



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



RELATÓRIO GERENCIAL QUANTITATIVO/QUALITATIVO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

“Negar o dever de transparência é escancarar as portas para a prática das mais gravosas condutas de corrupção. Na administração pública, o que não pode ser visto, via de regra, não pode ser praticado”.

(Ismar Viana)

Ouvidora Geral do Estado

- **Sra. Tânia Maria de Oliveira Brito**

Ouvidores Assistentes

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

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Acesso e resolução de demandas no triênio 2014/2015/2016.....	7
--	---

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Secretaria de Estado da Receita.....	7
Quadro 02: Acesso de demandas na Rede de Estadual de Ouvidorias 2016 e sua resolutividade.....	8
Quadro 03: Secretaria de Estado da Receita.....	9
Quadro 04: Secretaria de Estado da Saúde.....	9
Quadro 05: Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA.....	11
Quadro 06: Paraíba Previdência – PB PREV.....	11
Quadro 07: Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN-PB.....	12
Quadro 08: Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE.....	12
Quadro 09: Secretaria de Estado da Educação.....	13
Quadro 10: Agência de regulação do Estado da Paraíba – ARPB.....	14
Quadro 11: Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA.....	15
Quadro 12: Ouvidoria de Polícia – SEDS.....	15
Quadro 13: Polícia Militar – PB.....	16
Quadro 14: Secretaria de Estado da Administração Penitenciária.....	16
Quadro 15: Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência-FUNAD....	17
Quadro 16: Junta Comercial do Estado da Paraíba – JUCEP.....	17
Quadro 17: Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviços Agrícolas – EMPASA.....	18
Quadro 18: Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP.....	18
Quadro 19: Secretaria de Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia - SEIRHMACT.....	19
Quadro 20: Fundação Espaço Cultural – FUNESC.....	19
Quadro 21: Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento da Paraíba – SUPLAN.....	20
Quadro 22: Companhia Docas da Paraíba - DOCAS.....	20
Quadro 23: Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR.....	21

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Hospitais mais demandados no biênio 2015/2016.....	10
Tabela 02: Escolas mais demandadas em 2016.....	13
Tabela 03: Regionais de ensino mais demandadas em 2016.....	14

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
1 RELATÓRIO QUANTITATIVO/QUALITATIVO DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO-PB	7
1.1 Comparativo do acesso e resolução das demandas da rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba no triênio 2014/2015/2016.....	7
1.2 Quadro comparativo das 10 unidades mais demandadas no biênio 2015/2016.....	8
1.3 Lista das 20 unidades mais acessadas e assuntos mais demandados em 2016.....	8
2 AÇÕES DESENVOLVIDAS E ENCONTROS 2016	22
3 METAS PARA O ANO DE 2017 / RELATÓRIO PROPOSITIVO	25
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
ANEXOS	28

APRESENTAÇÃO

A OGE e Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba apresenta relatório quantitativo, qualitativo e propositivo do ano de 2016, fundamentado nos indicadores e relatórios específicos da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba, como também, elementos da Avaliação de Desempenho da Rede e Planejamento/Metas 2017.

Este documento ao ser apresentado à gestão pública e aos cidadãos, visa atender o princípio básico da Transparência Pública e Controle Social fornecendo a gestão pública estadual manifestações dos usuários da rede pública sobre a qualidade dos serviços que estão sendo prestados, buscando assim a melhoria contínua da eficiência dos serviços públicos.

Ações destaque da OGE citadas:

- Qualificação continuada em Ouvidorias Públicas em eventos do Fórum Paraibano de Ouvidorias.
- Qualificação para novas Ouvidorias Públicas da Rede Estadual através da Ouvidoria Geral.
- Parceria firmada com a Ouvidoria Geral da União para o Programa de Fortalecimento em Ouvidorias Públicas.
- Criação da Ouvidoria da Educação do Estado.

Participaram da construção deste Relatório, no Encontro de Avaliação e Planejamento promovido pela OGE no dia 14/12/2016 na Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba - ESPEP, 25 ouvidorias que compõe a Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba, no total de 35 participantes.

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 2016.

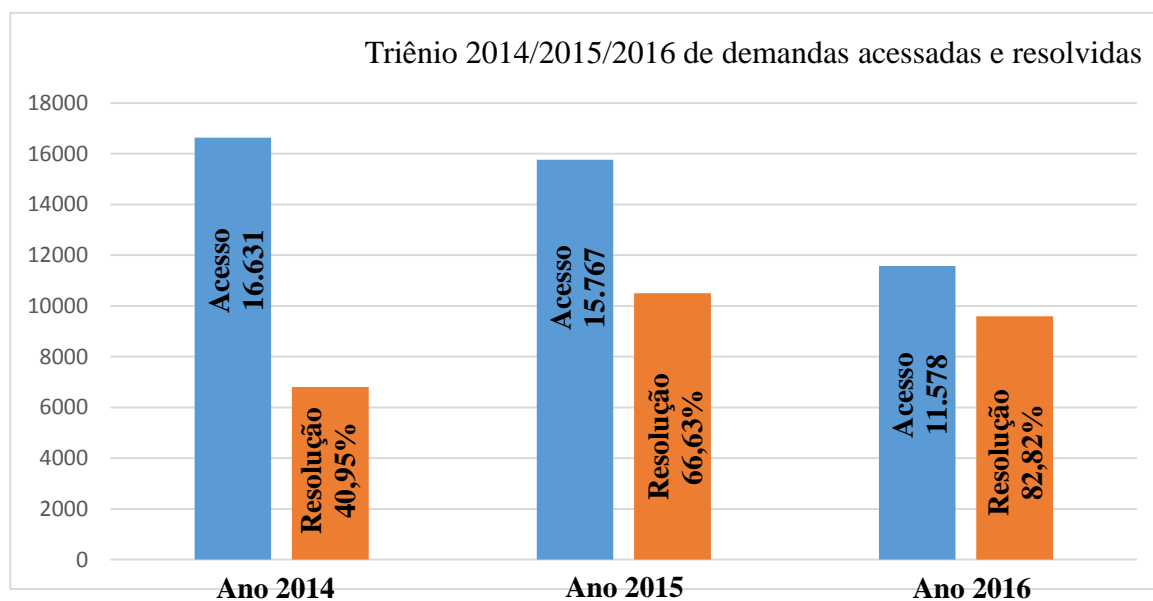
Quadro 1 – Acesso de demandas na Rede Estadual de Ouvidorias 2016 e sua resolutividade

Total de demandas acessadas no ano de 2016	11.578
Resolutividade média no ano de 2016	82,82%

Fonte: Dados da pesquisa 2016

1.1 Comparativo do acesso e resolução das demandas da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba no triênio 2014/2015/2016

Figura 1 – Acesso e resolução de demandas no triênio 2014/2015/2016



Fonte: Dados da pesquisa 2016

Observando o gráfico acima, verificou-se uma diminuição crescente na entrada de demandas nos anos de 2014/2015/2016, assim como uma elevação no número de demandas finalizadas. Essa diminuição pode estar representando os investimentos, captação de recursos e ações feitas pelo Governo do Estado em todas as áreas de atuação; quanto a resolutividade, é crescente tendo em vista o aprimoramento e a descentralização do trabalho das Ouvidorias da rede.

1.2 Quadro comparativo das 10 unidades mais demandadas no biênio 2015/2016

Segue abaixo quadro comparativo com as dez unidades mais acessadas nos anos de 2015 e 2016.

Quadro 2 – As dez unidades mais acessadas no biênio 2015 / 2016

Ranking	2015		2016	
	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demandada
1º	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB	3.824	Secretaria de Estado da Saúde	2.913
2º	PB PREV	3.160	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA	1.235
3º	Secretaria de Estado da Saúde	3.073	PB PREV	1.167
4º	Secretaria de Estado da Receita	1.871	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB	620
5º	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA	1.642	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	517
6º	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	1.037	Secretaria de Estado da Educação - SEE	471
7º	Secretaria de Estado da Educação - SEE	345	Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB	374
8º	Ouvidoria de Polícia - SEDS	308	Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA	222
9º	Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA	141	Ouvidoria de Polícia - SEDS	211
10º	Secretaria de Estado da Administração Penitenciária	118	PMPB	113

Fonte: Dados da pesquisa 2016

1.3 As 20 unidades mais acessadas e assuntos mais demandados em 2016

Os quadros abaixo relatam as unidades que fazem parte da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba que obtiveram acessos em 2016, 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.

a) Secretaria de Estadual da Receita

Quadro 3 – Secretaria de Estado da Receita

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
1ª	Secretaria de Estadual da Receita	3.342	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Mau atendimento.		
2º	Morosidade na resposta de processo.		
3º	Empresa sem inscrição Estadual.		
4º	Sonegação fiscal.		
5º	Cobrança indevida.		
6º	Isenção do ICMS.		
7º	Emissão de nota fiscal.		
8º	Não isenção de IPVA.		
9º	Funcionamento de empresa (CNPJ).		
10º	Retenção de mercadoria.		

Fonte: Secretaria de Estadual da Receita 2016

b) Secretaria de Estado da Saúde

Quadro 4 – Secretaria de Estado da Saúde

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
2ª	Secretaria de Estado da Saúde	2.913	78%
Assuntos mais acessados			
1º	Demora ou erros na emissão de documentos (laudos, resultados de exames, atestados, etc).		
2º	Insatisfação com recursos humanos (mau atendimento, relação interprofissional desrespeitosa, assédio moral, etc).		
3º	Recursos Materiais (falta/demora na aquisição de insumos e equipamentos, equipamentos com defeito, falta de roupa hospitalar, etc).		
4º	Demora na realização de cirurgias.		
5º	Satisfação com recursos humanos (elogios).		
6º	Falta/demora na aquisição de medicamentos.		
7º	Demora no atendimento.		
8º	Leito em enfermaria hospitalar.		
9º	Demora na realização de exames.		
10º	Reclamação / solicitação de melhorias na Estrutura física.		

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde 2016

Tabela 1 – Hospitais mais demandados no biênio 2015/2016

Ranking	2015			2016		
	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade
1º	Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena	1.388	74,93%	Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena	1.778	81%
2º	Hospital Regional de Sousa	437	99,77%	Hospital Regional de Cajazeiras	233	100%
3º	Hospital Regional de Cajazeiras	258	100%	Secretaria Estadual de Saúde - SES	197	44%
4º	Secretaria Estadual de Saúde - SES	215	77,21%	Hospital Infantil Arlinda Marques	189	50%
5º	Hospital Universitário Clementino Fraga Filho	171	67,25%	Complexo de Saúde de Guarabira	159	99%
6º	9º Gerência Regional de Saúde	162	100%	Complexo Hospitalar Clementino Fraga	148	55%
7º	Hospital Regional de Patos	129	100%	Hospital Regional de Patos	109	96%
8º	Hospital Infantil Arlinda Marques	113	62,83%	Hemocentro	48	94%
9º	Hospital Regional de Piancó	51	Ñ	9º Gerência Regional de Saúde	31	100%
	Hemocentro da Paraíba		100%	Maternidade Frei Damião	19	95%
10º	Hospital da Polícia Militar General Edson Ramalho	47	100%	1º Gerência Regional de Saúde	2	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 2016

Conforme nos informa a Secretaria de Estado da Saúde, em seu relatório de 2016, foram contatados, reiteradas vezes, 55 órgãos ligados à SES, tanto via e-mail como por telefone, solicitando os dados para este relatório. Porém além desses, apenas a 10ª Gerência Regional de Saúde informou que fez levantamento junto aos setores e identificou 12 reclamações, mas que não foram registradas nem tratadas e por isso não constam da tabela. Ressalta-se ainda que não obtivemos informações acerca dos dados do relatório do Hospital Regional de Sousa, Hospital Regional de Piancó, Hemocentro da Paraíba e o Hospital da Polícia Militar General Edson Ramalho.

c) **Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA**

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
3ª	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA	1.235	98%
Assuntos mais acessados			
1º	Revisão de conta.		
2º	Manutenção de água.		
3º	Falta de água.		
4º	Manutenção de esgoto.		
5º	Vazamento de água.		
6º	Informação comercial.		
7º	2ª via de fatura de água.		
8º	Denúncia.		
9º	Atendimento 115.		
10º	Serviços de cadastro.		

Fonte: Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA 2016

d) **Paraíba Previdência - PB PREV**

Quadro 6 – Paraíba Previdência - PB PREV

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
4ª	PB PREV	1.167	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Liberação de folha de rendimentos.		
2º	Senhas de acesso a contra-cheque.		
3º	OUTROS (consulta e informações sobre processos de retroativos de aposentadoria e pensão, revisões, processos indeferidos; isenção de imposto de renda; ressarcimento de 1/3 de férias, informação sobre aposentadoria, abono de permanência, pensão vitalícia, pensão para filho maior inválido, etc).		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: PB Prev 2016

Conforme nos informa a PB PREV em seu relatório de 2016, suas atividades de liberação de folhas de rendimentos para o servidor especificamente da Administração

Indireta e senha de contracheque não é atividade fim da ouvidoria, mas pela necessidade e para o melhor desempenho da PBprev procuramos prestar esse serviço de modo a levar o maior índice de satisfação aos usuários.

e) **Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB**

Quadro 7 – Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
5ª	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB	620	38,54%
Assuntos mais acessados			
1º	Falta de atendimento telefônico: Sede, CIRETRANS e Postos.		
2º	Mau atendimento: setores de vistoria, pista de prova, policiamento.		
3º	Demora nos processos de transferência de veículos.		
4º	Demora na emissão da CNH do interior.		
5º	Avarias e desaparecimento de pertences no pátio.		
6º	Demora no recebimento de CRLV e CNH pelos correios.		
7º	Sistema fora do ar.		
8º	Falta e/ou erro de informações no SITE.		
9º	Demora no agendamento de perícia médica.		
10º	Demora em inserir resultados de exames.		

Fonte: DETRAN – PB 2016

f) **Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE**

Quadro 8 – Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba - OGE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
6ª	Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE	517	47%
Assuntos mais acessados			
1º	Acúmulo de cargo público.		
2º	Má gestão escolar.		
3º	Dificuldade para agendamento da emissão da RG.		
4º	Telefone das Casas da Cidadania não atendem.		
5º	Má conduta profissional.		
6º	Segurança pública.		
7º	Mau funcionamento de hospitais.		
8º	Falta de informação da política do EMPREENDER.		
9º	Falta de medicamento.		
10º	Atendimento CAGEPA.		

Fonte: Ouvidoria Geral do Estado - OGE 2016

OBS I: Em relação as informações do Quadro 07, ressaltamos que as demandas acessadas através da Ouvidoria Geral do Estado em 2016 foram encaminhadas as respectivas secretarias e órgãos e monitoradas sua tramitação, ficando o grau de resolutividade de competência das Ouvidorias que compõe a rede.

g) **Secretaria de Estado da Educação - SEE**

Quadro 9 – Secretaria de Estado da Educação - SEE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
7ª	Secretaria de Estado da Educação - SEE	471	50%
Assuntos mais acessados			
1º	Irregularidade na gestão escolar/má gestão escolar.		
2º	Acúmulo de cargo.		
3º	Assédio moral.		
4º	Falta de professor em sala de aula.		
5º	Má conduta de funcionário público.		
6º	Falta de merenda escolar.		
7º	Contratação irregular de prestador de serviço público.		
8º	Falta/atraso pagamento (retroativo/bolsa) servidor.		
9º	Falta de material escolar.		
10º	Irregularidade na prestação de contas da escola.		

Fonte: Secretaria de Estado da Educação - SEE 2016

Tabela 2 – Escolas mais demandadas em 2016

Ranking	Escolas
1º	EEEFM - Escritor Horácio de Almeida - João Pessoa
2º	Centro De Línguas – João Pessoa
3º	EEEFM - Dom José Maria Pires – João Pessoa
4º	EEEFM - Benjamin Maranhão - Araruna
5º	EEEFM - Professor Raul Córdula – João Pessoa
6º	Lyceu Paraibano – João Pessoa
7º	EEEF - Castro Pinto – João Pessoa
8º	EEEFM - Professor José Baptista de Mello – João Pessoa
9º	EEEFM - Professor Celestin Malzac – João Pessoa EEEFM - Padre Roma - João Pessoa
10º	EEEFM – Dr. Silva Mariz – Marizópolis EEEFM - Abreu e Lima – Cabedelo

Fonte: Secretaria de Estado da Educação - SEE 2016

Tabela 3 – Regionais de Ensino mais demandadas em 2016

Ranking	Regionais de Ensino
1º	1ª GRE – SEDE JOÃO PESSOA
2º	3ª GRE – SEDE CAMPINA GRANDE
3º	12ª GRE – SEDE ITABAIANA
4º	2ª GRE – SEDE GUARABIRA
5º	10ª GRE – SEDE SOUSA
6º	9ª GRE – SEDE CAJAZEIRAS
7º	14ª GRE – SEDE MAMANGUAPE
8º	5ª GRE – SEDE MONTEIRO
9º	4ª GRE – SEDE CUITÉ
10º	6ª GRE – SEDE PATOS

Fonte: Secretaria de Estado da Educação - SEE 2016

h) Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB

Quadro 10 – Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
8ª	Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB	374	93,83%
Assuntos mais acessados / CAGEPA			
1º	Cobrança indevida.		
2º	Vazamento de água.		
3º	Problema no teleatendimento 115.		
4º	Fatura a maior.		
5º	Falta de água.		
6º	Problemas físicos com a fatura (leitura).		
7º	Problemas com religamentos.		
8º	Aferição do hidrômetro.		
9º	Retorno de esgoto.		
10º	Mudanças de titularidade/ Alt. Cadastrais.		
Assuntos mais acessados / ENEGISA Paraíba e Borborema			
1º	Cobrança por irregularidades.		
2º	Extensão de rede.		
3º	Ressarcimento de danos elétricos.		
4º	Prazo para execução de serviços.		
5º	Relocação de poste ou rede elétrica.		
6º	Defeito/danos no medidor.		
7º	Alteração cadastral.		
8º	Suspensão indevida do fornecimento.		
9º	Variação de consumo/consumo elevado/erro leitura.		
10º	Substituição de equipamento de rede.		

Fonte: Dados da Sec. Dados obtidos do banco de dados da ARPB (processos físicos) 2016

OBS II: Os percentuais descritos nas tabelas acima levaram em consideração apenas as Solicitações de Ouvidoria registradas, não contabilizando os pedidos de informações, chegando a um total de 202 solicitações de informação.

i) Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA

Quadro 11 – Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
9ª	Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA	222	72,09%
Assuntos mais acessados			
1º	Hospitais.		
2º	Supermercados.		
3º	Farmácias.		
4º	Lanchonetes.		
5º	Laboratórios.		
6º	Padarias.		
7º	Saneamentos.		
8º	Profissionais de saúde.		
9º	Produtos vencidos.		
10º	Ambulâncias.		

Fonte: Agência Estadual de Vigilância Sanitária - AGEVISA 2016

j) Ouvidoria de Polícia - SEDS

Quadro 12 – Ouvidoria de Polícia - SEDS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
10ª	Ouvidoria de Polícia - SEDS	211	20,38%
Assuntos mais acessados			
1º	Deficiência do Serviço Policial.		
2º	Abuso de Autoridade.		
3º	Outras denúncias contra policiais.		
4º	Outros tipos de violência física.		
5º	Solicitação de Segurança Pública.		
6º	Corrupção.		
7º	Faltas e crimes denunciados por policiais.		
8º	Homicídio.		
9º	Elogio.		
10º	Tortura.		

Fonte: Ouvidoria de Polícia - SEDS 2016

k) Ouvidoria da Polícia Militar - PB

Quadro 13 – Ouvidoria da Polícia Militar - PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
11 ^a	Ouvidoria da Polícia Militar - PB	113	66,37%
Assuntos mais acessados			
1º	Abuso de Autoridade.		
2º	Contrair dívidas e não pagar.		
3º	Ameaça.		
4º	Mau atendimento.		
5º	Agressão.		
6º	Invasão de domicílio.		
7º	Calúnia e difamação.		
8º	Injúria.		
9º	Violência doméstica.		
10º	Outros.		

Fonte: Ouvidoria da PMPB 2016

l) Secretaria de Estado da Administração Penitenciária

Quadro 14 – Secretaria de Estado da Administração Penitenciária

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
12 ^a	Secretaria de Estado da Administração Penitenciária	110	55,45%
Assuntos mais acessados			
1º	Negligência.		
2º	Ameaça.		
3º	Acúmulo de cargos.		
4º	Abuso de poder.		
5º	Entrada de objetos ilícitos.		
6º	Tortura.		
7º	Tentativa de fuga.		
8º	Tentativa de resgate.		
9º	Perseguição.		
10º	Quebra de regime.		

Fonte: Secretaria de Estado da Administração Penitenciária 2016

m) Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência - FUNAD

Quadro 15 – 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	90	17,78%
Assuntos mais acessados			
1º	Elogios a atendimentos e serviços de reabilitação.		
2º	Solicitações em geral.		
3º	Mau Atendimento (recepção e outros).		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência – FUNAD 2016

n) Junta Comercial do Estado da Paraíba - JUCEP

Quadro 16 – Junta Comercial do Estado da Paraíba - JUCEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
14ª	Junta Comercial do Estado da Paraíba - JUCEP	85	77,90%
Assuntos mais acessados			
1º	Telefone para contato (Call Center).		
2º	Extravio de Processo via malote.		
3º	Setor de Assessoria Técnica - Análise de Processos.		
4º	Processo enviados por malote (tempo de espera).		
5º	Escritório da Junta de Campina Grande (horário de atendimento).		
6º	Escritório de Itabaiana (atendimento e horários de funcionamento).		
7º	Escritório de Guarabira (atendimento e horários de funcionamento).		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Junta Comercial do Estado da Paraíba - JUCEP 2016

o) Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviços Agrícolas - EMPASA

Quadro 17 – Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviços Agrícolas - EMPASA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
15^a	Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviços Agrícolas - EMPASA	49	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Informação para venda.		
2º	Informação sobre piscicultura.		
3º	Indicação para venda.		
4º	Informação para consumo.		
5º	Reclamação de atuação da empresa.		
6º	Formação de parceria.		
7º	Engano com nome de outra empresa.		
8º	Outros sem relevância.		
9º		-	
10º		-	

Fonte: Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviços Agrícolas - EMPASA 2016

p) Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP

Quadro 18 – Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
16^a	Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP	25	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Solicitação de informações.		
2º	Pedido de emprego/estágio.		
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP 2016

q) **Secretaria de Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia - SEIRHMACT**

Quadro 19 – Secretaria de Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia - SEIRHMACT

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
17^a	Secretaria de Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia - SEIRHMACT	08	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Requerimento sobre o fornecimento de água.		
2º	Apresentação de denúncia (CAGEPA).		
3º	Apresentação de requerimento.		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Secretaria de Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia - SEIRHMACT 2016

r) **Fundação Espaço Cultural da Paraíba - FUNESC**

Quadro 20 – Fundação Espaço Cultural da Paraíba - FUNESC

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
18^a	Fundação Espaço Cultural da Paraíba - FUNESC	07	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Biblioteca.		
2º	Limpeza nos banheiros.		
3º	Lugares especiais na Sala de Concerto.		
4º	Papel dos seguranças.		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Fundação Espaço Cultural da Paraíba - FUNESC 2016

s) **Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento da Paraíba – SUPLAN**

Quadro 21 – Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento da Paraíba – SUPLAN

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
19ª	Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento da Paraíba – SUPLAN	03	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Retirada do entulho.		
2º	Calçamento, continuidade.		
3º	Entrega de imóvel.		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento da Paraíba – SUPLAN 2016

t) **Companhia Docas da Paraíba - DOCAS**

Quadro 22 – Companhia Docas da Paraíba – DOCAS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
20ª	Companhia Docas da Paraíba - DOCAS	01	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Empresa irregular no porto de Cabedelo.		
2º	-		
3º	-		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Companhia Docas da Paraíba – DOCAS 2016

u) **Empresa Paraibana de Turismo – PB TUR**

Quadro 23 – Empresa Paraibana de Turismo – PB TUR

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
21 ^a	Empresa Paraibana de Turismo – PB TUR	01	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Solicitação de informação.		
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Empresa Paraibana de Turismo – PB TUR 2016

Observação II: As demais Secretarias do Estado e Órgão da Administração Pública Direta e Indireta não demandaram para esta OGE.

2 AÇÕES DESENVOLVIDAS E ENCONTROS 2016

Segue abaixo os encontros e ações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba e a Rede de Ouvidorias do Estado no ano de 2016.

Mês: Janeiro

- Vídeo conferência na CGE – Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias Públicas.
- Entrega do relatório Anual da OGE ao Governador.

Mês: Fevereiro

- Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias.
- Participação no Fala Paraíba (Programa da Rádio Tabajara) – Apresentação do relatório anual da OGE à sociedade. Participaram deste programa: Ouvidorias da CAGEPA, FUNESC, SAÚDE e Trauma.
- Participação no Programa Alô Brasil (Rádio Tabajara). Tema: crimes institucionais de homofobia, religiosos, racismo e assédio moral.

Mês: Março

- Conferência de Direitos Humanos.
- Participação na 1ª Reunião do Conselho Estadual de Transparência Pública e Combate à Corrupção.
- Participação na abertura do Programa “Alô Mãe” da Secretaria da Saúde.
- Dia Nacional do Ouvidor – Palestra sobre perspectivas de Ouvidoria Pública e assinatura do termo de adesão à Rede Nacional de Ouvidorias Públicas (documento anexo).
- V Feira de Mulheres Artesãs (Ouvidoria Pedagógica).

Mês: Abril

- Reunião do Conselho Estadual de Transparência Pública e Combate à Corrupção.
- Reunião na Secretaria de Estado da Educação: Criação da Ouvidoria.
- Reunião na CODATA: Retificação do Sistema de Gestão Processual – SGP (software da OGE).
- Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas.

Mês: Maio

- Reunião de ajustes do Sistema de Gestão Processual – SGP (software da OGE) com o professor Rodrigo Rebouças.
- Reunião do FOPO-PB.
- Curso de capacitação em Ouvidoria para a equipe da Ouvidoria da Educação e da JUCEP.
- Reunião de procedimentos em Ouvidoria com a Ouvidoria da Agência de

Regulação do Estado da Paraíba – ARPB.

- Plenária do Orçamento Democrático – João Pessoa.

Mês: Junho

- Reunião de procedimentos em Ouvidoria com a Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN – PB.
- Participação no 99º Aniversário do Corpo de Bombeiros Militar da PB.
- Reunião do FOPO-PB – Campina Grande.
- Reunião na CODATA: ajustes do Sistema de Gestão Processual – SGP (software da OGE).
- Reunião do Conselho Estadual da Transparência Pública e Combate a Corrupção.

Mês: Julho

- Participação no Programa Fala Paraíba – Apresentação da Ouvidoria da Educação.
- Reunião do Conselho Estadual da Transparência Pública e Combate a Corrupção.
- Participação na posse do Procurador Doriel Veloso no cargo de Ouvidor do MPPB.
- Reunião FOPO-PB.

Mês: Agosto

- Vídeo conferência CGU – Rede Nacional de Ouvidorias.
- Reunião com a Ouvidoria da Educação.
- Reunião FOPO-PB.
- Reunião do Conselho Estadual da Transparência Pública e Combate a Corrupção.

Mês: Setembro

- Reunião ordinária do FOPO-PB.

Mês: Outubro

- Reunião ordinária do FOPO-PB.
- Reunião com a equipe da Ouvidoria do DETRAN-PB.
- Reunião do Conselho Estadual da Transparência Pública e Combate a Corrupção.
- Reunião com a Ouvidoria da Educação.
- Reunião com o gestor da FUNDAC.

Mês: Novembro

- Participação no curso de capacitação em Ouvidorias Públicas e Mediação, promovido pela CGU com carga horária de 72h.
- Qualificação para novos ouvidores e correspondentes de ouvidoria promovido pela OGE.
- Reunião para aperfeiçoamento do SGP (software) na CODATA.

Mês: Dezembro

- Reunião FOPO/CAGEPA.
- Reunião para procedimentos internos com a equipe da OGE.
- Encontro de Avaliação e Planejamento da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba.
- Reunião para aperfeiçoamento do SGP (software) com CODATA - OGE.
- Ouvidoria itinerante/pedagógica no stand do evento “O Governo e as Cidades”.
- Distribuição da Carta Aberta aos gestores Municipais no evento “O Governo e as Cidades” (documento produzido pelo FOPO).

3 METAS PARA O ANO DE 2017 / RELATÓRIO PROPOSITIVO

As seguir apresentam-se as metas e ações a serem realizadas no ano de 2017 pela Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba e a Rede de Ouvidorias.

- Espaço físico, estrutura e local adequado para o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado.
- Disponibilidade do software para toda Rede de Ouvidorias.
- Sensibilização dos gestores e clareza nas respostas aos solicitantes das demandas.
- Compreensão por parte dos gestores no cumprimento dos prazos para respostas.
- Fazer cumprir o Decreto 34.147/13 que estabelece prazos para respostas às demandas da Ouvidoria.
- Maior interação da gestão com as Ouvidorias.
- Espaço adequado para a maioria das Ouvidorias da Rede.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscando o fortalecimento da democracia participativa no nosso Estado, para isso utilizando os relatórios da Rede de Ouvidorias, por ser um instrumento de gestão na perspectiva de aprimorar os serviços públicos através do banco de dados disponível para os gestores públicos estaduais no ano de 2016, foi possível identificar avanços na qualidade dos serviços das Ouvidorias da Rede do Estado, bem como temas de fragilidades no campo estrutural, difusão e de recursos humanos.

No que tange a política de comunicação, a Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias, mediante a crise que assola os Estados desde o ano de 2016, sofre com a escassez de recursos financeiros para melhor divulgar os canais de atendimento e trabalhos das Ouvidorias itinerantes e portais de notícias institucionais do Governo do Estado da Paraíba. Ressalta-se que os cidadãos e sociedade possuem este acesso, porém, há necessidade de atualização contínua e confecção de novos materiais impressos para toda rede.

O software da Ouvidoria Geral do Estado já em funcionamento na OGE e Ouvidoria da Educação na página de cadastro, ficando como meta para 2017 ser disponibilizado para toda rede, a depender das retificações necessárias que estão sendo feitas pela CODATA, visando com isto possibilitar o exercício pleno da cidadania em oferecer um serviço mais eficiente, ágil e efetivo, estabelecendo contato com os demandantes e gestores, uniformizando a Rede de Ouvidorias do Estado.

A OGE tem como prioridade se posicionar pró-ativamente diante das demandas que lhe são dirigidas, diálogo com os demandantes e com os gestores, qualificações com a equipe de Ouvidores, participação ativa no Fórum Paraibano de Ouvidorias, adesão ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias, permanente contato com a Rede de Ouvidorias em visitas técnicas de colaboração e capacitação específicas, buscando com isto fomentar a unidade e fortalecimento da Rede, destacando como avanço essas políticas adotadas.

É importante ressaltar que o histórico das demandas de 2016, científica que o acesso pela Ouvidoria Geral diminuiu, assim como em toda a Rede. Nesse sentido observa-se que a referida diminuição do acesso de demandas na OGE pode se dar em decorrência de alguns fatores tais como:

Fatores positivos:

- A melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Fatores negativos:

- Diminuição da política de difusão (não comparecimento da OGE nas audiências do Orçamento Democrático).
- Espaço físico e localização inadequada da OGE.
- A não observância do envio de dados para sistematização do relatório anual por algumas Ouvidoria da Rede.
- Não observância dos prazos para respostas das demandas (cumprimento do Decreto 34.147/13).

Mediante todo o contexto, é importante apontar que dentre as atribuições da Ouvidoria Geral do Estado uma das mais importantes diz respeito à sua ação crítica e propositiva, que como instrumento de gestão cabe aos ouvidores a entrega sistemática dos relatórios gerenciais para serem reconhecidos como orientações básicas auxiliares que norteiam a instituição em que atuam os gestores públicos, neste aspecto, é preciso cada vez mais que a interlocução entre ouvidores e gestores seja mais aperfeiçoada e aproveitada, sendo esta política já implantada pela OGE e solicitada a toda Rede de Ouvidorias que implemente a entrega deste instrumento de gestão sistematicamente aos gestores da sua pasta.

“O instituto de Ouvidoria propicia uma visão macroestrutural da organização, constituindo rica fonte de informações para o planejamento interno, no sentido do redirecionamento de ações em sintonia com reais necessidades dos que estão na base do sistema”.

(Vilanova e Maciel, 2004)

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

ANEXOS