de Emergência e Trauma;
- Ouvidoria da AGEVISA;
- Ouvidoria do Complexo Juliano Moreira;
- - Ouvidoria da PBPREV.

Reuniões Mensais

- Reuniões do Fórum Paraibano de Ouvidorias

Os ouvidores da saúde também participaram de eventos nas suas unidades de trabalho. A Ouvidoria da SES em 2017 promoveu treinamentos com ouvidores de alguns municípios, que compareceram a sede com o objetivo de aprimorar o trabalho nas Ouvidorias. As visitas técnicas realizadas pela Ouvidoria SES em quarenta(40) municípios da Paraíba se destinaram à realização de reuniões com gestores, trabalhadores e ouvidores não só para obter melhorias quanto ao atendimento público, tendo em vista o elevado número de demandas contendo reclamações de mal atendimento, bem como a reorganização da rede de Ouvidorias da Paraíba. Foi necessário um treinamento, realizado em parceria com a Ouvidoria do Hospital Clementino Fraga, para a plena utilização do Sistema Informatizado Ouvidor SUS pela equipe da Ouvidoria SES. A interação da rede de ouvidores se deu através de vários meios de comunicação, entre eles a inclusão de mídias sociais e aplicativos de mensagens.

2.3 PARAÍBA PREVIDÊNCIA - PB PREV

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
3ª	PB PREV	1.330	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Aposentadoria		
2º	Retroativo de aposentadoria		
3º	Senha contracheque		
4º	Certidão		
5º	Revisão de aposentadoria		
6º	Pensão		
7º	Declaração de imposto de renda		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: PB PREV, 2017

2.3.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Abril

- Implantação do Refeitório para os Funcionários

Mês: Outubro

- Participação do FOPO

Mês: Novembro

- Implantação do Espaço do Idoso

Mês: Dezembro

- Reunião de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias
- Participação do FOPO

2.4 OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA PARAÍBA – OGE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada
4ª	Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE	895
Assuntos mais acessados		
1º	Acúmulo de cargo público.	
2º	Dificuldade para agendamento para emissão da RG.	

3º	Atendimento das Casas da Cidadania
4º	Telefone das Casas da Cidadania não atendem.
5º	Má gestão escolar.
6º	Segurança pública.
7º	Mau funcionamento de hospitais.
8º	Falta de medicamento.
9º	Uso indevido de veículo oficial.
10º	Atendimento em hospitais (marcação de cirurgias).

Fonte: Ouvidoria Geral do Estado – OGE, 2017

OBS I: Em relação as informações do Quadro 06, ressaltamos que as demandas acessadas através da Ouvidoria Geral do Estado em 2017, assim como em anos anteriores, foram encaminhadas as respectivas secretarias e órgãos e monitoradas sua tramitação, ficando o grau de resolutividade de competência das Ouvidorias que compõe a rede.

2.4.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Janeiro

- Sistematização do relatório anual do Sistema de Ouvidorias/2017.
- Visita técnica de representantes da Ouvidoria do Município de Bayeux-PB.
- Apresentação da OGE à Secretária da Casa Civil Ana Cláudia Vital do Rêgo.
- Ouvidoria itinerante educativa no Salão de Artesanato (distribuição de folders e diálogo com os artesãos).

Mês: Fevereiro

- Reunião do FOPO (mediação de conflitos).
- Encontro de acolhimento aos gestores de saúde na Paraíba.
- Apresentação do relatório na Rádio Tabajara no programa Fala Paraíba.

Mês: Março

- Participação do Dia Internacional da Mulher.
- Reunião técnica com a Ouvidoria do DETRAN sobre procedimentos de relatório.
- Reunião Conselho Estadual de Combate a Corrupção (Regulamentação do Decreto da Lei Anticorrupção).
- Reunião da Rede de Ouvidorias Nacional (vídeo conferência).
- Participação como palestrante (Tema: ouvidoria como instrumento de gestão; Local: UEPB).
- Dia do Ouvidor (participação como palestrante. Temática: Ouvidorias públicas e privadas: uma análise comparativa; Local: Faculdades FACENE/FAMENE).
- CENDAC: Apresentação da Ouvidoria e distribuição de folders com os artesãos.

Mês: Abril

- Participação no Orçamento Democrático (Solânea e Esperança).

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do Relatório da Rede Estadual de Ouvidorias na Reunião Ordinária do FOPO. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião do Conselho de Transparência. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Participação na Audiência do Orçamento Democrático em João Pessoa (distribuição de folders). |

Mês: Maio

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Participação no Orçamento Democrático (Sumé, Cuité e Guarabira). |
| <ul style="list-style-type: none"> • Curso de Ouvidorias Públicas (qualificação em ouvidorias públicas). OGU e TCE. |
| <ul style="list-style-type: none"> • 2 Reuniões com a presidência da FUNDAC para criação da ouvidoria do órgão. |

Mês: Junho

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Participação no Orçamento Democrático (Mamanguape, Itabaiana e Queimadas). |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião do FOPO na UFCG. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião na JUCEP com a presidência Dr. Geraldo Gonçalves. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Participação no HACKFEST 2017. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião FUNDAC. |

Mês: Agosto

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Participação no evento da campanha de enfrento a homofobia. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião FOPO. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião PROCON-PB: criação da ouvidoria. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião com a Secretária da Casa Civil – Ana Cláudia Vital do Rêgo: apresentação da Lei de Proteção aos Usuários do Serviço Público nº. 13.460/2017. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento da Lei de Proteção aos Usuários do Serviço Público nº. 13.460/2017 ao Exmo. Governador do Estado e ao Sr. Sandro Targino (Consultor Jurídico do Gabinete do governador) para regulamentação. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião ordinária da Rede de Ouvidorias Nacional (vídeo conferência). |

Mês: Setembro

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião do FOPO. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião técnica – JUCEP. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização do software de ouvidoria para CINEP. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização do software de ouvidoria para CAGEPA. |

Mês: Outubro

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião do FOPO. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ações desenvolvidas para preparação para o Encontro de Avaliação e Planejamento da Rede de Ouvidorias. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reunião do Conselho de Transparência e Combate a Corrupção. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Participação no Encontro Estadual de Ouvidorias Públicas de Pernambuco (mediação de mesa com o tema: criação de fóruns de ouvidorias). |

Mês: Novembro

- Reunião com a Ouvidoria da Educação e a Organização Social sobre fortalecimento da Ouvidoria da Educação.
- Reunião com a Secretaria de Juventude para criação da ouvidoria desta pasta.

Mês: Dezembro

- Encontro de Avaliação e Planejamento da Rede de Ouvidorias.
- Reunião do FOPO com a eleição da coordenação do fórum para o biênio 2018/2019.
- Reunião na Secretaria da Saúde para tratar de qualificação e capacitação da ouvidoria SES.

2.5 COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DA PARAÍBA – CAGEPA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
5ª	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA	824	96%
Assuntos mais acessados			
1º	Serviço de água		
2º	Revisão de Fatura		
3º	Falta de Água		
4º	Serviços Comerciais		
5º	Serviços de Esgotos		
6º	Denúncia		
7º	Vazamento de Água		
8º	Reposição de Pavimento		
9º	Reclamação Call Center		
10º	Reinteração da Ouvidoria		

Fonte: CAGEPA, 2017

2.5.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Março

- Reunião anual Facene-Famene de Ouvidorias

Mês: Abril

- Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias-FOPO

Mês: Junho

- LXI Reunião do Fopo

Mês: Agosto

- Seminário de Ouvidoria Pública

Mês: Dezembro

- Encontro Anual de Avaliação e Planejamento da OGE 2017

2.6 AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DO ESTADO DA PARAÍBA - ARPB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
6^a	Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB	742	86,60%
Assuntos mais acessados / CAGEPA = 517 demandas acessadas na ARPB			
1º	Pedidos de Informação		
2º	Falta de Água		
3º	Cobrança Indevida		
4º	Vazamento de Água Limpa		
5º	Esgoto Estourado		
6º	Problemas do Hidrômetro		
7º	Ligação		
8º	Alteração Cadastral Mudança de Titularidade		
9º	Cobrança Por Irregularidade		
10º	Denuncia		
Assuntos mais acessados / ENEGISA Paraíba e Borborema = 225 demandas acessadas na ARPB			
1º	Prazos de Execução de Serviços		
2º	Alteração Cadastral		
3º	Cobrança Por Irregularidade		
	Interrupção do Fornecimento/Falta de Energia		
4º	Extensão de Rede		
5º	Cobrança Indevida		
6º	Variação de Consumo		
7º	Ligação		
8º	Variação de Consumo/ Consumo elevado/ Erro de leitura		
9º	Faturamento		
10º	Defeito\dano no Medidor [art.115]		

Fonte: ARPB, 2017

¹ A tipologia Pedidos de Informação não foi considerada para o cálculo do percentual de resolutividade (demandas respondidas), pois se tratam de atendimentos feitos por telefone, com respostas instantâneas. Nesses casos, a CAGEPA sequer é acionada, pois no ato do atendimento a ARPB já presta a informação solicitada pelo usuário.

2.6.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Fevereiro

- Participar de Reunião de Trabalhos Técnicos, para a retomada do Contrato de Metas com a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA/ANEEL.

Mês: Março

- Participação da 1ª Reunião do Fórum de Ouvidores do Setor Elétrico.

Mês: Abril

- Ouvidoria como instrumento de Gestão.

Mês: Maio

- Atender à solicitação do Ministério Público Estadual, para realização de fiscalização às comunidades de Jacú, massapê, Caridade, Laranjeiras, Jorge de Cima e Jorge de Baixo.

Mês: Junho

- Participação no XXIX Reunião da Câmara Técnica de Saneamento Básico, Recursos Hídricos e Saúde da ABAR, com o objetivo de discutir temas relacionados à regulação na área de saneamento.
- Realização de inspeção em campo, à pedido da Presidência desta Agência, que recebeu denúncia de possível desperdício de água limpa que supostamente estaria ocorrendo no sistema de abastecimento do município de Casserengue. Segundo a denúncia, alguns chafarizes de responsabilidade da Prefeitura daquela cidade estariam com as torneiras quebradas ocasionando o desperdício reclamado.
- Ação fiscal no distrito de Roma, pertencente ao município de Bananeiras – PB, com vistas à apuração de denúncia sobre problemas com o abastecimento de água ao mencionado distrito.

Mês: Setembro

- Participação no X Congresso Brasileiro de Regulação/ X Foro Iberoamericano de Regulación, realizado no Centro de Eventos Luiz Henrique da Silveira, na cidade de Florianópolis/SC, sob a organização da ABAR – Associação Brasileira de Agências Reguladoras, onde foram apresentados os trabalhos técnicos de várias agências reguladoras e ministradas palestras sobre os novos rumos da Regulação no Brasil.

Mês: Outubro

- Fiscalização em campo, à pedido da Presidência desta Agência, que recebeu denúncia de possível desperdício de água tratada que supostamente estaria ocorrendo no sistema de abastecimento do município de Casserengue. Segundo

a denúncia, alguns chafarizes existentes naquele município estariam com as torneiras quebradas ocasionando o desperdício reclamado.

Mês: Novembro

- A participação Fórum dos Ouvidores das Agências Estaduais conveniadas à ANEEL.

Mês: Dezembro

- Encontro Anual de Avaliação e Planejamento da OGE 2017.

2.7 SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO - SEE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
7ª	Secretaria de Estado da Educação - SEE	438	41%
Assuntos mais acessados			
1º	Irregularidades na gestão escolar / má gestão escolar		
2º	Má conduta de funcionário público		
3º	Má infraestrutura da escola		
4º	Falta de merenda		
5º	Assédio moral entre funcionários públicos		
6º	Acúmulo ilegal de cargo público		
7º	Falta de professor		
8º	Descumprimento de carga horária de hora-aula		
9º	Falta de emissão de diploma escolar		
10º	Ausência de gestor escolar na diretoria em horário de trabalho		

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2017

Tabela 2 – Escolas mais demandadas em 2017

Ranking	Escolas
1º	EEEFM Escritor Horácio de Almeida
2º	Lyceu Paraibano
3º	EEEF Desembargador Boto de Menezes
4º	EEEF Castro Pinto
5º	EEEFM Professor José Baptista de Melo
6º	EEEFM Manoel Lisboa de Moura
7º	EEEFM Papa Paulo VI
8º	EEEFM Professor Antônio Gomes
9º	EEEFM Abreu e Lima

10°	EEEFM Antônio Francisco Gomes
------------	-------------------------------

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2017

Tabela 3 – Regionais de Ensino mais demandadas em 2017

Ranking	Regionais de Ensino
1°	1ª Gerência Regional de Ensino - João Pessoa
2°	3ª Gerência Regional de Ensino - Campina Grande
3°	12ª Gerência Regional de Ensino - Itabaina
4°	2ª Gerência Regional de Ensino - Guarabira
5°	10ª Gerência Regional de Ensino - Sousa
6°	9ª Gerência Regional de Ensino - Cajazeiras
7°	14ª Gerência Regional de Ensino - Mamanguape
8°	5ª Gerência Regional de Ensino - Monteiro
9°	4ª Gerência Regional de Ensino - Cuité
10°	6ª Gerência Regional de Ensino - Patos

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2017

2.7.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Fevereiro

- Reunião do FOPO sobre a capacitação em Mediação de conflitos com Joseane Batista de Azevedo, Mestre em Ciências Jurídicas pela UFPB, professora, advogada, vice-presidente da Comissão de Mediação e Arbitragem da OAB PB

Mês: Março

- A VIII Reunião Facene/Famene de Ouvidores realizada anualmente desde 2009 comemorativa ao “Dia do Ouvidor” já faz parte do calendário do FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias desde 2011 data de sua criação, portanto nesta 59ª Reunião da entidade estaremos comemorando a data sob a Coordenação Geral de Doriel Veloso Gouveia Ouvidor do Ministério Público/PB e da Coordenadora Adjunta Maria Gorete Rezende Ouvidora do Hospital de Trauma Senador Humberto Lucena.

Mês: Abril

- LX reunião a realizar-se no auditório do Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena, no dia 6 de Abril (próxima quinta-feira) às 14:00. Como pauta teremos a discussão do Tema: "Ouvidoria como instrumento de gestão" por meio da apresentação do relatório anual de 2016 da Ouvidoria Geral do Estado; informes gerais (curso de acesso à informação, reunião de Junho, etc)

Mês: Maio

- Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias-FOPO, que será realizada na próxima quinta-feira, às 14h no Auditório do Hospital de Trauma, onde será debatido a importância dos relatórios como instrumento de gestão e na oportunidade estaremos apresentando o Relatório Geral da Rede de Ouvidorias do Estado, sendo importante a participação dos Ouvidores para que as Ouvidorias possam apresentar suas especificidades.

Mês: Junho

- LXI Reunião para palestra "procedimentos administrativos disciplinares na atividade correccional"

Mês: Agosto

- Videoconferência para discutir a Lei sobre o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público

Mês: Setembro

- Curso presencial sobre o tratamento de denúncias em Ouvidorias

Mês: Outubro

- Reunião da Ouvidoria da Educação com as Organizações Estaduais, conveniadas com a Educação Estadual para formação de parcerias.

Mês: Novembro

- Apresentação de orçamento pelas Organizações Sociais para implementação de aplicativo de ouvidoria nas escolas piloto.

Mês: Dezembro

- Encontro Anual de Avaliação e Planejamento da OGE 2017.

2.8 DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DA PARAÍBA – DETRAN - PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
8ª	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB	369	60,35%
Assuntos mais acessados			
1º	Mau Atendimento.		
2º	Falta de Atendimento telefônico: Sede, CIRETRANS e Postos.		
3º	Sistema fora do AR.		

4º	Leilão: Dificuldades nas transferências dos veículos arrematados.
5º	Site com problemas na emissão de boletos.
6º	Demora no Atendimento Personalizado.
7º	Demora na emissão de CNH interior.
8º	Avarias nos veículos do pátio.
9º	Demora nos processos de transferência do interior.
10º	CRLV emitido por terceiro.

Fonte: DETRAN – PB, 2017

2.8.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Fevereiro

- Encontro do FOPO

Mês: Março

- Encontro do FOPO

Mês: Abril

- Encontro do FOPO

Mês: Maio

- Encontro do FOPO

Mês: Junho

- Encontro do FOPO
- Curso sobre Acesso a Informação

Mês: Julho

- Encontro do FOPO

Mês: Agosto

- Encontro do FOPO

Mês: Setembro

- Encontro do FOPO

Mês: Outubro

- Encontro do FOPO

Mês: Novembro

- Encontro do FOPO

Mês: Dezembro

- Encontro do FOPO
- Encontro Avaliação OGE

2.9 OUVIDORIA DE POLÍCIA - SEDS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
9ª	Ouvidoria de Polícia - SEDS	258	23,25%
Assuntos mais acessados			
1º	Outras denúncias contra policiais (Falta de servidores nas Delegacias)		
2º	Deficiência do Serviço Policial (Mau atendimento dos Policiais Civis) (IPC – Falta de cédulas do RG e de exames)		
3º	Abuso de Autoridade		
4º	Outros tipos de violência física		
5º	Solicitação de Segurança Pública (Patrulhamento)		
6º	Outros Crimes ou contravenção		
7º	Faltas e crimes denunciados por policiais		
8º	Sugestão		
9º	Reclamação (CIOP – Não atendimento da ligação ou não comparecimento da viatura)		
10º	Infração disciplinar		

Fonte: Ouvidoria de Polícia – SEDS, 2017

2.9.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Janeiro

- Visita do Secretário de Segurança da SEDS, na Ouvidoria.
- Visita do Presidente da OAB e sua diretoria, na Ouvidoria.
- Visita do Ouvidor à OAB-PB.
- Reunião do FNOP, em Manaus.
- Reuniões de Monitoramento GGI.

Mês: Fevereiro

- Reuniões de Monitoramento GGI.
- Visita à Central de Polícia e IPC de Campina Grande.

Mês: Março

- Participação do 2º Semanário de Cidadania, Segurança Pública e Valorização Policial, no Auditório Central do UNIPÊ.

- Reuniões de Monitoramento GGI.

Mês: Abril

- Solenidade de Comemoração do Dia Nacional do Policial Civil, na Acadepol.
- Reuniões de Monitoramento GGI.
- Reunião do FNOP, em Brasília.

Mês: Maio

- Participação da Sessão Solene de entrega da Medalha de Honra ao Mérito Municipal Alusiva aos 100 anos do Corpo de Bombeiros da Paraíba, na Câmara Municipal de Campina Grande.
- Reunião com o Superintendente da Polícia Rodoviária Federal, na sede.
- Reuniões de Monitoramento GGI.

Mês: Junho

- Participação da Abertura do VIII Encontro Brasileiro dos Advogados Criminalistas, no Auditório Sérgio Bernardes do Hotel Tambaú.
- Participação da Sessão Especial com o objetivo de celebrar os 100 anos de criação do Corpo de Bombeiros do Estado da Paraíba, no Plenário Deputado José Mariz, João Pessoa.
- Participação de Sessão Especial, em alusão aos 100 anos do Corpo de Bombeiros da Paraíba, na Câmara Municipal de João Pessoa.
- Participação de Solenidade militar alusiva aos 100 anos da Corporação, no Ginásio Ronaldão.
- Participação do Seminário de Transparência e Controle Social, em Campina Grande.
- Reuniões de Monitoramento GGI.

Mês: Julho

- Reuniões de Monitoramento GGI.
- Reunião do FNOP, em Brasília.

Mês: Agosto

- Planejamento estratégico SEDS – Workshop MASP 1.
- Reuniões de Monitoramento GGI.

Mês: Setembro

- Convite solenidade conclusão de curso de formação de soldado CFSD 2017.
- Reuniões de Monitoramento GGI.

Mês: Outubro

- Convite - Solenidade Conclusão de Curso de Formação de Sargentos CFS 2017.

• Concerto do Centenário do Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba.
• Reunião do FNOP, em Brasília.
• Reuniões de Monitoramento GGI.

Mês: Novembro

• II Fórum de Pacificação Social, Hotel Manaíra, João Pessoa.
• Lançamento livro - Teoria Política da Realidade Brasileira.
• Convite - Solenidade de entrega de melhorias nas instalações do CPR I.
• Solenidade de inauguração do 15º Batalhão de PM na cidade de Esperança.
• Participação do XVII SENABOM, Teatro Pedra do Reino, Centro de Convenções.
• Reuniões de Monitoramento GGI.

Mês: Dezembro

• Convite - Solenidade de encerramento do Curso de Formação de Oficiais - Aspirantes 2017.
• Reuniões de Monitoramento GGI.

2.10 OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA- UEPB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
10ª	Ouvidoria UEPB	158	90%
Assuntos mais acessados			
1º	Serviço de Informação ao Usuário – SIU		
2º	Atendimento virtual (demandas de todos os 08 Campis)		
3º	Dúvidas e dificuldades de utilização do sistema web da IES		
4º	Solução de demandas junto a Pró-Reitoria de Graduação		
5º	Solução de conflitos acadêmicos (vários Campis)		
6º	Solução de conflitos por não prestação de serviços		
7º	Solução de conflitos por falta de qualidade no atendimento		
8º	Encaminhamento a setores internos para abertura de Sindicâncias e Processos Administrativos Disciplinares		
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria UEPB, 2017

2.10.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Janeiro

• Reformulação da estrutura organizacional
--

Mês: Fevereiro

- Definição e montagem da nova equipe de atendimento – Implantação dos Setor
- Internos de Apoio Administrativo, de Demandas e de Processos Administrativos.

Mês: Março

- Oficinas de Qualificação e Capacitação para a nova Equipe. Realização do I Seminário OUVIDORIA: INSTRUMENTO DE GESTÃO.

Mês: Abril

- Reunião de Planejamento Estratégico com Pró-Reitorias, Vice-Reitoria e Reitoria.

Mês: Maio

- Elaboração do Projeto de instalação dos Setores de Mediação e Conciliação para a Ouvidoria.

Mês: Junho

- Demandas

Mês: Julho

- Início dos estudos sobre a Lei nº 13.460/2017 – Lei do Usuário dos Serviços Públicos e sua repercussão em nível de Ouvidorias Universitárias.

Mês: Agosto

- Participação do Ouvidor Geral no XVII ENCONTRO ANUAL – FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS – FNOU – SÃO PAULO – SP.

Mês: Setembro

- Demandas

Mês: Outubro

Demandas

Mês: Novembro

- Demandas

Mês: Dezembro

- Levantamento dos dados sobre as atividades da Ouvidoria Geral -Relatório Anual de 2017.
- AVALIAÇÕES SOBRE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL EM 2017.

•
• Avaliação das participações nas reuniões do FOPO em 2017.
•
• Avaliação das participações nas reuniões do CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAIBA na condição de membro.
• Avaliação dos primeiros resultados do PROGRAMA DE EXTENSÃO A CIDADANIA VAI À PRAÇA: SAÚDE AO ALCANCE DE TODOS. Evento promovido pelo CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAIBA EM PARCERIA COM A UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA (OUVIDORIA GERAL) e com as Instituições de Ensino Superior de Direito e de Saúde do Estado da Paraíba com previsão de execução a partir de março de 2018.
• Elaboração do Plano de Trabalho da OUVIDORIA GERAL DA UEPB com vistas ao cumprimento das normas da nova lei do usuário dos serviços públicos. Atuação compartilhada com a REITORIA, PROCURADORIA JURÍDICA e PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO.

2.11 OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR - PMPB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
11 ^a	Ouvidoria da Polícia Militar	147	73%
Assuntos mais acessados			
1º	Ameaça		
2º	Abuso de Autoridade		
3º	Dívida		
4º	Agressão física		
5º	Lesão corporal		
6º	Constrangimento		
7º	Injúria racial Calúnia		
8º	Dano		
9º	Omissão		
10º	Perturbação do sossego		

Fonte: Ouvidoria da PMPB, 2017

2.11.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Dezembro

- Participação da reunião de Avaliação referente ao ano de 2017 e Ações de Planejamento da OGE e Rede de Ouvidorias do Estado.

2.12 SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
12ª	Secretaria de Estado da Administração Penitenciária	129	66%
Assuntos mais acessados			
1º	Negligência		
2º	Abuso de poder		
3º	Agressão		
4º	Acúmulo de cargos		
5º	Exercício ilegal da profissão		
6º	Peculato		
7º	Ameaça		
8º	Falta de assistência jurídica		
9º	Objetos ilícitos		
10º	Pedido de transferência		

Fonte: Secretaria de Estado da Administração Penitenciária, 2017

2.12.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Dezembro

- Encontro Anual de Avaliação e Planejamento da OGE 2017.

2.13 JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DA PARAÍBA - JUCEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
13ª	Junta Comercial do Estado da Paraíba - JUCEP	110	90%
Assuntos mais acessados			
1º	Atendimento Telefônico (Call Center)		
2º	Setor de Assessoria Técnica - Análise de Processos		
3º	-		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Junta Comercial do Estado da Paraíba – JUCEP, 2017

2.13.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Dezembro

- Reunião de avaliação 2017 e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e rede de Ouvidorias.
- FOPO - votação para nova Coordenação.

2.14 AGÊNCIA ESTADUAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - AGEVISA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
14ª	Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA	99	NI = Não informado
Assuntos mais acessados			
1º	Hospitais		
2º	Restaurantes		
3º	Farmácias		
4º	UBS		
5º	SAMU		
6º	Ambulâncias		
7º	Policlínicas		
8º	Laboratórios		
9º	Indústrias		
10º	Supermercados		

Fonte: Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA, 2017

2.14.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Março

- Campanha de Tabagismo.
- Comemoração ao Dia do Ouvidor.

Mês: Abril

- Palestra sobre Política de Segurança da Informação.

Mês: Maio

- Lei de Acesso a Informação.

Mês: Outubro

- Conferência em Saúde Estadual.

Mês: Novembro

- Visitas Técnicas em Municípios.

Mês: Dezembro

- Avaliação e Planejamento da Rede de Ouvidorias.
- Reunião para Votação da Coordenação do FOPO.
- Visitas Técnicas nos Municípios.

2.15 FUNDAÇÃO CENTRO INTEGRADO DE APOIO AO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA - FUNAD

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
15 ^a	Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência - FUNAD	86*	48%
Assuntos mais acessados			
1º	Mau atendimento		
2º	Elogios a atendimentos e serviços de reabilitação		
3º	Solicitações em geral		
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência – FUNAD, 2017

*Dos 86 acessos, 41 foram presenciais ou via e-mail, tendo havido a resolutividade e resposta ao demandante. Já os outros 45 acessos se deram através dos questionários de satisfação disponíveis nas caixas de avaliação.

2.15.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Dezembro

- **Reunião de Avaliação do ano de 2017 e Planejamento para 2018 da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias**, realizada no dia 06 de dezembro do ano em curso, das 08:00 às 17 horas, no Auditório da Escola de Serviço Público da Paraíba – ESPEP.

2.16 COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DA PARAÍBA – CINEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
16 ^a	Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP	23	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Informações sobre procedimentos para solicitação de incentivos;		
2º	Envio de currículos (estágios + empregos);		
3º	Problemas de infra-estrutura nos DI's;		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP, 2017

2.16.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Setembro

- Reunião do FOPO (na CGU)

Mês: Dezembro

- Reunião de Avaliação 2017 e Planejamento da OGE e Rede de Ouvidorias

2.17 EMPRESA PARAIBANA DE TURISMO – PB TUR

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
17	Empresa Paraibana de Turismo – PB TUR	04	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Solicitação Informação – contracheque.		
2º	Solicitação Informação – despesas com diárias e passagens.		
3º	Solicitação de Informação – contratos de competência de outro órgão (orientado o encaminhamento da demanda).		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		

8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Empresa Paraibana de Turismo – PB TUR, 2017

2.17.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

- Ações e encontros não informados pela PB TUR.

2.18 AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DA PARAÍBA – PROCON–PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
18	Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON–PB	03	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Problemas com sistema - SIAF		
2º	Problemas com o link não perturbe.		
3º	Erro na Abertura de Reclamação.		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: PROCON – PB TUR, 2017

2.18.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Dezembro

- Reunião de Avaliação 2017 e Planejamento da OGE e Rede de Ouvidorias e informes anual, bem como enfoque sobre a Lei 13.460/2017.

2.19 OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR – PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
19	Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar – PB	02	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Demanda acerca do Lixão de Guarabira com o vereador Renato Toscano		
2º	Proposta de exibição do contato da Ouvidoria do CBMPB na sede da Diretoria de Atividades Técnicas (capitão FRAGOSO)		
3º	-		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria do CBMPB, 2017

2.19.1 Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Outubro

- Demanda acerca do Lixão de Guarabira com o vereador Renato Toscano

Mês: Novembro

- Proposta de exibição do contato da Ouvidoria do CBMPB na sede da Diretoria de Atividades Técnicas (capitão FRAGOSO)

Mês: Dezembro

- Encontro das Ouvidorias na ESPEP

3 SECRETARIAS QUE NÃO DEMANDARAM E QUE APRESENTARAM AÇÕES DESENVOLVIDAS DURANTE O ANO DE 2017

3.1 SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA - PB

- Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Junho

- Reunião do Fórum Paraibano de ouvidorias - FOPO. Auditório do Hospital de Trauma

Mês: Dezembro

- Reunião de Avaliação 2017 e planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias

3.2 EMPREENDER - PB

- Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Abril

- Participação na Reunião do FOPO e Certificação

Mês: Julho

- Resposta ao Ofício 238/2017 –SEG/OGE, referente ao protocolo 00001.001000/2017-4

Mês: Novembro

- Aprovação do projeto da nova sala da Ouvidoria no Empreender

Mês: Dezembro

- Reunião de avaliação 2017 e planejamento das ações da Ouvidoria do Estado
- Início das obras da sala da Ouvidoria no Empreender

3.3 PROJETO COOPERAR - PB

- Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Dezembro

- Reunião de avaliação 2017 e planejamento das ações da Ouvidoria do Estado e Rede de Ouvidorias.

3.4 Companhia Docas da Paraíba – DOCAS

- Ações desenvolvidas e encontros 2017

Mês: Setembro

- Reunião do FOPO (na CGU)

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir de 2013 a Ouvidoria Geral do Estado vem rotineiramente orientando a Rede estadual de Ouvidorias no sentido de obrigatoriedade de entrega de relatórios mensais aos setores de respectivas pastas mencionando dados quantitativos, qualitativos e resolutivos, assim como ações desenvolvidas no âmbito de cada ouvidoria e a cada final de exercício/ano a Ouvidoria Geral se encarrega de sistematizar os dados relativos a toda Rede de Ouvidorias para ser entregue ao Chefe do Poder executivo e ser divulgado no Portal da Ouvidoria Geral, fortalecendo as políticas de transparência pública e do controle social.

Estes relatórios dão conta dos dados produzidos estatisticamente e recebidos pelas ouvidorias, informando quantidade, tipos recorrentes, resolutividade e crescimento pontual/contínuo de procura do cidadão/cidadã pelos serviços oferecidos pela Rede Estadual, consolidando este espaço institucional.

O ano de 2017, teve como marco para as Ouvidorias Públicas a promulgação da Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, atribuindo as ouvidorias o canal legítimo para mediar e acolher as reclamações, denúncias, sugestões e elogios do cidadão à Administração Pública; a referida norma se encontra no período de vacância até junho de 2018, período em que todos os entes públicos estarão obrigados a atender os seus dispositivos legais.

No âmbito da Ouvidoria Geral do Estado, o relatório anual de 2017 foi construído através de três importantes pilares. São eles:

- 1- Sistema de Ouvidoria (software);
- 2- Banco de dados da Rede Estadual de Ouvidorias;
- 3- Sistematização das potencialidades e fragilidades através de instrumento avaliativos (Encontro Estadual da Rede de Ouvidorias).

De acordo com os dados analisados, observa-se o crescimento do número de demandas em 2017, acessadas através da Ouvidoria Geral e pela Rede Estadual de Ouvidorias; decorrendo de uma maior visibilidade destes serviços no trabalho de divulgação nas plenárias do Orçamento Democrático e em outras ações desenvolvidas pela rede.

A importância de trabalhar avaliação e planejamento é poder traçar metas definindo prioridades, não se fechar nas atividades **reativas** de ouvidoria, manter diálogos

frequentes com os setores, acompanhar as frequentes mudanças de legislação da área; e todo este arcabouço de atividades foram devidamente construídos durante o ano/exercício 2017 e dialogados no encontro Anual da Rede de Ouvidorias.

O instrumento de avaliação sobre práticas em Ouvidoria sinalizou positivamente para os seguintes itens: atendimento, acessibilidade, sigilo, ética, infraestrutura, e proatividade; no entanto, o percentual negativo, mesmo sendo inferior, indicam a necessidade de avançar em toda a Rede de Ouvidorias para atingir as metas de eficiência e visibilidade deste importante instrumento, para efetivação da eficiência dos serviços públicos.

No tocante a resolutividade se assemelhara o ano anterior de 80,16% de demandas encaminhadas e tratadas pelo Sistema de Ouvidorias.

As metas definidas para o ano de 2018 foram as seguintes:

- Reativar a ouvidoria da FUNESC;
- Promover Ouvidorias interativas;
- Promover campanhas com a temática específica sobre os crimes institucionais de racismo, homofobia, religiosos e de assédio moral.
- Fortalecer a Rede Nacional de Ouvidorias;
- Fortalecer o Fórum Paraibano de Ouvidorias;
- Qualificar/capacitar ou ouvidores e ouvidoras do estado para utilização do software;
- Regulamentar a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a proteção ao usuário do serviço público;
- Potencializar estruturalmente as Ouvidorias da Rede, buscando melhor eficiência e visibilidade dos serviços prestados à população pelas ouvidorias;
- Criação da Ouvidoria do PROCON/PB.

Diante do conjunto de dados sistematizados concluímos este relatório mensurando os êxitos obtidos em defesa dos direitos fundamentais do cidadão/cidadã que de acordo com a resolutividade apresentada de 80,16% coloca o instrumento de Ouvidoria Pública como portas abertas a democracia participativa e efetividade do controle social no Estado da Paraíba, entretanto, o viés desta proposta renovadora ainda precisa ser melhor consolidada quando adentrarmos à algumas ouvidorias específicas que carecem por parte da gestão pública de eficiência no trâmite e respostas das demandas, o que pode ser observado nos quadros referentes a exposição de resolutividades das Ouvidorias.

“Somos o que fazemos, mas somos, principalmente o que fazemos para mudar o que somos”.

(Eduardo Galeano)

Tânia Maria de Oliveira Brito
Ouvidora Geral
Secretaria de Estado do Governo

ANEXOS