



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



# **RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO/SISTEMA DE OUVIDORIA ESTADUAL 2018**

*“O controle social é o próprio exercício da cidadania o Estado Democrático de Direito, vem consolidar a Democracia. Pela Decência e Clareza”.*

**(Roméria Magela Matias)**

**Governador do Estado da Paraíba**  
Exmo. Sr. João Azevedo Lins Filho

**Secretário de Estado de Governo**

- Sr. Nonato Bandeira

**Ouvidora Geral do Estado**

- Sra. Tânia Maria de Oliveira Brito

**Ouvidores(as) Assistentes**

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

**João Pessoa, janeiro de 2019**

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Acesso de demandas no triênio 2016/2017/2018.....	10
Figura 2 – Resolução de demandas no triênio 2016/2017/2018.....	11

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Acesso de demandas na Rede de Estadual de Ouvidorias 2018 e sua resolutividade.....	10
Quadro 02: Acesso das unidades do Governo do estado mais demandadas no triênio 2016/2017/2018.....	12

## LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Hospitais mais demandados no triênio 2016/2017/2018.....	18
Tabela 02: Escolas mais demandadas em 2018.....	25
Tabela 03: Regionais de Ensino mais demandadas em 2018.....	25

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	8
<b>1 RELATÓRIO QUANTITATIVO/QUALITATIVO DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO-PB</b> .....	10
1.1 COMPARATIVO DO ACESSO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA NO TRIÊNIO 2016/2017/2018.....	10
1.2 AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS NO TRIÊNIO 2016/2017/2018.....	12
<b>2 UNIDADES MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2018</b> .....	14
<b>2.1 Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB</b> .....	14
2.1.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	15
2.1.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	16
<b>2.2 Secretaria de Estado da Receita</b> .....	17
<b>2.3 Secretaria de Estado da Saúde</b> .....	17
2.3.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	20
2.3.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	21
<b>2.4 Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA</b> .....	21
2.4.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	21
<b>2.5 Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE</b> .....	22
2.5.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	22
2.5.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	24
<b>2.6 Secretaria de Estado da Educação - SEE</b> .....	24
2.6.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	26
2.6.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	27
<b>2.7 Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado da Paraíba - IPHAEP</b> .....	27
2.7.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	28
<b>2.8 Universidade Estadual da Paraíba - UEPB</b> .....	32
2.8.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	32
2.8.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	33
<b>2.9 Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN-PB</b> .....	34
2.9.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	34
2.9.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	35
<b>2.10 Ouvidoria de Polícia – SEDS</b> .....	36
2.10.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	36

2.10.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	38
<b>2.11 Paraíba Previdência - PBPREV.....</b>	<b>39</b>
2.11.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	39
2.11.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	39
<b>2.12 Ouvidoria da Polícia Militar – PMPB.....</b>	<b>40</b>
2.12.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	40
2.12.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	41
<b>2.13 Secretaria de Estado da Administração Penitenciária.....</b>	<b>42</b>
2.13.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	42
2.13.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	43
<b>2.14 Junta Comercial do Estado da Paraíba – JUCEP.....</b>	<b>43</b>
2.14.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	44
2.14.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	44
<b>2.15 Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA.....</b>	<b>44</b>
2.15.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	45
2.15.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	46
<b>2.16 Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP.....</b>	<b>46</b>
2.16.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	46
2.16.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	47
<b>2.17 Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano – SEDH.....</b>	<b>47</b>
2.17.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	47
2.17.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	48
<b>2.18 Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar - PB.....</b>	<b>48</b>
2.18.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	49
2.18.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	51
<b>2.19 Secretaria de Estado da Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e tecnologia - SEIRHMCT.....</b>	<b>51</b>
2.19.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	52
2.19.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	53
<b>2.20 Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS.....</b>	<b>53</b>
2.20.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	53
2.20.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	54
<b>2.21 Fundação de Desenvolvimento da Criança e do Adolescente - FUNDAC.....</b>	<b>54</b>
2.21.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	54
2.21.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	55

<b>2.22 Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado da Paraíba - SUPLAN.....</b>	<b>55</b>
2.22.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	56
<b>2.23 Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON/PB.....</b>	<b>56</b>
2.23.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	56
2.23.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	57
<b>2.24 Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR.....</b>	<b>57</b>
<b>2.25 Companhia Docas da Paraíba - DOCAS.....</b>	<b>58</b>
2.25.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018.....	58
2.25.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019.....	59
<b>3 SECRETARIAS QUE NÃO DEMANDARAM E QUE APRESENTARAM AÇÕES DESENVOLVIDAS DURANTE O ANO DE 2018.....</b>	<b>60</b>
3.1 Ouvidoria do Projeto Cooperar-PB.....	60
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>63</b>

## APRESENTAÇÃO

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

As ouvidorias públicas a partir da promulgação da Lei 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública que trata a Constituição Federal no artigo 37, parágrafo 3º, no Governo Estadual da Paraíba foi regulamentada pelo Decreto 38.309/18, fortalecendo com esta determinação a Ouvidoria Geral do Estado e sua Rede de Ouvidorias, contribuindo de maneira decisiva para fortalecimento do controle social e da democracia participativa, assim como com a política macro de transparência pública com a criação das cartas de serviço e do conselho dos usuários, este, faltando ser nomeado seus membros pelo governador João Azevedo para poder ser devidamente instalado.

A Ouvidoria Geral do Estado recebe em média anual as demandas pelo formulário web (Sistema de Gestão Processual – SGP) correspondendo 86,14% dos acessos, já por e-mail corresponde 7,49% dos acessos, presencialmente e por carta correspondem a 0,19% e por mídia 0,009%. Dados que nos apontam para a urgência da inclusão e sistematização da Rede de Ouvidorias do Estado ao formulário web (SGP), visto que até a presente data, além da Ouvidoria Geral, compõe este sistema as Ouvidorias da Educação, Companhia de Água e Esgotos da Paraíba - CAGEPA, Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB e Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP.

Diante desta avaliação de desempenho dos trabalhos, elegemos como prioridade a capacitação e implementação do software de ouvidorias para toda rede estadual, estando já devidamente mapeado com datas previamente definidas para estas capacitações a partir do mês de fevereiro de 2019 concluindo em setembro do corrente ano, em parceria com a Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA e a Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba – ESPEP.

A entrega de relatórios, com o banco de dados aos setores públicos e à sociedade visa fortalecer, também, as boas práticas de Transparência Pública dando visibilidade a



este amplo conjunto de dados estatísticos organizados a partir da entrega dos relatórios das Ouvidorias da Rede para Ouvidoria Geral, enviando indicadores quantitativos e qualitativos, instrumentalizando à gestão formular novas e melhores políticas públicas promovendo s sua eficiência e qualidade.

A entrega do Relatório Anual aos gestores e ao Exmo. Governador do Estado, assim como, a disponibilização nos portais de transparência pública do governo segue o que dispõe a Lei Federal 13.460 no parágrafo único do seu artigo 15.

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

A seguir serão apresentados, mediante quadros, figuras e tabelas, o relatório quantitativo da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba referente ao ano de 2018. Serão também apresentados dados referentes ao quadriênio 2015-2018.

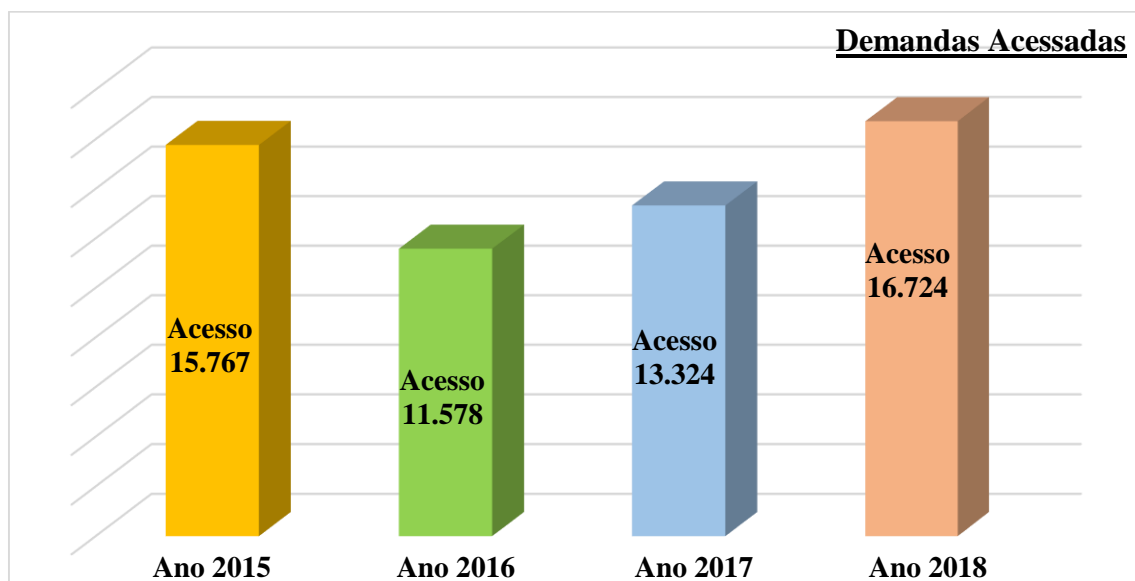
Quadro 1 – Acesso de demandas na Rede Estadual de Ouvidorias 2018 e sua resolutividade

Total de demandas acessadas no ano de 2018	Resolutividade média no ano de 2018
<b>16.724</b>	<b>85,1%</b>

Fonte: Dados da pesquisa 2018

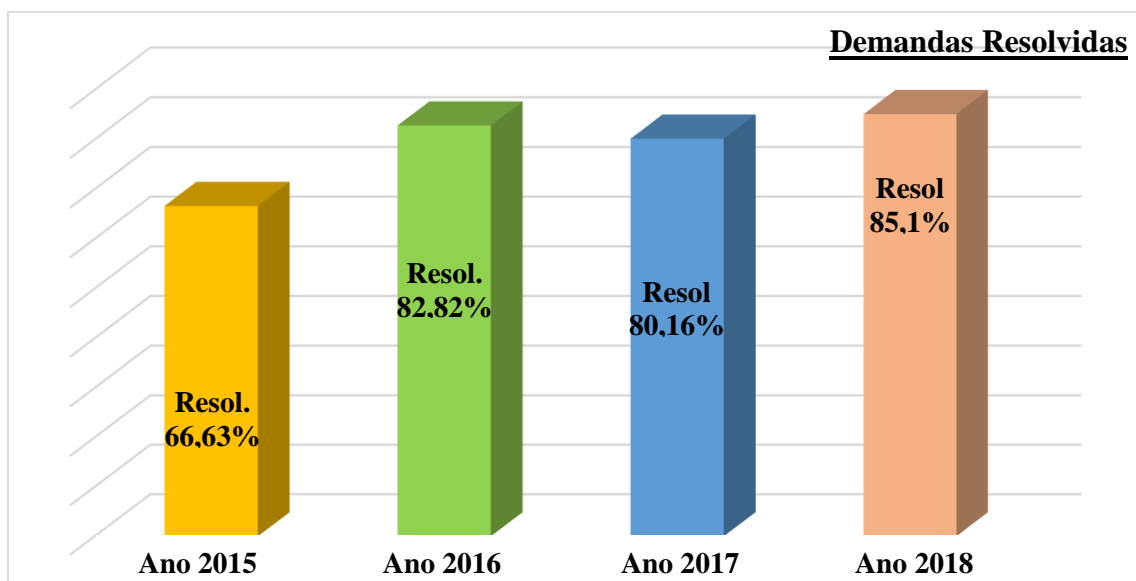
### 1.1 COMPARATIVO DO ACESSO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA NO TRIÊNIO 2016/2017/2018

Figura 1 – Acesso de demandas no triênio 2016/2017/2018



Fonte: Dados da pesquisa 2018

Figura 2 – Resolução de demandas no triênio 2016/2017/2018



Fonte: Dados da pesquisa 2018

## 1.2 AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS NO TRIÊNIO 2016/2017/2018

Quadro 2 – Acessadas das unidades do Governo do Estado mais demandadas no triênio 2016/2017/2018

Ranking	2015		2016		2017		2018	
	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demanda
1º	DETRAN - PB	3.824	Secretaria de Estado da Receita	3.342	Secretaria de Estado da Receita	3.834	Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB	5.836
2º	PB PREV	3.160	Secretaria de Estado da Saúde	2.913	Secretaria de Estado da Saúde	3.763	Secretaria de Estado da Receita	3.473
3º	Secretaria de Estado da Saúde	3.073	CAGEPA	1.235	PB PREV	1.330	Secretaria de Estado da Saúde	2.627
4º	Secretaria de Estado da Receita	1.871	PB PREV	1.167	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	895	Companhia de Água e esgotos da Paraíba - CAGEPA	1.215
5º	CAGEPA	1.642	DETRAN - PB	620	CAGEPA	824	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	1.068
6º	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	1.037	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	517	ARPB	742	Secretaria de Estado da Educação - SEE	792
7º	Secretaria de Estado da Educação - SEE	345	Secretaria de Estado da Educação - SEE	471	Secretaria de Estado da Educação - SEE	438	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado da Paraíba - IPHAEP	440
8º	Ouvidoria de Polícia - SEDS	308	ARPB	374	DETRAN	369	Universidade Estadual da Paraíba - UEPB	373

<b>9º</b>	AGEVISA	<b>141</b>	AGEVISA	<b>222</b>	Ouvidoria de Polícia - SEDS	<b>258</b>	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba - DETRAN	<b>233</b>
<b>10º</b>	Secretaria de Estado da Administração Penitenciária	<b>118</b>	Ouvidoria de Polícia - SEDS	<b>211</b>	Ouvidoria da UEPB	<b>158</b>	Ouvidoria de Polícia - SEDS	<b>201</b>

Fonte: Dados da pesquisa 2018

## 2 UNIDADES MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2018

Os quadros abaixo relatam as unidades que fazem parte da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba que obtiveram acessos de demandas no ano de 2018, sua resolutividade e, os assuntos que foram mais demandados no período de janeiro a dezembro do corrente ano. Ressalta-se que todos os dados relacionados neste relatório foram enviados pelas Ouvidorias/Correspondentes para serem sistematizados pela OGE.

### 2.1 Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
1ª	Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB	5.836	98,9%

<b>Assuntos mais acessados / CAGEPA = 518 demandas acessadas na ARPB</b>	
1º	Pedido de Informação*
2º	Cobrança Indevida
3º	Falta de Água
4º	Alto Consumo
5º	Vazamento na Rede de Esgoto
6º	Ligação de Água
7º	Erro de Leitura
8º	Religação de Água
9º	Troca de Hidrômetro
10º	Alteração cadastral
<b>Assuntos mais acessados / ENEGISA Paraíba = 4.855 demandas acessadas na ARPB</b>	
1º	Pedido de Informações*
2º	Extensão de Rede
3º	Religação Normal
4º	Ligação
5º	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura
6º	Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão
7º	Falta de Energia
8º	Suspensão Indevida do Fornecimento
9º	Cobrança por Irregularidades
10º	Relocação de Poste ou Rede Elétrica
<b>Assuntos mais acessados / ENEGISA Borborema = 463 demandas acessadas na ARPB</b>	
1º	Pedido de Informações*
2º	Atendimento Telefônico da Concessionária
3º	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura
4º	Ligação
5º	Religação Normal
6º	Extensão de Rede

<b>7º</b>	Suspensão Indevida do Fornecimento
<b>8º</b>	Desligamento a Pedido do Consumidor
<b>9º</b>	Poste em Mau Estado
<b>10º</b>	Conexão de Microgeração

Fonte: ARPB, 2018

\*Na tipologia **pedido de Informação**, são consideradas todas as ligações telefônicas de usuários que buscam algum tipo de informação e que no ato do atendimento, têm suas dúvidas esclarecidas ou suas pretensões atendidas.

### 2.1.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

#### Mês: Janeiro

- Não ocorreu nenhum evento

#### Mês: Fevereiro

- Dia 22 – FOPO - Participação na 65ª Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas. Comemoração dos 15 anos da Ouvidoria Assembleia Legislativa

#### Mês: Março

- Dia 14 – IX Encontro Anual De Ouvidorias Públicas E Privadas Da Paraíba Em Comemoração Ao Dia Do Ouvidor.

#### Mês: Abril

- Dia 12 – FOPO - Ministério Público – regulamentação da Lei 13.460/2017

#### Mês: Maio

- Dia 03 – FOPO - Hospital Santa Isabel – regulamentação da Lei 13.460/2017;7
- Participação na reunião com os analistas das distribuidoras EPB e EBO e os analistas ANEEL/TELLUS, no dia 9 de maio de 2018, na sede da TELLUS, em Brasília – DF, em cumprimento ao contrato de metas pactuado com àquela Agência Nacional.

#### Mês: Junho

- Dia 16 – Participação na 1ª Reunião do Fórum de Ouvidores do Setor Elétrico, na sede da ANEEL, em Brasília – DF, em cumprimento ao contrato de metas pactuado com àquela Agência Nacional;
- Dias 6, 7 e 8 - Participação no XVII Encontro Nacional Ouvidores do Setor Elétrico – ENOSE, em Curitiba – PR, em cumprimento ao contrato de metas pactuado com àquela Agência Nacional (conforme Ofício Circular n.º010/2018 - SMA/ANEEL.);
- Dias 14 e 15 – Participação do Encontro com as Agências Estaduais Conveniadas à ANEEL, na sede daquela Agência Nacional em Brasília-DF, em cumprimento ao contrato de metas pactuado com àquela Agência Nacional.

**Mês: Julho**

- Não ocorreu nenhum evento

**Mês: Agosto**

- Dia 09 – FOPO - Hospital Santa Isabel – Práticas de Ouvidoria

**Mês: Setembro**

- Dia 06 – FOPO - UFPB – Comemoração dos 20 anos da Criação da Ouvidoria UFPB;
- Dia 12 – Participação na 2ª Reunião do Fórum de Ouvidores do Setor Elétrico, que aconteceu na sede da ANEEL, em cumprimento ao contrato de metas pactuado com àquela Agência Nacional.

**Mês: Outubro**

- De 02 à 04 - TCE – Curso Defesa do Usuário e Simplificação

**Mês: Novembro**

- Dia 08 – FOPO - Policlínica do Cristo – Experiências de Ouvidoria

**Mês: Dezembro**

- Dia 06 – FOPO - UNIPÊ – Avaliação das atividades de 2018 e Planejamento para 2019.
- Dia 10 – FOPO - Hospital Estadual Emergência e Trauma Humberto Lucena - mesma pauta do dia 06

## 2.1.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo Prioridade/Planejamento que serão desenvolvidos/trabalhados pela Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB no ano de 2019.

- Tentar implementar, com o auxílio da OGE, o funcionamento do sistema já criado para tramitação das Solicitações de Ouvidoria, facilitando, assim, a tramitação dos processos entre a ARPB/CAGEPA;
- Treinamento a ser realizado com CAGEPA e PROCON, sobre legislação estadual do setor de saneamento, com principal ênfase para a Resolução ARPB n.º002/2010, que estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado da Paraíba;
- Treinamento interno com servidores e estagiários sobre as legislações dos serviços regulados pela ARPB, saneamento e esgotamento sanitário, gás canalizado e energia elétrica;
- Continuidade e intensificação dos processos de mediação dos usuários unidade usuária que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra



prejuízo débitos de usuários da CAGEPA, conforme prevê o Art.113, da Resolução de Diretoria da ARPB n.º002/2010;<sup>1</sup>

- Cumprimento dos Produtos pactuados com a ANEEL por meio dos respectivos contratos de metas firmados para o exercício de 2019;

## 2.2 Secretaria de Estado da Receita

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
2ª	Secretaria de Estado da Receita	3.473	99%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Nota Fiscal Eletrônica – NF-e		
2º	Legislação Tributária – ICMS		
3º	Imposto Propriedade de Veículos Automotores – IPVA Informações gerais		
4º	Orientação / Questionamento Fiscal		
5º	Trânsito de mercadorias		
6º	Substituição tributária		
7º	Cadastro de contribuintes		
8º	Legislação Tributária – IPVA		
9º	Denúncia contra contribuintes		
10º	Mercadoria retida – Correios João Pessoa		

Fonte: Secretaria de Estado da Receita, 2018

## 2.3 Secretaria de Estado da Saúde

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
3ª	Secretaria de Estado da Saúde	2.627	84,1%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Demora no atendimento		
2º	Insatisfação com o atendimento		
3º	Solicitação de melhorias na estrutura física e instalações		
4º	Demora na solicitação de cirurgias		
5º	Solicitação de vagas hospitalar		
6º	Demora na solicitação e realização de exames		
7º	Demora no resultado de exames		
8º	Recursos materiais (falta de insumos, defeito em equipamentos)		
9º	Falta de profissional		
10º	Falta de medicamentos		

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde, 2018

Tabela 1 – Hospitais mais demandados no quadriênio, 2016/2017/2018

	2015			2016			2017			2018		
	Unidade	Nº Acesso	Resolução	Unidade	Nº Acesso	Resolução	Unidade	Nº Acesso	Resolução	Unidade	Nº Acesso	Resolução
1º	Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena	1.388	74,93%	Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena	1.778	81%	Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena	1.543	79,84%	Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena	810	82%
2º	Hospital Regional de Sousa	437	99,77%	Hospital Regional de Cajazeiras	233	100%	Secretaria Estadual de Saúde - PB	614	52,11%	Hospital Regional Wenceslau Lopes – Piancó	450	100%
3º	Hospital Regional de Cajazeiras	258	100%	Secretaria Estadual de Saúde - SES	197	44%	Hospital Geral de Mamanguape	220	87,72%	Maternidade Frei Damião	343	90,1%
4º	Secretaria Estadual de Saúde - SES	215	77,21%	Hospital Infantil Arlinda Marques	189	50%	Hospital Regional de Cajazeiras	219	100%	Complexo Hospitalar Clementino Fragas	192	86,98%
5º	Hospital Universitário Clementino Fraga Filho	171	67,25%	Complexo de Saúde de Guarabira	159	99%	Complexo Hospitalar Clementino Fragas	176	100%	Ouvidoria da SES Cabedelo	158	41,14%
6º	9º Gerência Regional de Saúde	162	100%	Complexo Hospitalar Clementino Fraga	148	55%	Hospital Infantil Arlinda Marques	127	81,88%	Hospital Infantil Arlinda Marques	152	56,58%
7º	Hospital Regional de Patos	129	100%	Hospital Regional de Patos	109	96%	Hospital Regional de Patos	117	94%	Hospital Regional de Pombal	133	100%
8º	Hospital Infantil Arlinda Marques	113	62,83%	Hemocentro	48	94%	Hospital Regional de Pombal	116	100%	Hospital Regional de Picuí	112	98,21%
9º	Hospital Regional de Piancó	51	Ñ	9º Gerência Regional de Saúde	31	100%	Hospital Regional Wenceslau Lopes - Piancó	112	100%	Hospital Regional de Cajazeiras	72	72,22%
	Hemocentro da Paraíba		100%							Hospital Metropolitano Dom José Maria Pires	63	88,88%
10º	Hospital da Polícia Militar General Edson Ramalho	47	100%	Maternidade Frei Damião	19	95%	Hospital Regional de Sousa	100	88%	Hospital Regional de Mamanguape	57	100%
11º	Maternidade Frei Damião	43	88,37%	1º Gerência Regional de Saúde	2	100%	Secretaria Municipal de Queimadas	96	72%	Hospital da Polícia Militar da Paraíba	27	77,78%
12º	1º Gerência Regional de Saúde	4	75%	-	-	-	Frei Damião	94	100%	Hemocentro da Paraíba	23	100%

	Hospital Regional de Guarabira		100%	-	-	-				Hospital e Maternidade Sinhá Carneiro	22	100%
13º	-	-	-	-	-	-	Complexo de Saúde de Guarabira	84	99	Unidade de Pronto Atendimento de Cajazeiras - PB	13	100%
14º	-	-	-	-	-	-	9º Gerência Regional de Saúde	43	100%	-	-	-
15º	-	-	-	-	-	-	Hemocentro da Paraíba	33	94%	-	-	-
16º	-	-	-	-	-	-	Hospital Regional Edson Ramalho	24	83,3%	-	-	-
17º	-	-	-	-	-	-	Hospital e Maternidade Sinhá Carneiro – Santa Luzia	22	59%	-	-	-
18º	-	-	-	-	-	-	Hospital Infantil Noaldo Leite - Patos	12	99%	-	-	-

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde, 2016/2017/2018

### 2.3.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

#### **Mês: Janeiro**

- Treinamento sobre indicadores em saúde.

#### **Mês: Fevereiro**

- 65ª Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – FOPO.

#### **Mês: Março**

- IX Encontro Anual de Ouvidorias Públicas e Privadas da Paraíba em comemoração ao dia do Ouvidor – FACENE/FAMENE.
- II Semana de Transparência Pública e Combate a Corrupção – Prefeitura Municipal de João Pessoa.
- I Seminário de Compliance para a Administração Pública Estadual da Paraíba (sensibilização para implantação do Programa de Integridade promovido pelo Conselho de Transparência Pública e Combate a Corrupção (CTPCC)).
- 66ª Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – FOPO.

#### **Mês: Abril**

- IX Encontro Anual de Ouvidorias Públicas e Privadas da Paraíba em comemoração ao dia do Ouvidor – FACENE/FAMENE.
- 67ª Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – FOPO.

#### **Mês: Maio**

- 68ª Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – FOPO.

#### **Mês: Julho**

- Primeira Semana de Controle Interno e Regulamentação da Lei Federal 13.460/2018 – ESPEP.

#### **Mês: Agosto**

- 69ª Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – FOPO.

#### **Mês: Setembro**

- Solenidade de 20 anos da criação da Ouvidoria da UFPB.
- 70ª Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – FOPO.
- Curso de Capacitação em Ouvidoria Pública promovido pela Ouvidoria Geral do Estado-PB.

#### **Mês: Outubro**

- 71ª Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – FOPO.

**Mês: Novembro**

- 72ª Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – FOPO.

**Mês: Dezembro**

- VII Encontro de Avaliação e Planejamento da Rede de Ouvidorias do Estado – Auditório do Hospital de Trauma Senador Humberto Lucena.
- 73ª Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – FOPO.

## 2.3.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

- Promover maior divulgação da Ouvidoria junto aos pacientes e acompanhantes, bem como colaboradores.
- Otimizar a interação entre os colaboradores dos hospitais e a Ouvidoria.
- Concluir o Curso de Certificação em Ouvidoria oferecido pelo PROFOCO (programa de Formação Continuada em Ouvidoria).

## 2.4 Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
4ª	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA	1.215	98%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Serviços comerciais		
2º	Serviços de água		
3º	Revisão de fatura		
4º	Falta de água		
5º	Serviços de esgotos		
6º	Vazamento de água		
7º	Reposição de pavimento		
8º	Denúncias		
9º	Reclamação call center		
10º	Reiteração da ouvidoria		

Fonte: CAGEPA, 2018

## 2.4.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

**Mês: Março**

- Reunião anual Facene-Famene de Ouvidorias

**Mês: Abril**

- Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias-FOPO

**Mês: Junho**

- LXI Reunião do Fopo

**Mês: Agosto**

- Seminário de Ouvidoria Pública

**Mês: Dezembro**

- Encontro Anual de Avaliação e Planejamento da OGE 2017

**2.5 Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE**

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada
5ª	Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE	1.068
Assuntos mais acessados		
1º	Acúmulo de cargo público.	
2º	Dificuldade em agendamento para emissão de RG.	
3º	Falta de medicamento.	
4º	Atendimento em hospitais (marcação de cirurgias).	
5º	Atendimento ao público nas Casas da Cidadania.	
6º	Telefone das Casas da Cidadania não atendem.	
7º	Segurança pública.	
8º	Má gestão escolar.	
9º	Mau funcionamento de hospitais.	
10º	Uso indevido de veículo oficial.	

Fonte: Ouvidoria Geral do Estado – OGE, 2018

**OBS I:** Em relação as informações do Quadro 01, ressaltamos que as demandas acessadas através da Ouvidoria Geral do Estado em 2018, assim como em anos anteriores, foram encaminhadas as respectivas secretarias e órgãos e monitoradas sua tramitação, ficando o grau de resolutividade de competência das Ouvidorias que compõe a rede.

**2.5.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018****Mês: Janeiro**

- Recebimento de dados da Rede de Ouvidorias.
- Sistematização dos dados da Rede de Ouvidorias para formulação do relatório anual 2018.
- Capacitação de ouvidores(as) em políticas de ouvidoria pública.

**Mês: Fevereiro**

- Visita técnica a Ouvidoria da Polícia Militar-PB.
- Reunião de implantação do Sistema de Ouvidoria na ARPB.
- Reunião de implantação do Sistema de Ouvidoria na CAGEPA.
- Reunião técnica com a equipe da ouvidoria da Secretaria de Saúde.

- Seminário sobre ouvidoria pública com a equipe da Ouvidoria de Polícia.
- 1ª Reunião técnica com a direção do Hospital Metropolitano Dom José Maria Pires.
- Reunião do FOPO – Aniversário da Criação da Ouvidoria da Assembleia.

### **Mês: Março**

- Reunião do Conselho de Transparência Pública e Combate a Corrupção.
- I Seminário de Compliance para Administração Estadual da Paraíba.
- Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias (vídeo conferência).
- Comemoração do Dia Nacional do Ouvidor(a) 16/03 – Diálogo sobre sistemas e demandantes.
- Reunião técnica na CODATA – ajustes no software e no Portal da Cidadania.
- Participação no Orçamento Democrático – Campina Grande.

### **Mês: Abril**

- Capacitação em Ouvidoria Pública para os representantes dos batalhões e companhias independentes com a Ouvidoria de Polícia.
- Reunião no Hospital Metropolitano dom José Maria Pires com a diretora Dra. Roberta Abath, com o diretor técnico Júnior Souto Jácome e todas as diretorias e setores do hospital.
- Reunião do Conselho de Transparência.

### **Mês: Maio**

- Reunião técnica no DETRAN-PB.
- Ouvidoria itinerante na VII Feira das Mulheres Artesãs.
- Participação no Orçamento Democrático – Taperoá e Solânea.

### **Mês: Junho**

- Apresentação do Programa Paraíba Transparente pelo governador Ricardo Coutinho, e regulamentação da Lei 13.460/2018 através do Decreto Estadual 38.309/18.

### **Mês: Julho**

- Apresentação da Lei 13.460 dentro da programação da I Semana da Controladoria para ouvidores(a) da rede e correspondentes do SIC.
- Reunião técnica na LOTEPE.
- Posse do Dr. Doriel Gouveia como Ouvidor do Ministério Público-PB.

### **Mês: Agosto**

- Reunião técnica com a equipe da OGE para discussão do impacto da Lei 13.460 sobre as denúncias anônimas.
- Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias.

**Mês: Setembro**

- Curso de capacitação continuada para os ouvidores(as) da rede no Hospital de Trauma Senador Humberto Lucena.
- Reunião do Conselho de Transparência.

**Mês: Outubro**

- Reunião técnica com a equipe da OGE com a CODATA – Fluxo para relatórios quantitativos e qualitativos.

**Mês: Novembro**

- Reunião do FOPO.
- Reunião com os ouvidores do Corpo de Bombeiros e do Instituto de Assistência à Saúde do Servidor – IASS.
- Planejamento para o VII Encontro de Avaliação e Planejamento da Rede de Ouvidorias do Estado.

**Mês: Dezembro**

- VII Encontro de Avaliação e Planejamento da Rede de Ouvidorias do Estado.
- Reunião do FOPO.

## 2.5.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

- Implantação do software de ouvidorias em toda a rede estadual.
- Planejamento das ações de implantação do software com início em fevereiro de 2019 e conclusão em setembro do corrente ano.
- Implantação dos relatórios qualitativos no software da OGE pela CODATA.
- Espaço físico adequado para Ouvidoria Geral do Estado que tenha visibilidade para o cidadão(ã) e acessibilidade.
- Capacitações continuadas em ouvidoria pública para os servidores indicados para responderem pela ouvidoria nas secretarias e órgãos do governo.
- Entrega do relatório 2018 para o Exmo. Governador do Estado da Paraíba, e disponibilizá-lo no portal da Ouvidoria.
- Participação no Fórum Paraibano de Ouvidorias.
- Participação nas plenárias do Orçamento Democrático (Ouvidorias itinerantes).
- Participação na Rede Nacional de Ouvidorias.

## 2.6 Secretaria de Estado da Educação - SEE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
6ª	Secretaria de Estado da Educação - SEE	792	38%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Má gestão escolar		



2º	Má conduta de funcionário público
3º	Assédio moral
4º	Falta de merenda
5º	Infraestrutura da escola ruim
6º	Acúmulo de cargo
7º	Descumprimento de carga horária de aula
8º	Bullying
9º	Falta de pagamento de salário de servidor
10º	Pedido de revisão de prova final

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2018

Tabela 2 – Escolas mais demandadas em 2018

Ranking	Escolas
1º	EEEFM Escritor Horácio De Almeida
2º	EEEFM Papa Paulo VI / Lyceu Paraibano
3º	EEEM Doutor Elpídio De Almeida/ EEEF Professora Argentina Pereira Gomes / EEEFM Padre Hildon Bandeira
4º	CENTRO Profissionalizante Deputado Antônio Cabral - CPDAC / EEEF Castro Pinto
5º	EEEFM Padre Ibiapina / EEEFM José Lins Do Rego/ EEEFM Renato Ribeiro / EEEFM Professor Jose Baptista De Melo Coutinho
6º	EEEF João Caetano
7º	EEEFM Dom José Maria Pires
8º	EEEF Coriolano De Medeiros
9º	Instituto Dom Aduino
10º	EEEFM Jovelina Gomes

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2018

Tabela 3 – Regionais de Ensino mais demandadas em 2018

Ranking	Regionais de Ensino
1º	1ª Regional de Ensino
2º	3ª Regional de Ensino
3º	2ª Regional de Ensino
4º	5ª Regional de Ensino
5º	9ª Regional de Ensino
6º	6ª Regional de Ensino
7º	12ª Regional de Ensino
8º	7ª Regional de Ensino
9º	13ª Regional de Ensino
10º	14ª Regional de Ensino

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2018

## 2.6.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

**Mês: Janeiro**

- Recesso

**Mês: Fevereiro**

- Reunião do FOPO na Assembleia Legislativa

**Mês: Março**

- IX Encontro Anual de Ouvidorias Públicas e Privadas da Paraíba

**Mês: Abril**

- Reunião do FOPO - Regulamentação da Lei 13.460/2017

**Mês: Maio**

- Reunião do FOPO - continuidade da discussão sobre a Lei 13.460/2017

**Mês: Junho**

- Nenhuma ação desenvolvida

**Mês: Julho**

- Recesso

**Mês: Agosto**

- 70ª reunião do FOPO

**Mês: Setembro**

- Discussão das práticas dos Ouvidores

**Mês: Outubro**

- Curso oferecido pela CGU sobre "Defesa do usuário e simplificação"

**Mês: Novembro**

- Reunião do FOPO - apresentação da experiência da Ouvidoria de saúde municipal

**Mês: Dezembro**

- Encontro Anual de Avaliação e Planejamento da OGE 2018.

## 2.6.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Secretaria da Educação no ano de 2019.

- Aprofundamento sobre o que é um serviço de Ouvidoria para os setores internos da Secretaria da Educação;
- Formalização de reuniões periódicas dentro da estrutura administrativa da Secretaria para difusão do trabalho de Ouvidoria;
- Sensibilização dos servidores públicos da educação estadual a respeito do trabalho de Ouvidoria;
- Formalização de uma normativa interna com o fim de padronizar os fluxos dos processos e maneiras de atendimentos dentro da Ouvidoria;
- Ampliar a gama de assuntos a serem lidados pela Ouvidoria da Educação com o fim de conseguir abarcar os temas advindos da Secretaria Executiva de Ciência e Tecnologia;
- Impressão de material de divulgação da Ouvidoria da Educação para distribuição nas escolas estaduais;
- Aperfeiçoamento do *site* da Ouvidoria da Educação na página da Secretaria de Educação Estadual tornando-o mais orgânico e de fácil acesso;
- Capacitação dos Ouvidores Assistentes no curso de mediação para implantação da prática de entremeio nos assuntos que lhes sejam cabíveis;
- Ampliação da Ouvidoria da Educação com a extensão do órgão à 1ª Regional de Ensino; e
- Criação de um projeto educativo nas escolas estaduais levando aos alunos da rede pública o conhecimento sobre Ouvidoria.
- Criação de um Regimento Interno para a Secretaria da Educação capaz de definir quais os setores da Pasta, o que cada um faz, bem como sua hierarquia, fixação de prazos, horários e qual o curso correto dos processos para o adequado fornecimento do serviço.
- Aplicação periódica de cursos de reciclagem dos servidores. É necessário até para que eles compreendam a imprescindibilidade da obediência à padronização das tarefas, haja vista que tal falta de ajustamento abre margem para desvirtuamento do processo.
- Disposição de um advogado para trabalhar dentro de gerências estratégicas, haja vista que um olhar jurídico prévio sobre os atos administrativos pode motivar uma brusca queda de complicações.

## 2.7 Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado da Paraíba - IPHAEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
7ª	IPHAEP	440	98,4%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Análises de projetos de intervenção em imóveis		
2º	Denúncias e Fiscalizações		
3º	Classificação de Imóveis quanto ao grau de preservação		

4º	Solicitação para tombamentos
5º	Análises de projetos de intervenção em imóveis
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: IPHAEP, 2018

### 2.7.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

#### Mês: Janeiro

- Reunião para estudo de financiamento do BNDS.
- Reunião para organização da IV Semana do Patrimônio e 2ª Edição do Informativo Parahyba.
- Formação com as Servidoras do IPHAEP Campina Grande.
- Viagem de vistoria para Fazenda do Barão do Abiaí e Igrejas em Taquara.
- Elaboração do Projeto de Educação Patrimonial nos 16 Municípios com Centro Histórico Tombado.
- Vistoria e embargo da reforma irregular na Praça da Matriz na cidade de Mamanguape.
- Atividade externa de pesquisa do Núcleo sobre o "Perfil Etnográfico do Baixo Tambaú".
- Arte e divulgação do Debate a ser promovido pelo do Núcleo de Antropologia Visual do IPHAEP com o tema: "Perfil Etnográfico do Baixo Tambaú".

#### Mês: Fevereiro

- Reunião CAE e CAHAC para a construção estética e intelectual do Memorial;
- Elaboração do material didático para ser usado pelo Professor da Educação Básica no Projeto: Educação Patrimonial: Aprendendo a preservar a minha história nos 16 municípios com Centro Histórico tombado pelo IPHAEP;
- Envio dos ofícios para as cidades referentes ao Projeto: Educação Patrimonial: Aprendendo a preservar a minha história nos 16 municípios com Centro Histórico tombado pelo IPHAEP;
- Reunião com a Secretaria da Mulher sobre o mês da Mulher;
- Elaboração da Arte, contatos e ofícios para o primeiro fórum do ano referente ao mês da Mulher;
- Reunião com a Equipe de Teatro de Bonecos referentes ao calendário de datas para formação;
- Formação com a equipe de Teatro de Bonecos;
- Treinamento com a Equipe da CODATA para a utilização do software de processos;
- Organização do Debate sobre o Perfil Etnográfico do Baixo Tambaú;
- Elaboração de todas as formações por cidade, o total de 16 formações personalizadas por cidade.

- Levantamento fotográfico do Centro Histórico de João Pessoa nos dias 11, 12 e 13 de fevereiro para Formação com os Lojistas, atendendo à solicitação do Ministério Público quanto a correção das Placas, letreiros e toldos usados no comércio do Centro Histórico totalizando **408 fotografias** referente aos imóveis;
- Formação com os Comerciantes e Lojistas do Centro Histórico para orientação sobre as placas, letreiros e toldos.

### Mês: Março

- Reunião na Escola IEP sobre a organização do Fórum;
- Reunião no Palácio da Redenção para organização da Inauguração do parque Linear Parahyba II;
- Reunião com a Escola Dom Adauto para ação do Núcleo sobre os Ciganos;
- Elaboração do texto para Plaquete sobre Etnografia no Baixo Tambaú;
- Fórum de Ciência e Cultura - Escrita feminina;
- Entenda o Patrimônio - Projeto Pintando e Aprendendo na Inauguração do Parque Linear Parahyba II - Bessa;
- Reunião em Pilar sobre a Situação da Cadeia Pública;
- Atividade do dia da Mulher;
- Processo 0337 2017 sobre as alterações na Igreja São Sebastião em Patos;
- Estudo para o Parecer referente ao Tombamento do Esporte Clube Cabo Branco, Estação Ciência e Ponte dos Arcos;
- Elaboração de Cartilha para Pintar do Projeto Pintando e Aprendendo do Parque Parahyba II;
- Adequação da logomarca, folder e imagens do projeto Caravana Ariano Suassuna: Patrimônio Nosso;
- Levantamento fotográfico do Parque Linear Parahyba II para confecção das Cartilhas.

### Mês: Abril

- Reunião no Espaço cultural referente à oficina no Conde;
- Articulação com a Escola do Carmo Miranda para a ação do Núcleo sobre os Ciganos;
- Preparação de slides para Audiência do Cine Capitólio;
- Preparação de material didático referente à citações e referências para disponibilizar para a equipe do UNIPÊ que está fazendo o levantamento do inventário;
- Levantamento fotográfico das Pichações no Baixo Tambaú;
- Trabalho de escrita contínuo referente a Plaquete do Baixo Tambaú;
- Elaboração do primeiro pré-projeto da Semana do Patrimônio;
- Preparação de arte, cerimonial e roteiro da Ação referente ao Dia Nacional do Cigano;
- Estudos de Tombamento Ponte dos Arcos e Estação Cabo Branco;
- Caravana Patrimônio Nosso - Ação em Alagoa Grande;
- Caravana Patrimônio Nosso - Ação em Bananeiras;
- Formação na Turma de Turismo da UFPB.

**Mês: Maio**

- Parecer Conjunto Arquitetônico do Esporte Clube Cabo Branco;
- Levantamento fotográfico do Esporte Clube Cabo Branco para Parecer;
- Levantamento fotográfico do Baixo Tambaú;
- Levantamento fotográfico de Areia para elaboração do Informativo Parahyba;
- Formação com alunos do Ensino Fundamental em Manaíra na Escola Municipal Nazinha Barbosa;
- Oficina no Conde para elaboração do Inventário Participativo.
- Ação da Caravana Ariano Suassuna: Patrimônio Nosso - Mamanguape;
- Ação da Caravana Ariano Suassuna: Patrimônio Nosso - Remígio;
- Elaboração do Fórum sobre o Dia do Cigano, cancelado devido à greve.

**Mês: Junho**

- Fórum sobre Arte de rua no Baixo Tambaú na Galeria Urbanarts;
- Palestras Educacionais sobre o Bairro de Mangabeira no CEHAP para alunos(as) da Educação básica no bairro de Mangabeira;
- Trabalho de Educação Patrimonial infantil com o Projeto "Pintando e Aprendendo" na Praça do Coqueiral no aniversário de Mangabeira;
- Estudos para tombamento de Cabaceiras/PB;
- Parecer sobre a Ponte dos Arcos 0120 2014;
- Levantamento fotográfico da Santinha de Cabedelo e de Areia para o Informativo Parahyba;
- Finalização da Plaquete da pesquisa sobre a Arte de Rua no Baixo Tambaú;
- Elaboração do material para os expositores do memorial;
- Elaboração do Fórum sobre a Fábrica Tiriri em Julho;
- Educação Patrimonial no Curso de Turismo da UFPB.

**Mês: Julho**

- Fórum "Arqueologia Industrial: as ruínas da fábrica de cimento de Tiriri"
- Caravana Ariano Suassuna: Patrimônio Nosso em Sousa;
- Finalização do Jornal do IPHAEP;
- Finalização das Artes do Memorial;
- Levantamento de Estudos referentes ao Casarão de Salgado de São Félix, Orfanato Dom Ulrico, Fazenda Experimental de Alagoinha, Estação Cabo Branco e Imóvel onde funciona hoje o DER;
- Contribuição na Ata do Compec;
- Finalização da Arte da Plaquete;
- Planejamento: Semana do Patrimônio.

**Mês: Agosto**

- Parecer do Casarão de Salgado de São Félix 0119 2014
- Parecer do Orfanato Dom Ulrico
- Estudo do Parecer referente a Estação Cabo Branco e ao Prédio do DER
- Vistoria à Estação Baleeira para instrução do parecer referente ao tombamento das ruínas;
- Palestra e Oficina em Umbuzeiro;
- Palestras para alunos da Educação Básica do Colégio EPAC - Eja (Noite) e Ensino Médio (Manhã);
- Vistoria ao Leprosário para instrução do parecer;
- Elaboração do material referente a ação do Núcleo sobre Coxixola.

**Mês: Setembro**

- Elaboração de texto sobre o Incêndio que destruiu o Museu Nacional;
- Reunião com a UFCG e Equipe do Conselho de patrimônio de Itabiana;
- Entrevista para TV Tambaú sobre o Incêndio no Museu Nacional;
- Participação no Evento de Assinatura da Entrega da Casa onde Morou João Pessoa para início das obras de requalificação do Procon;
- Participação do IPHAEP na Primeira Feira de Livros do Vale do Mamanguape com a palestra "Caminhos dos Portugara";
- Participação do Iphaep com Ação de Educação patrimonial na II Semana de Patrimônio Cultural de Itabiana;
- Parecer 0316/2017 referente ao tombamento da Estação Cabo Branco;
- Estudos para o tombamento do DER 0044 2018;
- Elaboração da Cartilha dos Bombeiros parte da CAHAC, direcionada à CAE para finalização;
- Elaboração da Cartilha para comemoração de aniversário do Parque Linear Parahyba I;
- Ação do Núcleo de Antropologia Visual: "Coxixola, sim senhor!" na Livraria do Luiz;
- Adaptação e ajustes no Projeto da Semana do patrimônio 2018.

**Mês: Outubro**

- Ação do Núcleo: Antropologia e Memória: Padre Azevedo, o inventor da máquina de escrever;
- Educação patrimonial em Araruna: A identidade para além da pedra e cal;
- Reunião no Hotel globo junto à Copac e diversos interessados sobre o Centro Histórico;
- Elaboração das Artes referente ao Banner da Semana do Patrimônio;
- Elaboração de estudos referentes ao parecer 000 141 2018 referente ao Cruzeiro Bicentenário da Igreja Católica;
- Confecção de todas as minutas de Ofício para organização da Semana do Patrimônio e ações do Projeto;
- Ação de Educação patrimonial sobre Acervo e Convênio da UFPB no curso de Arquivologia.

**Mês: Novembro**

- Audiência Pública em Itabaiana em 09 de novembro de 2018;
- Roda de Conversa em São João do Cariri na IV Semana do Patrimônio Cultural da Paraíba;
- Assinatura do Convenio e Apresentação de Resultados na IV Semana do Patrimônio Cultural da Paraíba;
- Lançamento do Memorial José Rodrigues de Carvalho na IV Semana do Patrimônio Cultural da Paraíba;
- Lançamento da 3ª Edição do Informativo Parahyba na IV Semana do Patrimônio Cultural da Paraíba.

**Mês: Dezembro**

- Ação do Núcleo de antropologia Visual do IPHAEP: "intervenções de grafiteiros e pichadores em Sítios Históricos Urbanos" na Livraria do Luiz;
- Entenda o Patrimônio na Inauguração de Ruas do Alto do Mateus;
- Entenda o Patrimônio na Inauguração da outra parte do Parque Bodocongó em Campina Grande (elaboração das cartilhas);
- Visita técnica à Serra da Raiz;
- Visita técnica à Cabaceiras;
- Estudos sobre obra irregular na Paróquia de São Sebastião.

**2.8 Universidade Estadual da Paraíba- UEPB**

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
<b>8ª</b>	<b>Ouvidoria da Universidade estadual da Paraíba - UEPB</b>	<b>373</b>	<b>90%</b>
<b>Assuntos mais acessados</b>			
<b>1º</b>	Pedido de informação (e-mail e telefone)		
<b>2º</b>	Reclamação (e-mail e presencial)		
<b>3º</b>	Denúncias (e-mail e presencial)		
<b>4º</b>	Sugestões (e-mail)		
<b>5º</b>	Elogios (e-mail e telefone)		
<b>6º</b>	-		
<b>7º</b>	-		
<b>8º</b>	-		
<b>9º</b>	-		
<b>10º</b>	-		

Fonte: Ouvidoria UEPB, 2018

**2.8.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018****Mês: Janeiro**

- Reunião de Equipe para elaboração do Planejamento Estratégico 2018



**Mês: Fevereiro**

- Relatório Descritivo apresentado ao CONSUNI

**Mês: Março**

- Treinamento de novos assistentes da Ouvidoria. Contatos internos com a PROPLAN, PROCURADORIA GERAL e CTIC buscando melhorar o fluxo de respostas das demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral.

**Mês: Abril**

- Greve de Servidores Técnicos Administrativos. A Ouvidoria Geral manteve o seu expediente em horários especiais, funcionando todos os dias da semana.

**Mês: Maio**

- Greve de Servidores Técnicos Administrativos. A Ouvidoria Geral manteve o seu expediente em horários especiais, funcionando todos os dias da semana.

**Mês: Junho**

- Greve de Servidores Técnicos Administrativos. A Ouvidoria Geral manteve o seu expediente em horários especiais, funcionando todos os dias da semana.

**Mês: Agosto**

- Greve de Servidores Técnicos Administrativos. A Ouvidoria Geral manteve o seu expediente em horários especiais, funcionando todos os dias da semana.

**Mês: Setembro**

- Participação na Implantação da Primeira Rede Iberoamericana de Ouvidorias Universitárias em Córdoba – Argentina. (Única Universidade Estadual do Brasil convidada). Palestra sobre a influência do Machismo enquanto cultura de poder.

**Mês: Outubro**

- Retorno ao expediente normal com o fim da greve dos Técnicos Administrativos.

## 2.8.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria da Universidade estadual da Paraíba - UEPB no ano de 2019.

- Reunião Setorial em todos os Campis da IES com oficinas de trabalho. Apresentação da nova lei do usuário e as políticas públicas adotadas pela Ouvidoria Geral.

- Reunião com Diretores de Centro, Coordenadores de Curso, Chefes de Departamento, Professores e Técnicos Administrativos.
- Reunião com Discentes e exposição de Políticas Públicas em face da lei do usuário e como acessar os direitos sem deixar de observar os deveres.
- Reunião e realização de oficinas de trabalho com os setores meios da IES, indicando formas otimizadas na melhoria do atendimento ao público.
- Encaminhamento a Direção Geral da IES sugestões sobre programa de capacitação para servidores eleitos que desempenharão cargos administrativos, consistindo: Direção de Centro, Coordenação de Curso, Chefia de Departamento, Secretaria de Curso e Assessorias Técnicas.
- Campanha de Divulgação sobre o papel da Ouvidoria Geral com a distribuição de Folder e Aplicação de Pesquisa de Campo junto a Servidores e Estudantes com o objetivo de buscar um perfil de como se vê a IES no presente e como se pretende construir uma IES mais eficiente.
- Realização de Curso e Treinamento de Pessoal.

## 2.9 Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
9ª	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB	233	54,04%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Mau atendimento.		
2º	Falta de atendimento telefônico.		
3º	CRLV 2017 emitido com pendência de pagamento de IPVA.		
4º	Demora no atendimento personalizado.		
5º	Sistema fora do ar.		
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: DETRAN – PB, 2018

### 2.9.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

#### Mês: Fevereiro

- Encontro do FOPO

#### Mês: Março

- Encontro do FOPO
- Curso de introdução a Gestão de Processos - ENAP

**Mês: Abril**

- Encontro do FOPO

**Mês: Maio**

- Encontro do FOPO

**Mês: Junho**

- Encontro do FOPO
- Curso sobre acesso a informação

**Mês: Julho**

- Encontro do FOPO

**Mês: Agosto**

- Encontro do FOPO

**Mês: Setembro**

- Encontro do FOPO

**Mês: Outubro**

- Encontro do FOPO
- Curso sobre Defesa do Usuário e Simplificação.

**Mês: Novembro**

- Encontro do FOPO

**Mês: Dezembro**

- Encontro do FOPO
- Encontro Avaliação OGE

### 2.9.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pelo Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB no ano de 2019.

- Confecção de material gráfico de divulgação do setor.
- Programar calendário de visitas nas demais unidades do órgão.
- Elaborar formulário para pesquisa de satisfação.
- Participar de algumas das reuniões do Orçamento Democrático.

## 2.10 Ouvidoria de Polícia - SEDS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
10ª	Ouvidoria de Polícia - SEDS	201	32 %
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Outras denúncias contra policiais		
2º	Abuso de Autoridade		
3º	Deficiência do Serviço Policial		
4º	Outros tipos de violência física		
5º	Reclamação		
6º	Outros Crimes ou contravenção		
7º	Faltas e crimes denunciados por policiais		
8º	Sugestão		
9º	Solicitação de Segurança Pública		
10º	Infração disciplinar		

Fonte: Ouvidoria de Polícia – SEDS, 2018

### 2.10.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

#### Mês: Janeiro

- Recesso/Reunião

#### Mês: Fevereiro

- Reuniões de Monitoramento GGI.
- 65º Reunião do FOPO, Comemoração do Aniversário de 15 anos da criação da Ouvidoria da Assembleia Legislativa da Paraíba, na própria Ouvidoria da Assembleia Legislativa, no dia 22 de fevereiro de 2018.

#### Mês: Março

- Reuniões de Monitoramento GGI.
- 66º Reunião do FOPO, Comemoração do Dia do Ouvidor, na Ouvidoria da Facene/Famene, no dia 14 de março de 2018.

#### Mês: Abril

- Reuniões de Monitoramento GGI.
- 67º Reunião do FOPO, Discussão da Lei 13.460/2017, na Ouvidoria do Ministério Público da PB, no dia 12 de abril de 2018.

#### Mês: Maio

- Reuniões de Monitoramento GGI.
- 68º Reunião do FOPO, continuação da Discussão da Lei 13.460/2017, na Ouvidoria do Ministério Público da PB, no dia 03 de maio de 2018.

**Mês: Junho**

- Participação no Seminário de Segurança Pública, em Brasília, nos dias 12 à 15 de junho de 2018.
- Participação de Reunião da SEDS, no CEPM, no dia 28 de junho de 2018.
- Reuniões de Monitoramento GGI.

**Mês: Julho**

- RECESSO/REUNIÃO
- Participação do Curso sobre Mediação Social de Conflitos, promovido pelo Ministério dos Direitos Humanos em parceria com a Prefeitura Municipal de João Pessoa, na Estação Cabo Branco, no dia 27 de julho de 2018.
- Participação da Solenidade de posse do Coordenador Geral do FOPO, Dr. Doriel Veloso Gouveia, Biênio 2018/2020, no Ministério Público da PB, no dia 30 de julho de 2018.
- Participação de evento comemorativo aos 90 anos da Polícia Rodoviária Federal, no Auditório da Sede dos CORREIOS-ECT, no dia 31 de julho de 2018.

**Mês: Agosto**

- Reunião com a Tenente-Coronel Valtânia, na Ouvidoria da Polícia Militar, no dia 01 de agosto de 2018.
- Reunião de Instrução com o Ouvidor da Polícia Militar, no dia 03 de Agosto de 2018.
- 69º Reunião do FOPO, Discussão sobre as práticas do Ouvidor, na Ouvidoria do Hospital Santa Isabel, no dia 09 de agosto de 2018.
- Participação no 12º Encontro do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, em Brasília, nos dias 20 a 22 de agosto de 2018.
- Participação do Programa Papo Resposta, no Rio de Janeiro, nos dias 27 a 31 de agosto de 2018.
- Reuniões de Monitoramento GGI.

**Mês: Setembro**

- Convite solenidade de comemoração dos 20 anos de criação da ouvidoria da UFPB, em João Pessoa, no dia 06 de setembro de 2018.
- 70º Reunião do FOPO, Comemoração do Aniversário de 20 anos de criação da Ouvidoria da UFPB, na Ouvidoria da UFPB, no dia 06 de setembro de 2018.
- Reuniões de Monitoramento GGI.

**Mês: Outubro**

- Reuniões de Monitoramento GGI.
- 71º Reunião do FOPO, Curso Defesa do Usuário e Simplificação, oferecido pelo CGU/OGU/DF em parceria com a CGU/PB, nos dias 02 a 04 de outubro de 2018.

**Mês: Novembro**

- Participação no 73º Reunião do FOPO, na Policlínica Municipal do Cristo, no dia 08 de novembro de 2018.
- Participação do lançamento do livro jurídico: "VADE MECUM MILITAR DO ESTADO DA PARAÍBA", no Auditório do Centro de Educação da PMPB, no dia 08 de novembro de 2018.
- 72º Reunião do FOPO, no CAIS do Cristo, no dia 08 de novembro de 2018.
- Participação da solenidade de concessão de condecorações, entrega de novas viaturas e do blindado "Ulysses I", na Praça Pedro Américo, no dia 14 de novembro de 2018.
- Reuniões de Monitoramento GGI.

**Mês: Dezembro**

- Participação da 1ª Reunião do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP), em Brasília, nos dias 05 e 06 de dezembro de 2018.
- VII Reunião de Avaliação 2018 e Planejamento Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019, no dia 10 de Dezembro de 2018.
- Reunião Extraordinária De Monitoramento Da Segurança Pública 21 De Dezembro.
- Reuniões de Monitoramento GGI.

## 2.10.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria de Polícia - SEDS no ano de 2019.

- Adequar a Ouvidoria de Polícia da Paraíba a nova lei do Sistema Único de Segurança Pública (Susp) - Lei nº 13.675/18;
- Adequar a Ouvidoria de Polícia da Paraíba a nova lei de proteção e Defesa dos Direitos do Usuário do serviço público referente aos prazos e a carta de serviços;
- Adequar as novas propostas do FNOSP (Folha Nacional de Ouvidorias de Segurança Pública) na padronização da prestação de serviços das Ouvidorias de Polícia;
- Participar dos relatórios mensais conforme a lei adequando-se a política pública "Paraíba Unida pela Paz";
- Adequar a Ouvidoria de Polícia para as demandas sobre a Lei de Acesso a Informação nº 12.527/11;
- Divulgar através de palestras os trabalhos da Ouvidoria nas escolas juntamente com esclarecimento do funcionamento das nossas forças policiais como já acontece em outros Estados;
- Interiorizar a Ouvidoria de Polícia;
- Elaborar e participar de programas que aproximem a sociedade civil das forças policiais principalmente nas comunidades carentes e escolas;
- Criar cadastro de pessoas desaparecidas e acompanhar com troca de informações com as Ouvidorias do FNOSP;

- Participar de programas de rádios divulgando as Ouvidorias pelo interior da Paraíba.

## 2.11 Paraíba Previdência - PB PREV

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
11 <sup>a</sup>	Paraíba Previdência - PBPREV	156	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Aposentadoria		
2º	Senha contracheque		
3º	Retroativo de aposentadoria		
4º	Revisão de aposentadoria		
5º	Pensão		
6º	Certidão		
7º	Declaração de imposto de renda		
8º	Denúncia		
9º	Reclamação		
10º		-	

Fonte: PB PREV, 2018

### 2.11.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

#### Mês: Abril

- Visitas técnicas as agências das PBPREV de Cajazeiras e Campina Grande.

#### Mês: Setembro

- Capacitação em Ouvidoria na ESPEP.

#### Mês: Novembro

- Visita técnica a Ouvidoria Geral do Estado.

#### Mês: Dezembro

- VII Reunião de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019.
- Apresentação do Sistema de Gestão Processual da Rede de Ouvidorias.

### 2.11.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Paraíba Previdência - PBPREV no ano de 2019.

- Implantação do Sistema de Gestão Processual da Rede de Ouvidorias.
- Viagens técnicas as Agências da PBPREV de Cajazeiras, Campina Grande, Guarabira, Itaporanga e Patos.
- Curso de Capacitação para a Ouvidoria.
- Continuação da Política de Difusão da Ouvidoria junto ao Público Interno e Externo, através dos meios físicos e virtuais.

## 2.12 Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
12ª	Ouvidoria da Polícia Militar	87	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Ameaças		
2º	Agressão		
3º	Abuso de Autoridade		
4º	Invasão de domicílio		
5º	Mau atendimento na prestação de serviço		
6º	Dívida		
7º	Falta de policiamento		
8º	Contenda entre vizinhos		
9º	Calúnia, injúria e difamação		
10º	Disparo de arma de fogo		

Fonte: Ouvidoria da PMPB, 2018

### 2.12.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

A Ouvidora de Polícia da PMPB ressalta que nos meses de janeiro à Junho de 2018 às informações no que tange as ações desenvolvidas por esta ouvidoria no ano em curso não foram elencadas mediante não estarem ainda na função de Ouvidora da PMPB.

#### Mês: Julho

- 11 de julho Curso de Mediação de conflitos em Bayeux;
- 20 de julho – 1ª Semana de Controle Interno -Capacitação para Regulamentação da Lei 13.460 de 2018 no auditório do ESPEP - Manhã Toda Equipe Ouvidoria PMPB;
- 20 de julho – Reunião Técnica com Dr.ª Tânia na Rádio Tabajara onde funciona a Ouvidoria Geral - TC Valtania.
- 27 de julho – Aniversário do BOPE no Centro de Educação da PMPB. - TC Valtania;
- 27 de julho – Curso de Mediação de Conflitos na Estação Ciência. Na Estação Ciências - Ten Aparecida e Sgt Vasconcelos.



**Mês: Agosto**

- 1 de agosto de 2018 - Reunião à tarde com Dr.<sup>a</sup> Tânia e Dr. Mário com toda equipe na sala da Ouvidoria PMPB.
- 3 de agosto de 2018 - Na sala da Ouvidoria PMPB à tarde com Dr. Mário Júnior, Ouvidor de Polícia.
- 9 de agosto de 2018 – FOPO no Hospital Santa Isabel
- 17 de agosto - HACKFEST – Palestra “As Ouvidorias e o uso de dados digitais”, no Centro de Convenções.

**Mês: Setembro**

- 06 de setembro – FOPO e Comemoração dos 20 anos da Ouvidoria da UFPB.

**Mês: Outubro**

- 02 de outubro – Curso “Defesa do usuário e simplificação”.

**Mês: Novembro**

- 08 de novembro – Lançamento do Livro VADE MECUM – Do Cel. Costa no Centro de Educação da PMPB.

**Mês: Dezembro**

- 06 de dezembro – Solenidade de Formatura dos Aspirantes 2018, no Centro de Educação da PMPB;
- 10 de dezembro – VII Reunião de Avaliação 2018 e Planejamento p/ 2019 no Auditório do Hospital de Traumas. Pela OGE;
- 14 de dezembro – Solenidade de Formatura do CESPE – 2018, NO Centro de Educação da PMPB.

## 2.12.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria de Polícia da PMPB no ano de 2019.

- Ouvidoria Itinerante nas Unidades Operacionais e Administrativas da PMPB
- Pesquisas de satisfação do Público Interno e Externo, sobre a Policlínica e Núcleo de Fisioterapia.
- Palestras sobre o papel da Ouvidoria para os alunos em Cursos de Formação no Centro de Ensino e para os alunos do Colégio da Polícia Militar
- Boas práticas de Ouvidoria como:
- Ouvidoria como instrumento de gestão na prevenção de atos violentos de policiais com uso de arma de fogo fora de serviço, realizando um trabalho na área emocional, psicológico e espiritual.

## 2.13 Secretaria de Estado da Administração Penitenciária

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
13ª	Secretaria de Estado da Administração Penitenciária	71	63%
Assuntos mais acessados			
1º	Negligência		
2º	Abuso de Poder		
3º	Violência Física		
4º	Ameaça/Agressão		
5º	Exercício Ilegal da Profissão		
6º	Recambiamento de Presos		
7º	Acúmulo de Cargos		
8º	Corrupção Ativa		
9º		-	
10º		-	

Fonte: Secretaria de Estado da Administração Penitenciária, 2018

### 2.13.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

#### Mês: Janeiro

- Visita a Penitenciária de Segurança Máxima Criminalista Geraldo Beltrão.

#### Mês: Fevereiro

- Visita a Penitenciária Desembargador Sílvio Porto.

#### Mês: Março

- Visita a Penitenciária de Recuperação Feminina Maria Julia Maranhão.

#### Mês: Abril

- Visita a Penitenciária Flósculo da Nóbrega (Róger).

#### Mês: Maio

- Visita a Penitenciária de Segurança Média Juiz Hitler Cantalice.

#### Mês: Junho

- Visita a Penitenciária Dr. Romeu Gonçalves de Abrantes – PB1 e PB2.

**Mês: Julho**

- Visita a Penitenciária de Psiquiatria Forense – IPF

**Mês: Agosto**

- Visita a Penitenciária de Regime Especial Desembargador Francisco Espínola.

**Mês: Setembro**

- Visita a Penitenciária Flósculo da Nóbrega (Róger).

**Mês: Outubro**

- Visita a Penitenciária de Recuperação Feminina Maria Julia Maranhão.

**Mês: Novembro**

- Participação no I Fórum Nacional das Ouvidorias dos Serviços Penais. (Brasília, DF).

**Mês: Dezembro**

- Participação do VII Encontro Anual da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba.

## 2.13.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Secretaria de Estado da Administração Penitenciária no ano de 2019.

- Aperfeiçoar o modelo de Ouvidoria Itinerante;
- Modernizar a estrutura e os processos da Ouvidoria, passando a utilizar o Sistema de Gestão Processual da Rede de Ouvidorias;
- Capacitar continuamente os servidores nos temas de atuação das Ouvidorias;
- Fortalecer e ampliar a estrutura e os serviços de atendimento

## 2.14 Junta Comercial do Estado da Paraíba - JUCEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
14ª	Junta Comercial do Estado da Paraíba - JUCEP	38	90%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Telefone (Call Center)		
2º	Tempo de envio (chegada na sede e retorno para os escritórios) dos processos oriundos dos escritórios da Junta Comercial nas cidades do interior da Paraíba		
3º	Assuntos relacionados a processos em tramitação.		
4º	-		

5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Junta Comercial do Estado da Paraíba – JUCEP, 2018

#### 2.14.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

##### Mês: Dezembro

- VII Encontro Anual da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba.

#### 2.14.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Junta Comercial do Estado da Paraíba - JUCEP no ano de 2019.

- Divulgar e tornar mais atuante a Ouvidoria da JUCEP, buscando assim uma maior integração com os nossos clientes, podendo assim gerar informações com o objetivo de aperfeiçoar o processo de trabalho.

#### 2.15 Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
15ª	Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA	37	40,05%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Hospitais		
2º	Unidades de Saúde		
3º	Farmácias		
4º	SAMU		
5º	Ambulância		
6º	Supermercados		
7º	Escola		
8º	Água adicionada de sais		
9º	Policlínica		
10º	Universidade		

Fonte: Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA, 2018

## 2.15.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

**Mês: Janeiro**

- RECESSO.

**Mês: Fevereiro**

- RECESSO.

**Mês: Março**

- Curso de capacitação e qualificação de teoria e prática em ouvidorias públicas.

**Mês: Abril**

- Reunião gerencial e qualificação das ouvidorias do estado.

**Mês: Maio**

- Palácio da redenção.

**Mês: Junho**

- Reunião do Fórum Paraibano Em Ouvidorias.

**Mês: Julho**

- Participação da ouvidoria na 1ª Semana de Controle Interno e regulamentação da LEI FEDERAL 13.460/2018.

**Mês: Agosto**

- Reunião FOPO.

**Mês: Setembro**

- Reunião FOPO.

**Mês: Outubro**

- Importância do posicionamento da mama em exames.

**Mês: Dezembro**

- VII Encontro de Avaliação e Planejamento das Redes de Ouvidorias do Estado.

### 2.15.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA no ano de 2019.

- Procurar maior orientação da Ouvidoria Geral do Estado na pessoa da Ouvidora Geral.
- Participar de cursos e eventos relacionados ao aprimoramento e crescimento da Ouvidoria.

### 2.16 Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
16 <sup>a</sup>	Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP	21	62%
Assuntos mais acessados			
1º	Pedido de estágio/emprego;		
2º	Solicitação de informações sobre incentivos para empresas;		
3º	Solicitação de informações diversas.		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP, 2018

#### 2.16.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

##### Mês: Setembro

- Evento de lançamento do Programa Paraíba Transparente.

##### Mês: Dezembro

- Encontro de Avaliação e Planejamento de Rede de Ouvidorias da Paraíba.

### 2.16.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP no ano de 2019.

- Palestras de divulgação da Ouvidoria para os colaboradores da Cinep;
- Divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria no boletim interno da Companhia;
- Identificação visual dos canais de acesso à Ouvidoria nas dependências da Companhia;
- Criação, confecção e distribuição de panfletos com os visitantes do órgão.

### 2.17 Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano - SEDH

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
<b>17<sup>a</sup></b>	<b>Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano - SEDH</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>
<b>Assuntos mais acessados</b>			
<b>1º</b>	Mau atendimento dos funcionários para com a população nas Casas da Cidadania.		
<b>2º</b>	Falta de vagas no agendamento para retirar o RG junto ao IPC.		
<b>3º</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acusação de abuso sobre gerente do SINE.</li> <li>- Falta de esclarecimento sobre informação na SEDH.</li> <li>- Falta de organização nas filas do Restaurante Popular de Mangabeira, de responsabilidade da Segurança Alimentar.</li> <li>- Sugestão ao reajuste do Abono Natalino.</li> <li>- Denúncia sobre o CREAS de Pocinhos-PB.</li> </ul>		
<b>4º</b>	-		
<b>5º</b>	-		
<b>6º</b>	-		
<b>7º</b>	-		
<b>8º</b>	-		
<b>9º</b>	-		
<b>10º</b>	-		

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano - SEDH, 2018

#### 2.17.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

##### **Mês: Março**

- IX Encontro Anual de Ouvidorias Públicas e Privadas da Paraíba em comemoração ao dia do Ouvidor (16/03) – Data 14 de março de 2018.

##### **Mês: Maio**

- Lançamento do Programa Paraíba Transporte – Data.

**Mês: Dezembro**

- VII Reunião de Avaliação 2018 e Planejamento da Rede de Ouvidorias 2019.

**2.17.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019**

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano - SEDH no ano de 2019.

- Melhorar a comunicação entre os setores desta secretaria SEDH, para melhor fluxo das demandas;

**2.18 Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar – PB**

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
18 <sup>a</sup>	Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar – PB	11	82%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1 <sup>o</sup>	Grande quantidade de solicitações de informações (próprias do SIC) que aportam pelo canal de Ouvidoria (FALE CONOSCO);		
2 <sup>o</sup>	Denúncias que envolvem vistorias ou regularização de edificações;		
3 <sup>o</sup>	Reclamações acerca dos serviços prestados pelo CBMPB;		
4 <sup>o</sup>	Sugestões que o cidadão oferece como forma de aperfeiçoar a gestão;		
5 <sup>o</sup>	Demandas anônimas: como tratá-las? Quando usar texto-base e quando cabe pedido de complementação de informações?		
6 <sup>o</sup>	Elogio pela forma de agir dos BMs que estiveram na ocorrência que envolveu o Soldado IGOR;		
7 <sup>o</sup>	-		
8 <sup>o</sup>	-		
9 <sup>o</sup>	-		
10 <sup>o</sup>	-		

Fonte: Ouvidoria do CBMPB, 2018

(\*) a considerar apenas as demandas de Ouvidoria (demanda anônima, Elogio, Sugestão, Reclamação e Denúncia).

**Observação:** foram registradas 53 (cinquenta e três) demandas de “solicitação de informação” que equivocadamente aportam na Ouvidoria e deixam de ser propriamente registradas no SIC (<http://sic.pb.gov.br/>).



### 2.18.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

#### **Mês: Maio**

- Dia 03 – início das tratativas de ativação do ‘link’ de acesso no ‘site’ corporativo do CBMPB alusivo à Ouvidoria. Ver Ofício nº 24/2018 – BM4;
- Dia 16 – ativação do ‘link’ FALE CONOSCO e solicitação de inclusão de um número de telefone ativo na listagem de órgãos do Estado (P. E. 2288/2018);
- Dia 21 – solenidade de lançamento do Programa Paraíba Transparente;
- Dia 21 e 29 – confecção do Relatório de Expediente nº 01/2018 e do Ofício nº 31/2018 – BM4 (P. E. 2553/2018) em cujos quais se apresentam as condições da Ouvidoria e requer-se a designação de Ouvidor Adjunto.

#### **Mês: Julho**

- Dia 16 – recebimento do P. E. 3637/2018 a conter Ofício Circular 001/2018-SEG/OGE a regular sobre denúncias anônimas abertas a partir de 28/06;
- Dia 26 - Conclusão do Curso de Gestão em Ouvidoria pela Escola Virtual do Governo Federal.

#### **Mês: Agosto**

- Dia 08 – Subcmte Geral ordena comparecimento na 2ª Delegacia Seccional de Polícia Civil para avaliar caso do Sd IGOR (P. E. 4191/2018). Registro de ELOGIO conforme consta no Ofício nº 02/2018 – Ouvidoria;
- Dia 28 – Finalização do P. E. 4563/2018 (OGE 00001.001430/2018 de autoria da Sra. Patrícia Eliabeth Novaes Barros), RECLAMAÇÃO conforme consta no Ofício nº 05/2018 – Ouvidoria;
- Dia 30 – Confecção do Relatório de Expediente nº 03/2018 a narrar problemas na Ouvidoria e apresentar Matriz SWOT (P. E. 4634/2018), conforme consta no Ofício nº 04/2018 - Ouvidoria.

#### **Mês: Setembro**

- Dia 05 – Expedição do Ofício nº 05/2018 – Ouvidoria (P. E. 4733/2018) a requerer viatura para 70ª reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias (FOPO).
- Dia 06 - 70ª reunião do FOPO na UFPB.

#### **Mês: Outubro**

- Dia 03 - Conclusão do Curso de Controle Social pela Escola Virtual do Governo Federal;
- Dia 24 – abertura de DENUNCIA remetida à DAT (Ofício nº 07/2018 - Ouvidoria; P. E. 5835/2018). Arquivamento com êxito através do P. E. 6052/2018;
- Dia 24 - Capacitação em Ouvidoria Pública e Lei 13.460 na Ouvidoria Geral do Estado;

- Dia 24 - Conclusão do Curso de Ética e Serviço Público e de Introdução a Gestão de Projetos pela Escola Virtual do Governo Federal.

### **Mês: Novembro**

- Dia 06 - recebimento de Memorando (247/2018-GCG/AGC) contendo Formulário para Preenchimento de Carta de Serviço. Ver P. E. 6175/2018);
- Dia 07 - abertura de RECLAMAÇÃO remetida à DAT (Ofício nº 08/2018 - Ouvidoria; P. E. 6202/2018). Arquivamento com êxito após recebimento do Ofício nº 408/DAT/2018;
- Dia 09 – abertura de DENUNCIA remetida ao 3º BBM (Ofício nº 09/2018 - Ouvidoria; P. E. 6247/2018). Arquivamento com êxito através do P. E. 6390/2018;
- Dia 14 - abertura de DENUNCIA remetida à DAT (Ofício nº 10/2018; P. E. 6306/2018). Arquivamento com êxito após recebimento do Ofício nº 429/DAT/2018;
- Dia 16 - abertura de SUGESTÃO remetida à BM5 (Ofício nº 11/2018 - Ouvidoria; P. E. 6355/2018). Arquivamento com êxito após recebimento do Ofício nº 131/2018 – BM5;
- Dia 23 – remessa de demanda anônima ao Comandante Geral (Ofício nº 13/2018 - Ouvidoria; P. E. 6519/2018);
- Dia 23 - abertura de RECLAMAÇÃO remetida ao CIOP (Ofício nº 14/2018 - Ouvidoria; P. E. 6523/2018). Arquivamento com êxito após recebimento do Ofício nº 39/2018/GCG/CIOP/PB (P. E. 7062/2018).

### **Mês: Dezembro**

- Dia 10 – VII Encontro Anual da Rede de Ouvidorias do Estado da PB;
- Dia 11 - Confecção do Relatório de Expediente nº 05/2018 a tratar assuntos diversos em Ouvidoria (P. E. 6909/2018), conforme consta no Ofício nº 18/2018 - Ouvidoria;
- Dia 12 - abertura de DENUNCIA remetida à DEIP (Ofício nº 19/2018; P. E. 6950/2018). Recebimento de informações através do Ofício nº 477/2018 e do Ofício nº 173/2018 - ABMAP (P. E. 7193/2018);
- Dia 13 - Expedição do Ofício nº 21/2018 – Ouvidoria (P. E. 6992/2018) a requerer do Núcleo Seccional de Informática (NSI) às imediatas alterações na aba FALE CONOSCO;
- Dia 19 - Expedição do Ofício nº 23/2018 – Ouvidoria (P. E. 7052/2018) a reiterar solicitação ao NSI quanto às imediatas alterações na aba FALE CONOSCO que resultem na redução de “solicitação de informação” que chegam na Ouvidoria;
- Dia 19 – Expedição do Ofício nº 22/2018 – Ouvidoria (remetido por e-mail à OGE) a solicitar o esclarecimento de dúvidas quanto ao encaminhamento a ser proferido para um caso de denúncia anônima identificada;
- Dia 21 - abertura de DENUNCIA remetida à DAT (Ofício nº 24 e 25/2018; P. E. 7118/2018). Até a presente data não consta qualquer resposta ao Ofício;
- Dia 31 - Conclusão do Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria pela Escola Virtual do Governo Federal.

### 2.18.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar – PB no ano de 2019.

- Sensibilizar o Comandante Geral no sentido de enfim ocorrer a designação de um Oficial Bombeiro Militar para atuar como ouvidor adjunto do CBMPB;
- Compreender os fundamentos e o papel da Ouvidoria como ferramenta de gestão do CBMPB;
- Suscitar o debate no âmbito da avaliação e do monitoramento do serviço público constante do Portal da Cidadania do Governo do Estado, à luz do que preconiza o art. 26 do Decreto Nº 38.309;
- A considerar os serviços da DAT e dos CATs, será necessário fomentar o uso dos canais de ouvidoria e das pesquisas de satisfação como forma de assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação;
- Identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços;
- Aplicar na prática os valores definidos no Mapa Estratégico do CBMPB;
- Obter a capacitação do uso do sistema de gestão informatizada das demandas de Ouvidoria;
- A partir de maio de 2019, aplicar o uso do sistema novo de controle das demandas de Ouvidoria.

### 2.19 Secretaria de Estado da Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia - SEIRHMCT

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
19ª	Secretaria de Estado da Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia - SEIRHMCT	08	100 %
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Iluminação: Complexos esportivos Ronaldão e Almeidaão Canteiro Central da Avenida Cruz das Armas.		
2º	Minimizar poeira em construção da PB 138.		
3º	Solicitação, construção de Passarela na BR 230, em frente ao Hospital de Trauma Senador Humberto Lucena.		
4º	Solicitação de Ponte ferroviária para interligação de Estados.		
5º	Reclamação sobre a não conclusão do Projeto Água para Todos no município de Santa Helena PB.		
6º	Solicitação de quantitativos dos programas dedicados o Desenvolvimento Rural Sustentável na Paraíba.		
7º	-		
8º	-		
9º	-		

10°

-

Fonte: Ouvidoria da SEIRHMCT, 2018

## 2.19.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

**Mês: Fevereiro**

- FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – Assembleia Legislativa

**Mês: Março**

- FOPO- Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – FACENE/FAMENE.

**Mês: Maio**

- Assinatura do Decreto Estadual N° 38.309 – Palácio da Redenção
- FOPO- Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas, Hospital Santa Isabel.

**Mês: Julho**

- 1ª Semana Estadual do Controle Interno, no auditório da ESPEP.

**Mês: Agosto**

- FOPO- Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas, Hospital Santa Isabel.
- Curso EAD/CGU – Gestão em Ouvidorias.

**Mês: Setembro**

- FOPO- Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas - Hospital Estadual de Emergência e Trauma.
- Curso EAD/CGU – Controle Social.

**Mês: Outubro**

- Curso EAD/CGU – Ética e Cidadania.

**Mês: Novembro**

- FOPO- Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas - Policlínica Municipal do Cristo.

**Mês: Dezembro**

- VII Reunião de Avaliação 2018 e Planejamento da Ouvidoria geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019.

## 2.19.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia - SEIRHMCT no ano de 2019.

- Manter assiduidade em encontros mensais referentes ao FOPO.
- Participação em cursos relacionados a Ouvidoria.
- Atender todas as demandas da Ouvidoria.
- Programar para que um dos encontros do FOPO seja realizado nesta Secretaria.
- Concluir cursos oferecidos pela CGU, para obtenção da Certificação em Ouvidorias.

## 2.20 Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
20 <sup>a</sup>	Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS	07	100 %
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1 <sup>o</sup>	Má qualidade do atendimento prestado por servidores do setor de Marcação de Consultas (telefone e presencial).		
2 <sup>o</sup>	Reclamação sobre a distribuição de fichas pelo DEPRA.		
3 <sup>o</sup>	Reclamação sobre horário de funcionamento do DEPRA.		
4 <sup>o</sup>	Denúncia de servidor ausente recebendo salário.		
5 <sup>o</sup>	Conduta profissional inadequada do motorista, na utilização do veículo oficial fora do horário de trabalho.		
6 <sup>o</sup>	-		
7 <sup>o</sup>	-		
8 <sup>o</sup>	-		
9 <sup>o</sup>	-		
10 <sup>o</sup>	-		

Fonte: Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS, 2018

### 2.20.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

#### Mês: Outubro

- Capacitação em Ouvidoria Pública e Lei 13.460 - Administrada pela OGE; 24/10/2018.

#### Mês: Dezembro

- Criação de Canal da Ouvidoria disponível no Portal do IASS.
- VII Reunião de Avaliação 2018 e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidoria 2019 – Administrada pela OGE; 10/12/2018.

## 2.20.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS no ano de 2019.

- Melhorias e adequações no espaço físico da Ouvidoria.
- Visibilidade (difusão da Ouvidoria).
- Integração ao Sistema de Ouvidoria.

\* Entendemos como necessário uma maior aproximação da Ouvidoria com o servidor/usuário, como o esclarecimento das suas atribuições e do seu papel. Outra ação importante é buscar a colaboração dos integrantes da Administração do IASS no que se refere à manifestação e apresentação de resposta, no prazo estipulado, às demandas que lhes são direcionadas, o que vem ocorrendo, em sua maioria, de forma satisfatória.

## 2.21 Fundação desenvolvimento da Criança e do Adolescente “Alice de Almeida” - FUNDAC

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
21 <sup>a</sup>	Fundação Desenvolvimento da Criança e do Adolescente “Alice de Almeida” - FUNDAC	05	60 %
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Denúncia de assédio moral a agentes socioeducativos por parte da vice direção.		
2º	Denúncia de assédio moral a agentes socioeducativos por parte da vice direção.		
3º	Denúncia de desrespeito entre funcionários.		
4º	Denúncia de uso de celular por socioeducandos (as).		
5º	Denúncia de agressão verbal a socioeducanda por parte de supervisão.		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria da Fundação Desenvolvimento da Criança e do Adolescente “Alice de Almeida” - FUNDAC, 2018

### 2.21.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

#### Mês: Julho

- Participação da ouvidoria em curso ministrado pela transparência, junto a Ouvidoria Geral, na ESPEP.

**Mês: Dezembro**

- Participação na VII Reunião de Avaliação 2018 e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019

**2.21.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019**

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria da Fundação Desenvolvimento da Criança e do Adolescente “Alice de Almeida” - FUNDAC no ano de 2019.

- Apresentação da Ouvidoria da Fundação aos funcionários da Sede e das Unidades Socioeducativa.
- Apresentação da Ouvidoria da Fundação aos socioeducandos e familiares.
- Campanha de conscientização para utilização da Ouvidoria como forma da melhoria da qualidade do atendimento socioeducativo.

**2.22 Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado da Paraíba - SUPLAN**

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
22 <sup>a</sup>	Superintendência de Obras do Plano de desenvolvimento do Estado da Paraíba - SUPLAN	03	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1 <sup>o</sup>	Atraso de entrega de obras em escola.		
2 <sup>o</sup>	Reclamação de equipamento de segurança em Parque Paraíba.		
3 <sup>o</sup>	Entulho de obras.		
4 <sup>o</sup>	-		
5 <sup>o</sup>	-		
6 <sup>o</sup>	-		
7 <sup>o</sup>	-		
8 <sup>o</sup>	-		
9 <sup>o</sup>	-		
10 <sup>o</sup>	-		

Fonte: Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de desenvolvimento do Estado da Paraíba - SUPLAN, 2018

### 2.22.1 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de desenvolvimento do Estado da Paraíba - SUPLAN no ano de 2019.

- Promover divulgação da ouvidoria junto a Suplan e Sociedade.
- Participar de encontros para me qualificar e assim poder oferecer um serviço de qualidade.
- A ouvidoria do Estado da Paraíba trabalha em conjunto com as demais ouvidorias, e o resultado dessa harmonia, auxilia os gestores e ajuda os gestores e traz a satisfação do povo Paraibano.

### 2.23 Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON/PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
23 <sup>a</sup>	Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON/PB	03	100%
Assuntos mais acessados			
1 <sup>o</sup>	Problemas com o link não perturbe (Setor de T.I.).		
2 <sup>o</sup>	Problemas com o link consulta web (Setor de T.I.).		
3 <sup>o</sup>	Problemas de acesso a n <sup>o</sup> de telefones (NÃO era referente a este órgão).		
4 <sup>o</sup>	-		
5 <sup>o</sup>	-		
6 <sup>o</sup>	-		
7 <sup>o</sup>	-		
8 <sup>o</sup>	-		
9 <sup>o</sup>	-		
10 <sup>o</sup>	-		

Fonte: PROCON – PB, 2018

#### 2.23.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

##### Mês: Março

- Dia 14 de março de 2018 - IX Encontro Anual de Ouvidorias Públicas e Privadas da Paraíba em comemoração ao Dia do Ouvidor.



**Mês: Julho**

- Dia 20 de julho de 2018 – Transparência, SIC e Carta de Serviço.

**Mês: Setembro**

- Dia 04 de setembro de 2018 – Atividade de qualificação profissional.

**Mês: Dezembro**

- Dia 10 de dezembro de 2018 – VII reunião de avaliação 2018 e planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e rede de ouvidorias.

## 2.23.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON/PB no ano de 2019.

- Implantação da ouvidoria do PROCON/PB;
- Reduzir a quantidade de demandas;
- Criar meios educativos de divulgação da Ouvidoria PROCON/PB;
- Participar ativamente das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Estado – OGE.

Obs: Ressalte-se que na sede desta Autarquia no setor de atendimento, há uma urna para avaliação por parte de nossos consumidores, e no mês de dezembro de 2018 foi aberta para sabermos o que nossos consumidores tinham como parâmetro para avaliação do nosso atendimento e assim poderemos melhorar cada vez mais.

Assim, obtivemos a informação que a grande maioria dos nossos consumidores estão satisfeitos com nosso atendimento, servidores e estagiários e apenas solicitaram mais funcionários visando reduzir o tempo de espera para atendimento.

## 2.24 Empresa Paraibana de Turismo – PBTUR

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
24 <sup>a</sup>	Empresa Paraibana de Turismo – PB TUR	02	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Demonstrativos contábeis de 2012 a 2017.		
2º	Demonstrações financeiras de 2016 e 2017 e estatuto social.		
3º	-		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		

8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Empresa Paraibana de Turismo – PB TUR, 2018

## 2.25 Companhia Docas da Paraíba – DOCAS/PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
25ª	Companhia Docas da Paraíba – DOCAS/PB	02	50%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Problemas com o link não perturbe (Setor de T.I.).		
2º	-		
3º	-		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba – DOCAS/PB, 2018

### 2.25.1 Ações desenvolvidas e encontros 2018

#### Mês: Fevereiro

- Participação da 65ª Reunião do FOPO.

#### Mês: Março

- Participação do Dia do Ouvidor 2018.

#### Mês: Abril

- Participação da 67ª Reunião do FOPO.

#### Mês: Maio

- Participação da 68ª Reunião do FOPO.

#### Mês: Agosto

- Participação da 69ª Reunião do FOPO.

**Mês: Setembro**

- Capacitação em Ouvidoria.

**Mês: Dezembro**

- Participação da 72ª Reunião do FOPO;
- Participação do VII Encontro Anual da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba.

## 2.25.2 Prioridade/Planejamento para o ano de 2019

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba – DOCAS/PB no ano de 2019.

- Capacitação;
- Participar de reuniões que deliberem acerca de questões sobre ouvidoria.

### **3 SECRETARIAS QUE NÃO DEMANDARAM E QUE APRESENTARAM AÇÕES DESENVOLVIDAS DURANTE O ANO DE 2018 E AS PRIORIDADE/PLANEJAMENTO PARA O ANO DE 2019**

#### **3.1 Ouvidoria do Projeto Cooperar - PB**

- **Ações desenvolvidas e encontros 2018**

##### **Mês: Julho**

- 1ª Semana Estadual do Controle Interno (Transparência, SIC e Carta de Serviços)

##### **Mês: Setembro**

- Capacitação em Ouvidoria (Auditório do Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena)

##### **Mês: Dezembro**

- Participação no VII Encontro Anual da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba, como correspondente da Ouvidoria no Cooperar

- **Prioridade/Planejamento para o ano de 2019**

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria do PROJETO COOPERAR - PB no ano de 2019.

- Divulgar e fortalecer a Ouvidoria aos beneficiários do Projeto Cooperar, uma vez que estamos na iminência da implementação do PB Rural Sustentável para atender todo o Estado;
- Implementar o Sistema de Ouvidoria (SGP) no Projeto, permitindo o adequado tratamento das demandas.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba a partir do ano de 2019, reorientou o trabalho desenvolvido pela Rede de Ouvidorias do Estado uniformizando os procedimentos através de continuadas capacitações com todos os servidores indicados pelos Secretários e órgãos à responderem pelas demandas de Ouvidoria, no ano de 2018, tendo em vista a promulgação da Lei Federal 13.460/17 e regulamentada no Estado pelo decreto 38.309/18, em conjunto com a Rede de Ouvidorias passa a implementar os dispositivos desta norma, evidenciando que o Estado da Paraíba foi o primeiro à regulamentar a Lei de Proteção e Participação dos Usuários do Serviço Público, promovendo o atendimento aos cidadãos e cidadãs que buscam este canal para reajustarem seus direitos no fortalecimento da Democracia Participativa.

Encerramos em 2018 um ciclo à frente deste trabalho transformador e seguindo em frente rumo ao aperfeiçoamento e eficiência dos serviços públicos prestados; esta eficiência também buscamos nos serviços da Ouvidoria e para isso a implantação do Sistema de Ouvidorias para toda a Rede já está no planejamento de metas para 2019 que inicia em fevereiro as capacitações sendo concluídas em setembro, com previsão de todas as Secretarias e órgãos da administração pública estarem integradas ao SGP (Sistema de Gestão Processual).

Em dados relativos no período de julho/2012 a setembro/2018 a Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba recebeu 77.324 (setenta e sete mil trezentos e vinte e quatro) demandas, com grau de resolatividade de 85%.

Finalmente pode-se afirmar que em tão curto espaço de tempo foi possível superar parcialmente os desafios tanto estruturais (espaços físicos) quanto do desconhecimento da política de Ouvidoria dentro e fora da gestão, não pretendendo com essa afirmação dizer que ainda não carecemos de empenho e esforço da gestão estadual em fortalecer as Ouvidorias da Rede, a exemplo de melhor atenção dos gestores às demandas da ouvidoria no que se refere ao cumprimento de prazos, a apropriação dos dados de relatórios para aproveitamento e formulação de políticas públicas e, melhor entrosamento com os ouvidores e ouvidorias da rede estreitando os laços através do instrumento de gestão (relatórios), principalmente o total convencimento por parte dos gestores públicos que a democracia participativa está ligada diretamente ao direito de buscar a excelência dos serviços públicos através do controle social é inerente à uma sociedade democrática e republicana.

Os relatórios anuais do período de julho de 2012 a dezembro de 2017 estão todos à disposição no Portal da Ouvidoria, assim como o relatório de 2018 que ora apresentamos, entretanto os relatórios mensais orientamos aos ouvidores e ouvidoras da rede à apresenta-los mensalmente aos gestores contribuindo através deste instrumento de gestão com o controle e eficiência das políticas públicas.

Por fim, a Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba se coloca à disposição de Vossa Ex<sup>a</sup>. Governador do Estado da Paraíba, Sr. João Azevedo Lins Filho, para quaisquer esclarecimentos sobre este relatório.

“Cidadania é fruto da nossa persistência, se nos calarmos nada mudará”.

(Autor desconhecido)

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

# **ANEXOS**