



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



**RELATÓRIO GERENCIAL
QUANTITATIVO/QUALITATIVO DA
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

“...pois a democracia é um modo de viver e de organizar a vida social sempre aberto-democracia sem fim”.

(Boaventura de Souza Santos)

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Acesso de demandas 2014/2015.....	13
----------------------------------------------	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN.....	06
Quadro 02: PBPREV.....	06
Quadro 03: Secretaria de Estado da Saúde.....	07
Quadro 04: Secretaria de Estado da Receita.....	08
Quadro 05: Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA.....	08
Quadro 06: Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE.....	08
Quadro 07: Secretaria de Estado da Educação.....	09
Quadro 08: Ouvidoria de Polícia – SEDS.....	09
Quadro 09: Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA.....	10
Quadro 10: Secretaria de Estado da Administração Penitenciária.....	10
Quadro 11: Polícia Militar.....	10
Quadro 12: Fundação Espaço Cultural – FUNESC.....	11
Quadro 13: Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência - FUNAD.....	11
Quadro 14: Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviços Agrícolas – EMPASA.....	11
Quadro 15: Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR.....	12
Quadro 16: Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento da Paraíba – SUPLAN.....	12
Quadro 17: Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP.....	12
Quadro 18: Metas da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado para o ano de 2016.....	20

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Hospitais mais demandados.....	07
Tabela 02: Comparativo das 10 unidades mais demandadas 201/2015.....	13

SUMÁRIO

1 RELATÓRIO QUANTITATIVO/QUALITATIVO DA REDE DE OUIDORIAS DO ESTADO – PB	06
1.1 As 10 unidades mais acessadas e assuntos mais demandados em 2015.....	06
2 COMPARATIVO DO RANKING DAS DEMANDAS 2014/2015	13
3 AÇÕES DESENVOLVIDAS E ENCONTROS 2015	15
3.1 Ouvidorias itinerantes	19
4 JUSTIFICATIVA	20
4.1 Relatório propositivo/Metas 2016	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS	21

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

Total de demandas acessadas no ano de 2015	15.767
Resolutividade média no ano de 2015	66,63%

1.1 As 10 unidades mais acessadas e assuntos mais demandados em 2015

Os quadros abaixo relatam as unidades que fazem parte da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba que obtiveram mais acessos em 2015, sua resolubilidade e, os assuntos que foram mais demandados no período de janeiro a dezembro do corrente ano. Ressaltamos que todos os dados relacionados neste relatório foram enviados pelas Ouvidorias/Correspondentes para serem sistematizados pela OGE.

Quadro 1 – Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
1ª	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB	3824	20,37%
Assuntos mais acessados			
Dificuldade na comunicação por telefone: Detran sede, Ciretrans e Postos de atendimento.			
Demora na emissão CNH – Triagem interior; Entrega de CNH via correios.			
Entrega de CRLV a terceiros sem autorização do proprietário; Demora na entrega de CRLV via correios.			
Mau atendimento / demora p/ inserir resultado no sistema dos exames psicotécnicos.			
Mau atendimento/demora e falta de humanização – setores: Pista de Prova, Vistoria, Personalizado, Policiamento e Divisão de Informações.			
Veículos com débitos quitados, sendo visualizada essa mensagem: “Veículo com débito de taxa de serviço” no sistema - DPD;			
CRV inválido ou/ inexistente, impossibilitando a conclusão do processo de transferência.			
Falta de informação no site quanto ao horário de atendimento dos setores: Junta Médica, Exame clínico e Entrega do processo CNH finalizado na CRT.			
Demora no ressarcimento de taxas aos usuários.			
Atualização constante no site do Detran.			

Fonte: DETRAN – PB 2015

Quadro 2 – PB PREV

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
2ª	PB PREV	3160	100%
Assuntos mais acessados			
Liberação de senhas para acesso ao contracheque.			
Liberação de folha de rendimentos 2014/2015 (Outros).			
Reclamação de Retroativo de Aposentadoria.			
Informação sobre aposentadoria.			

Consulta de processos diversos.
Reclamação processo de pensão.
Reclamação de Retroativo de Pensão.
Reclamação de Revisão de Pensão.
Reclamação ressarcimento 1/3 férias.
Reclamação de Aposentadora.

Fonte: PB Prev 2015

Quadro 3 – Secretaria de Estado da Saúde

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
3ª	Secretaria de Estado da Saúde	3073	83%
Assuntos mais acessados			
Insatisfação com o atendimento.			
Demora no atendimento.			
Solicitação de melhoras na estrutura física e instalações.			
Solicitação de falta de medicação / Demora de cirurgia / Assistência odontológica / demora na realização de exames / Falta de profissional / Recursos materiais (falta / defeito de equipamento e de insumos).			
Demora em resultado de exames / Demora em emissão de documentos.			
Solicitação de assistência odontológica.			
Insatisfação com a direção.			
Desvio de função.			
Falta de condições de trabalho.			
Transferência de setor (paciente).			

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde 2015

Tabela 1 – Hospitais mais demandados

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade
1º	Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena	1388	74,93%
2º	Hospital Regional de Sousa	437	99,77%
3º	Hospital Regional de Cajazeiras	258	100%
4º	Secretaria Estadual de Saúde	215	77,21%
5º	Hospital Universitário Clementino Fraga Filho	171	67,25%
6º	9º Gerência Regional de Saúde	162	100%
7º	Hospital Regional de Patos	129	100%
8º	Hospital Infantil Arlinda Marques	113	62,83%
9º	Hospital Regional de Piancó	51	Ñ
	Hemocentro da Paraíba		100%
10º	Hospital da Polícia Militar General Edson Ramalho	47	100%
11º	Maternidade Frei Damião	43	88,37%
12º	1º Gerência Regional de Saúde	4	75%
	Hospital Regional de Guarabira		100%

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde 2015

Quadro 4 – Secretaria de Estado da Receita

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
4ª	Secretaria de Estado da Receita	1871	97,90%
Assuntos mais acessados			
Operações sujeitas a substituição tributária.			
Nota fiscal eletrônica.			
ITCD.			
Obrigações tributárias.			
Legislação do ICMS.			
Mercadorias retidas.			
Orientação / Questionamento fiscal.			
Sistema Público de Escrituração Digital – SPED.			
Simples Nacional.			

Fonte: Secretaria de Estado da Receita 2015

Quadro 5 – Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
5ª	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA	1642	97%
Assuntos mais acessados			
Atendimento 115.			
Cobrança indevida.			
Falta d'água.			
2ª via de fatura de água.			
Manutenção de esgoto.			
Vazamento de água.			
Denúncia.			
Verificação de leitura.			
Consumo de água.			
Revisão de conta.			

Fonte: Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA 2015

Quadro 6 – Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - OGE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada
6ª	Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - OGE	1037
Assuntos mais acessados		
Demora no agendamento para emissão de carteira de RG.		
Não atendimento dos telefones das Casas da Cidadania.		
Local inadequado da OGE.		
Má conduta profissional.		
Acúmulo de cargo público.		
Má gestão escolar.		
Matrícula escolar.		
Telefone da CAGEPA (115).		

Medicação.
Atendimento em hospital.

Fonte: Ouvidoria Geral do Estado - OGE 2015

OBS I: Em relação as informações do Quadro 06, ressaltamos que as demandas acessadas através da Ouvidoria Geral do Estado em 2015 foram encaminhadas as respectivas secretarias e órgãos e monitoradas sua tramitação, ficando o grau de resolutividade de competência das Ouvidorias que compõe a rede.

Quadro 7 – Secretaria de Estado da Educação

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
7 ^a	Secretaria de Estado da Educação	345	23,77%
Assuntos mais acessados			
Gestão escolar.			
Agressão verbal em Escola Estadual.			
Ausência de professores em sala de aula.			
Acúmulo de cargo público.			
Irregularidade de escola.			
Matrícula escolar.			
Programa Mestre Educação.			
Má conduta profissional.			

Fonte: Secretaria de Estado da Educação 2015

Quadro 8 – Ouvidoria de Polícia - SEDS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
8 ^a	Ouvidoria de Polícia - SEDS	308	61%
Assuntos mais acessados			
Ineficiência do 190.			
Mau atendimento nas Delegacias.			
Abuso de Autoridade da Polícia Civil.			
Deficiência do Serviço Policial.			
Falta de Pessoal nas Delegacias.			
Invasão de Domicílios sem Mandato de Busca			
Abuso de Autoridade da Polícia Militar			
Reclamações de PMs contra o Comando Geral da PM			
Elogios			
Corrupção			

Fonte: Ouvidoria de Polícia - SEDS 2015

Quadro 9 – Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
9ª	Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA	141	29,79%
Assuntos mais acessados			
Utilização inadequada das ambulâncias.			
Estado precário das ambulâncias.			
Ambulâncias sem alvará.			
Farmácias com medicamentos vencidos.			
Ausência do profissional de farmácia nos estabelecimentos farmacêuticos.			
Venda de remédios controlados sem receituário.			
Higienização precária nas dependências dos hospitais.			
Serviços de lavanderia precário.			
Alimentação dos pacientes sem o devido cuidado nutricional.			
Problemas de máquinas e equipamentos (Raio-X, Ultrassom, entre outros).			

Fonte: Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA 2015

Quadro 10 – Secretaria de Estado da Administração Penitenciária

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
10ª	Secretaria de Estado da Administração Penitenciária	118	63,56%
Assuntos mais acessados			
Negligência.			
Objetos Ilícitos.			
Agressão.			
Ameaça.			
Quebra de Regime.			
Abuso de Poder			
Acumulo de Cargos			
Exercício Ilegal da Profissão			
Maus Tratos			
Assédio Moral			

Fonte: Secretaria de Estado da Administração Penitenciária 2015

Quadro 11 – Polícia Militar

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
11ª	Polícia Militar	113	73,45%
Assuntos mais acessados			
Abuso de autoridade.			
Agressão.			
Ameaça.			
Contrair dívida e não pagar.			
Trabalhar mal intencionado.			
Assédio Moral.			

Violência doméstica.
Pensão alimentícia.
Isso irregular de viatura.
Calúnia e difamação.

Fonte: Polícia Militar 2015

Quadro 12 – Fundação Espaço Cultural - FUNESC

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
12ª	Fundação Espaço Cultural - FUNESC	55	69%
Assuntos mais acessados			
Funcionamento da biblioteca.			
Instalações físicas da FUNESC.			
Denúncias de funcionários terceirizados.			
Abordagens da segurança aos usuários.			
Eventos da FUNESC.			

Fonte: Fundação Espaço Cultural - FUNESC 2015

Quadro 13 – Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência - FUNAD

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
13ª	Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência - FUNAD	49	87,75%
Assuntos mais acessados			
Elogios a atendimentos e serviços de reabilitação.			
Solicitação em geral.			
Mau atendimento (recepção e outros).			
Reclamações relacionadas a transporte e/ou motoristas.			
Demora/atraso na emissão de laudos.			

Fonte: Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência - FUNAD 2015

Quadro 14 – Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviços Agrícolas - EMPASA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
14ª	Empresa Paraibana de Abastecimento e serviços Agrícolas - EMPASA	18	100%
Assuntos mais acessados			
Informações.			
Reclamações.			
Solicitações.			
Elogios.			

Fonte: Empresa Paraibana de Abastecimento e serviços Agrícolas - EMPASA 2015

Quadro 15 – Empresa Paraibana de Turismo – PB TUR

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
15 ^a	Empresa Paraibana de Turismo – PB TUR	06	100%
Assuntos mais acessados			
Informações financeiras (despesas).			
Informações sobre fornecedores.			
Informações de estatísticas turísticas do Estado.			
Informações sobre a empresa.			

Fonte: Empresa Paraibana de Turismo – PB TUR 2015

Quadro 16 – Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento da Paraíba – SUPLAN

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
16 ^a	Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento da Paraíba – SUPLAN	04	100%
Assuntos mais acessados			
Obras e serviços.			
Pavimentação.			

Fonte: Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento da Paraíba – SUPLAN 2015

Quadro 17 – Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP

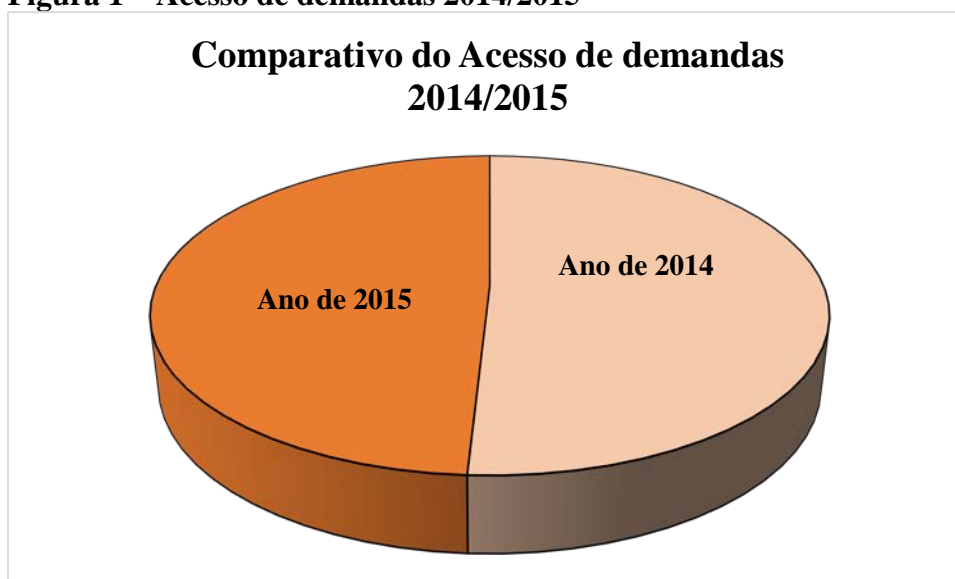
Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
17 ^a	Companhia de desenvolvimento da Paraíba – CINEP	03	100%
Assuntos mais acessados			
Indústrias em não conformidade.			

Fonte: Companhia de desenvolvimento da Paraíba – CINEP 2015

Observação II: Instituto de Terras e Planejamento Agrícola – INTERPA; Agência Executiva de Gestão das Águas do Estado da Paraíba – AESA; Companhia Docas da Paraíba; Casa do Estudante da Paraíba; Casa Militar do Governador e Fundação Casa de José Américo, não obtiveram demandas no ano de 2015, segundo informações prestadas a esta Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba.

2 COMPARATIVO DO RANKING DAS DEMANDAS 2014/2015

Figura 1 – Acesso de demandas 2014/2015



Fonte: Dados da pesquisa 2015

Mediante o gráfico acima, observa-se uma diminuição na entrada de demandas no ano de 2015 em detrimento ao ano de 2014 de 5,19%. Essa diminuição revela os investimentos, captação de recursos e ações feitas pelo Governo do Estado em todas as áreas de atuação.

Em relação a tabela a seguir refere-se as dez unidades mais demandadas em 2014 e 2015, revelando, em alguns casos, uma oscilação nas quantidades de demandas recebidas referentes às suas unidades de serviço nos referidos anos.

Tabela 2 – Comparativo das 10 unidades mais demandadas 2014/2015

Ranking	2014		2015	
	Unidade	Quantidade	Unidade	Quantidade
1º	Departamento Estado de Transito da Paraíba – DETRAN – PB.	7710	Departamento Estado de Transito da Paraíba – DETRAN – PB.	3824
2º	PBPREV.	4151	PBPREV.	3160
3º	Secretaria de Estado da Saúde.	2456	Secretaria de Estado da Saúde.	3073
4º	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA.	1317	Secretaria de Estado da Receita	1871
5º	Ouvidoria de Polícia	197	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA.	1642
6º	Secretaria de Estado da Administração	152	Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - OGE	1037

	Penitenciária.			
7º	Secretaria de Estado da Educação.	143	Secretaria de Estado da Educação.	345
8º	Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA.	124	Ouvidoria de Polícia – SEDS.	308
9º	Polícia Militar.	106	Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA.	141
10º	Secretaria de Estado da Administração.	62	Secretaria de Estado da Administração Penitenciária.	118

Fonte: Dados da pesquisa 2015

3 AÇÕES DESENVOLVIDAS E ENCONTROS 2015

Mês: Janeiro

- Ofício Circular para todas as secretarias e órgão da administração pública direta e indireta, solicitando a ratificação ou nova indicação para os servidores que irão compor as ouvidorias/correspondentes, para ser atualizado o cadastro da rede de ouvidorias do Estado;
- Visita à Secretária de Estado da Controladoria Geral do Estado, Dr. Ana Cartaxo, para discussão da minuta de decreto da criação do Conselho da Transparência Pública e Combate à Corrupção;
- Visita ao secretário de Estado da Educação Prof. Aléssio Trindade para se discutir a necessidade de criação da ouvidoria da Educação, com a apresentação de relatório das demandas de 2014;
- Visita ao Detran para apresentação da Ouvidoria Geral do Estado/Ouvidoria Detran ao superintendente do órgão Dr. Aristeu Chaves/Entrega de Relatório 2014;
- Visita à CAGEPA para apresentação da Ouvidoria Geral do Estado/Ouvidoria CEGEPA ao superintendente do órgão Dr. Marcus Vinicius Fernandes Neves Chaves/Entrega de Relatório 2014;
- Visita à Secretaria de Estado da Saúde para apresentação da Ouvidoria Geral do Estado/Ouvidoria SUS à Senhora Secretaria Dra. Roberta Abath e entrega do Relatório 2014.
- 22º edição do Salão de Artesanato da Paraíba – janeiro de 2015.

Mês: Fevereiro

- Entrega do Relatório Gerencial 2014 da Ouvidoria Geral do Estado ao Exmo. Senhor Governador Ricardo Vieira Coutinho;
- Visita à Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano, Sra. Aparecida Ramos para apresentação da Ouvidoria Geral do Estado/Correspondente e entrega do Relatório 2014;
- Visita técnica à SUPLAN (capacitação da Correspondente de Ouvidoria, Sra. Nilza Falcão);
- Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias nas dependências do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba;
- Reunião na CODATA para a formatação do relatório qualitativa para o software da OGE;
- Apresentação do Relatório 2014 na Rádio Tabajara FM, programa Fala Paraíba;
- Participação na reunião convocada pelo Governador do Estado para secretários e gestores/CINEP.

Mês: Março

- Visita técnica à JUCEP: avaliação das demandas com os gestores e fortalecimento da Ouvidoria JUCEP;
- Envio de relatórios ao Exmo. Sr. Governador do Estado elaborados pela OGE e gestores da JUCEP;
- Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias nas dependências da JUCEP;
- Reunião Ouvidoria SUS: avaliação do Relatório 2014, capacitação da Rede SUS e visita aos municípios;
- Celebração do Dia do Ouvidor nas dependências da FACENE/FAMENE;
- Reunião CODATA/OGE/CGE: retomada do desenvolvimento do software da OGE;
- Visita à Presidente da FUNESC, Sra. Márcia Lucena acompanhada do Ouvidor FUNESC, Sr. Ubireval Delgado para apresentação da Ouvidoria FUNESC.

Mês: Abril

- Apresentação da Ouvidoria Geral do Estado “Gestão e Prática em Ouvidoria” no evento comemorativo aos 10 anos do FOCO – Fórum de Combate à Corrupção nas dependências do TCE;
- Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias nas dependências do TRT: apresentação da Ouvidoria do TRT;
- Apresentação do projeto de capacitação e qualificação do software/OGE, para a Sra. Secretária da Casa Civil, Sra. Léa Silva;
- Reunião técnica na Secretaria de Estado da Saúde, sobre a redefinição administrativa da colônia Getúlio Vargas;
- Visita técnica à Colônia Getúlio Vargas em Bayeux, com a Secretária de Estado da Saúde e equipe.

Mês: Maio

- Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias nas dependências da UNIPÊ: apresentação da Ouvidoria/UNIPÊ;
- Reunião na Secretaria de Educação em prosseguimento à discussão para a criação da Ouvidoria Educação;
- Reunião CODATA/software.
- Seminário Nacional Sobre a Cooperação Para Prevenção e Combate a corrupção.

Mês: Junho

- Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias nas dependências da UFCG: apresentação da Ouvidoria/UFCG;
- Apresentação do software da OGE para gestores, ouvidores e correspondentes de todas as secretarias e órgãos do Governo do Estado da Paraíba;
- Reunião com o Presidente da CODATA, Sr. Krol Jânio Palitot Remígio para redefinição da equipe técnica de desenvolvimento do software/OGE.

- Reunião com o Presidente da CODATA, Sr. Krol Jânio Palitot Remígio para redefinição da equipe técnica de desenvolvimento do software/OGE.
- 22º edição do Salão de Artesanato da Paraíba – Campina Grande – junho de 2015.

Mês: Julho

- Reunião com a Secretária Executiva, Sra. Luciane Coutinho, para encaminhamentos necessários às devidas tramitações de demandas nessa Secretaria;
- Reunião CODATA/OGE/Prof. Rodrigo Rebouças-UFPB;
- Reunião Secretaria de Estado da Saúde sobre pauta da Conferência Estadual da Saúde;
- Reunião Ouvidoria DETRAN/OGE/UFPB: adequação do software da OGE;
- Reunião Ouvidoria CAGEPA/OGE/UFPB: adequação do software da OGE;
- Reunião Ouvidoria PBPREV/OGE/UFPB: adequação do software da OGE;
- Reunião Ouvidoria de Polícia/OGE/UFPB: adequação do software da OGE;
- Reunião Ouvidoria Adm. Penitenciária/OGE/UFPB: adequação do software da OGE.

Mês: Agosto

- Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias nas dependências da FACENE/FAMENE: organização do II Encontro Estadual de Ouvidorias Públicas e Privadas do Estado da Paraíba;
- Reunião CODATA: desenvolvimento do software da OGE;
- Reunião com a Superintendente da Rádio Tabajara, Sra. Maria Eduarda Santos para discutir a criação da Ouvidoria da Rádio Tabajara;
- Reunião com o Chefe de Gabinete do Governador, Sr. Fábio Maia para a formatação da Minuta do Decreto do Conselho da Transparência Pública e Combate à Corrupção;
- Reunião com a Chefe de Gabinete da SECOM para discutir a atualização das informações do Portal da OGE, visto a falta dos serviços de assessoria de comunicação da Casa Civil;
- Disponibilização do software para a Ouvidoria Geral do Estado, trabalhando em teste concomitantemente com o Sistema já até as devidas retificações.
- Reunião do FOPO na Facene/Famene em João Pessoa.

Mês: Setembro

- Reunião ordinária do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas;
 - Reuniões com a CODATA: desenvolvimento do software da OGE;
- Comparecimento ao evento de Apresentação do Plano Estratégico de Desenvolvimento da Paraíba 2040.

Mês: Outubro

- Participação no II Encontro Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas: apresentação da Ouvidoria do Hospital de Trauma de João Pessoa e standers da Rede de Ouvidorias com serviços de Ouvidoria Itinerante;
- Reunião com a Superintendente da SUPLAN sobre o perfil do ouvidor e a importância da Ouvidoria.
- Reuniões sistemáticas CODATA/OGE/UFPB.
- Seminário do FOCCO no auditório do TCE – João Pessoa.
- XXVII Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidores do MP.

Mês: Novembro

- Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias nas dependências da FAP, para avaliação do II Encontro Estadual de Ouvidorias Públicas e Privadas;
- Reuniões sistemáticas CODATA/OGE/UFPB;
- Reunião da equipe da Ouvidoria da OGE: trabalhar metodologia a ser desenvolvida no Encontro de Avaliação e Planejamento Anual da OGE e Rede de Ouvidorias;
- Reunião com a Secretária Executiva Chefe da Casa Civil, Sra. Paula Laís de Oliveira Santana para apresentação da OGE e equipe; enfatizando a necessidade de um espaço adequado aos serviços da Ouvidoria Geral do Estado;
- Reunião com a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde - SES: importância do trabalho em rede para a Ouvidoria SES, avaliação das sub-redes e relatório de atividades.

Mês: Dezembro

- Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias nas dependências do TRT para a eleição da nova Coordenação Biênio 2016-2017; compondo esta Coordenação: vice-coordenadora Ouvidora do Hospital de Trauma de João Pessoa, Sra. Gerete Rezende; Secretário Geral Ouvidor da FUNESC, Sr. Ubireval Delgado e Assessora Jurídica a Ouvidora da SEAP Sra. Gabriela Freitas;
- Encontro de Avaliação e Planejamento da Rede de Ouvidorias do Estado nas dependências da FUNAD;
- Reunião CODATA/UFPB/OGE: fechamento das retificações necessárias para o software da OGE e planejamento da sua disponibilização para a Rede de Ouvidorias, a partir de fevereiro de 2016;
- Posse no Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção dos membros da Ouvidoria Geral do Estado;
- Reunião Técnica Ouvidoria do DETRAN;
- Apresentação da OGE/Ouvidoria AGEVISA no Encontro Estadual da AGEVISA em Conde/PB.
- Reunião do FOPO – No auditório do TRT em João Pessoa.

3.1 Ouvidorias itinerantes

- Apresentação da Ouvidoria Geral do Estado nas Plenárias do Orçamento Democrático Estadual 2015.
- Ouvidoria itinerante conjuntamente com a ouvidoria do DETRAN.
- FUNESC – Salão de Artesanato.
- Assistência na UTI Hospital Arlinda Marques.
- Assistência a usuário na recepção do Hospital Arlinda Marques.
- Assistência a usuários da clínica cirúrgica do Hospital Arlinda Marques.
- 22º edição do Salão de Artesanato da Paraíba – janeiro de 2015.
- 22º edição do Salão de Artesanato da Paraíba – Campina Grande – junho de 2015.
- Plenária do Orçamento Democrático em Cajazeiras, Sousa, Mamanguape, Guarabira, Itaporanga e Patos.
- Plenária do Orçamento Democrático em Esperança, Solânea, Catolé do Rocha, Pombal e Cuité. Período: (01 à 15/05/2015).
- Plenária do Orçamento Democrático em Itabaiana, Princesa Isabel, Sumé, Campina Grande e João Pessoa. Período: (16 a 30/05/2015).

4 JUSTIFICATIVA

A OGE dentro de sua missão, que considera a promoção de interlocução governo/sociedade uma ferramenta indispensável para o fortalecimento da democracia participativa, reitera seu compromisso institucional de permanecer interagindo com a sociedade/servidores/governo em busca contínua do aperfeiçoamento dos serviços prestado pelo Estado à sociedade, agindo como promotora de uma sociedade mais justa, preservando o interesse do cidadão e influenciando positivamente nas ações de governo através deste instrumento de gestão (relatórios). Partindo deste pressuposto, este documento contém a expressão de um conjunto de banco de dados qualificados e avaliação de desempenho da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba que define como metas prioritárias para 2016 as seguintes ações (Quadro 18).

Participaram da construção deste documento 17 ouvidorias que compõe a Rede de Ouvidorias do Estado na Reunião de Avaliação e Planejamento promovida pela OGE no dia 03/12/2015 nas dependências da FUNAD.

A seguir apresentamos as 5 metas mais pontuadas pela Rede de Ouvidorias para serem executadas em 2016:

4.1 Relatório propositivo / Metas 2016

Quadro 18: Metas da Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado para o ano de 2016

Rede de Ouvidorias e Ouvidoria Geral do Estado	
1	Implantação do software.
2	Estruturar a OGE em um local mais apropriado ao público.
3	Qualificação/capacitação em ouvidoria pública e rotina de trabalho, priorizando os que não foram qualificados.
4	Difusão interna e externa da OGE (campanhas, seminários e pesquisas).
5	Interatividade entre gestores e a Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante a sistematização de todos os relatórios da Rede de Ouvidorias do Estado juntamente com a OGE, percebeu-se uma grande perspectiva de instalação do software em toda a Rede de Ouvidorias do Estado com calendário a partir de fevereiro de 2016 em conjunto com a capacitação e qualificação dos ouvidores e correspondentes para utilização desta ferramenta, objetivando celeridade e eficácia no processo de tramitação de demandas, visto que já houve a implantação na OGE em agosto de 2015.

Em relação a difusão interna e externa da OGE apontou para realização de seminários diversificados, trabalho de pesquisa e reuniões descentralizadas com gestores/ouvidores/correspondentes, com o objetivo de aprimorar conhecimento e práticas de Ouvidoria.

Outro ponto relevante abordado tratou da importância da criação da Ouvidoria da Secretaria de Educação, justificada pelo número elevado de acesso de demandas a esta política pública relatado através deste relatório gerencial de 2015, nesse sentido, aproveitamos para salientar a ausência de representantes desta secretaria no processo de avaliação e planejamento ocorrido em dezembro de 2015 e ausência de correspondente nesta pasta.

Nesse sentido, na certeza de estar contribuindo com o fortalecimento da democracia participativa e da gestão pública através deste relatório gerencial, nos colocamos a inteira disposição de Vossa Excelência para quaisquer esclarecimentos a respeito deste conteúdo.

Tânia Maria de Oliveira Brito

Ouvidora Geral

Secretaria de Estado do Governo