



RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO/SISTEMA DE OUVIDORIAS ESTADUAL 2022

“mudar o mundo, amigo Sancho, não é loucura, nem utopia...É justiça!”.

(Miguel de Cervantes)

Governador do Estado da Paraíba

Exmo. Sr. João Azevedo Lins Filho

Secretário de Estado de Governo

- Sr. Antônio Roberto de Sousa Paulino

Ouvidor Geral do Estado

- Sr. André Motta de Almeida

Ouvidores(as) Assistentes

- Ana Cristina Correia Ouro
- Marcos Aurélio Gomes de Aquino
- Maria Suely Aguiar da Costa
- Nilton dos Santos Silva

Gestora do Sistema de Ouvidoria (SOGE)

- Fabyana Rodrigues Dias de Albuquerque

João Pessoa, janeiro de 2022

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Acesso de solicitações/demandas no quadriênio 2019-2022.....	13
Figura 02 – Resolução de solicitações/demandas no quadriênio 2019-2022.....	14

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Quadro Geral de solicitações/demandas e sua resolutividade no ano de 2022.....	12
Quadro 02: Total de acessos de solicitações/demandas e resolutividade da Rede Estadual de Ouvidorias no quadriênio no quadriênio 2019-2022.....	14
Quadro 03: Quadro Geral de Entradas de Solicitações/Demandas Acessadas, e Resolutividade do Sistema de Ouvidorias – SOGE 2022.....	15
Quadro 04: Rede de Ouvidorias do Governo do Estado mais demandadas no quadriênio 2019-2022.....	18

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Hospitais mais demandados no quadriênio 2019-2022.....	22
Tabela 02: Escolas mais demandadas em 2022.....	36
Tabela 03: Regionais de Ensino mais demandadas em 2022.....	37

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	10
1 RELATÓRIO QUANTITATIVO/QUALITATIVO DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO-PB	12
1.1 DEMANDAS E SOLICITAÇÕES.....	12
1.2 COMPARATIVO DO ACESSO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA NO QUADRIÊNIO 2019-2022.....	13
1.3 AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS NO QUADRIÊNIO 2019-2022.....	18
2 OUVIDORIAS MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2022	20
2.1 Assuntos Mais Demandados na Rede de Ouvidorias do Estado em 2022	20
2.2 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde	20
2.2.1 Tipologias Acessadas 2022.....	21
2.2.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	25
2.3 Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social – SESDS (DETRAN / PMPB / BOMBEIROS / SEAP / IPC)	25
2.3.1 Descrição dos Assuntos Acima.....	26
2.3.2 Tipologias Acessadas 2022.....	28
2.3.3 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	28
2.4 Ouvidoria da Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB	34
2.4.1 Tipologias Acessadas 2022.....	35
2.4.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	35
2.5 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação - SEE	36
2.5.1 Tipologias Acessadas 2022.....	36
2.5.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	37
2.6 Ouvidoria da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA	38
2.6.1 Tipologias Acessadas 2022.....	38
2.6.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	39
2.7 Ouvidoria do Departamento de Estradas e Rodagem do Estado da Paraíba – DER - PB	39
2.7.1 Tipologias Acessadas 2022.....	39
2.7.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	40
2.8 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração - SEAD	40
2.8.1 Tipologias Acessadas 22.....	40
2.8.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	41
2.9 Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE	41

2.9.1	Tipologias Acessadas 2022.....	41
2.9.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	41
2.10	Ouvidoria da Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA.....	42
2.10.1	Tipologias Acessadas 2022.....	42
2.10.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	43
2.11	Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano – SEDH.....	43
2.11.1	Tipologias Acessadas 2022.....	43
2.11.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	44
2.12	Ouvidoria da Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba - ESPEP.....	44
2.12.1	Tipologias Acessadas 2022.....	44
2.12.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	44
2.13	Ouvidoria da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON/PB.....	45
2.13.1	Tipologias Acessadas 2022.....	45
2.13.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	45
2.14	Ouvidoria da Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência - FUNDAD.....	46
2.14.1	Tipologias Acessadas 2022.....	46
2.14.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	47
2.15	Ouvidoria da Superintendência de Administração do Meio Ambiente - SUDEMA.....	47
2.15.1	Tipologias Acessadas 2022.....	48
2.15.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	48
2.16	Ouvidoria da Junta Comercial do Estado da Paraíba – JUCEP.....	48
2.16.1	Tipologias Acessadas 2022.....	49
2.16.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	49
2.17	Ouvidoria da Secretaria de Estado da Receita - SEFAZ.....	49
2.17.1	Tipologias Acessadas 2022.....	50
2.17.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	50
2.18	Ouvidoria da Fundação de Desenvolvimento da Criança e do Adolescente - FUNDAC.....	50
2.18.1	Tipologias Acessadas 2022.....	51
2.18.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	51
2.19	Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba - FAPESQ.....	51
2.19.1	Tipologias Acessadas 2022.....	51
2.19.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	52
2.20	Companhia de Processamento de Dados da Paraíba - CODATA.....	52
2.20.1	Tipologias Acessadas 2022.....	52
2.20.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	53

2.21 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Comunicação - EPC	53
2.21.1 Tipologias Acessadas 2022.....	53
2.21.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	53
2.22 Ouvidoria da Secretaria Executiva do Empreender – Empreender/PB	54
2.22.1 Tipologias Acessadas 2022.....	54
2.22.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	54
2.23 Ouvidoria da Fundação Espaço Cultural - FUNESC	54
2.23.1 Tipologias Acessadas 2022.....	55
2.23.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	55
2.24 Ouvidoria da Companhia Estadual Habitação Popular - CEHAP	55
2.24.1 Tipologias Acessadas 2022.....	56
2.24.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	56
2.25 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Pesquisa, Extensão Rural e Regularização Fundiária - EMPAER	56
2.25.1 Tipologias Acessadas 2022.....	56
2.25.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	57
2.26 Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura e dos Recursos Hídricos - SEIRHMA	57
2.26.1 Tipologias Acessadas 2022.....	57
2.26.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	58
2.27 Ouvidoria da Procuradoria Geral do Estado - PGE	58
2.27.1 Tipologias Acessadas 2022.....	58
2.27.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	58
2.28 Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS	59
2.28.1 Tipologias Acessadas 2022.....	59
2.28.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	59
2.29 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Juventude, Esporte e Lazer - SEJEL	60
2.29.1 Tipologias Acessadas 2022.....	60
2.29.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	61
2.30 Ouvidoria do Projeto Cooperar (PB RURAL SUSTENTÁVEL)	61
2.31.1 Tipologias Acessadas 2022.....	61
2.31.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	61
2.31 Ouvidoria do Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba IMEQ	62
2.31.1 Tipologias Acessadas 2022.....	62
2.31.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	62
2.32 Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado - CGE	63
2.32.1 Tipologias Acessadas 2022.....	63

2.32.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	63
2.33 Ouvidoria da Casa Militar do Governador.....	64
2.33.1 Tipologias Acessadas 2022.....	64
2.33.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	64
2.34 Ouvidoria da Paraíba Previdência - PBPREV.....	64
2.34.1 Tipologias Acessadas 2022.....	65
2.34.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	65
2.35 Ouvidoria da Paraíba Gás - PBGás.....	65
2.35.1 Tipologias Acessadas 2022.....	66
2.35.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	66
2.36 Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP.....	66
2.36.1 Tipologias Acessadas 2022.....	66
2.36.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	67
2.37 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR.....	67
2.37.1 Tipologias Acessadas 2022.....	68
2.37.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	68
2.38 Ouvidoria do Orçamento Democrático - OD.....	68
2.38.1 Tipologias Acessadas 2022.....	68
2.38.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	69
2.39 Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba – DOCAS/PB.....	69
2.39.1 Tipologias Acessadas 2022.....	69
2.39.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	70
2.40 Ouvidoria da Secretaria do Estado do Turismo e do Desenvolvimento Econômico - SETDE.....	70
2.40.1 Tipologias Acessadas 2022.....	70
2.40.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	70
2.41 Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado da Paraíba - SUPLAN.....	71
2.41.1 Tipologias Acessadas 2022.....	71
2.41.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	71
2.42 Ouvidoria da Secretaria da Mulher e da Diversidade Humana - SMDH.....	72
2.42.1 Tipologias Acessadas 2022.....	72
2.42.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	72
2.43 Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG.....	73
2.43.1 Tipologias Acessadas 2022.....	73
2.43.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	73
2.44 Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento da Agropecuária e da Pesca - SEDAP.....	74

2.44.1	Tipologias Acessadas 2022.....	74
2.44.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	74
2.45	Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento e da Articulação Municipal - SEDAM....	75
2.45.1	Tipologias Acessadas 2022.....	75
2.45.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	75
2.46	Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura da Paraíba - SECULT.....	76
2.46.1	Tipologias Acessadas 2022.....	76
2.46.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	76
2.47	Ouvidoria da Secretaria de Comunicação Institucional - SECOM.....	77
2.47.1	Tipologias Acessadas 2022.....	77
2.47.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	77
2.48	Ouvidoria da Loteria do Estado da Paraíba - LOTEPE.....	78
2.48.1	Tipologias Acessadas 2022.....	78
2.48.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	78
2.49	Ouvidoria da Laboratório Industrial Farmacêutico do Estado da Paraíba S/A – LIFESA.....	79
2.49.1	Tipologias Acessadas 2022.....	79
2.49.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	79
2.50	Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado da Paraíba - IPHAEP.....	80
2.50.1	Tipologias Acessadas 2022.....	80
2.50.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	80
2.51	Ouvidoria da Fundação Casa de José Américo.....	81
2.51.1	Tipologias Acessadas 2022.....	81
2.51.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	81
2.52	Ouvidoria da Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviços Agrícolas – EMPASA.....	82
2.52.1	Tipologias Acessadas 2022.....	82
2.52.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	82
2.53	Ouvidoria do Centro de Apoio à Criança e ao Adolescente - CENDAC.....	83
2.53.1	Tipologias Acessadas 2022.....	83
2.53.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	83
2.54	Ouvidoria da Agência Executiva de Gestão das Águas - AESA.....	84
2.54.1	Tipologias Acessadas 2022.....	84
2.54.2	Ações desenvolvidas e encontros 2022.....	84
3	ANÁLISE DOS DADOS.....	85
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	88
ANEXOS	90

APRESENTAÇÃO

Os serviços da Ouvidoria Geral do Estado – OGE e Rede de Ouvidorias funcionam em rede sob a coordenação técnica da Ouvidoria Geral do Estado, interligada através do Sistema de Ouvidoria – SOGE (Software de Registro e Gerenciamento dos Atendimentos).

O funcionamento em rede permite maior agilidade e qualidade na resposta ao cidadão/cidadã, tendo em vista que caberá às unidades de ouvidorias, em suas respectivas áreas, a tramitação das demandas, assim como, produção de relatórios quantitativos e qualitativos pra serem encaminhadas aos gestores públicos garantindo o poder comunicacional das diversas formas de manifestação do cidadão/cidadã através das tipologias aceitas e definidas pela Lei Federal 13.460/17 e o Decreto Estadual 38.309/2018, que são: Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio.

Quanto às Solicitações de Informações, a exceção fica para as Ouvidorias de Saúde e Segurança Pública (PMPB, IPC, SEAP, Corpo de Bombeiros e DETRAN). Outras informações serão prestadas pelo Sistema de Informação ao Cidadão – SIC. A Ouvidoria Pública traz com essa política novas formas de governança e fortalecimento da democracia participativa. As referidas solicitações, no âmbito da OGE, mediante a Lei Federal 13.460/17, serão finalizadas, com exceção das Ouvidorias de Saúde e Segurança Pública (PMPB, IPC, SEAP, Corpo de Bombeiros e DETRAN). Nas demais Ouvidorias da Rede, às Solicitações de Informação terão sua finalização, porém, é importante destacar que, as referidas solicitações de informações serão encaminhadas para conhecimento e apreciação das Secretarias de Estado pertinente.

Cabe a Ouvidoria Geral do Estado, anualmente sistematizar os dados de toda a Rede de Ouvidorias e fazer a entrega do relatório anual ao Governador do Estado, assim como disponibiliza-lo no Portal da Ouvidoria e Portal da Transparência, como também, dá visibilidade em outros meios de comunicação que for disponibilizado, contribuindo decisivamente como instrumento de gestão.

Dentre outras missões, além de sua reatividade, a Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias, através da sua proatividade e do ponto de vista do fortalecimento da democracia participativa, exerce papel fundamental através das ouvidorias itinerantes e pedagógicas na participação nas audiências do Orçamento Democrático e atividades afins.

A Ouvidoria Geral do Estado fortalece o controle social e a democracia participativa desenvolvendo papel preponderante na busca da excelência dos serviços públicos prestados ao cidadão/cidadã, atuando de forma transparente no controle quantitativo e qualitativo dos serviços prestados pelo Estado através de relatório de gestão, interagindo de forma mediadora, como também na busca de respostas as diversas solicitações provenientes das relações servidores(as)/governo e cidadão/cidadã integrando os canais de participação e transparência pública.

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

A seguir serão apresentados, mediante quadros, figuras e tabelas, o relatório quantitativo/qualitativo da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba referente ao ano de 2022. Serão também apresentados dados referentes ao quadriênio 2019-2022.

1.1 DEMANDAS E SOLICITAÇÕES

Em se tratando de Demandas, a Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba e Rede de Ouvidorias possuem suas atribuições pautadas nas tipologias referentes as Denúncias, Reclamações, Sugestões e Elogios no que concerne aos serviços prestados pelas Secretarias e Órgãos Estaduais.

No que tange as solicitações, serão acolhidas na Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba e Rede de Ouvidorias, de acordo com o que dispõe a Lei Federal Nº 13.460/2018 em seu artigo 10, apenas as solicitações referentes às Ouvidorias da Saúde, Segurança Pública (Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SESDS; Polícia Militar - PMPB; Instituto de Polícia Científica – IPC; Secretaria de Administração Penitenciária – SEAP; Corpo de Bombeiros Militar e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN-PB).

Observa-se no que se trata de Outros Acessos, são aquelas demandas e ou solicitações que adentram nas Ouvidorias através de carta, redes sociais e telefone, ou seja, demandas e ou solicitações que não tiveram seu acesso através do Sistema de Ouvidorias (SOGÉ).

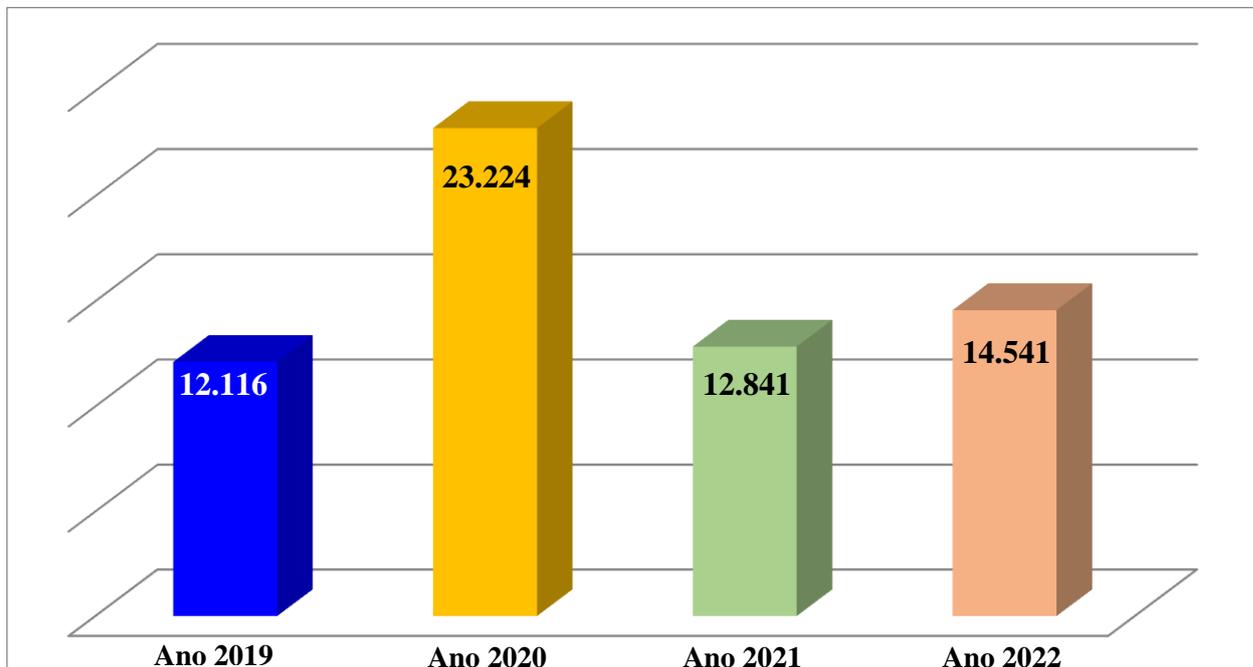
Quadro 1 – Quadro Geral de Solicitações/Demandas e sua resolutividade no ano de 2022 – SOGE

Total de demandas/solicitações acessadas no ano de 2022	Resolutividade média no ano de 2022
14.541	12.359 = 84,99%

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2022

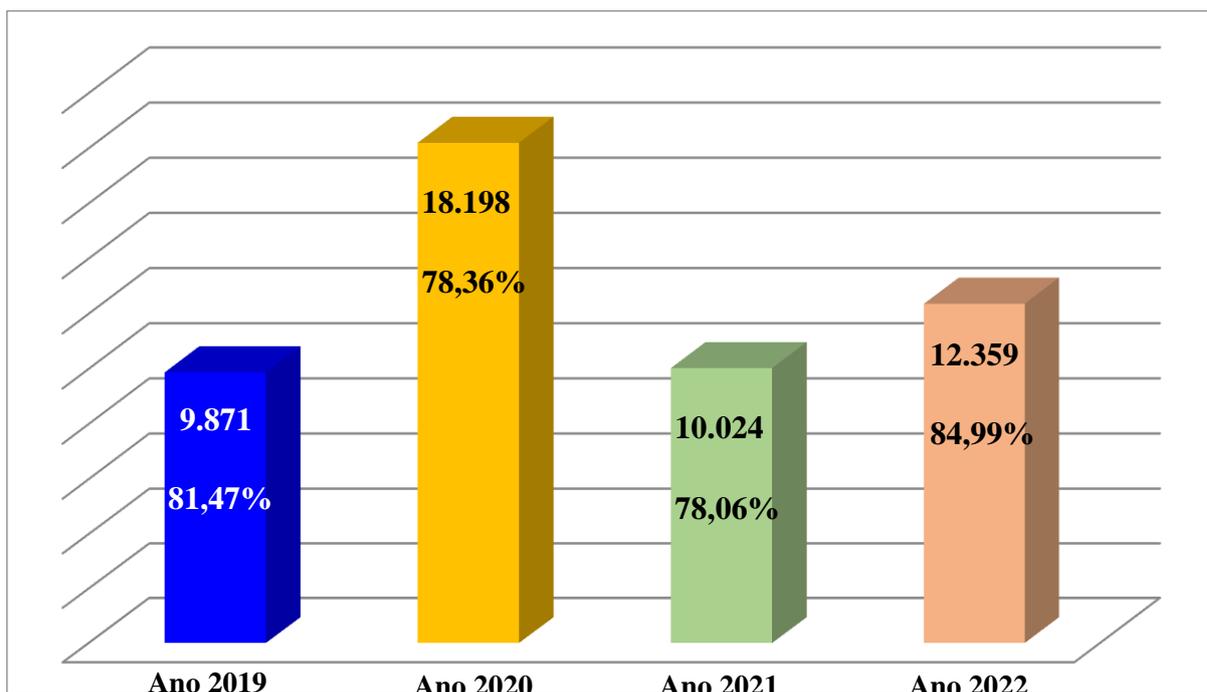
1.2 COMPARATIVO DO ACESSO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA NO QUADRIÊNIO 2019-2022

Figura 1 – Acesso de solicitações/demandas no quadriênio 2019-2022



Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2022

Figura 2 – Resolução de solicitações/demandas no quadriênio 2019-2022



Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2022

Quadro 2 – Total de acessos de solicitações/demandas e resolutividade da Rede Estadual de Ouvidorias no Quadriênio 2019-2022

Total de demandas acessadas no quadriênio 2019-2022	Resolutividade das demandas acessadas no quadriênio 2019-2022
62.722	50.452 = 80,44%

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2022

Quadro 3 – Quadro Geral de Entradas de Solicitações/Demandas Acessadas, e Resolutividade do Sistema de Ouvidorias – SOGE 2022

RANKING	OUVIDORIAS	ENTRADAS DEMANDAS / SOLICITAÇÕES			TOTAL DE ACESSOS	TOTAL DE FINALIZADAS		RESOLUTIVIDADE		
		SOGE	OUTROS ACESSOS	SOLICITAÇÕES						
1º	SES	0	5569	859	6428		5303	82,50%		
2º	*SESDS	91	458	3	552	3983	500	3649	90,58%	91,61%
	DETRAN	1783	0	1195	2978		2776		93,22%	
	PMPB	128	0	4	132		104		78,79%	
	BOMBEIROS	91	0	41	132		121		91,67%	
	SEAP	102	0	6	108		78		72,22%	
	IPC	49	22	10	81		70		86,42%	
3º	*ARPB									
	CAGEPA	18	108	2	128	1700	113	1663	88,28%	97,82%
	ENERGISA PB	0	1421	0	1421		1399		98,45%	
	ENERGISA BORBOREMA	0	151	0	151		151		100%	
EDUCAÇÃO	639	480	0	1119	691		61,75%			

5°	CAGEPA	347	0	0	347	333	95,97%
6°	DER	173	0	0	173	71	41,04%
7°	SEAD	104	0	0	104	97	93,27%
8°	OGE	88	0	0	88	24	27,27%
9°	AGEVISA	80	0	0	80	61	76,25%
10°	SEDH	63	0	0	63	42	66,67%
11°	ESPEP	60	0	0	60	60	100%
12°	PROCON - PB	55	0	0	55	54	98,18%
13°	FUNAD	53	0	0	53	53	100%
14°	SUDEMA	47	0	0	47	43	91,49%
15°	JUCEP	22	15	0	37	34	91,89%
16°	SEFAZ	34	0	0	34	34	100%
17°	FUNDAC	23	0	0	23	14	60,87%
18°	FAPESQ	14	0	0	14	14	100%
19°	CODATA	14	0	0	14	14	100%
20°	EPC	13	0	0	13	13	100%
21°	EMPREENDER	13	0	0	13	13	100%
22°	FUNESC	12	0	0	12	9	75%
23°	CEHAP	12	0	0	12	12	100%
24°	EMPAER	8	5	0	13	7	53,85%

25°	CEIRHMA	9	0	0	9	7	77,78%
26°	PGE	8	0	0	8	8	100%
27°	IASS	5	2	0	7	7	100%
28°	SEJEL	6	0	0	6	5	83,33%
29°	COOPERAR	5	0	0	5	5	100%
30°	IMEQ	0	4	0	4	4	100%
31°	CGE	4	0	0	4	4	100%
32°	CASA MILITAR	0	4	0	4	4	100%
33°	PBPREV	2	0	0	2	1	50%
34°	PBGÁS	2	0	0	2	2	100%
35°	CINEP	2	0	0	2	2	100%
36°	PBTUR	1	0	0	1	1	100%
37°	ORÇAMENTO DEMOCRÁTICO	1	0	0	1	1	100%
38°	DOCAS	1	0	0	1	0	0%
39°	TURISMO DESENV. ECON	0	0	0	0	0	-
40°	SUPLAN	0	0	0	0	0	-
41°	SMDH	0	0	0	0	0	-
42°	SEPLAG	0	0	0	0	0	-

43°	SEDAP	0	0	0	0	0	-
44°	SEDAM	0	0	0	0	0	-
45°	SECULT	0	0	0	0	0	-
46°	SECOM	0	0	0	0	0	-
47°	LOTEP	0	0	0	0	0	-
48°	LIFESA	0	0	0	0	0	-
49°	IPHAEP	0	0	0	0	0	-
50°	FUNDAÇÃO CASA DE J.A	0	0	0	0	0	-
51°	EMPASA	0	0	0	0	0	-
52°	CENDAC	0	0	0	0	0	-
53°	AESA	0	0	0	0	0	-

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2022

1.3 AS 10 OUVIDORIAS MAIS DEMANDADAS NO QUADRIÊNIO 2019 - 2022

Quadro 4 – Rede de Ouvidorias do Governo do Estado mais demandadas no quadriênio 2019-2022

Ranking	2019		2020		2021		2022	
	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demanda	Unidade	Quantidade Demanda	Unidade	Quantidade Demanda
1º	Secretaria de Estado da Saúde	6.536	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ	8854	Secretaria de Estado da Saúde	5.077	Secretaria de Estado da Saúde	6.428
2º	Companhia de Água e esgotos da Paraíba - CAGEPA	1.457	Secretaria de Estado da Saúde	4168	Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN - PB	2.587	Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SESDS	3.983
3º	Paraíba Previdência - PB PREV	672	Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB	2261	Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB	1.679	Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB	1.700
4º	Secretaria de Estado da Educação - SEE	583	Secretaria de Estado da Educação - SEE	942	Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SESDS	865	Secretaria de Estado da Educação - SEE	1.119
5º	Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN - PB	538	Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB	323	Polícia Militar	390	Companhia de Água e esgotos da Paraíba - CAGEPA	347
6º	Universidade Estadual da Paraíba - UEPB	492	Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN - PB	237	Secretaria de Estado da Educação - SEE	361	Departamento de Estradas de Rodagem - DER	173

7º	Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB	297	Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SESDS	211	CAGEPA	360	Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração - SEAD	104
8º	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ	287	Corpo Bombeiros da PMPB	191	Ouvidoria da Secretaria Estadual da Administração Penitenciária - SEAP	305	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	88
9º	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	197	Paraíba Previdência - PB PREV	181	Bombeiro	243	Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA	80
10º	Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SEDS	185	Companhia de Água e esgotos da Paraíba - CAGEPA	170	Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração - SEAD	152	Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano - SEDH	63

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2022

2 OUVIDORIAS MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2022

Os quadros abaixo relatam as Ouvidorias que fazem parte da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba que obtiveram acessos de solicitações/demandas no ano de 2022, assim como, os assuntos que foram mais demandados no período de janeiro a dezembro do corrente ano, suas ações e encontros. Ressalta-se que todos os dados relacionados neste relatório foram enviados pelas Ouvidorias/Correspondentes para serem sistematizados pela OGE.

2.1 Assuntos Mais Demandados na Rede de Ouvidorias do Estado em 2022

Ranking	Assuntos
1º	Informação
2º	Demora em resposta (processo administrativo)
3º	Demora na emissão de CNH
4º	Demora na conclusão de processo veicular.
5º	Mau atendimento
6º	Atendimento
7º	Indisponibilidade na emissão de CRLV
8º	Pedido de fiscalização
9º	Reclamação
10º	Outros

Fonte: Dados da pesquisa Sistema de Ouvidorias do Estado - SOGE 2022

2.2 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
1ª	Secretaria de Estado da Saúde	6.428	82,50%
Assuntos mais acessados			
1º	Gestão		
2º	Assistência à Saúde		
3º	Assistência Farmacêutica		
4º	Estratégia de Saúde da Família (ESF)		
5º	Vigilância em Saúde		
6º	Assistência Odontológica		
7º	Transporte		
8º	Produtos para saúde/correlatos		
9º	Vigilância Sanitária		
10º	Financeiro		

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, 2022

2.2.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	5,37
Reclamação	37,23
Sugestão	14,14
Elogio	29,90
Solicitações	13,36

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, 2022

Tabela 1 – Hospitais mais demandados no quadriênio, 2019-2022

2019			2020			2021			2022		
Unidade	Nº Acesso	Resolução	Unidade	Nº Acesso	Resolução	Unidade	Nº Acesso	Resolução	Unidade	Nº Acesso	Resolução
1º Hospital Infantil, Noaldo Leite	1.878	85%	Hospital Infantil Noaldo Leite – Patos PB	1083	80,5%	Hosp. Em. Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes	593	88%	Hospital Infantil Noaldo Leite	1275	85%
2º Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes – Campina Grande - PB	1.324	90%	Hospital Regional Dep. Manoel Gonçalves Abrantes – Sousa - PB	651	87,25%	Hospital Infantil Noaldo Leite	581	80%	Hemocentro – PB	1194	100%
3º Ouvidoria da Saúde - SES	721	83%	Hospital De Emergencia E Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes – Campina Grande PB	593	0,51%	Hospital Metrop. Dom José Maria Pires	518	99%	Hospital Metrop. Dom José Maria Pires	937	96%
4º Hospital Regional de Sousa	635	80%	Hospital Metropolitano Dom José Maria Pires	452	97,6%	Hospital Reg Dep Manoel Gonçalves Abrantes	378	82%	Ouvidoria SES	748	12%
5º Hospital de Emergência e Trauma de João Pessoa	449	86%	Hospital Regional Sen. Ruy Carneiro – Pombal PB	359	100%	Maternidade Peregrino Filho	364	63%	Hosp.Em.Traum. Dom Luiz Gonzaga Fernandes	662	80%
6º Hospital de Mamanguape	347	86%	Hospital de Emergência e Trauma Sem. Humberto Lucena – João Pessoa PB	278	100%	Hosp. Emerg. Trauma Sen. Humberto Lucena	306	90%	Hospital de Emergência e Trauma Sem. Humberto Lucena – João Pessoa PB	268	92%
7º Hospital Metropolitano	212	98%	Maternidade Dr. Peregrino Filho – Patos PB	255	92%	Hospital Regional Sen Ruy Carneiro	261	100%	Hosp.Regio.Dep. Manoel Gonçalves Abrantes	243	95%
8º Hospital Clementino Fraga	178	79%	Complexo Hospitalar de Doenças Infecto Contagiosas, Clementino Fraga – João Pessoa PB –	138	68%	Hospital Clementino Fraga	193	68%	Hospital Clementino Fraga	182	52%
9º Hospital Wenceslau Lopes - Piancó	144	100%	Hospital Geral de Mamanguape	104	100%	Hospital Geral de Mamanguape	133	99%	Escola de Saúde Pública ESP	157	100%
10º Maternidade Peregrino	123	66%	Hospital Regional	84	100%	Hospital de Belém	119	79%	Hosp.Region.	113	37%

	Filho			Wenceslau Lopes – Piancó PB						Américo Maia Vasconcelos		
11º	Hospital Regional de Pombal	115	100%	Hospital Edson Ramalho	79	70%	Hospital Regional Janduhy Carneiro	97	72%	Hosp. Das Clínicas - CG	103	98%
12º	Hospital Regional de Cajazeiras	84	25%	-	-	-	Maternidade Frei Damão	95	100%	Hospital General Edson ramalho	97	87%
13º	Arlinda Marques	76	46%	-	-	-	Hospital General Edson Ramalho	93	85%	Hosp.Region. Estevam Marinho	95	89%
14º	Maternidade Frei Damião Hospital regional de Guarabira	49	95% 100%	-	-	-	Hospital Regional Américo Maia Vasconcelos	87	80%	Maternidade Peregrino Filho	91	63%
							Hosp. Geral de Taperoá	72	100%			
15º	Hospital Regional Catolé do Rocha	39	16%	-	-	-	Hospital Regional Wenceslau Lopes	53	100%	Maternidade Frei Damião	86	100%
16º	Hospital Regional Janduhy Carneiro	32	72%	-	-	-	Hospital Dr. José Gomes da Silva	52	96%	Hospital de Itaporanga	77	100%
17º	Hemocentro da Paraíba	29	97%	-	-	-	Hospital Regional Itabaiana	45	100%	Hospital Geral de Mamanguape	68	82%
18º	Hospital Edson Ramalho	27	86%	-	-	-	Hospital Regional de Guarabira	37	95%	Hospital Regional de Guarabira	59	93%
19º	Juliano Moreira	16	6%	-	-	-	Hemocentro	33	100%	Hospital Geral de Taperoá	52	79%
20º	Hospital/Maternidade Sinhá Carneiro	9	60%	-	-	-	Hospital Infantil Arlinda Marques	31	84%	Hosp. Infantil Arlinda Marques	35	71%
21º	-	-	-	-	-	-	Hosp das Clinicas de Campina Grande	29	100%	Hosp.Matern. Santa Filomena	31	100%
22º	-	-	-	-	-	-	Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira	23	91%	Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira	24	100%
23º	-	-	-	-	-	-	Hospital Regional de Cajazeiras	22	73%	11ª Gerência Regional de Saúde	5	100%
24º	-	-	-	-	-	-	Hospital Regional Estevam Marinho	17	100%	UPA Santa Rita	2	100%
25º	-	-	-	-	-	-	Hosp. e Matern. Santa Filomena	16	100%	• LACEN – PB • 6ª Gerência	1	100%

										Regional de Saúde • Hosp.Regional de Cajazeiras • Hosp.Regional Senador Ruy Carneiro • Hosp.Regional de Itabaiana		
26º	-	-	-	-	-	-	Hosp. Geral de Queimadas	15	40%			
27º	-	-	-	-	-	-	Escola de Saúde Pública Esp	7	100%			
28º	-	-	-	-	-	Hospital Maternidade Sinhá Carneiro	85%					
29º	-	-	-	-	-	-	Hosp. Geral de Picuí	0	0%			

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde, 2019-2022

2.2.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Teoria e Prática em Ouvidoria Pública – Maio de 2022
- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

**2.3 Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social – SESDS
(DETRAN / PMPB / BOMBEIROS / SEAP / IPC)**

Ranking	Unidade
2ª	Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social – SESDS
Assuntos mais acessados	
1º	Deficiência do serviço policial
2º	Solicitação/Informação/Consultas
3º	Faltas e crimes cometidos por policiais
4º	Abuso de autoridade
5º	Reclamação
6º	Ameaça
7º	Agressão (física/verba)
8º	Corrupção/Concussão
9º	Assédio
10º	Falta de policiamento
Departamento de Trânsito da Paraíba – DETRAN-PB	
Assuntos mais acessados	
1º	Demora na tramitação de processo (administrativo/ veículo)
2º	Demora na emissão de CNH
3º	Indisponibilidade na emissão de CRLV
4º	Mau atendimento
5º	Não atendimento
6º	Resultado (Provas)
7º	Indisponibilidade de agendamento
8º	Demora no atendimento
9º	Erro na realização do serviço
10º	Erro no sistema
Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB	
Assuntos mais acessados	
1º	Conduta inadequada de policial militar
2º	Falta de policiamento
3º	Perturbação do sossego
4º	Solicitação de policiamento
5º	Informação
6º	Abuso de autoridade
7º	Falta de segurança
8º	Conduta inadequada de policiais militares
9º	Falta de atendimento policial à solicitação.
10º	Outros

Ouvidoria do Corpo de Bombeiros

Assuntos mais acessados	
1º	Não foram registrados no Sistema SOGE os assuntos mais acessados.
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Ouvidoria da Secretaria de Administração Penitenciária - SEAP

Assuntos mais acessados	
1º	SEAP
2º	Negligencia
3º	Excesso de poder
4º	Agressão e negligência
5º	Agressão
6º	Objeto ilícito
7º	Ameaça
8º	Elogio
9º	Informação
10º	Outros

Unidade

Instituto de Polícia Científica - IPC

Assuntos mais acessados	
1º	Problemas no sistema para agendar e realizar a emissão do RG
2º	Atendimento nas casas da cidadania
3º	Atendimento
4º	Assédio
5º	Laudos médicos
6º	Liberação do cadáver
7º	Setor de toxicologia
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: SOGE, 2022

2.3.1 Descrição dos Assuntos Acima

a) Deficiência do Serviço Policial: sem pessoal para atendimento, delegacia fechada, horário pertinente ao atendimento, escala de disponibilidade de pessoal que não atende a necessidade local, dificuldade em comunicação presencial verbal telefônica e outras.

b) Solicitação: atos de necessidade de aprimoramento aos serviços internos da SESDS solicitados pelos usuários e avaliados pela autoridade competente.

c) Informação: atos de necessidades do usuário quanto ao destino a ser tomado dos serviços ou situação adversa solicitados para a SESDS.

d) Consulta: atos e meios, através da qual o usuário procura saber sobre algo, alguma resposta ou solicitação em andamento na SESDS ou destino a ser tomado referente a determinados assuntos a ela inerente.

e) Faltas e crimes cometidos por policiais: atos que, fogem ao regulamento do respectivo órgão PM, BM, ou PC, onde quem é detentor por obrigação o deixa fugir a doutrina de lei.

f) Abuso de Autoridade: atos que se atribui a quem se excede em seu poder.

g) Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

h) Ameaças: atos que vem a tentar contra a pessoa, que possa lhes trazer algum mal, sequelas ou lesão de seu bem amor.

i) Agressão (Física/Verbal): atos que se tente contra uma pessoa ou mais, geralmente com o surgimento de vestígios que lhes venham a deixar traços investigatórios.

j) Corrupção e/ou Concussão: atos de crimes praticados por uma pessoa ou organização a quem é confiada uma posição de autoridade, a fim de obter benefícios ilícitos ou abuso de poder para ganho pessoal.

k) Assédio: atos de insistência, impertinência, perseguição, sugestão ou pretensão constantes em relação a alguma pessoa ou fato.

l) Falta de Policiamento: trata-se de fatos que, muitas das vezes existem policiamento nas áreas necessitadas, mais não nos locais desejados pela população.

2.3.2 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	Ouvidorias					
	SESDS	DETRAN	PMPB	BOMBEIROS	SEAP	IPC
Denúncia	21,18%	0,57%	52,96%	46,15%	19,32%	4,55%
Reclamação	14,19%	31,63%	13,33%	26,37%	75%	90,90%
Sugestão	1,97%	0,10%	2,23%	26,37%	0%	4,55%
Elogio	0,87%	0,84%	1,48%	1,10%	4,55%	0%
Solicitações	62,33%	66,89%	30%	0%	1,14%	0%

Fonte: SOGE, 2022

2.3.3 Ações desenvolvidas e encontros 2022

Janeiro

- Evento secretario executivo a ouvidoria
- Pronunciamento dia Estadual da Mulher Militar
- Cidade de Cajazeiras (Ouvidoria Itinerante)
- Visita CE PMPB (Visita Técnica)
- SESDS (Reuniões)
- Reunião CBMPB (Reuniões)
- Expedido o Relatório Quantitativo da Ouvidoria – 2021, o Relatório de Ouvidoria – 2021 e o Relatório Gerencial 2021 oriundo do SOGE.

Fevereiro

- O futuro da Rede Nacional de Ouvidorias (Evento)
- Vídeo conferência FOPO 2022
- Vídeo conferência RENOUE
- Visita às delegacias em C Grande (Visita Técnica)
- Visita Superintendência de PC em C Grande (Visita Técnica)
- Reunião do FOPO (Reuniões)
- Reunião com demandantes da cidade de Pedras de Fogo (Reuniões)
- Reunião com demandantes da cidade do Conde (Reuniões)
- Reunião com o juiz de custodia de João Pessoa (Reuniões)

Março

- Eleição FOPO 2022
- Evento na OAB PB Dia da Mulher
- Evento do FOPO (As Ouvidorias e os Novos Rumos)
- Evento BOPE/PB no CE PMPB
- Visita a Sede da DPF – João Pessoa (Visita Técnica)
- Reunião Desemb. Fred Coutinho (Reuniões)
- Reunião Assembleia Legislativa (Reuniões)
- Reunião FNOSP presencial (Reuniões)
- Reunião no CF de Brasília (Reuniões)
- Reunião presencial com MJJP (Reuniões)
- Reunião FNOSP presencial c/ Ouvidor geral do MJJP (Reuniões)
- Reunião comando PMPB (Reuniões)
- Reunião Delegado Geral P CIVIL (Reuniões)
- Reunião CMD PMPB (Reuniões)

Abril

- Seminário Nacional de Ouvidoria – etapa Manaus-AM.
- Rede Nacional de Ouvidorias realizou a VIII Assembleia Geral Ordinária, na cidade de Manaus-AM.
- Simpósio MS
- Palestra Mato Grosso do Sul – Abertura Palestra
- Evento Mato Grosso – Palestra I
- Evento Mato Grosso – Palestra II
- Evento Encontro C/ Secretario de Seg. Pub RN
- Evento encontro C/ Governadora RN
- Visita a Sede da PRF cidade João Pessoa (Visita Técnica)
- Reunião com o novo CMDT da PMPB (Reuniões)
- Reunião com demandantes da cidade de Mamanguape (Reuniões)
- Reunião com demandantes da cidade de Rio Tinto (Reuniões)

Maio

- Treinamento sobre Proteção ao Denunciante oferecido pelo Ouvidoria Geral da União.
- Visita SEAD PB novo SEC Dr João Alves
- Visita ao SUP DA ABIN/PB Dr Alexandre Carreira
- Evento ABIN
- Evento PRF Posto Mamanguape
- Visita ABIN – Sup Alexandre Carreira (Visita Técnica)
- Visita a Casa Militar do Governador (Visita Técnica)
- Visita a Casa Militar do Governador TC Marcelo (Visita Técnica)
- Reunião Centro de Controle e Comando Nacional com Min. Justiça Haras (Reuniões)
- Reunião CNMP Cons Jaime Debassio Uruda (Reuniões)
- CGU Ouvidoria Nacional – DR^a Cristina (Reuniões)
- Reunião GTA (Reuniões)
- Reunião CMD PMPB BOPE (Reuniões)
- Reunião CIOP (Reuniões)
- Reunião Ouvidoria SESDS (Reuniões)
- Reunião PRF PB (Reuniões)
- Reunião Comando PMPB (Reuniões)
- Reunião FNOSP vídeo conferência (Reuniões)

Junho

- Treinamento ao vivo "Avaliação de Serviços" promovido pela Controladoria Geral da União.
- Evento palestra CE PMPB
- Evento participação palestra ACADEPOL PC
- Cidade de Campina Grande (Ouvidoria Itinerante)
- Visita a Capitania dos Portos – Cabedelo (Visita Técnica)
- Reunião Secretário Executivo SESDS (Reuniões)
- Reunião SEMOB (Reuniões)
- Reunião Procuradoria Municipal J Pessoa (Reuniões)

- Reunião FOPO (Reuniões)
- Reunião Estado Maior PMPB (Reuniões)
- Reunião C André Rabello DGP (Reuniões)
- Reunião Procuradoria Federal Eleitoral (Reuniões)
- Reunião SINESP/INFORSEG (Reuniões)
- Reunião Superintendente PF/PB (Reuniões)
- Reunião Coordenação do NACE/SESDS (Reuniões)

Julho

- Disponibilização do link para acesso a Ouvidoria do CBMPB no site corporativo.
- Evento participação palestra cidade de Sousa
- Curso piloto de drones (Cursos)
- Reunião M7 (Reuniões)
- Reunião FNOSP vídeo conferência (Reuniões)
- Reunião com a Inteligência PMPB (Reuniões)

Agosto

- Participação planejamento sobre Eventos e Segurança cidade Santa Rita
- Atualização tiro defensivo CE/PMPB (Cursos)
- Curso de Proteção a Testemunha e Resgate (Cursos)
- Reunião Diretor do DETRAN (Reuniões)
- Reunião Secretário Executivo SESDS (Reuniões)
- Reunião FNOSP 4ª (Reuniões)
- Reunião SESDE DETRAN/PB (Reuniões)
- Reunião FOPO (Reuniões)
- Considerar-se-ão como visitas técnicas aquelas executadas pela Major Conceição, Ouvidoria Adjunta, em cumprimento das ações específicas realizadas por ocasião das eleições 2022, tendo sido previstas nos Processos CBM-CAP-2022/02265 e CBM-OFN-2022/06908.

Setembro

- Com vista a atender o Convite-convocação contido no Ofício nº 223/2022 – GP-SESDS tramitado pelo Processo PBD OC CBM-CAP-2022/02265, foi expedido o Ofício nº 094/2022 – Ouvidoria o qual foi destinado ao Diretor de Pessoal, pois fazia-se necessário escalar a Major Conceição, Ouvidora Adjunta, para trabalhar da Sede da Ouvidoria Geral de Polícia no período de 26/09/2022 a 02/10/2022.
- Evento inauguração nova Sede CMD PMPB
- Reunião CGU/PB (Cursos)
- Levantamento de Local de Crime com ênfase em Feminicídio (Cursos)
- Reunião GPOE – Programação de Visitas (Reuniões)
- Reunião Delegado Geral – André Rabello (Reuniões)
- Reunião Secretario Executivo (Reuniões)
- Reunião Governador João Azevedo (Reuniões)
- Reunião FEOSP (Reuniões)
- Reunião Corregedor Geral SESDS (Reuniões)

Outubro

- Abertura processo eleição 2022
- Eleição 2022
- Evento audiência pública MPB/PGJ
- Abertura da Sala Comando TSE
- Curso tiro PRF/PC/PMPB (Cursos)
- Treinamento FALABR CGU (Cursos)
- Reunião na cidade de Guarabira demandantes (Reuniões)
- Reunião na cidade de Sapé demandantes (Reuniões)
-

Novembro

- Evento GEOSAC cidade Pocinhos
- Evento aula inaugural explosivista GATE/PMPB

- Seminário Nacional de Ouvidorias de Camboriú, evento da Rede Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria-Geral da União - CGU e pelo Instituto Federal Catarinense – IFC (Curso)
- Reunião ABIN (Reuniões)
- Reunião BOPE/PB (Reuniões)
- Reunião com Chefe da Casa Civil/PB (Reuniões)
- Reunião FNOSP presencial (Reuniões)
- Reunião FNOSP presencial (Reuniões)
- Reunião RENOUV vídeo conferência (Reuniões)

Dezembro

- Evento conclusão exercício Ouvidoria Geral SESDS
- Cidade de Mamanguape (Ouvidoria Itinerante)
- Reunião Secretário da SESDS RN (Reuniões)
- Reunião Inteligência PRF (Reuniões)
- Reunião CEL Souza Neto (Reuniões)
- Reunião SESDS (Reuniões)
- Ouvidor do CBMPB participou presencialmente da Reunião dos Ouvidores do Sistema SUSP da Paraíba na Sede da Ouvidoria da SESDS (Reuniões)
- X Encontro de Avaliação 2022 e Planejamento 2023 da Rede Estadual de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado.

2.4 Ouvidoria da Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB

* CATEGORIA ESPECIAL

Trata-se de categoria especial aquela(s) Secretaria(s) que possui um sistema de ouvidoria próprio, sistema eletrônico. No tocante a ARPB, trata-se de uma concessionária do Serviço Público Estadual em que suas demandas são recebidas e sistematizadas mediante tramitação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, possuindo um sistema único de sistematização dessas demandas.

Ressaltamos que, na área de gás canalizado, serviços prestados pela Companhia Paraibana de Gás – PBGÁS, os trabalhos de Ouvidoria são ainda incipientes, devido aos consumidores serem basicamente indústrias e postos de combustíveis. Sendo os consumidores residenciais em sua totalidade, edifícios. Não tendo, havido reclamação este ano.

Categoria Especial		Unidade
		Ouvidoria da ARPB
Assuntos mais acessados / CAGEPA		
1º	Cobrança Indevida	
2º	Falta de Água	
3º	Mudança de Titularidade	
4º	Alto Consumo	
5º	Valor da Fatura	
6º	Suspensão do Fornecimento	
7º	Erro de Leitura	
8º	Esgoto estourado	
9º	Cano estourado	
10º	Vazamento	
Assuntos mais acessados / ENEGISA Paraíba		
1º	Alteração de Carga	
2º	Conexão de Microgeração	
3º	Extensão de Rede	
4º	Falta de Energia (Interrupção no fornecimento)	
5º	Faturamento de Microgeração	
6º	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	
7º	Ligação	
8º	Participação Financeira	
9º	Religação	
10º	Variação de Consumo/Consumo elevado	
Assuntos mais acessados / ENEGISA Borborema		
1º	Aferição e Substituição de Medidor	
2º	Alteração de carga	
3º	Cobrança Indevida	

4º	Conexão de Microgeração
5º	Extensão de Rede
6º	Falta de Energia (Interrupção no Fornecimento)
7º	Faturamento Microgeração
8º	Ligação
9º	Religação
10º	Relocação de Poste ou Rede Elétrica

Fonte: Ouvidoria da Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB, 2022

2.4.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	Ouvidorias		
	CAGEPA	Energisa - PB	Energisa - Borborema
Denúncia	0%	0,21%	0%
Reclamação	100%	99,65%	100%
Sugestão	0%	0,14%	0%
Elogio	0%	0,7%	0%

Fonte: ARPB, 2022

2.4.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Além das reuniões mensais do FOPO, esta Ouvidoria participou em 17 de maio de 2022, de Capacitação em atualização de procedimentos e rotinas de Ouvidorias, no ESPEP;
- Durante todo o ano de 2022 participamos de diversos webinars promovidos pela Agência Nacional de Águas e Saneamento – ANA, para tratar dos normativos de referência sobre o Novo Marco Regulatório do Saneamento.
- Encontro Nacional dos Ouvidores do Setor Elétrico, de 18 a 20 de maio de 2022, na cidade de Natal/RN;
- Sediamos o VIII ENAFID – Encontro Nacional dos Fiscais da Distribuição, realizado de 23 a 26 de agosto de 2022, em João Pessoa/Paraíba;
- Participamos do Encontro Nacional dos Fiscais da Geração – ENAFIG, no período de 8 a 11 de novembro de 2022, em Brasília/DF, na sede da ANEEL.

2.5 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia - SEE

Ranking	Unidade
4ª	Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia - SEE
Assuntos mais acessados	
1º	Irregularidades dentro do ambiente escolar (merendas mal acondicionadas, falta de estrutura, falta de material de limpeza, equipamento para estudo, material de escritório e afins)
2º	Pedidos de informações
3º	Irregularidades cometidas pelo Gestor Escolar
4º	Má conduta de funcionários dos estabelecimentos de ensino
5º	Pedido de reforma; pedido de climatização das salas de aula
6º	Falta de Professor
7º	Pedido de vaga na escola
8º	Reclamação sobre a falta de emissão do histórico escolar
9º	Reclamação sobre a falta de pagamento de salário ou bolsa a professor
10º	Descontentamento no atendimento do cidadão nas secretarias escolares

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2022

2.5.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	38,18
Reclamação	56,37
Sugestão	5,72
Elogio	0,18

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE / SOGE, 2022

Tabela 2 – Escolas mais demandadas em 2022

Ranking	Escolas
1º	Escolas da Rede Particular
2º	Centro Sesquicentenário
3º	Escola Estadual José Mariano
4º	Escola Cidadã Integral Técnica Pastor João Pereira Gomes Filho
5º	Escola Estadual João Navarro Filho
6º	Escola Cidadã Integral Doutor Hortêncio Sousa Ribeiro
7º	Instituto de Educação da Paraíba
8º	Escola Cidadã Integral Professor Celestin Malzac

9º	Escola Cidadã Integral Plínio Lemos
10º	Escola Cidadã Integral Eneas Carvalho

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2022

Tabela 3 – Regionais de Ensino mais demandadas em 2022

Ranking	Regionais de Ensino
1º	Primeira Regional de Ensino
2º	Terceira Regional de Ensino
3º	Segunda Regional de Ensino
4º	Décima Terceira Regional de Ensino
5º	Décima Quarta Regional de Ensino
6º	Quarta Regional de Ensino
7º	Nona Regional de Ensino
8º	Oitava Regional de Ensino
9º	Sexta Regional de Ensino
10º	Quinta Regional de Ensino

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2022

2.5.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- A Ouvidoria Estadual da Educação utilizou o ano de 2022 para analisar as suas necessidades e renovar suas ferramentas, de maneira a adequá-las mais às necessidades da população.
- Procuramos identificar quais as mudanças mais urgentes em relação à retenção de informações, principalmente nos atendimentos iniciais, para que toda a solicitação pudesse ser trabalhada de maneira mais eficiente e possibilitando, concomitantemente, um grau de satisfação maior do cidadão.
- Também foi dada atenção ao Manual de Procedimentos de Ouvidoria, de modo que pudesse ser utilizado como instrumento de consulta para todos os Ouvidores Estaduais, de maneira mais satisfatória e gerando menos prejuízos jurídicos tanto ao operador da demanda quanto ao cidadão.
- A Ouvidoria da Educação participou de vários eventos que tratavam sobre o tema Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, de modo que se permitiu que todas as demandas fossem tratadas com mais cuidado, preservando a intimidade

do cidadão, impedindo que informações desnecessárias se tornassem de fácil acesso ao grande público.

- Iniciamos um atendimento utilizando a ferramenta WhatsApp, que também garantiu maior celeridade no atendimento das demandas, e garantiu uma maior confiabilidade na relação entre o órgão e o cidadão.
- Aperfeiçoamos o nosso sistema de coleta de dados em nossa planilha quantitativa, sendo possível a emissão de relatórios diários sobre o serviço público, suas falhas bem como seus êxitos.
- Houve um incremento na equipe de Ouvidores, com pessoas capacitadas e especializadas em Recursos Humanos, possibilitando a criação de projetos de expansão da Ouvidoria para os demais municípios, aproximando mais o atendimento presencial com o cidadão.
- Tudo isso é suscetível de conduzir a Ouvidoria da Educação à realização de um trabalho vindouro com muito mais capacidade de atender aos anseios da população e viabilidade de assessorar a Secretaria da Educação na prestação de serviço de maior qualidade.

2.6 Ouvidoria da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA

Ranking	Unidade
5 ^a	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA
Assuntos mais acessados	
1 ^o	Análise de fatura(s)
2 ^o	Falta de água local
3 ^o	Análise do consumo cobrado
4 ^o	Ligação de água
5 ^o	Reclamação
6 ^o	Alteração de titularidade
7 ^o	Falta de água no imóvel
8 ^o	Denúncia
9 ^o	Cobrança indevida
10 ^o	Outro

Fonte: SOGE, 2022

2.6.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	6,92
Reclamação	92,80

Sugestão	0,29
Elogio	0,00

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE / SOGE, 2022

2.6.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Reuniões mensais do FOPO.
- Reunião bimestral da Câmara Técnica de Ouvidorias de Saneamento (ON LINE).
- X Encontro de Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral.
- Viagem de divulgação do trabalho da Ouvidoria nas Micro Regiões.

2.7 Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado da Paraíba – DER-PB

Ranking	Unidade
6ª	Ouvidoria do DER-PB
Assuntos mais acessados	
1º	Operação tapa buracos
2º	Reclamação
3º	Invasão de faixa de domínio
4º	Informação
5º	Operação tapa buracos
6º	Ônibus super lotado
7º	Reclamação Emp. Pontual
8º	Reparos na PB 032
9º	Lombadas
10º	Outros

Fonte: DER / SOGE, 2022

2.7.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	13,44
Reclamação	79,10
Sugestão	7,51
Elogio	00

Fonte: DER – SEE / SOGE, 2022

2.7.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Teoria e Prática em Ouvidoria Pública – Maio de 2022
- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.8 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração - SEAD

Ranking	Unidade
7 ^a	Ouvidoria da SEAD
Assuntos mais acessados	
1 ^o	Acúmulo de cargos públicos
2 ^o	Morosidade processual
3 ^o	Desconto de empréstimo
4 ^o	Empréstimo
5 ^o	Uso indevido de veículo oficial.
6 ^o	RAIS
7 ^o	Emissão de documento.
8 ^o	Acúmulo de cargos
9 ^o	Concurso público
10 ^o	Outros

Fonte: Ouvidoria SEAD / SOGE, 2022

2.8.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	34,61
Reclamação	61,54
Sugestão	1,92
Elogio	1,92

Fonte: Ouvidoria SEAD / SOGE, 2022

2.8.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Teoria e Prática em Ouvidoria Pública – Maio de 2022
- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.9 Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE

Ranking	Unidade
8ª	Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE
Assuntos mais acessados	
1º	Atendimento
2º	Atendimento médico
3º	Assédio moral
4º	Concurso
5º	Falta de medicamento
6º	Má conduta profissional.
7º	Cirurgia
8º	Vacinação COVID-19
9º	Pagamento
10º	Outros

Fonte: Ouvidoria Geral do Estado – OGE / SOGE, 2022

2.9.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	Quantidade
Denúncia	19,91
Reclamação	76,6
Sugestão	00
Elogio	3,52

Fonte: Ouvidoria Geral do Estado – OGE / SOGE, 2022

2.9.2 Ações desenvolvidas 2022

- Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas elege nova coordenação – Fevereiro / 2022.
- Treinamento sobre o SOGE na Ouvidoria da Educação – Abril / 2022.

- Reunião com o Grupo de Trabalho - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL – Maio / 2022.
- Participação na IV Semana Municipal da Transparência Pública e Combate à Corrupção – Maio / 2022.
- Teoria e Prática em Ouvidoria Pública – Maio / 2022.
- Capacitação em Ouvidoria Pública com a Ouvidora do IPC – Junho / 2022.
- Reunião do FOPO, aniversário da Ouvidoria da UFCG em Campina Grande; funcionamento da Ouvidoria da UFCG – Junho / 2022.
- Capacitação em Ouvidoria Pública (teoria e prática) para Ouvidoria da FUNESC – Setembro / 2022.
- Reunião da Equipe de Governo com a presença do Governador João Azevedo – Dezembro / 2022.
- X Encontro Anual da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado – Dezembro / 2022.

2.10 Ouvidoria da Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA

Ranking	Unidade
9 ^a	Ouvidoria da AGEVISA
Assuntos mais acessados	
1 ^o	Pedido de fiscalização
2 ^o	Pedido de informação
3 ^o	Atendimento
4 ^o	Análise de processo
5 ^o	Alvará sanitário
6 ^o	Conduta profissional
7 ^o	Menção elogiosa
8 ^o	Acesso ao site da instituição
9 ^o	Hospital de Piancó
10 ^o	Farmácia

Fonte: Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA / SOGE, 2022

2.10.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	80,62
Reclamação	14,38

Sugestão	00
Elogio	5,00

Fonte: Ouvidoria da AGEVISA / SOGE, 2022

2.10.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Teoria e Prática em Ouvidoria Pública – Maio de 2022
- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.
- Reuniões do FOPO.

2.11 Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano - SEDH

Ranking	Unidade
10^a	Ouvidoria da SEDH
Assuntos mais acessados	
1º	Casa da Cidadania
2º	Denúncia contra servidor
3º	Habilitação Social
4º	Direitos Humanos
5º	Assistência alimentar
6º	Auxílio
7º	Restaurante Popular
8º	SINE
9º	Alimentação
10º	Outros

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano – SEDH / SOGE, 2022

2.11.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	33,34
Reclamação	65,08
Sugestão	00
Elogio	1,59

Fonte: Ouvidoria da SEDH / SOGE, 2022

2.11.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.12 Ouvidoria da Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba - ESPEP

Ranking	Unidade
11^a	Ouvidoria da ESPEP
Assuntos mais acessados	
1º	Escolas Estaduais
2º	Mais Vagas para os cursos na ESPEP
3º	Que haja Facilidade de inscrições nos processos seletivos - ESPEP
4º	Dificuldade para obter contato com a ESPEP
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da ESPEP, 2022

2.12.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	86,67
Reclamação	11,67
Sugestão	1,67
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da ESPEP, 2022

2.12.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Teoria e Prática em Ouvidoria Pública, o Primeiro Encontro Presencial Pós Pandemia com os Ouvidores e Ouvidoras da Rede.
- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.13 Ouvidoria da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/PB

Ranking	Unidade
12 ^a	Ouvidoria do PROCON/PB
Assuntos mais acessados	
1 ^o	Atendimento
2 ^o	Denúncia
3 ^o	Má prestação do serviço
4 ^o	Contato
5 ^o	Supostas irregularidades
6 ^o	Fiscalização
7 ^o	Concurso
8 ^o	Reclamação do aumento de preços
9 ^o	Unidade de Socioeducação Rita Gadelha
10 ^o	Outros

Fonte: Ouvidoria do PROCON/PB / SOGE, 2022

2.13.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	21,82
Reclamação	47,28
Sugestão	1,82
Elogio	29,09

Fonte: Ouvidoria da PROCON-PB/SOGE, 2022

2.13.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- No mês de Março: Participação no Mutirão de Renegociação de dívidas realizado na cidade de João Pessoa, e participação na Ação Social do Procon realizada no Parque Solon de Lucena;
- No mês de Abril: participação nos mutirões nas cidades de Santa Rita e Mamanguape;
- No mês de maio: participação nos Mutirões realizados na cidade de João Pessoa e Campina Grande, e participação no curso de capacitação sobre Atualização em procedimentos de rotinas da Ouvidoria, promovido pela Ouvidoria do Estado da Paraíba;

- No mês de Outubro. participação no curso de EDUCAÇÃO FINANCEIRA OFERECIDO NESTA INSTITUIÇÃO EM CONVÊNIO COM A UFPB, e participação do 42º Mutirão de renegociação de dívidas realizado em Campina Grande do dia 03 à 07/10 de 2022 e no 43º Mutirão realizado na Cidade de Itabaiana dos dias 25 à 27 de 2022.;
- No mês de Novembro: participação no curso de Educação financeira ministrado na Sede do Procon, bem como em demais eventos nesta sede realizado.

Insta ressaltar que a participação desta servidora nestes eventos externos visaram a promoção do conhecimento da Ouvidoria como ferramenta de integração do consumidor ao órgão, visando a melhor prestação de serviço.

2.14 Ouvidoria da Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência - FUNDAD

Ranking	Unidade
13ª	Ouvidoria da FUNAD
Assuntos mais acessados	
1º	Mau atendimento
2º	Má prestação
3º	Solicitação
4º	Elogio
5º	Falta de atendimento
6º	Conduta inadequada
7º	Má conduta profissional.
8º	FUNAD
9º	Fiscalização das vagas destinadas às PCDS
10º	Outros

Fonte: Ouvidoria da FUNAD / SOGE, 2022

2.14.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	85,85
Sugestão	00
Elogio	14,15

Fonte: Ouvidoria da FUNAD/SOGE, 2022

2.14.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- IV Semana de Transparência Pública e Combate à Corrupção, realizado nos dias **12 e 13 de maio de 2022**, no auditório do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba (TCE-PB). O evento foi promovido pela Secretaria Executiva Municipal de Transparência Pública – SETRAM/JP;
- **Capacitação sobre "Atualização em Procedimentos de Rotinas de Ouvidorias"**, promovido pela Ouvidoria Geral do Estado, realizado no dia **17 de maio de 2022, das 13h00 às 16h30**, no Auditório da ESPEP;
- **Curso “Nova Lei de Licitação” Lei nº 14/133/2021**, promovido pela ESPEP – Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba, no **período de 19/04 a 24/05/2022**, perfazendo um total de 30 horas-aula de forma remota;
- **Reunião mensal do FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas**, realizada no dia **18 de agosto de 2022, às 14h**, na Defensoria Pública do Estado da Paraíba;
- Audiência Pública da Ouvidoria do Ministério Público da Paraíba e rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba, ocorrida no dia 07/10/2022, às 08h30, no Auditório do MPPB. Os temas “Mulher” e “Diversidade” foram dominantes na referida audiência;
- Curso **“Mecanismo de Prevenção: Conhecendo a Gestão da Ética e da Integridade”** promovido pelo Instituto Serzedello Corrêa em parceria com o Tribunal de Contas da União, no **período de 23 a 30/11/2022**, 12 horas-aula online;
- **X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral**, realizado no dia **01 de dezembro de 2022, às 14h00** de forma remota.

2.15 Ouvidoria da Superintendência de Administração do Meio Ambiente - SUDEMA

Ranking	Unidade
14ª	Ouvidoria da SUDEMA
Assuntos mais acessados	
1º	Morosidade no atendimento de processo
2º	Poluição sonora
3º	Atendimento telefônico
4º	Administração do Jardim Botânico

5º	Morosidade no atendimento
6º	Funcionar sem Licença
7º	Degradação ambiental
8º	Maus tratos a animais.
9º	Atualização de dados
10º	Outros

Fonte: Ouvidoria da SUDEMA / SOGE, 2022

2.15.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	34,04
Reclamação	63,83
Sugestão	00
Elogio	2,13

Fonte: Ouvidoria da SUDEMA, 2022

2.15.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Capacitação em Atualização em Procedimentos de Rotinas de Ouvidorias
- X Encontro da Rede de Ouvidorias

2.16 Ouvidoria da Junta Comercial do Estado da Paraíba - JUCEP

Ranking	Unidade
15ª	Ouvidoria da JUCEP
Assuntos mais acessados	
1º	Tramite de processo
2º	Arquivo JUCEP
3º	Sistema Redesim/SIGFACIL - Atualização
4º	Tramitação de processo
5º	Andamento de processos
6º	Participação quadro societário/QSA
7º	Reclamação sobre funcionário
8º	Certidão online
9º	Solicitações de informações
10º	Informações/tramite de processos

Fonte: Junta Comercial do Estado da Paraíba – JUCEP / SOGE, 2022

2.16.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	33,34
Reclamação	66,67
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da JUCEP / SOGE, 2022

2.16.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Capacitação sobre Atualização em Procedimentos de rotinas de Ouvidoria, promovido pela Ouvidoria Geral do Estado realizada no dia 17 de maio de 2022 no auditório da ESPEP.
- Audiência pública, evento promovido pelo Ministério Público, realizado em 07 de outubro de 2022 no auditório Edgardo Ferreira Soares.
- X Encontro de Avaliação 2022 e Planejamento 2023 da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado, realizada de forma on-line em dezembro de 2022.

“Esta Ouvidoria tem como objetivo em 2023, atuar mais efetivamente, visando melhorar o atendimento aos usuários dos nossos serviços, fiz a sugestão ao gestor em exercício desta Autarquia para que em 2023 fosse reativado o telefone 0800 canal exclusivo ao atendimento dos usuários que buscam a ouvidoria, bem como maior divulgação desta ouvidoria na intenção de minimizar e intermediar os conflitos entre os usuários e a JUCEP”.

2.17 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ

Ranking	Unidade
16^a	Ouvidoria da SEFAZ
Assuntos mais acessados	
1º	Informação institucional
2º	Reclamação: demora atender solicitação.
3º	Informação administrativa
4º	Denúncia contra contribuinte
5º	Denúncia contra servidor

6º	Reclamação
7º	Sugestão
8º	Reclama da qualidade do atendimento
9º	Cobrança abusiva
10º	Outros

Fonte: Ouvidoria da SEFAZ-PB / SOGE, 2022

2.17.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	35,30
Reclamação	55,89
Sugestão	8,82
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da SEFAZ-PB/ SOGE, 2022

2.17.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro de Avaliação 2022 e Planejamento 2023 da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado, realizada de forma on-line em dezembro de 2022.

2.18 Ouvidoria da Fundação Desenvolvimento da Criança e do Adolescente “Alice de Almeida” - FUNDAC

Ranking	Unidade
17ª	Ouvidoria FUNDAC
Assuntos mais acessados	
1º	Reclamação
2º	Concurso
3º	Denúncia contra servidor
4º	Porte/posse de arma
5º	Desvio de conduta
6º	Convocação em concurso
7º	Acusação crime.
8º	Agressão física.
9º	Ajuste salarial
10º	Reclamação

Fonte: Ouvidoria da Fundação Desenvolvimento da Criança e do Adolescente “Alice de Almeida” – FUNDAC / SOGE, 2022

2.18.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	39,13
Reclamação	60,87
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da FUNDAC/ SOGE, 2022

2.18.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro de Avaliação 2022 e Planejamento 2023 da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado, realizada de forma on-line em dezembro de 2022.

2.19 Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba - FAPESQ

Ranking	Unidade
18^a	Ouvidoria da FAPESQ
Assuntos mais acessados	
1º	Atraso pagamento de bolsa
2º	Edital
3º	Bolsa
4º	Acúmulo de funções
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba – FAPESQ / SOGE, 2022

2.19.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	17,86
Reclamação	75

Sugestão	7,14
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da FAPESQ/ SOGE, 2022

2.19.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro de Avaliação 2022 e Planejamento 2023 da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado, realizada de forma on-line em dezembro de 2022.

2.20 Companhia de Processamento de Dados da Paraíba - CODATA

Ranking	Unidade
19ª	Ouvidoria da CODATA
Assuntos mais acessados	
1º	Consignado
2º	Plataforma ouvidoria e elogio
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da CODATA / SOGE, 2022

2.20.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	92,86
Sugestão	00
Elogio	7,14

Fonte: Ouvidoria da CODATA SOGE, 2022

2.20.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Teoria e Prática em Ouvidoria Pública – Maio de 2022
- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.21 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Comunicação - EPC

Ranking	Unidade
20^a	Ouvidoria da EPC
Assuntos mais acessados	
1º	Acesso na íntegra do Diário Oficial
2º	Cabelo encontrado na comida
3º	Ônibus sem cinto e sujo
4º	Instabilidade Rádio Tabajara internet
5º	Sugestão de proteínas
6º	Sugestão palestra e atendimento com psicólogo
7º	Sugestão de palestra
8º	Jornal Estadual
9º	Reparo pintura do carro
10º	Outro

Fonte: Ouvidoria da EPC / SOGE, 2022

2.21.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	15,38
Reclamação	57,7
Sugestão	26,93
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da EPC / SOGE, 2022

2.21.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.22 Ouvidoria da Secretaria Executiva do Empreendedorismo – Empreender/PB

Ranking	Unidade
21 ^a	Ouvidoria Empreender/PB
Assuntos mais acessados	
1º	Inscrição
2º	Boleto
3º	Conta inválida
4º	Créditos do EMPREENDER
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria Executiva do Empreendedorismo – Empreender/PB / SOGE, 2022

2.22.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	100
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: Empreender/PB / SOGE, 2022

2.22.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.23 Ouvidoria da Fundação Espaço Cultural - FUNESC

Ranking	Unidade
22 ^a	Ouvidoria da FUNESC
Assuntos mais acessados	
1º	Assédio moral
2º	Atendimento

3º	Infraestrutura
4º	Retorno às atividades presenciais
5º	Lei Aldir Blanc
6º	Reclamação contra Adriana Pio
7º	Funcionamento do Teatro Santa Roza
8º	Reclama de obrigatoriedade do uso da máscara
9º	Sugere alteração em horário de expediente
10º	Extrapolação do horário do evento

Fonte: Ouvidoria da FUNESC / SOGE, 2022

2.23.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	16,67
Reclamação	66,67
Sugestão	16,67
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da FUNESC / SOGE, 2022

2.23.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.24 Ouvidoria da Companhia Estadual Habitação Popular - CEHAP

Ranking	Unidade
23ª	Ouvidoria da CEHAP
Assuntos mais acessados	
1º	Denúncia CEHAP
2º	Escritura residencial.
3º	Habitação
4º	Esclarecimentos
5º	Cidade Madura
6º	Reclamação casas CEHAP
7º	Casas CEHAP
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da CEHAP / SOGE, 2022

2.24.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	41,67
Reclamação	58,34
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da CEHAP / SOGE, 2022

2.24.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.25 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Pesquisa, Extensão Rural e Regularização Fundiária – EMPAER

Ranking	Unidade
24 ^a	Ouvidoria da EMPAER
Assuntos mais acessados	
1 ^o	Mau atendimento
2 ^o	Agendamento
3 ^o	Supostas irregularidades
4 ^o	Atendimento
5 ^o	Certidão negativa
6 ^o	Edital.
7 ^o	Chamada pública
8 ^o	-
9 ^o	-
10 ^o	-

Fonte: Ouvidoria da Empresa Paraibana de Pesquisa, Extensão Rural e Regularização Fundiária – EMPAER / SOGE, 2022

2.25.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	25
Reclamação	75

Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da EMPAER / SOGE, 2022

2.25.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.26 Ouvidoria da Secretaria da Infraestrutura e dos Recursos Hídricos - SEIRHMA

Ranking	Unidade
25^a	Ouvidoria da SEIRHMA
Assuntos mais acessados	
1º	Infração ambiental
2º	Processos
3º	Elogio ao Governo do ESTADO.
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da SEIRHMA / SOGE, 2022

2.26.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	77,78
Reclamação	00
Sugestão	11,11
Elogio	11,11

Fonte: Ouvidoria da SEIRHMA / SOGE, 2022

2.26.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.27 Ouvidoria da Procuradoria Geral do Estado - PGE

Ranking	Unidade
26^a	Ouvidoria da PGE
Assuntos mais acessados	
1º	Decisão judicial
2º	Cumprimento de sentença
3º	Divida ativa
4º	Reclama da morosidade em andamento de processos
5º	Processo de execução
6º	Progressão funcional
7º	Legislação.
8º	Pedido de isenção de ICMS
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da PGE / SOGE, 2022

2.27.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	50
Sugestão	50
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da PGE / SOGE, 2022

2.27.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Reunião do Grupo de Trabalho Transformação Digital – 11/05 - Online
- 1º Encontro presencial Pós Pandemia com os Ouvidores e Ouvidoras da Rede – Na ESPEP - 17/05

- Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas (FOPO) – 18/08 – Defensoria Pública da PB - Presencial
- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.28 Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS

Ranking	Unidade
27 ^a	Ouvidoria do IASS
Assuntos mais acessados	
1º	Atendimento
2º	Descaso
3º	Cirurgia
4º	Acompanhamento de processo.
5º	Prestação de serviço
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde do Servidor – IASS / SOGE, 2022

2.28.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	100
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da IASS / SOGE, 2022

2.28.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Audiência Pública da Ouvidoria do MPPB - “Mulher e Diversidade” (07/10/2022);
- X Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias (01/12/2022).

- Curso Atuação gerencial das Ouvidorias para melhoria da Gestão Pública – OGU/CGU;
- Curso Serviços Públicos e defesa do usuário – OGU/CGU;
- Fortalecimento da Ouvidoria enquanto ferramenta de gestão (Ações Propositivas)
- Sensibilização junto aos gestores para cumprimento dos prazos de respostas previstos em Lei (Ações Propositivas)
- Maior efetividade nas resoluções das questões levadas pela Ouvidoria (Ações Propositivas)

2.29 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Juventude, Esporte e Lazer – SEJEL

Ranking	Unidade
28 ^a	Ouvidoria da SEJEL
Assuntos mais acessados	
1º	Vila Olímpica
2º	Manutenção de área pública
3º	Site
4º	Meia passagem
5º	Bolsa esporte
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado da Juventude, Esporte e Lazer – SEJEL / SOGE, 2022

2.29.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	100
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da SEJEL / SOGE, 2022

2.29.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Teoria e Prática em Ouvidoria Pública – Maio de 2022
- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

2.30 Ouvidoria do Projeto Cooperar (PB RURAL SUSTENTÁVEL)

Ranking	Unidade
29 ^a	Ouvidoria do COOPERAR
Assuntos mais acessados	
1º	Não informado.
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria do Projeto Cooperar (PB RURAL SUSTENTÁVEL) / SOGE, 2022

2.30.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	100
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da COOPERAR / SOGE, 2022

2.30.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Teoria e Prática em Ouvidoria Pública – Maio de 2022
- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

- É válido destacar que todos os demandantes foram atendidos pelos setores pertinentes, no Cooperar, não havendo nova demanda por parte de um mesmo demandante.

2.31 Ouvidoria do Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba IMEQ-PB

Ranking	Unidade
30 ^a	Ouvidoria do IMEQ-PB
Assuntos mais acessados	
1º	Bomba de combustível (volume)
2º	Balança comercial (peso)
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria do Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba IMEQ-PB / SOGE, 2022

2.31.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	03
Reclamação	00
Sugestão	01
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria do IMEQ-PB / SOGE, 2022

2.31.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Capacitação sobre "Atualização em Procedimentos de Rotinas de Ouvidorias".
- X Encontro de Avaliação 2022 e Planejamento 2023 da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral.

2.32 Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado - CGE

Ranking	Unidade
31^a	Ouvidoria da CGE
Assuntos mais acessados	
1º	Reclama da qualidade do atendimento
2º	Pagamento
3º	SIC
4º	Pagamento de fornecedor
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado – CGE / SOGE, 2022

2.32.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	19,32
Reclamação	75
Sugestão	00
Elogio	4,55
Informação	1,14

Fonte: Ouvidoria da CGE / SOGE, 2022

* As demais solicitações de demandas, registradas nesta Ouvidoria da CGE, trataram de pedidos de informação. Os solicitantes foram orientados a realizarem seus registros pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC/PB.

2.32.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Capacitação sobre "Atualização em Procedimentos de Rotinas de Ouvidorias".
- X Encontro de Avaliação 2022 e Planejamento 2023 da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral.

2.33 Ouvidoria da Casa Militar do Governador

Ranking	Unidade
32 ^a	Ouvidoria da Casa Militar do Governador
Assuntos mais acessados	
1 ^o	Não foi informado.
2 ^o	-
3 ^o	-
4 ^o	-
5 ^o	-
6 ^o	-
7 ^o	-
8 ^o	-
9 ^o	-
10 ^o	-

Fonte: Ouvidoria da Casa Militar do Governador / SOGE, 2022

2.33.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	100
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: Ouvidoria da Casa Militar do Governador / SOGE, 2022

2.33.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro de Avaliação 2022 e Planejamento 2023 da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral.

2.34 Ouvidoria da Paraíba Previdência - PBPREV

Ranking	Unidade
33 ^a	Paraíba Previdência - PBPREV
Assuntos mais acessados	
1 ^o	Recebimento indevido
2 ^o	Retroativo de aposentadoria
3 ^o	-

4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: PB PREV / SOGE, 2022

2.34.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	50
Reclamação	50
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: PBPREV / SOGE, 2022

2.34.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro de Avaliação 2022 e Planejamento 2023 da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral.

2.35 Ouvidoria da Paraíba Gás - PBGás

Ranking	Unidade
34ª	Paraíba Gás - PBGás
Assuntos mais acessados	
1º	Atendimento
2º	Documentação.
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: PB PGás / SOGE, 2022

2.35.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	100
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: PBGás / SOGE, 2022

2.35.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro de Avaliação 2022 e Planejamento 2023 da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral.

2.36 Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP

Ranking	Unidade
35 ^a	Ouvidoria da CINEP
Assuntos mais acessados	
1º	Incentivo locacional
2º	Boas práticas
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP / SOGE, 2022

2.36.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	50

Sugestão	00
Elogio	50
Informação	00

Fonte: CINEP / SOGE, 2022

2.36.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas elege nova coordenação – Fevereiro / 2022.
- Reunião com o Grupo de Trabalho - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL – Maio / 2022.
- Participação na IV Semana Municipal da Transparência Pública e Combate à Corrupção – Maio / 2022.
- Teoria e Prática em Ouvidoria Pública – Maio / 2022.
- Reunião do FOPO, aniversário da Ouvidoria da UFCG em Campina Grande; funcionamento da Ouvidoria da UFCG – Junho / 2022.
- Reunião da Equipe de Governo com a presença do Governador João Azevedo – Dezembro / 2022.
- X Encontro Anual da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado – Dezembro / 2022.

2.37 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR

Ranking	Unidade
36^a	Ouvidoria da PBTUR
Assuntos mais acessados	
1º	Infraestrutura
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Empresa Paraibana de Turismo – PBTUR / SOGE, 2022

2.37.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	100
Elogio	00
Informação	00

Fonte: PBTUR / SOGE, 2022

2.37.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro Anual da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado – Dezembro / 2022.

2.38 Ouvidoria do Orçamento Democrático - OD

Ranking	Unidade
37^a	Ouvidoria do Orçamento Democrático - OD
Assuntos mais acessados	
1º	Calendário das plenárias
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria do Orçamento Democrático - OD / SOGE, 2022

2.38.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00

Reclamação	100
Sugestão	00
Elogio	00
Informação	00

Fonte: PBTUR / SOGE, 2022

2.38.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- X Encontro Anual da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado – Dezembro / 2022.

2.39 Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba – DOCAS/PB

Ranking	Unidade
38^a	Ouvidoria da DOCAS/PB
Assuntos mais acessados	
1º	Descumprimento *(não foi informado o referido descumprimento).
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba – DOCAS/PB / SOGE, 2022

2.39.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	100
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: DOCAS/PB / SOGE, 2022

2.39.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Reunião do FOPO – 16/02/2022 - Eleição para composição da Diretoria
- Reunião do FOPO – 18/08/2022
- X Encontro de Avaliação 2022 e Planejamento 2023 da REDE e OGE

2.40 Ouvidoria da Secretaria do Estado do Turismo e do Desenvolvimento Econômico - SETDE

Ranking	Unidade
39 ^a	Ouvidoria da SETDE
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria do Estado do Turismo e do Desenvolvimento Econômico – SETDE / SOGE, 2022

2.40.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: SETDE / SOGE, 2022

2.40.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.41 Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado da Paraíba - SUPLAN

Ranking	Unidade
40 ^a	Ouvidoria da SUPLAN
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de desenvolvimento do Estado da Paraíba – SUPLAN / SOGE, 2022

2.41.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: SUPLAN / SOGE, 2022

2.41.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.42 Ouvidoria da Secretaria da Mulher e da Diversidade Humana - SMDH

Ranking	Unidade
41 ^a	Ouvidoria da SMDH
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria da Mulher e da Diversidade Humana - SMDH / SOGE, 2022

2.42.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: SMDH / SOGE, 2022

2.42.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.43 Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG

Ranking	Unidade
42 ^a	Ouvidoria da SEPLAG
Assuntos mais acessados	
1 ^o	-
2 ^o	-
3 ^o	-
4 ^o	-
5 ^o	-
6 ^o	-
7 ^o	-
8 ^o	-
9 ^o	-
10 ^o	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG / SOGE, 2022

2.43.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: SEPLAG / SOGE, 2022

2.43.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.44 Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento da Agropecuária e da Pesca - SEDAP

Ranking	Unidade
43 ^a	Ouvidoria da SEDAP
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento da Agropecuária e da Pesca - SEDAP / SOGE, 2022

2.44.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: SEDAP / SOGE, 2022

2.44.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.45 Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento e da Articulação Municipal - SEDAM

Ranking	Unidade
44 ^a	Ouvidoria da SEDAM
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento e da Articulação Municipal - SEDAM / SOGE, 2022

2.45.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: SEDAM / SOGE, 2022

2.45.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.46 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura da Paraíba - SECULT

Ranking	Unidade
45 ^a	Ouvidoria da SECULT
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura da Paraíba - SECULT / SOGE, 2022

2.46.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: SECULT / SOGE, 2022

2.46.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.47 Ouvidoria da Secretaria de Comunicação Institucional - SECOM

Ranking	Unidade
46^a	Ouvidoria da SECOM
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Comunicação Institucional - SECOM / SOGE, 2022

2.47.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: SECOM / SOGE, 2022

2.47.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.48 Ouvidoria da Loteria do Estado da Paraíba - LOTEPE

Ranking	Unidade
47 ^a	Ouvidoria da LOTEPE
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Loteria do Estado da Paraíba - LOTEPE / SOGE, 2022

2.48.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: LOTEPE / SOGE, 2022

2.48.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.49 Ouvidoria da Laboratório Industrial Farmacêutico do Estado da Paraíba S/A - LIFESA

Ranking	Unidade
48 ^a	Ouvidoria da LIFESA
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Laboratório Industrial Farmacêutico do Estado da Paraíba S/A - LIFESA / SOGE, 2022

2.49.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: LIFESA / SOGE, 2022

2.49.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.50 Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico de Artístico do Estado da Paraíba - IPHAEP

Ranking	Unidade
49 ^a	Ouvidoria do IPHAEP
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico de Artístico do Estado da Paraíba – IPHAEP / SOGE, 2022

2.50.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: IPHAEP / SOGE, 2022

2.50.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.51 Ouvidoria da Fundação Casa de José Américo

Ranking	Unidade
50ª	Ouvidoria da Fundação Casa de José Américo
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Fundação Casa de José Américo / SOGE, 2022

2.51.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: Fundação Casa de José Américo / SOGE, 2022

2.51.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.52 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviços Agrícolas - EMPASA

Ranking	Unidade
51 ^a	Ouvidoria da EMPASA
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviços Agrícolas - EMPASA / SOGE, 2022

2.52.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: EMPASA / SOGE, 2022

2.52.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.53 Ouvidoria do Centro de Apoio à Criança e ao Adolescente - CENDAC

Ranking	Unidade
52ª	Ouvidoria do CENDAC
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria do Centro de Apoio à Criança e ao Adolescente - CENDAC / SOGE, 2022

2.53.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: CENDAC / SOGE, 2022

2.53.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Não nos foi informado às ações desenvolvidas e os encontros realizados no ano de 2022.

2.54 Ouvidoria da Agência Executiva de Gestão das Águas - AESA

Ranking	Unidade
53ª	Ouvidoria do AESA
Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Agência Executiva de Gestão das Águas/ SOGE, 2022

2.54.1 Tipologias Acessadas 2022

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

Fonte: AESA / SOGE, 2022

2.54.2 Ações desenvolvidas e encontros 2022

- Teoria e Prática em Ouvidoria Pública – Maio de 2022
- X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – Dezembro de 2022.

3 ANALISE DOS DADOS

Mediante os resultados obtidos nos quadros (1, 2 e 3) e figuras (1 e 2), observou-se que no ano de 2022 o número total de acessos, solicitações/demandas, nesta OGE e Rede de Ouvidorias do Estado foram de 14.541 superando ao número de acessos do ano de 2021 em 11,69%. No que tange a resolutividade, no ano de 2022, a OGE e Rede de Ouvidorias do Estado obtiveram 12.359 solicitações/demandas respondidas e/ou resolvidas pelas Secretarias e Órgão do Estado.

Um caso bastante relevante que é necessário abordar, trata-se das solicitações/demandas acessadas através do SOGE (Sistema de Ouvidorias), assim como, aquelas acessadas por outros canais (carta, e-mail, presencial, outros). Os usuários e usuárias da OGE e Rede de Ouvidorias formalizam sua solicitação/demandas através do portal www.ouvidoria.pb.gov.br, sendo estas computadas e sistematizadas no Sistema SOGE. Outro meio de acesso acontece no momento em que o(a) demandante acessa a OGE e Rede de Ouvidorias através de e-mail, carta, presencial, e em alguns casos por telefone. Em se tratando de outros acessos, o(a) Ouvidor(a) da Rede de Ouvidorias do Estado deverão inserir todas estas informações dentro do Sistema SOGE, deste modo, fazendo com que nenhuma informação seja deixada de ser registrada na OGE e Rede de Ouvidorias, concluindo com dados fidedignos no Relatório Anual da Rede.

A não inserção dessas informações oriundas de outros acessos no SOGE pela Rede de Ouvidorias, poderá acarretar que algum registro seja perdido e os dados tornem-se imprecisos no ato da sistematização dos relatórios.

Não obstante, alguns casos de solicitações/demandas não registradas no SOGE foram registrados no ano de 2022, conforme descritos no Quadro 03, ressaltando que algumas Ouvidorias ainda possuem dados que não foram computados no Sistema de Ouvidorias, porém, não deixaram de ser registrados e informados para constarem neste relatório anual.

É importante ressaltar que, a única exceção como registro de solicitação/demanda fora do Sistema de Ouvidorias SOGE, trata-se da Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Estado, pois, sua sistematização ocorre através do Sistema SUS. Após a sistematização dos dados no Sistema SUS, a Ouvidoria da Saúde do Estado fornece a OGE um relatório completo de suas solicitações/demandas para fazerem parte do Relatório Anual da Ouvidoria Geral e Rede de Ouvidorias do Estado, desta forma, fazendo com que nenhum dado deixe de ser registrado e publicizado neste relatório.

As outras Ouvidorias da Rede que possuem dados não computados no SOGE informam a esta OGE, através de relatório a parte, os dados nelas acessados para compor o relatório anual. É imprescindível que as Ouvidorias da Rede, com exceção da Ouvidoria da Saúde, conforme já descrito anteriormente, façam sempre a inserção dos dados no SOGE oriundos de outros acessos. Esse procedimento sempre é tratado em reuniões ordinárias e através de comunicado prévio a Rede de Ouvidorias.

É importante ressaltar que o Sistema de Ouvidorias – SOGE foi criado para dar maior agilidade e dinamismo no processo de registro e gerenciamento dos atendimentos, sendo estes feitos através de forma eletrônica, portais das ouvidorias.

Mediante estas informações, observa-se ainda alguns registros sendo feitos fora do Sistema SOGE, dificultando desta forma o gerenciamento dos atendimentos. Não obstante, aponta-se como principal razão para não utilização do Sistema de Ouvidorias a não inserção das demandas oriundas de outros acessos ao Sistema, acarretando grandes dificuldades em trazer dados fidedignos, assim como, agilidade na produção e geração de dados para consultas.

Outro ponto importante a ser apresentado neste relatório refere-se ao número de demandas acessadas no quadriênio 2019 - 2022, assim como seu grau de resolutividade pela Rede de Ouvidorias do Estado. Mesmo passando pelas dificuldades causadas pela pandemia do COVID-19 no mundo, que levou ao trabalho remoto toda a Rede de Ouvidorias-PB, apontou-se nestes quatro anos para um aumento nos acessos, como também melhoria expressiva em sua resolutividade. Os números apontaram neste quadriênio um acesso de 62.722 solicitações/demandas na Ouvidoria Geral e Rede de Ouvidorias do Estado, com um total de 50.452 solicitações/demandas resolvidas/respondidas, representadas por uma resolutividade de 80,44% (ver Quadro 2).

Outro ponto a ser destacado no que tange ao acesso de solicitações/demandas no quadriênio 2019-2022, refere-se a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde - SES, pois, esta Ouvidoria figurou em primeiro lugar em acesso nos anos de 2019, 2021 e 2022, ficando na segunda colocação no ano de 2020 (ver quadro 04). Com este resultado, fica evidente que os assuntos demandados da referida Ouvidoria SES são de extrema importância para os encaminhamentos dos casos e sua resolução mediante a gestão de saúde do Estado.

Essas informações aqui apresentadas corroboram e testificam que, mesmo com todas as dificuldades enfrentadas durante este período, os serviços prestados pela

Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias sempre mantiveram-se inalterados, com zelo que lhe é peculiar, e uma excelente prestação de serviço ao público externo e interno da esfera Estadual.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A entrega anual do Relatório da Ouvidoria Geral e Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba é um marco importante para a Política de Transparência Pública e da Democracia Participativa, na medida que é dado conhecimento ao Governo do Estado e aos Gestores Públicos das Secretarias e Órgãos da Administração Direta e Indireta, um banco de dados sistematizados rigorosamente pela Ouvidoria Geral do Estado que contribui para uma análise apurada dos avanços e desafios das políticas públicas, na busca incessante por mais eficiência, controle e transparência pública.

No ano de 2022, a Ouvidoria Geral do Estado cumpriu sua grande meta em capacitar todas as Ouvidorias do Governo do Estado para utilização do Sistema de Ouvidorias (SOGE) em parceria com a Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA, através do endereço eletrônico ouvidoria.pb.gov.br estando o referido endereço da Ouvidoria à disposição do cidadão/cidadã para que possa ser acessado em qualquer órgão do Governo uniformizando procedimentos relativos ao processo de trabalho dos Ouvidores/Ouvidoras da Rede de Ouvidorias, permitindo a Ouvidoria Geral do Estado trabalhar com dois eixos indissociáveis:

- Defensora dos direitos humanos e da cidadania.
- Instrumento de Gestão e Avaliação pela gestão pública.

São essas ações que definem o papel transformador que a Ouvidoria traz para a sociedade e para a Gestão Pública. “Ouvir para Transformar”, essa é a visão moderna da Administração Pública que junto com outras ferramentas de Controle Social e Transparência Pública (Conselhos, Conferências, Cartas de Serviço, Orçamento Democrático, Comissões de Compliance e Acontability), entre outras ações e medidas adotadas, com o objetivo precípua de auxiliar e mitigar a Gestão Pública na melhoria dos serviços públicos, prevenção e combate a corrupção.

Vale ressaltar que a entrega anual do Relatório da Ouvidoria Geral e Rede de Ouvidorias está pautado na Lei Federal 13.460/2017, sendo obrigatório para as Ouvidorias Públicas apresentarem nos portais de transparência do Governo; porém, é salutar que as Ouvidorias da Rede apresentem relatórios aos gestores da pasta que são designados, no prazo mínimo mensal, é o que a Ouvidoria Geral orienta aos Ouvidores/Ouvidoras da Rede.

A Ouvidoria Geral identifica avanços significativos no quadriênio 2019-2022 na melhoria dos serviços prestados ao cidadão/cidadã e continuará com capacitações continuadas para os Ouvidores e Ouvidoras da Rede no sentido de aprimorar cada vez mais este instrumento de participação social e de democracia participativa.

As Ouvidorias no seu melhor entendimento não é órgão de execução e sim veículo que transita na Gestão Pública buscando a melhoria das pretendidas demandas através de soluções que possam não somente atender a uma demanda em especial, mas solicitar novas e melhores formulações de ações e serviços públicos.

Finalizando, tomando como base o X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral – Encontro Anual de Planejamento 2022, ver anexo, como já faz parte do escopo de metas desta Ouvidoria Geral e Rede de Ouvidorias do Estado, dentre todas as metas pretendidas para o ano de 2023, as Ouvidorias e a Gestão Pública deverão alcançar um grau de entendimento e maturidade sobre essa política de participação popular alcançando o estado de excelência na intimidade entre Gestão e Ouvidoria, tornando-se parceira das metas estabelecidas pelo governo na acolhida democrática dos cidadãos e cidadãs que buscam o diálogo com o governo através desta importante ferramenta democrática.

Sr. André Motta de Almeida
Ouvidor Geral
Secretaria de Estado do Governo

ANEXOS



**GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ESTADO DO GOVERNO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - OGE**



X Encontro da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral – Encontro Anual de Planejamento 2022

Data: 01/12/2022

HORA: 14h

LOCAL: Reunião on line (link disponível dia 30/11/2022)

PAUTA:

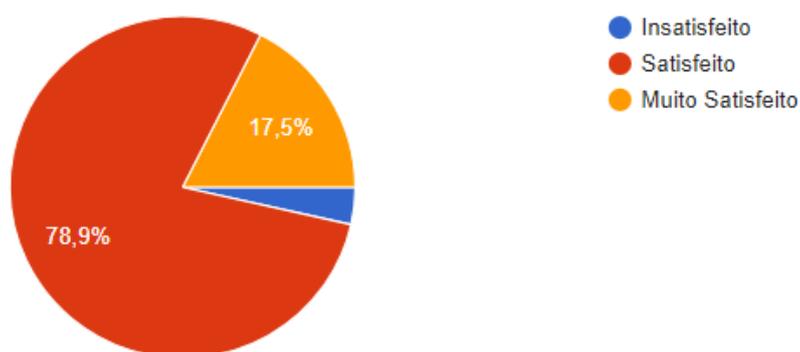
- 1) 14h - Abertura e Apresentação da pauta – Tânia Brito
- 2) 14h30 - Preenchimento do Questionário de Avaliação/2022 – Nilton Santos
- 3) 15h – Preenchimento das propostas de planejamento 2023 através do Chat - Participação facultada aos ouvidores e ouvidoras para esclarecimentos ou sugestões (Fabyana/CODATA e Equipe da OGE)
- 4) 15h40 Apresentação do Modelo de Relatório 2022 - Marcos Aurélio
- 5) 16h10 – Conclusão dos trabalhos



**X ENCONTRO DA REDE DE OUVIDORIAS E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA
PARAÍBA
ENCONTRO ANUAL DE AVALIAÇÃO E PLANEJAMENTO 2022**

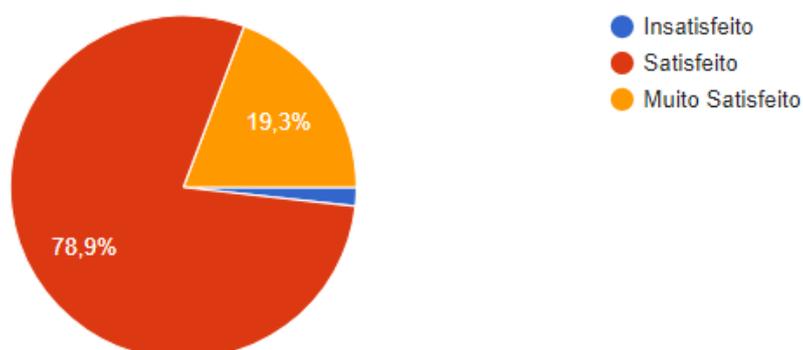
1. Considerando o tema **GESTÃO** assinale o seu grau de satisfação com a potência educativa/pedagógica do trabalho desenvolvido pela sua ouvidoria?

57 respostas



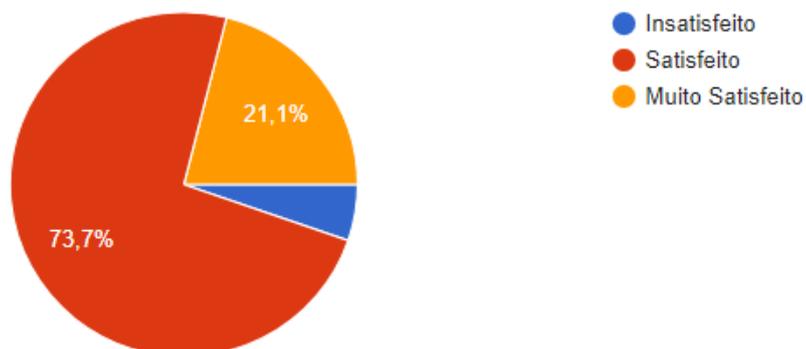
2. Considerando o tema **GESTÃO** assinale o seu grau de satisfação em relação ao seu conhecimento e/ou da sua equipe a respeito da estrutura e do funcionamento do órgão/secretaria que a sua ouvidoria atua?

57 respostas



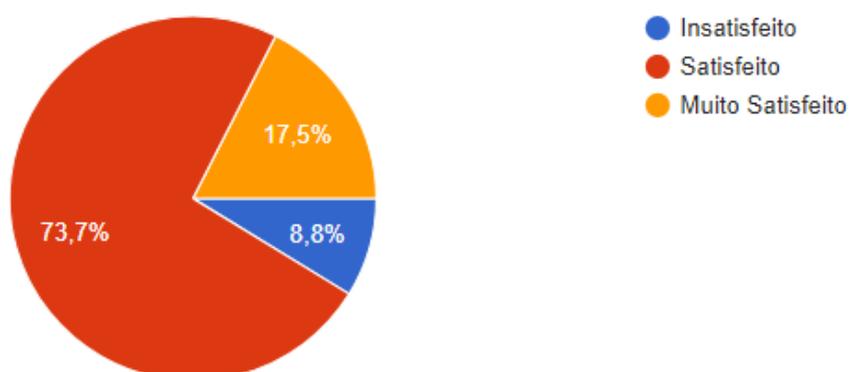
3. Considerando o tema **GESTÃO** assinale o seu grau de satisfação em relação ao trabalho de comunicação interna/externa desenvolvido pela sua ouvidoria?

57 respostas



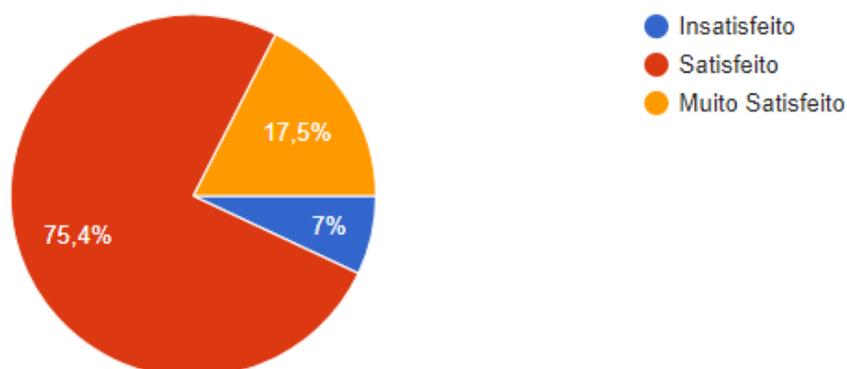
4. Considerando o tema **PROCESSO DE TRABALHO** assinale o seu grau de satisfação em relação ao acesso do cidadão/cidadã (interno/externo) à sua ouvidoria?

57 respostas



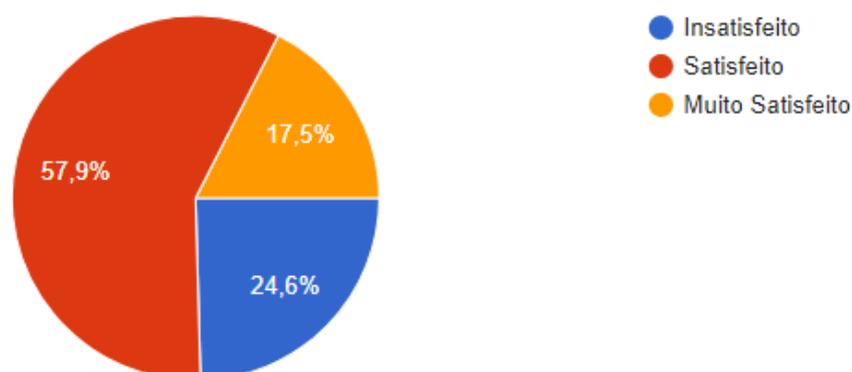
5. Considerando o tema **PROCESSO DE TRABALHO** assinale o seu grau de satisfação em relação à articulação da sua ouvidoria com outros órgãos/ouvidorias?

57 respostas



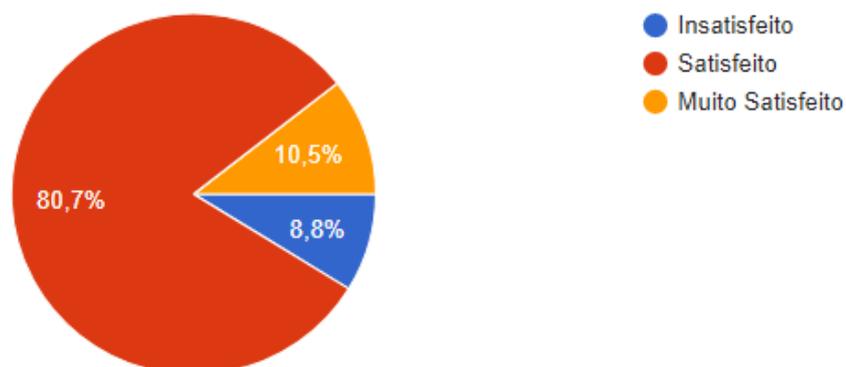
6. Considerando o tema **PROCESSO DE TRABALHO** assinale o seu grau de satisfação em relação ao cumprimento de prazos em atenção às demandas?

57 respostas



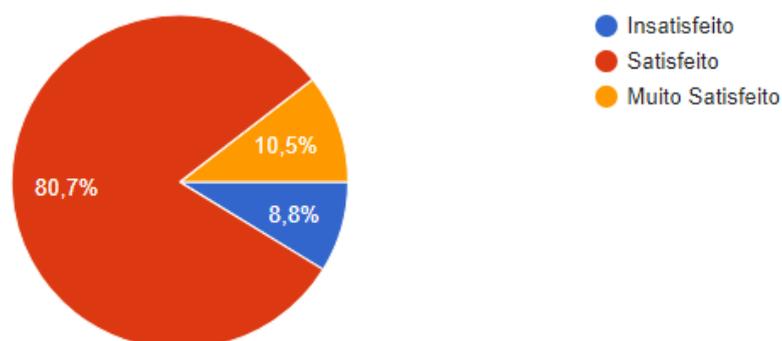
7. Considerando o tema **PROCESSO DE TRABALHO** assinale o seu grau de satisfação em relação à qualidade das respostas oferecidas ao cidadão/cidadã por parte do órgão/secretaria que a sua ouvidoria atua?

57 respostas



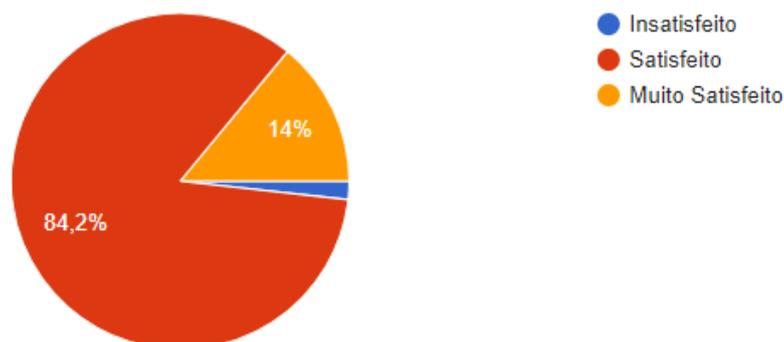
8. Considerando o tema **RESULTADOS** assinale o seu grau de satisfação em relação aos desafios enfrentados pela sua ouvidoria para o devido funcionamento da mesma, conforme os requisitos legais/Lei Federal 13.460/2022;

57 respostas



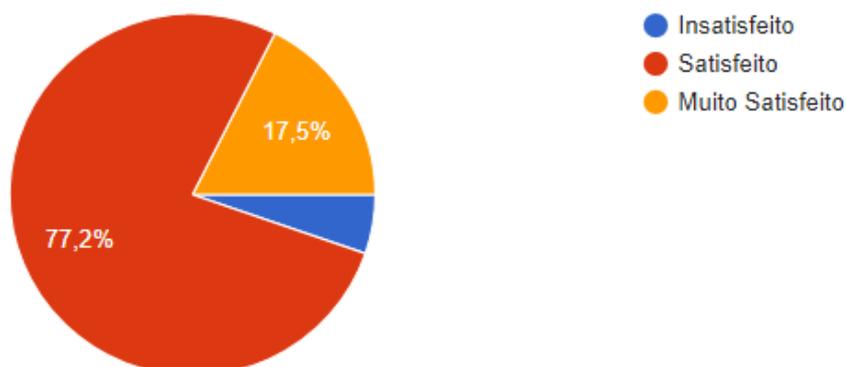
9. Considerando o tema **RESULTADOS** assinale o seu grau de satisfação em relação ao empreendimento de iniciativas da sua ouvidoria com vistas à superação/resolução de problemas relacionados à sua gestão administrativa?

57 respostas



10. Considerando o tema **RESULTADOS** assinale o seu grau de satisfação em relação ao desempenho da sua ouvidoria apresentado no último relatório anual?

57 respostas



B) QUESTÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE PLANEJAMENTO 2023:

Considerando as respostas acima pontuadas acerca dos temas GESTÃO, PROCESSO DE TRABALHO E RESULTADOS e a necessidade de se construir, a partir delas, e para cada uma delas, a política de planejamento da sua ouvidoria para o ano 2023 com a definição de metas a serem alcançadas no ano vindouro, destaque a seguir o que você considera prioritário para a elaboração do cronograma:

1. GESTÃO:

Formação de uma equipe

Maior prioridade aos relatórios elaborados pela ouvidoria

Qualidade de respostas e prazos

Como a ouvidoria é composta por apenas uma pessoa, seguir colaborando para que o fluxo ocorra da melhor forma possível, com uma boa interlocução entre os setores da instituição e os demais órgãos.

Sem modificações

Melhorias na organização

Aumentar a divulgação no interior do estado.

Criação de legislação de Ouvidoria, tais como: regimento interno, manual de procedimento. Criar um curso, com certificado, de mediação e conciliação. Bem como fornecimento de curso de capacitação sobre a Lei Geral de Dados Pessoais. E, ainda, maior apoio, por parte da Ouvidoria Geral, mediando o contato dos Ouvidores com os superiores para que seja possível o bom andamento do trabalho. E, o mais importante, dar suporte jurídico aos ouvidores para criação de portarias para criar, juridicamente, as Ouvidorias em cada Secretaria.

Aumentar a divulgação da ouvidoria

Atenção a comunicação externa e cursos entre OGE e demais ouvidorias

Participar de cursos com a finalidade de se qualificar

De Grande importância!

Melhoramento dos meios de comunicação entre usuário e a Ouvidoria da JUCEP
Atendimento de forma presencial ao usuário

Melhoria do sistema, com suporte e equipamentos de informática em nossa ouvidoria.

Planejamento e aprimoramento de ações

Uma boa comunicação com o gestor

Uma maior interação e compreensão do papel da Ouvidoria

Sim

Manter o nível de trabalho com os setores envolvidos para agilizar e melhorar o atendimento ao demandante

Temos uma Gestão que visa continuidade do trabalho, buscando sempre o melhor para nossos usuários.

Infraestrutura

fortalecimento das ações atribuídas a Ouvidoria

O projeto Cooperar planeja aumentar a divulgação da Ouvidoria no interior do Estado.

Sim

Buscar maior visibilidade a ouvidoria

Maior atenção dos gestores quanto assuntos levantados pela ouvidoria.

1- Fortalecimento das Ouvidorias enquanto ferramenta de gestão;
2- Fortalecimento da atuação das ouvidorias em rede;
3- Promoção de mais capacitações para as ouvidorias.

A Divulgação melhor da nossa ouvidoria entre as demandas

Implantação do sistema ouvidorsus

Formalizar a ouvidoria

Participar de cursos de qualificação da ouvidoria

Minha secretaria é pequena, com poucas demandas, entendo como satisfatória.

Estruturação da ouvidoria

Prioridade é novos cursos e encontros entre as ouvidorias para procurar melhorar as relações entre usuários e as administrações.

Tenham como prioridade as demandas encaminhadas para a Gestão/ Direção Geral em foco as "demandas" que não são respondidas pela mesma. Afim de resolver com urgência e respeito as manifestações dos cidadãos.

COM RELAÇÃO A GESTÃO DESTA OUVIDORIA O GESTOR É MUITO PARTICIPATIVO

Melhor estrutura de equipamentos e materiais.

Maior efetividade nas resoluções das questões levadas pela Ouvidoria

Fortalecimento das Ouvidorias enquanto ferramenta de gestão; Cursos de capacitação.

Conscientização dos gestores para a importância de cumprir prazos das demandas.

Definir reuniões mensais ou bimestral para avaliação de problemas e propostas;
 Construir uma política de integração;
 Divulgação da importância do cidadão procurar a Ouvidoria com colocações mais consistentes e não anônimas que deixem nossas Ouvidorias devolvendo perguntas ao cidadão

PARTICIPAR DAS REUNIÕES DA DIRETORIA COLEGIADO ,NO SENTIDO DE ASSISTI-LAS NAS DELIBERAÇÕES DOS ASSUNTOS TRATADOS COM DIREITO A VOZ,MAS NÃO A VOTO.

Cada Secretaria ou órgão fazer um calendário sazonalidade de seus atendimentos

Quer haja uma campanha, informativa de uma forma simples e fácil de entendimento sobre as ouvidorias, que as pessoas tenham mais conhecimento sobre o trabalho que a ouvidoria oferece aos cidadãos .

2. PROCESSO DE TRABALHO:

Sim

Formação de uma equipe e de estrutura

Maior prioridade as formações dos ouvidores pelas direções

Modernização do sistema da ouvidoria para geração de resultados.

A principal meta é continuar desempenhando um trabalho de escuta dos usuários/cidadãos que acessam a Ouvidoria da FUNAD de forma respeitosa, humanizada e eficiente, respeitando os prazos e otimizando o tempo de resposta. Bem como, em atendimento à legislação em vigor, inclusive LGPD.

Sem modificações

Resposta ao demandante mais eficaz

Levar ao publico mais distante.

Oferecer cursos de capacitação aos ouvidores.

Atenção aos prazos da demanda

Fundamental

Melhorar cada dia mais o nosso atendimento ao cidadão. Buscando métodos extensivos, para maio alcance a população que utiliza os serviços desta Ouvidoria.

Aprimoramento

Acesso ao gestor e demais setores / acesso a ferramentas de trabalho

Buscar junto aos gestores agilidade, qualidade das respostas e devolução das demandas

Aprimorar o site constando o horário do solicitação a nível de plataforma com a inserção da horário do registo da solicitação.

Manutenção da excelência no processo de trabalho desenvolvido.

Controle de prazos e respostas

melhores condições de trabalho, na parte física/estrutural, bem como em apoio por parte da gestão

Placas explicativas nas comunidades.

Levar ao conhecimento dos vários núcleos da Autarquia(Procon) a existência e operabilidade da ouvidoria

Melhor estruturação de meios e ferramentas de trabalho.

4- Sensibilização junto aos gestores para cumprimento dos prazos de respostas previstos em lei;

Desafiador, trabalhando para melhorar o atendimento com as demandas

Acredito que para a quantidade de demandas o processo de trabalho está bom, poderia melhorar no tempo de resposta, pois algumas demandas tem tempo de resposta um pouco longo.

Melhorar o planejamento e aperfeiçoamento nos atendimentos.

Tenha como prioridade um olhar diferenciado aos assuntos relacionados a OUVIDORIA SUS, com mais rapidez e eficiência (respeito/ empatia) em ter demandas respondidas por sua gestão/ direção geral para a sua Ouvidoria atuante.

O PROCESSO DE TRABALHO DESTA OUVIDORIA SEGUE COM O PLANEJAMENTO DA AGENCIA.

Promover capacitações periódicas trimestralmente para os membros das ouvidorias setoriais

Sensibilização junto aos gestores para cumprimento dos prazos de respostas previstos em Lei.

Realização de capacitação nas Ouvidoria Pública

Capacitação continuada dos integrantes;
Melhoria das acomodações da Ouvidorias

A OUVIDORIA PODE SER INCUMBIDA, INCLUSIVE, DE REALIZAR PESQUISAS PERIÓDICAS SOBRE A PERCEPÇÃO DOS CIDADÃOS SOBRE A QUALIDADE, DESEMPENHO DO ÓRGÃO /ENTIDADE, PARA SUBSIDIAR A DECISÃO DA ALTA DIREÇÃO QUANTO AOS INVESTIMENTOS INSTITUCIONAIS PRIORITÁRIOS.

Objetivo : Marketing Digital para uma divulgação, com mais visibilidade do trabalho das ouvidorias
Meta: alcança um aumento de denúncias em 80% até 2023.
Realizar um debate sobre questões da sexualidade, dentro das denúncias nas ouvidorias.

3. RESULTADOS

Sim

Com uma equipe formada poderemos atingir o resultado previsto na lei

Com certeza deve-se aumentar o dialogo com os gestores sobre a importância da ouvidoria no planejamento estratégico da gestão

Buscar dar uma resposta satisfatória às demandas apresentadas na Ouvidoria, assim como vem ocorrendo, mas sempre buscando melhorar e qualificar ainda mais o serviço.

Sem sugestões

Satisfação do demandante e melhoria do atendimento

Elaborar planos de ação com base nas demandas da ouvidoria para implementar melhorias aos usuários.

Maior alcance do serviço de ouvidoria no interior do Estado.

Atenção na resolução de problemas

Essencial

Esperamos que os resultados para o ano que vem, sejam sempre melhores que os que foram alcançados nesse ano.

Positivos Com atendimento de todas as demandas

comprometimento de todos os envolvidos

Estabelecer cada vez mais o fortalecimento da Ouvidoria e resolutividade das demandas

Reduzir sempre o prazo de resposta ao demandante

A satisfação dos nossos usuários e que possamos alcançar todas as nossas metas.

manter o atendimento da demanda em tempo célere.

uma melhor prestação de serviços aos cidadãos, sempre na busca da eficácia

Aumentar a participação das comunidades.

Maior eficiência do Órgão

Colocação na prática das respostas dadas para as demandas levantadas nessa ouvidoria.

Trabalho satisfatório, mas com intuito de melhorias

Acredito que estamos atingindo os objetivos ou seja ser um canal de fala do cidadão, onde ele pode reclamar, perguntar, sugerir ou elogiar órgão da administração pública.

Tornar a ouvidoria do órgão mais eficiente

Melhorar qualidade dos usuários.

Tenha como prioridade também um olhar acolhedor aos ouvidores/ ouvidores técnicos que atuam nas Ouvidorias em suas instituições, trabalham e desenvolvem suas atividades mas os salários dos mesmos não está satisfeito, pois existem ouvidores técnicos com formação de pós graduação e o salário é apenas de 1 salário mínimo. Respeito e consideração a nossos atuantes nas ouvidorias do SUS.

PARA QUE AS DEMANDAS RECEBIDAS TRAMIREM DENTRO DO PRAZO ESTABELECIDO FAZ- SE NECESSÁRIO QUE O DEMANDANTE PREENCHA COM AS INFORMAÇÕES DE FORMA CORRETA.

Poder responder efetivamente as demandas nos prazos legais

Maior efetividade nas resoluções das questões levadas pela Ouvidoria.

Verificamos que os prazos previstos na legislação são diferentes dos de Inquéritos e Sindicâncias

PRIORIZAÇÃO DE OBJETIVOS E RESULTADOS.

Quer posamos conseguir todas as metas.