



# **RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO/SISTEMA DE OUVIDORIA ESTADUAL 2019**

*“A arte de escutar é como uma luz que dissipa a escuridão da ignorância. Se você é capaz de manter sua mente constantemente rica através da arte de escutar, não tem o que temer. Este tipo de riqueza jamais lhe será tomado. Essa é a maior das riquezas”.*

**(Dalai Lama)**

## **Governador do Estado da Paraíba**

Exmo. Sr. João Azevedo Lins Filho

## **Secretário de Estado de Governo**

- Sr. Ronaldo Guerra

## **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

## **Gestora do Sistema de Ouvidoria (SOGE)**

- Fabyana Rodrigues Dias de Albuquerque

**João Pessoa, janeiro de 2020**

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 – Acesso de demandas no biênio 2018/2019.....	10
Figura 2 – Resolução de demandas no triênio 2018/2019.....	11

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Acesso de demandas na Rede de Estadual de Ouvidorias 2019 e sua resolutividade.....	10
Quadro 02: Acesso das Unidades do Governo do Estado mais demandadas no quadriênio 2016/2017/2018/2019.....	12

## LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Hospitais mais demandados no quadriênio 2016/2017/2018/2019.....	16
Tabela 02: Escolas mais demandadas em 2019.....	25
Tabela 03: Regionais de Ensino mais demandadas em 2019.....	25

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	9
<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 BIÊNIO 2018/2019.....	10
1.2 AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS NO QUADRIÊNIO 2016/2017/2018/2019.....	12
<b>2 UNIDADES MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2019</b> .....	14
<b>2.1 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde</b> .....	14
2.1.1 Tipologias Acessadas 2019.....	14
2.1.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	18
<b>2.2 Ouvidoria da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA</b> .....	19
2.2.1 Tipologias Acessadas 2019.....	19
2.2.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	20
<b>2.3 Ouvidoria da Paraíba Previdência - PBPREV</b> .....	21
2.3.1 Tipologias Acessadas 2019.....	21
2.3.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	21
2.3.3 Prioridade/Planejamento para o ano de 2020.....	23
<b>2.4 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação - SEE</b> .....	24
2.4.1 Tipologias Acessadas 2019.....	24
2.4.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	25
<b>2.5 Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN-PB</b> .....	27
2.5.1 Tipologias Acessadas 2019.....	27
2.5.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	27
<b>2.6 Ouvidoria da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB</b> .....	28
2.6.1 Tipologias Acessadas 2019.....	29
2.6.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	29
<b>2.7 Ouvidoria da Polícia Militar – PMPB</b> .....	30
2.7.1 Tipologias Acessadas 2019.....	31
2.7.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	31
<b>2.8 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Receita - SEFAZ</b> .....	34
2.8.1 Tipologias Acessadas 2019.....	34
2.8.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	34

<b>2.9 Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE</b> .....	35
2.9.1 Tipologias Acessadas 2019.....	36
2.9.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	36
<b>2.10 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social – SEDS</b> .....	38
2.10.1 Tipologias Acessadas 2019.....	39
2.10.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	39
2.10.3 Prioridade/Planejamento para o ano de 2020.....	41
<b>2.11 Ouvidoria do Departamento de Estradas e Rodagem do Estado da Paraíba – DER - PB</b> .....	42
2.11.1 Tipologias Acessadas 2019.....	43
2.11.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	43
<b>2.12 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração - SEAD</b> .....	44
2.12.1 Tipologias Acessadas 2019.....	44
2.12.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	44
<b>2.13 Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar - PB</b> .....	45
2.13.1 Tipologias Acessadas 2019.....	46
2.13.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	46
<b>2.14 Ouvidoria da Junta Comercial do Estado da Paraíba – JUCEP</b> .....	47
2.14.1 Tipologias Acessadas 2019.....	48
2.14.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	48
<b>2.15 Ouvidoria da Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA</b> .....	49
2.15.1 Tipologias Acessadas 2019.....	49
2.15.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	49
<b>2.16 Ouvidoria da Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência - FUNDAD</b> .....	51
2.16.1 Tipologias Acessadas 2019.....	51
2.16.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	51
<b>2.17 Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado da Paraíba - IPHAEP</b> .....	53
2.17.1 Tipologias Acessadas 2019.....	53
2.17.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	53
<b>2.18 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Comunicação - EPC</b> .....	54
2.18.1 Tipologias Acessadas 2019.....	54
2.18.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	54
<b>2.19 Ouvidoria da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON/PB</b> .....	55

2.19.1	Tipologias Acessadas 2019.....	56
2.19.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	56
<b>2.20</b>	<b>Ouvidoria da Superintendência de Administração do Meio Ambiente - SUDEMA.....</b>	<b>57</b>
2.20.1	Tipologias Acessadas 2019.....	57
2.20.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	57
2.20.3	Prioridade/Planejamento para o ano de 2020.....	58
<b>2.21</b>	<b>Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração Penitenciária - SEAP.....</b>	<b>58</b>
2.21.1	Tipologias Acessadas 2019.....	59
2.21.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	59
<b>2.22</b>	<b>Ouvidoria da Fundação de Desenvolvimento da Criança e do Adolescente - FUNDAC....</b>	<b>60</b>
2.22.1	Tipologias Acessadas 2019.....	61
2.22.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	61
<b>2.23</b>	<b>Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano – SEDH.....</b>	<b>61</b>
2.23.1	Tipologias Acessadas 2019.....	62
2.23.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	62
<b>2.24</b>	<b>Ouvidoria da Secretaria Executiva do Empreender – Empreender/PB.....</b>	<b>63</b>
2.24.1	Tipologias Acessadas 2019.....	63
2.24.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	63
<b>2.25</b>	<b>Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP.....</b>	<b>64</b>
2.25.1	Tipologias Acessadas 2019.....	64
2.25.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	65
<b>2.26</b>	<b>Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS.....</b>	<b>65</b>
2.26.1	Tipologias Acessadas 2019.....	66
2.26.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	66
<b>2.27</b>	<b>Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado da Paraíba - SUPLAN.....</b>	<b>67</b>
2.27.1	Tipologias Acessadas 2019.....	67
2.27.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	67
<b>2.28</b>	<b>Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado - CGE.....</b>	<b>68</b>
2.28.1	Tipologias Acessadas 2019.....	68
2.28.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	69
<b>2.29</b>	<b>Ouvidoria da Secretaria de Estado da Juventude, Esporte e Lazer - SEJEL.....</b>	<b>69</b>
2.29.1	Tipologias Acessadas 2019.....	70
2.29.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	70
<b>2.30</b>	<b>Ouvidoria do Projeto Cooperar (PB RURAL SUSTENTÁVEL).....</b>	<b>71</b>
2.30.1	Tipologias Acessadas 2019.....	71
2.30.2	Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	71

<b>2.31 Ouvidoria da Casa Militar do Governador</b> .....	72
2.31.1 Tipologias Acessadas 2019.....	72
2.31.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	73
<b>2.32 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia - SEIRHMCT</b> .....	73
2.32.1 Tipologias Acessadas 2019.....	73
2.32.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	74
<b>2.33 Ouvidoria da Secretaria do Estado do Turismo e do Desenvolvimento Econômico - STDE</b> .....	75
2.33.1 Tipologias Acessadas 2019.....	75
2.33.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	75
<b>2.34 Ouvidoria do Laboratório Industrial Farmacêutico do Estado da Paraíba S/A – LIFESA</b> .....	76
2.34.1 Tipologias Acessadas 2019.....	77
2.34.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	77
<b>2.35 Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba - FAPESQ</b> .....	77
2.35.1 Tipologias Acessadas 2019.....	78
2.35.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	78
<b>2.36 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR</b> .....	79
2.36.1 Tipologias Acessadas 2019.....	79
2.36.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	79
<b>2.37 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Pesquisa, Extensão Rural e Regularização Fundiária - EMPAER</b> .....	80
2.37.1 Tipologias Acessadas 2019.....	80
2.37.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	80
<b>2.38 Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba – DOCAS/PB</b> .....	81
2.38.1 Tipologias Acessadas 2019.....	81
2.38.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	82
<b>2.39 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura</b> .....	83
2.39.1 Tipologias Acessadas 2019.....	83
2.39.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	83
<b>3 CATEGORIA ESPECIAL</b> .....	85
<b>3.1 Ouvidoria da Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB</b> .....	85
3.1.1 Tipologias Acessadas / CAGEPA 2019.....	86
3.1.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	86
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	88
<b>ANEXOS</b> .....	91



## APRESENTAÇÃO

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

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

Quanto às informações, a exceção fica para as Ouvidorias de Saúde e Segurança Pública. Outras informações serão prestadas pelo Sistema de Informação ao Cidadão – SIC. A Ouvidoria Pública traz com essa política novas formas de governança e fortalecimento da democracia participativa.

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

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

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

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

A seguir serão apresentados, mediante quadros, figuras e tabelas, o relatório quantitativo/qualitativo da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba referente ao ano de 2019. Serão também apresentados dados referentes ao biênio 2018-2019.

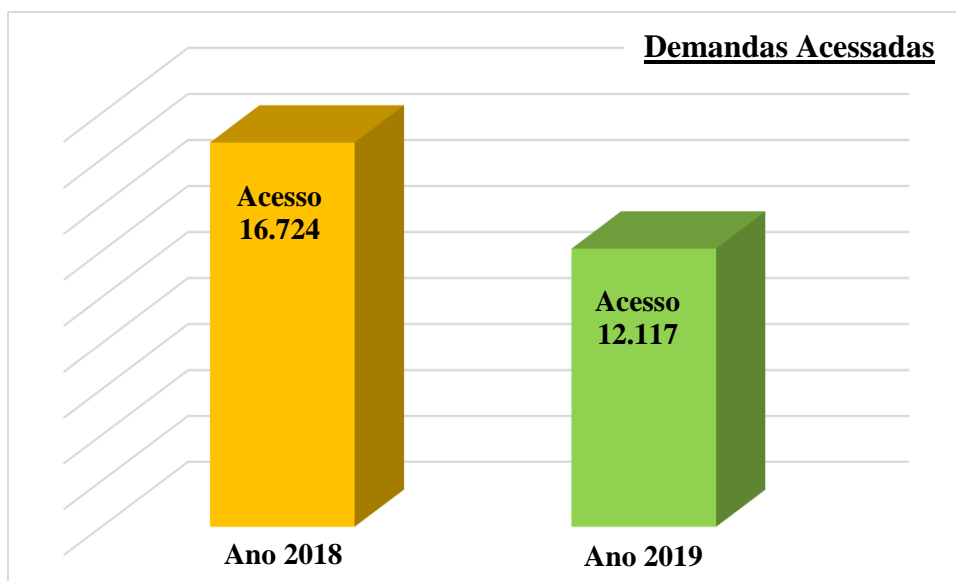
Quadro 1 – Acesso de demandas na Rede Estadual de Ouvidorias 2019 e sua resolutivezade

Total de demandas acessadas no ano de 2019	Resolutivezade média no ano de 2019
<b>12.117</b>	<b>81,47%</b>

Fonte: Dados da pesquisa 2019

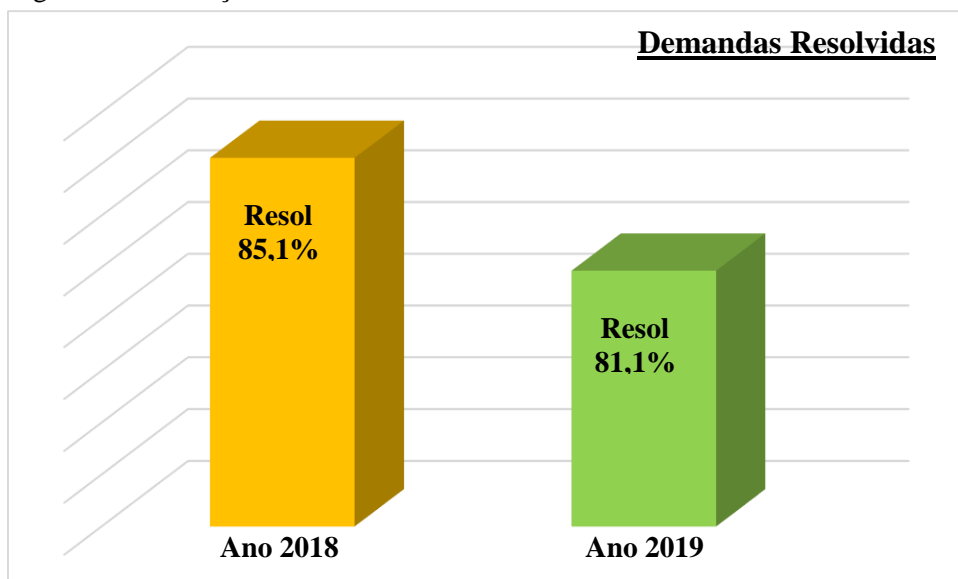
### 1.1 COMPARATIVO DO ACESSO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA NO BIÊNIO 2018/2019

Figura 1 – Acesso de demandas no biênio 2018/2019



Fonte: Dados da pesquisa 2019

Figura 2 – Resolução de demandas no biênio 2018/2019



Fonte: Dados da pesquisa 2019

## 1.2 AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS NO QUADRIÊNIO 2016/2017/2018/2019

Quadro 2 – Acesso das unidades do Governo do Estado mais demandadas no quadriênio 2016/2017/2018/2019

Ranking	2016		2017		2018		2019	
	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demanda
1º	Secretaria de Estado da Receita	3.342	Secretaria de Estado da Receita	3.834	Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB	5.836	Secretaria de Estado da Saúde	6.536
2º	Secretaria de Estado da Saúde	2.913	Secretaria de Estado da Saúde	3.763	Secretaria de Estado da Receita	3.473	Companhia de Água e esgotos da Paraíba - CAGEPA	1.457
3º	CAGEPA	1.235	PB PREV	1.330	Secretaria de Estado da Saúde	2.627	Paraíba Previdência - PB PREV	672
4º	PB PREV	1.167	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	895	Companhia de Água e esgotos da Paraíba - CAGEPA	1.215	Secretaria de Estado da Educação - SEE	583
5º	DETRAN - PB	620	CAGEPA	824	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	1.068	Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN - PB	538
6º	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	517	ARPB	742	Secretaria de Estado da Educação - SEE	792	Universidade Estadual da Paraíba - UEPB	492
7º	Secretaria de Estado da Educação - SEE	471	Secretaria de Estado da Educação - SEE	438	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do	440	Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB	297

					Estado da Paraíba - IPHAEP			
<b>8º</b>	ARPB	<b>374</b>	DETRAN	<b>369</b>	Universidade Estadual da Paraíba - UEPB	<b>373</b>	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ	<b>287</b>
<b>9º</b>	AGEVISA	<b>222</b>	Ouvidoria de Polícia - SEDS	<b>258</b>	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba - DETRAN	<b>233</b>	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	<b>197</b>
<b>10º</b>	Ouvidoria de Polícia - SEDS	<b>211</b>	Ouvidoria da	<b>158</b>	Ouvidoria de Polícia - SEDS	<b>201</b>	Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SEDS	<b>185</b>

Fonte: Dados da pesquisa 2019

## 2 UNIDADES MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2019

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 2019, sua resolatividade 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 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
1ª	Secretaria de Estado da Saúde	6.536	84%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	<b>GESTÃO:</b> Recursos humanos, falta de profissionais, problemas com a regulação de pacientes na rede, desvio de funções, nepotismo, mal atendimento ao usuário.		
2º	<b>ASSISTÊNCIA A SAÚDE:</b> Demora na realização de procedimentos cirúrgicos, demora na realização de exames, problemas com a regulação		
3º	<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA:</b> Falta de medicamentos, atendimento presencial frágil, demora por parte do serviço a atender as ligações dos usuários, falta de informação precisa com relação ao restabelecimento das medicações em falta.		
4º	<b>ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA:</b> Falta de médicos na unidade, fragilidade nas visitas dos agentes comunitários de saúde, horário de trabalho da equipe de saúde.		
5º	<b>TRANSPORTES:</b> Uso indevido de carros oficiais, falta de ambulância para transferências e transporte de usuários.		
6º	<b>SAMU:</b> Demora em atender as chamadas, denúncias de ambulâncias quebradas.		
7º	<b>ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA:</b> Demora na marcação de procedimentos, falta de insumos, atendimento ao usuário por pessoas sem perfil, espaço físico inadequado.		
8º	<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE:</b> Poucos funcionários para as campanhas de multivacinação, solicitação de carro fumacê, falta de visitas dos agentes de endemias		
9º	<b>COMUNICAÇÃO:</b> Dificuldade de informações via telefone com os usuários dos serviços, informações desencontradas dadas pelos profissionais aos usuários.		
10º	<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA:</b> Animais doentes em via pública, conduta inadequada de profissional da vigilância, mau atendimento, serviços de vigilância sanitária inacessível, falta de fiscalização por parte da vigilância.		

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde, 2019

#### 2.1.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	1911
Reclamação	2016

<b>Sugestão</b>	1064
<b>Elogio</b>	1545
<b>TOTAL</b>	<b>6.536</b>

Tabela 1 – Hospitais mais demandados no quadriênio, 2016/2017/2018/2019

	2016			2017			2018			2019		
	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	1.778	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%	Hospital Infantil Noaldo Leite	1.878	85%
2º	Hospital Regional de Cajazeiras	233	100%	Secretaria Estadual de Saúde - PB	614	52,11%	Hospital Regional Wenceslau Lopes – Piancó	450	100%	Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes – Campina Grande - PB	1.324	90%
3º	Secretaria Estadual de Saúde - SES	197	44%	Hospital Geral de Mamanguape	220	87,72%	Maternidade Frei Damião	343	90,1%	Ouvidoria da Saúde - SES	721	83%
4º	Hospital Infantil Arlinda Marques	189	50%	Hospital Regional de Cajazeiras	219	100%	Complexo Hospitalar Clementino Fragas	192	86,98%	Hospital Regional de Sousa	635	80%
5º	Complexo de Saúde de Guarabira	159	99%	Complexo Hospitalar Clementino Fragas	176	100%	Ouvidoria da SES Cabedelo	158	41,14%	Hospital de Emergência e Trauma de João Pessoa	449	86%
6º	Complexo Hospitalar Clementino Fraga	148	55%	Hospital Infantil Arlinda Marques	127	81,88%	Hospital Infantil Arlinda Marques	152	56,58%	Hospital de Mamanguape	347	86%
7º	Hospital Regional de Patos	109	96%	Hospital Regional de Patos	117	94%	Hospital Regional de Pombal	133	100%	Hospital Metropolitano	212	98%
8º	Hemocentro	48	94%	Hospital Regional de Pombal	116	100%	Hospital Regional de Picuí	112	98,21%	Hospital Clementino Fraga	178	79%
9º	9º Gerência Regional de Saúde	31	100%	Hospital Regional Venceslau Lopes - Piancó	112	100%	Hospital Regional de Cajazeiras	72	72,22%	Hospital Wenceslau Lopes - Piancó	144	100%
10º	Maternidade Frei Damião	19	95%	Hospital Regional de Sousa	100	88%	Hospital Metropolitano Dom José Maria Pires	63	88,88%	Maternidade Peregrino Filho	123	66%
11º	1º Gerência Regional de Saúde	2	100%	Secretaria Municipal de Queimadas	96	72%	Hospital Regional de Mamanguape	57	100%	Hospital Regional de Pombal	115	100%
12º	-	-	-	Frei Damião	94	100%	Hospital da Polícia Militar da Paraíba	27	77,78%	Hospital Regional de Cajazeiras	84	25%
13º	-	-	-	Complexo de Saúde de Guarabira	84	99	Hemocentro da Paraíba	23	100%	Arlinda Marques	76	46%



14º	-	-	-	9ª Gerência Regional de Saúde	43	100%	Hospital e Maternidade Sinhá Carneiro	22	100%	Maternidade Frei Damião	49	95%
										Hospital regional de Guarabira		100%
15º	-	-	-	Hemocentro da Paraíba	33	94%	Unidade de Pronto Atendimento de Cajazeiras - PB	13	100%	Hospital Regional Catolé do Rocha	39	16%
16º	-	-	-	Hospital Regional Edson Ramalho	24	83,3%	-	-	-	Hospital Regional Janduhy Carneiro	32	72%
17º	-	-	-	Hospital e Maternidade Sinhá Carneiro – Santa Luzia	22	59%	-	-	-	Hemocentro da Paraíba	29	97%
18º	-	-	-	Hospital Infantil Noaldo Leite - Patos	12	99%	-	-	-	Hospital Edson Ramalho	27	86%
19º	-	-	-				-	-	-	Juliano Moreira	16	6%
20º	-	-	-				-	-	-	Hospital/Maternidade Sinhá Carneiro	9	60%

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde, 2016/2017/2018/2019

## 2.1.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

### a) Participações em eventos

#### Mês: Maio

- III Encontro Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas (FOPO)  
Local: Auditório Celso Furtado do Centro Cultural Ariano Suassuna (TCE)  
Data: 29/05/19 das 8hs às 17hs.

#### Mês: Agosto

- Encontro Nacional dos Ouvidores e Ouvidoras de Estado do SUS  
Data: 04 e 05 de julho de 2019 Brasília – DF.

#### Mês: Setembro

- 8º Congresso Brasileiro de Ciências Sociais e Humana em Saúde (CBCSHS Abrasco 2019)  
Data: 27 a 30 de setembro de 2019

#### Mês: Novembro

- VIII Reunião de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias  
Local: Auditório do ESPEP (Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba) Data: 21/11/19.  
  
- Oficina de Planejamento Integrado Saúde 2020: Planejamento Integrado da Secretaria de Saúde da Paraíba, realizada nos dias 13 e 14 de novembro de 2019.

#### 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.

### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

##### Mês: Outubro

- Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria  
Local: TCE-PB      Data: 15 a 17 de Outubro 2019  
Carga horária: 20hs.

### 2.2 Ouvidoria da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
2ª	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA	1.457	92%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Serviços de água		
2º	Serviços comerciais		
3º	Serviços de esgoto		
4º	Falta d'água		
5º	Vazamneto de água		
6º	Revisão de fatura		
7º	Reposição de pavimento		
8º	Denúncias diversas		
9º	Resolução de Ouvidoria		
10º	Atendimento Call Center		

Fonte: CAGEPA, 2019

#### 2.2.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	15
Reclamação	1432
Sugestão	01
Elogio	09
<b>TOTAL</b>	<b>1.457</b>

## 2.2.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

**a) Participação em Eventos****Mês: Maio**

- III Encontro Paraino de Ouvidorias
--------------------------------------

**Mês: Setembro**

- Curso Código de Conduta Integridade - 13º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias e 5º Seminário Internacional Ouvidores, Defensores del Pueblo & Ombudsman
--

**Mês: Novembro**

- 1º Fórum de Diversidade - 1º Seminário de Governança, Riscos e Compliance da Cagepa
--

**Mês: Dezembro**

- Seminário de Gestão de Risco, Compliance e Proteção de Dados na Administração Pública
---

**b) Ouvidoria Itinerante**

➤ Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

➤ Não houve registro neste período.

**d) Cursos****Mês: Junho**

<b>Cursos 1:</b>	- Curso Código de Conduta Integridade
------------------	---------------------------------------

### 2.3 Ouvidoria da Paraíba Previdência - PB PREV

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
3ª	Paraíba Previdência - PBPREV	672	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Aposentadoria		
2º	Bloqueio de pagamento do benefício		
3º	Prova de vida		
4º	Atualização cadastral		
5º	Senha contracheque		
6º	Pensão		
7º	Desconto de contribuição previdenciária		
8º	Processo de retroativo de aposentadoria		
9º	Imposto de renda		
10º	Revisões de processos		

Fonte: PB PREV, 2019

#### 2.3.1 Tipologias Acessadas 2019

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	11
<b>Reclamação</b>	656
<b>Sugestão</b>	-
<b>Elogio</b>	05
<b>TOTAL</b>	<b>672</b>

#### 2.3.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

1. Atendimento via telefone (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).
2. Coordenador responsável pela atualização cadastral dos beneficiários da PBPREV no período de 01 à 30 de junho do corrente ano.
3. Participação no grupo da PBPREV de certificação de conformidade Pró-Gestão RPPS “programa de certificação institucional e modernização da gestão dos regimes próprios de previdência social da união, dos estados, do distrito federal e dos municípios”.
4. Portaria N.027/2019/PRESI/PBPREV para exercer a função de responsável geral pelo sistema de informação ao cidadão SIC-PB desta autarquia a parti da data de publicação em 24.10.2019
5. Representante da PBPREV no conselho estadual dos direitos da pessoa idosa.

6. Aquisição de patrimônios com a superintendência adjunta do IDEME para esta Autarquia Previdenciária.

7. Aquisição do refeitório para os servidores da PBPREV.

#### a) Participação em Eventos

##### Mês: Fevereiro

<b>Evento 1:</b>	- II Semana Estadual do Controle Interno - OGE
------------------	--

##### Mês: Setembro

<b>Evento 1:</b>	- X Encontro Anual de Ouvidores – FACENE/FAMENE E 74º Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas
------------------	---

##### Mês: Outubro

<b>Evento 2:</b>	- 75º Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas
------------------	---

##### Mês: Novembro

<b>Evento 3:</b>	- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019
------------------	--

##### Mês: Dezembro

<b>Evento 4:</b>	- LXXX (80º) Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas
------------------	--

#### b) Ouvidoria Itinerante

➤ Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

##### Mês: Maio

<b>Visitas 1:</b>	- Visita técnica na Agência da PBPREV de Campina Grande-PB
-------------------	--

##### Mês: Setembro

<b>Visitas 2:</b>	- Visita técnica na Ouvidoria Geral do Estado no que compete a utilização do sistema de ouvidorias (SOG-EP)
-------------------	---

#### d) Cursos

##### Mês: Junho

<b>Cursos 1:</b>	- Curso de capacitação do Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado – OGE-PB  - Curso Estudos Avançados em Ciências da Educação – ANTROPUS Educacional
------------------	---

##### Mês: Julho

<b>Cursos 1:</b>	- Curso de capacitação para ouvidoria - Certificação em Ouvidoria; parte 1. Gestão em Ouvidoria - ENAP
------------------	--

##### Mês: Outubro

<b>Cursos 2:</b>	- Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria - Controladoria Geral da União – CGU  - Comunicação escrita – Fundação Bradesco
------------------	--

##### Mês: Novembro

<b>Cursos 3:</b>	- Curso de Iniciação a Língua Brasileira de Sinais – Libras - ESPEP
------------------	---

##### Mês: Dezembro

<b>Cursos 4:</b>	- Curso Ouvidoria na Administração Pública – CGU/ILB
------------------	--

#### 2.3.3 Prioridades/Planejamento para o ano de 2020

Segue abaixo Prioridade/Planejamento que serão desenvolvidos/trabalhados pela PBPREV no ano de 2020.

- Viagens técnicas as Agências da PBPREV de Cajazeiras, Campina Grande, Guarabira, Itaporanga e Patos.
- Cursos de Capacitação para a Certificação em Ouvidoria;
  1. Controle Social
  2. Ética e Serviço Público
  3. Introdução à Gestão de Processos
  4. Acesso à Informação
  5. Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
  6. Defesa do Usuário e Simplificação

7. Tratamento de Denúncia em Ouvidorias
- Continuação da Política de Difusão da Ouvidoria junto ao Público Interno e Externo, através dos meios físicos e virtuais.
  - Encaminhar fotos e release (material informativo) sobre os eventos, para a publicação no Portal da Ouvidoria Geral do Estado.
  - Eventos e Congressos para a Capacitação Profissional.

#### 2.4 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia - SEE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
4ª	Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia - SEE	583	47,51%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Irregularidade na gestão escolar/má gestão/ má conduta de gestores		
2º	Má Conduta de funcionário público / descumprimento de Carga horária		
3º	Falta de merenda / Merenda de má qualidade / Fraude em licitação para compra de merenda		
4º	Assédio moral (perseguições com chantagens)		
5º	Assuntos relacionados ao Estatuto da Criança e do Adolescente (assédio ou desrespeito com aluno / omissão do Estado ao dever de cuidado/ agressão física ou psicológica)		
6º	Diploma escolar (falta de emissão/demora/venda/falsificação) / Reavaliação de Prova Final ou reprovação		
7º	Falta de pagamento de retroativo/Bolsa de desempenho/Gratificação (falta/atraso) / dobra de carga horária		
8º	Infraestrutura da escola		
9º	Descumprimento de carga horária de aula de Professor / Falta de aulas		
10º	Matrícula aluno (impedimentos para realização)		

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2019

\*Registe-se que, em 2019, nesta Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia foram abertas 25(vinte e cinco) solicitações de tipologia INFORMAÇÕES.

##### 2.4.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	281
Reclamação	295
Sugestão	04
Elogio	03
<b>TOTAL</b>	<b>583</b>



Tabela 2 – Escolas mais demandadas em 2019

<b>Ranking</b>	<b>Escolas</b>
1°	EEEFM Ademar Veloso Silveira
2°	ECI Escritor Horácio de Almeida
3°	EEEF Epitácio Pessoa
4°	EEEF Pedro Lins Vieira de Melo
5°	EEEFM Professor Orlando Cavalcanti Gomes
6°	Instituto Dom Aauto
7°	EEEF Doutor Gustavo Fernandes de Lima Sobrinho
8°	EEEF Desem. Boto de Menezes
9°	CPDAC - Centro Profissionalizante Deputado Antônio Cabral
10°	EEEFM Flávio Ribeiro Coutinho

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2019

Tabela 3 – Regionais de Ensino mais demandadas em 2019

<b>Ranking</b>	<b>Regionais de Ensino</b>
1°	1ª gerência
2°	3ª gerência
3°	2ª gerência
4°	14ª gerência
5°	9ª gerência
6°	5ª gerência
7°	6ª gerência
8°	12ª gerência
9°	4ª gerência
10°	7ª e 10ª gerência

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2019

#### 2.4.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

##### a) Participação em Eventos

###### Mês: Maio

- 11º Concurso de Desenho e Redação realizado pelo Ministério Público Estadual da Paraíba, FOCCO-PB, Controladoria-Geral da União.

**Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias.

**Mês: Dezembro**

- (80ª) Reunião do FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas.

**b) Ouvidoria Itinerante**

➤ Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

➤ Não houve registro neste período.

**d) Cursos****Mês: Junho****Cursos 1:**

- Cidadania Fiscal: Ouvidoria Pública – Semeando Sementes da Cidadania – ESAT Virtual – Secretaria de Estado da Fazenda.

**Mês: Outubro****Cursos 1:**

- Tratamento de denúncias em ouvidoria.  
 - O Curso Cidadania Fiscal: Ouvidoria Pública, realizado pela Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba e da Ouvidoria da Educação em parceria com a Secretaria de Estado da Receita, pela Escola de Administração Tributária, foi criado com o objetivo de difundir aos cidadãos em geral o serviço de uma Ouvidoria Pública, bem como com o intuito de qualificar os servidores públicos a cumprir suas funções com maior eficiência e qualidade. O curso é disponibilizado na modalidade à distância, por meio da plataforma da ESAT Virtual, com aulas expositivas elaboradas pelo programa de apresentação gráfica, tendo como conteúdo: marco histórico, bases normativas constitucional e administrativa, legislação federal que incide sobre os direitos de cidadania (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), base normativa estadual sobre Ouvidoria Pública, funções de Ouvidoria bem como características inerentes ao serviço de Ouvidoria de forma pormenorizada. Ao final, o cursista é submetido à avaliação, sendo esta um questionário de múltipla escolha com o total de 15 perguntas; para, após, ser emitido Certificado Digital de realização de curso.

## 2.5 Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
5ª	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB	538	56,41%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Mau atendimento.		
2º	Demora no Atendimento		
3º	Erro na realização do serviço		
4º	Falta de Atendimento Telefônico		
5º	Falta de Estrutura Física		
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: DETRAN – PB, 2019

### 2.5.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	16
Reclamação	474
Sugestão	11
Elogio	37
<b>TOTAL</b>	<b>538</b>

### 2.5.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### Mês: Fevereiro

- Encontro do FOPO
- II Semana Estadual de Controle Interno – CGE.

##### Mês: Março

- Encontro do FOPO

##### Mês: Abril

- Encontro do FOPO

**Mês: Maio**

- Encontro do FOPO

**Mês: Junho**

- Encontro do FOPO

**Mês: Julho**

- Encontro do FOPO

**Mês: Agosto**

- Encontro do FOPO

**Mês: Setembro**

- Encontro do FOPO

**b) Ouvidoria Itinerante**

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

**d) Cursos****Mês: Maio****Cursos 1:**

- Curso Planejamento e Gestão no Serviço Público.

**2.6 Ouvidoria da Universidade Estadual da Paraíba- UEPB**

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
<b>6ª</b>	<b>Ouvidoria da Universidade estadual da Paraíba - UEPB</b>	<b>492</b>	<b>94%</b>
<b>Assuntos mais acessados</b>			
<b>1º</b>	Assédio sexual		
<b>2º</b>	Assédio moral		
<b>3º</b>	Ausência de professor em sala de aula		
<b>4º</b>	Comportamento antiético de professores		

5º	Serviços inadequados prestados por vários setores gerenciais
6º	Omissão da Direção Geral em assuntos investigados em Processos Disciplinares
7º	Denúncias e Reclamações por excesso de pessoal contratado
8º	Omissão de Coordenadores de Curso e Chefes de Departamento sobre professores que abusam do poder acadêmico e descumprem os próprios Planos de Atividades
9º	Irregularidades e Ilegalidades em processos de contratação de professores substitutos
10º	Contradições em Editais de pós-graduação ferindo as resoluções internas da instituição e a omissão da Pró-Reitoria de Pós Graduação e Pesquisa

Fonte: Ouvidoria UEPB, 2019

\*Registe-se que, em 2019, nesta Ouvidoria da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, foram abertas 187 (cento e oitenta e sete) solicitações com tipologias dentro do escopo de atribuições desta OGE (Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio), sendo registradas 305 (trezentos e cinco) solicitações de informação, chegando a um total de 492 (quatrocentos e noventa e duas) solicitações. Ressalta-se que as solicitações de informação não fazem parte do rol de tipologias desta OGE, sendo aceitas apenas nas Ouvidorias da Secretaria de Estado da Saúde, Segurança Pública e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN. Neste sentido, a título de registro de demandas para Ouvidoria Geral do Estado, soma-se um total de 187 (cento e oitenta e sete) demandas válidas e registradas. É importante destacar que, as referidas solicitações de informações foram encaminhadas para conhecimento e apreciação da Secretaria de Estado pertinente.

### 2.6.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	57
Reclamação	118
Sugestão	08
Elogio	04
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>

### 2.6.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### Mês: Fevereiro

- Reunião para Planejamento das atividades da Ouvidoria sobre o primeiro semestre 2019

##### Mês: Março

- Encontro do FOPO

##### Mês: Setembro

- Participação do XIX Fórum Nacional de Ouvidores Universitários – Curitiba – Paraná

## b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

## c) Visitas Técnicas

### Mês: Abril

- Campus III na cidade de Guarabira

### Mês: Maio

- Campus V na cidade de João Pessoa

## d) Cursos

### Mês: Outubro

**Cursos 1:** - Ouvidorias Universitárias: Boas Práticas e a importância do sistema meio (gestão administrativa). Aplicado junto a equipe da Ouvidoria Geral.

### Mês: Novembro

**Cursos 1:** - Ouvidorias Universitárias: Boas Práticas e a importância do sistema meio (gestão administrativa). Aplicado junto a representantes de cada unidade que compõe o sistema administrativo da instituição. Participaram e foram certificados 28 servidores técnico administrativos

## 2.7 Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
7ª	Ouvidoria da Polícia Militar	297	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Conduta inadequada de Policial Militar		
2º	Solicitação de informação		
3º	Dívida		
4º	Abuso de autoridade		
5º	Agressão		
6º	Ameaça		
7º	Má prestação de serviço		
8º	Uso indevido de viatura		
9º	Falta de policiamento		
10º	Invasão de domicílio		

Fonte: Ouvidoria da PMPB, 2019

## 2.7.1 Tipologias Acessadas 2019

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	177
<b>Reclamação</b>	40
<b>Sugestão</b>	02
<b>Elogio</b>	04
<b>Solicitação</b>	74
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>

## 2.7.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

## a) Participação em Eventos

**Mês: Janeiro**

- 26/01/2019 – Inauguração da nova Unidade Operacional da Polícia Rodoviária Federal.

**Mês: Fevereiro**

- 07/02/2019 – 73º FOPO Sede da OAB  
 - 12/2/2019 – II Semana Estadual do controle Interno – CGU  
 - 14/02/2019 – Reunião que tratou da Diretriz Anual de ouvidoria e Compliance (Programa GOIN-H)

**Mês: Março**

- 08/03/2019 – Homenagem às mulheres da PMPB - CE  
 - 11/03/2019 – Sete anos de ativação do BOPE  
 - 14/03/2019 – Sessão especial alusiva ao Dia Internacional da Mulher – Assembleia Legislativa – Representando o Cmt. Geral  
 - 14/03/2019 - 74º FOPO – Campus da FACENE  
 - 15/03/2019 – Aniversário do BOPE – CE  
 - 20/03/2019 – Formatura do CFC – Culto Ecumênico  
 - 21/03/2019 – Formatura do CFC – Solenidade – CE  
 - 22/03/2019 - II Ouvidoria em Ação – Centro Cultural Ariano Suassuna  
 - 29/03/2019 – III Encontro de Ouvidorias Públicas e Privadas

**Mês: Abril**

- 04/04/2019 – 75º FOPO – Paço Municipal  
 - 10/04/2019 – Solenidade alusiva aos 100 dias do Governo  
 - 10/04/2019 – Audiência no ministério Público – Representando o Cmt. Geral

**Mês: Maio**

- 06/05/2019 – Abertura dos Jogos Desportivos da APMCB – CE
- 06/05/2019 – Aula Inaugural do VIII Curso de Ações Táticas – CATE
- 10/05/2019 – Encerramento dos jogos Desportivos da APMCB – CE
- 29/05/2019 – III Encontro de Ouvidorias Públicas e Privadas – Centro Cultural Ariano Suassuna

**Mês: Junho**

- 18/06/2019 – Reunião de encerramento do Projeto “Eu Pacificador”
- 18/06/2019 – 76º FOPO – Campina Grande

**Mês: Julho**

- 31/07/2019 – 13º Encontro do Fórum Brasileiro de Seg. Pública – Centro de Convenções

**Mês: Agosto**

- 20/08/2019 – Entrega do Espadim Tiradentes – Espaço Cultural
- 27/08/2019 – Formatura do CFC – Culto Ecumênico – CE
- 28/08/2019 – Formatura do CFC – Solenidade - CE

**Mês: Setembro**

- 10, 11 e 12/09/2019 – Seminário Regional de Ouvidorias – Olinda – PE
- 16/09/2019 – Aula inaugural do CESP - CE

**Mês: Novembro**

- 21/11/2019 – VIII Encontro de Avaliação e Planejamento OGE – ESPEP
- 27/11/2019 – Reunião de alinhamento com efetivo da OUVMPB

**Mês: Dezembro**

- 03/12/2019 – Solenidade de formatura do CFSd – Ponto de Cem Reis
- 05/12/2019 – Solenidade de formatura do CFO – CE
- 09/12/2019 – Aula inaugural do CFSd 2019 – CE
- 09/12/2019 – Homenagem ao delegado Izaias – Assembleia legislativa
- 12/12/2019 – Reunião do FOPO-UEPB
- 18/12/2019 – Solenidade de formatura do COM - CE

**b) Ouvidoria Itinerante****Mês: Fevereiro**

- 4 BPM e Corregedoria PMPB



**Mês: Maio**

- 12 BPM

**c) Visitas Técnicas****Mês: Agosto**

- 20/08/2019 – A Ouvidoria Geral do Município de João Pessoa

**Mês: Outubro**

- 07/10/2019 – Ao 1. BPM

**Mês: Novembro**

- 23/11/2019 – Ao Centro de Educação.

**Mês: Dezembro**

- 16/12/2019 – A Ouvidoria do Ministério Público

**d) Cursos****Mês: Maio**

- Capacitação do software de Gestão Pública – OGE - ESPEP

**Mês: Setembro**

- Tratamento de Denúncias – Seminário Regional de Ouvidorias – Olinda –PE  
- simplificação e cartas de Serviços – seminário regional de Ouvidorias – Olinda PE

**Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da OGE e Rede de Ouvidorias 2019 - ESPEP

## 2.8 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
8ª	Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ	287	88,23%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Nota Fiscal Eletrônica-NF-e		
2º	Orientação / Questionamento Fiscal		
3º	Legislação Tributária – ICMS		
4º	Trânsito de Mercadorias		
5º	Cadastro de Contribuintes		
6º	Mercadoria Retida - Correios João Pessoa		
7º	Substituição Tributária		
8º	Denúncia Contra Contribuinte		
9º	Servirtual		
10º	Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores-IPVA - Informações Gerais		

Fonte: Ouvidoria da PMPB, 2019

\*Registe-se que, em 2019, nesta Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ, foram abertas 4.753 (quatro mil setecentos e cinquenta e três) solicitações oriundas do Fale Conosco. Somando-se estas solicitações com às oriundas da Ouvidoria Geral do Estado, 287 (duzentos e oitenta e sete), através do seu sistema SOGE, esta Ouvidoria da SEFAZ chega ao montante de 5.040 (cinco mil e quarenta) solicitações no ano de 2019, com resolutividade de 99,20%.

### 2.8.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	276
Reclamação	10
Sugestão	01
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>

### 2.8.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

**Mês: Novembro**

- VII Encontro de Avaliação e Planejamento da OGE e Rede de Ouvidoria

#### b) Ouvidoria Itinerante

➤ Não houve registro neste período.

### c) Visitas Técnicas

**Mês: Abril**

- OGE/PB – Recebemos Treinamento quanto à utilização do Sistema SOGE.

### d) Cursos

➤ Não houve registro neste período.

## 2.9 Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada
9ª	Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE	197
<b>Assuntos mais acessados</b>		
1º	Atendimento ao público.	
	Atendimento médico (Hospital de Trauma de Campina Grande / Hospital Regional de Piancó / Hospital regional de Guarabira.	
2º	Má conduta profissional.	
3º	Falta de medicamentos.	
4º	Falta de pagamento.	
5º	Morosidade processual.	
	Desconto indevido.	
6º	Irregularidade em hospital (Hospital regional de Piancó).	
7º	Uso indevido de veículo público.	
8º	Assédio moral.	
	Extravio de processo.	
	Acúmulo de cargo público.	
	RG (retificação e emissão).	
	Abastecimento d'água.	
9º	Falta de informação.	
	Funcionário fantasma.	
	Acidente com carro oficial.	
	Poluição sonora.	
	Placas de sinalização e acostamento coberto pelos matos.	
10º	Irregularidades na Casa Educativa da FUNDAC.	
	Precariedade dos equipamentos do IPEP.	
	Demora no tratamento de quimioterapia.	
	Morosidade em atendimento médico.	

Fonte: Ouvidoria Geral do Estado – OGE, 2019

## 2.9.1 Tipologias Acessadas 2019

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	64
<b>Reclamação</b>	119
<b>Sugestão</b>	13
<b>Elogio</b>	01
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>

## 2.9.2 Ações desenvolvidas 2019

**Mês: Janeiro**

- Entrega do Relatório Anual/2018 da Ouvidoria Geral do Estado e rede de Ouvidorias, e inserção do mesmo no portal da OGE;
- Entrega de Relatórios de Metas/2019 da Ouvidoria Geral do Estado a Secretaria de Estado do Planejamento;
- Reunião com Ouvidor da Saúde, Sr. Fabrício Martins, para reorganização da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde;
- Reunião com a Diretora Presidente da EPC, Sra. Naná Garcez, para criação da Ouvidoria do órgão;
- Encontro de Secretários e Dirigentes de Órgãos e Ouvidoria no Tribunal de Contas do Estado;
- Reunião do Conselho de Transparência Pública.

**Mês: Fevereiro**

- Reunião com o Ministério Público: Programa Semeando Sementes da Cidadania;
- Reunião do FOPO;
- Reunião com o Governador João Azevedo, para apresentação do Relatório da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias e, apresentação/necessidades da equipe OGE;
- Disponibilidade da CODATA da servidora Fabyana Rodrigues Dias de Albuquerque, para gestora do SOGE nets Ouvidoria Geral do Estado;
- Capacitação de Ouvidorias da Rede/SOGE;
- Criação da Ouvidoria da EPC.

**Mês: Março**

- Reunião do FOPO;
- Capacitação de Ouvidorias da Rede/SOGE;
- Capacitação em Ouvidoria Pública/Ouvidorias da Rede.

**Mês: Abril**

- III Encontro de Ouvidorias Públicas e Privadas do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – TCE-PB;

- Disponibilização do Módulo (EAD) em Ouvidoria Pública no Programa Semeando Sementes da Cidadania em parceria com a Secretaria de Estado da Receita;
- Realização de Ouvidorias Itinerantes nas Audiências Públicas do Orçamento Democrático nos municípios de Esperança e Solânea – PB;
- Implantação da Ouvidoria do COOPERAR;
- Reunião do FOPO;
- Capacitação de Ouvidorias da Rede/SOGE;
- Capacitação em Ouvidoria Pública/Ouvidorias da Rede.

#### **Mês: Maio**

- Realização de Ouvidorias Itinerantes nas Audiências Públicas do Orçamento Democrático nos municípios de Campina Grande, Sumé, Guarabira, Itabaiana e Mamanguape - PB;
- Participação no Programa Fala Paraíba, com os Ouvidores da Secretaria de Segurança, Saúde, EPC e Ouvidora Geral do Estado;
- Atualização da Legislação no portal da OGE;
- Criação do Comitê de Auditoria e Riscos do Poder Executivo Estadual pela Lei nº 11.264/2018;
- Seminário de Governança de Boas Práticas em Gestão Pública;
- Reunião do FOPO;
- Capacitação de Ouvidorias da Rede/SOGE;
- Capacitação em Ouvidoria Pública/Ouvidorias da Rede.

#### **Mês: Junho**

- Realização de Ouvidorias Itinerantes nas Audiências Públicas do Orçamento Democrático no município de João Pessoa - PB;
- Reunião do Conselho da Transparência Pública;
- Reunião do FOPO;
- Capacitação de Ouvidorias da Rede/SOGE;
- Capacitação em Ouvidoria Pública/Ouvidorias da Rede.

#### **Mês: Julho**

- Capacitação de Ouvidorias da Rede/SOGE;
- Capacitação em Ouvidoria Pública/Ouvidorias da Rede.

#### **Mês: Agosto**

- Apresentação e divulgação da Ouvidoria Geral do Estado e Ouvidoria da EPC na Rádio Tabajara;
- Apresentação e divulgação da Ouvidoria Geral do Estado e Ouvidoria da EPC no Jornal A União;
- Reunião do FOPO;
- Capacitação de Ouvidorias da Rede/SOGE;
- Capacitação em Ouvidoria Pública/Ouvidorias da Rede;

**Mês: Setembro**

- Seminário Regional de Ouvidoria – Olinda-PE;
- Reunião do FOPO;
- Capacitação de Ouvidorias da Rede/SOGE;
- Capacitação em Ouvidoria Pública/Ouvidorias da Rede;

**Mês: Outubro**

- Reunião/ equipe OGE: redimensionar rotina de trabalho da OGE;
- Participação nas Reuniões de Construção do Plano de Igualdade Racial;
- Curso de Tratamento de Denúncias: CGU/OGU;
- Reunião do FOPO;
- Capacitação de Ouvidorias da Rede/SOGE;
- Capacitação em Ouvidoria Pública/Ouvidorias da Rede.

**Mês: Novembro**

- XVIII Encontro de Anual de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias - ESPEP;
- Reunião do FOPO;
- Capacitação de Ouvidorias da Rede/SOGE;
- Capacitação em Ouvidoria Pública/Ouvidorias da Rede.

**Mês: Dezembro**

- Reunião de Avaliação e Planejamento da OGE 2019-2020 - ESPEP;
- Encaminhamento de Projeto de Regulamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias ao Governador do Estado;
- Visita institucional ao Comandante Geral do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar – PB;
- Reunião do FOPO (escolha da nova coordenação para o biênio 2020/2021);
- Capacitação de Ouvidorias da Rede/SOGE;
- Capacitação em Ouvidoria Pública/Ouvidorias da Rede.

**2.10 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social - SEDS**

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
<b>10ª</b>	<b>Ouvidoria de Polícia - SEDS</b>	<b>185</b>	<b>29,2 %</b>
<b>Assuntos mais acessados</b>			
<b>1º</b>	Abuso de Autoridade		
<b>2º</b>	Deficiência do Serviço Policial		
<b>3º</b>	Conduta inadequada		
<b>4º</b>	Outras denúncias contra policiais		
<b>5º</b>	Outros tipos de violência física		

<b>6º</b>	Ameaça
<b>7º</b>	Solicitação
<b>8º</b>	Informação
<b>9º</b>	Negligência
<b>10º</b>	Prevaricação

Fonte: Ouvidoria de Polícia – SEDS, 2019

### 2.10.1 Tipologias Acessadas 2019

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	158
<b>Reclamação</b>	17
<b>Sugestão</b>	00
<b>Elogio</b>	00
<b>Informação</b>	7
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>

\* As solicitações de informação fazem parte do rol de tipologias aceitas apenas nas Ouvidorias da Secretaria de Estado da Saúde, Segurança Pública e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN.

### 2.10.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### **Mês: Janeiro**

- Reunião com o Secretário de Segurança e Defesa Social Estado da Paraíba;
- Reunião com o Diretor do DETRAN;
- Reunião com o Governador do Estado da Paraíba.

##### **Mês: Fevereiro**

- Reuniões de Monitoramento GGI;
- Entrevista na Rádio Tabajara FM;
- 73ª Reunião do FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas;
- Sessão Solene de Posse - OAB/PB - Triênio 2019/2021;
- Reunião com o Comandante Geral dos Bombeiros.

##### **Mês: Março**

- Reuniões de Monitoramento GGI;
- Cerimônia de Formatura do Curso de Formação de Cabos - Turma Ewerton Fernandes Barros.

##### **Mês: Abril**

- Reuniões de Monitoramento GGI;

- 75º Reunião do FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas.

### **Mês: Maio**

- Reuniões de Monitoramento GGI;
- Solenidade de Posse do Procurador-Geral do Estado – Dr. Fábio Andrade Medeiros;
- Solenidade de Posse do Superintendente Regional da Polícia Federal - Carlos André Conceição da Costa;
- III Encontro Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas.

### **Mês: Junho**

- Reuniões de Monitoramento GGI;
- Lançamento da Operação São João 2019;

### **Mês: Julho**

- Reuniões de Monitoramento GGI;
- Participação de Solenidade de abertura do 13º Encontro do Fórum Brasileiro de Segurança Pública;

### **Mês: Agosto**

- Reuniões de Monitoramento GGI;
- Participação em Solenidade alusiva ao Patrono da Polícia Militar da Paraíba - Cel PM Elísio Sobreira;
- Participação em Solenidade em comemoração ao dia da Polícia Civil da Paraíba - Lei 10.498/2015;
- Participação em Solenidade Militar alusiva à Conclusão do Curso de Formação de Cabos - CFC/2019 em homenagem ao Coronel Marcílio Pio de Queiroz Chaves (In Memoriam);

### **Mês: Setembro**

- Reuniões de Monitoramento GGI.

### **Mês: Outubro**

- Reuniões de Monitoramento GGI.
- 1ª Reunião do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública de 2019 - Brasília/DF;
- Participação da Solenidade Militar alusiva à conclusão do Curso de Formação de Sargentos - CFS/2019 “Turma Coronel Euler de Assis Chaves”.
- Participação da Solenidade Militar alusiva à conclusão do Curso de Habilitação de Oficiais - CHO/2018.2 “Turma Major Wellington de Lima Batista”
- Participação em Sessão Especial em Comemoração ao dia da Guarda Municipal



### Mês: Novembro

- Reuniões de Monitoramento GGI;
- Participação em Audiência Pública da Ouvidoria do TRE/PB sob o tema: “Audiência Pública da Ouvidoria Eleitoral da Paraíba: cidadania, informação e transparência”;
- Participação no “VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019”.

### Mês: Dezembro

- Reuniões de Monitoramento GGI;
- Participação da Solenidade Militar alusiva à conclusão do Curso de Formação de Sargentos - CFSD/2018.2 “Turma Soldado Leonardo Henrique de Melo Gomes (in Memoriam)”.
- Participação da Solenidade Militar alusiva à conclusão do Curso de Formação de Oficiais - CFO/2019 “Turma Major Marcos Antônio Correia de Melo”.
- 80º Reunião do FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

- Não houve registro neste período.

#### 2.10.3 Prioridades/planejamento para o ano de 2020

Segue abaixo Prioridades/Planejamento que serão desenvolvidos/trabalhados pela Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social - **Ouvidoria de Polícia no ano de 2020.**

- 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;
- 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;
- Elaborar e participar de programas que aproximem a sociedade civil das forças policiais principalmente nas comunidades carentes e escolas;
- Participar de programas de rádios divulgando as Ouvidorias pelo interior da Paraíba.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
11 <sup>a</sup>	Ouvidoria do DER-PB	106	60,1%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1 <sup>o</sup>	Tapa buraco (conservação de estrada)		
2 <sup>o</sup>	Sinalização		
3 <sup>o</sup>	Serviço de roço		
4 <sup>o</sup>	Solicitação de pavimentação		
5 <sup>o</sup>	Falta de lombadas e retiradas de alguns		
6 <sup>o</sup>	Iluminação		
7 <sup>o</sup>	Fiscalização de transporte coletivo rodoviário		
8 <sup>o</sup>	Atrasos em terminais, precariedade de informações no guichê		
9 <sup>o</sup>	Multa de trânsito		
10 <sup>o</sup>	Solicitação de licença (sistema informatizado)		

Fonte: Ouvidoria DER, 2019

\*Registe-se que, em 2019, nesta Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado da Paraíba – DER-PB, foram abertas 106 (cento e seis) solicitações com tipologias dentro do escopo de atribuições desta OGE (Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio), sendo registradas 76 (setenta e seis) solicitações de informação, chegando a um total de 182 (cento e oitenta e duas) solicitações. Ressalta-se que as solicitações de informação não fazem parte do rol de tipologias desta OGE, sendo aceitas apenas nas Ouvidorias da Secretaria de Estado da Saúde, Segurança Pública e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN. Neste sentido, a título de registro de demandas para Ouvidora Geral do Estado, soma-se um total de 106 (cento e seis) demandas válidas e registradas. É importante destacar que, as referidas solicitações de informações são encaminhadas para conhecimento e apreciação da Secretaria de Estado pertinente.

## 2.11.1 Tipologias Acessadas 2019

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	31
<b>Reclamação</b>	69
<b>Sugestão</b>	01
<b>Elogio</b>	05
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

## 2.11.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

## a) Participação em Eventos

**Mês:**

- VIII Encontro de avaliação e planejamento de Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidoria.
- Seminário de Gestão de Riscos, Compliance e Proteção de Dados na Adm. Pública
- Fórum Paraibano de Ouvidoria Pública e Privada
- III Encontro Paraibano de Ouvidoria
- Gestão de Ouvidoria e a ei de Defesa do Usuário.
- Palestra – Novos Caminhos para a solução de conflitos no setor público.

## b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

## c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

## d) Cursos

- Não houve registro neste período.

## 2.12 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração - SEAD

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
<b>12<sup>a</sup></b>	<b>Ouvidoria da SEAD</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>
<b>Assuntos mais acessados</b>			
<b>1º</b>	Demora pagamento de retroativo		
<b>2º</b>	Desconto indevido no contracheque		
<b>3º</b>	Pagamento de Contrato de Emergência		
<b>4º</b>	Acúmulo de Cargos Públicos		
<b>5º</b>	Cópia de Processo		
<b>6º</b>	Atualização Cadastral		
<b>7º</b>	Uso de carro oficial fora do horário de expediente		
<b>8º</b>	Atraso salarial		
<b>9º</b>	Ficha Financeira		
<b>10º</b>	Sistema de processo		

Fonte: Ouvidoria SEAD, 2019

### 2.12.1 Tipologias Acessadas 2019

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	24
<b>Reclamação</b>	88
<b>Sugestão</b>	04
<b>Elogio</b>	01
<b>Informação</b>	29
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>

\*Registe-se que, em 2019, nesta Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração - SEAD, foram abertas 117 (cento e dezessete) solicitações com tipologias dentro do escopo de atribuições desta OGE (Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio), sendo registradas 29 (vinte e nove) solicitações de informação, chegando a um total de 146 (cento e quarenta e seis) solicitações. Ressalta-se que as solicitações de informação não fazem parte do rol de tipologias desta OGE, sendo aceitas apenas nas Ouvidorias da Secretaria de Estado da Saúde, Segurança Pública e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN. Neste sentido, a título de registro de demandas para Ouvidora Geral do Estado, soma-se um total de 117 (cento e dezessete) demandas válidas e registradas. É importante destacar que, as referidas solicitações de informações são encaminhadas para conhecimento e apreciação da Secretaria de Estado pertinente.

### 2.12.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### **Mês: Março**

- Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba.

**Mês: Julho**

- Treinamento do Software dado por Nilton na Sede da Ouvidoria Geral.

**Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019.

**b) Ouvidoria Itinerante**

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

**d) Cursos**

- Não houve registro neste período.

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

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
13 <sup>a</sup>	Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar – PB	116	79,31%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Em relação ao número de demandas próprias de Ouvidoria, houve um ligeiro acréscimo da na quantidade de solicitações de informações (próprias do SIC) que aportam pelo canal de Ouvidoria disponibilizado no site do CBMPB;		
2º	Reclamações acerca dos serviços prestados pelo CBMPB;		
3º	Denúncias envolvendo bombeiros militares, garantia da qualidade de serviço e descumprimento das normas estaduais de proteção contra incêndio, explosão e controle de pânico;		
4º	Sugestão dada pelos usuários dos serviços públicos ofertados pelo CBMPB como forma de aperfeiçoar a gestão.		
5º	Elogio quanto a atuação de bombeiros militares que prestam serviços na corporação.		
6º	Demandas anônimas não identificadas que foram encerradas pela Ouvidoria e remetida ao Comandante Geral;		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria do CBMPB, 2019

## 2.13.1 Tipologias Acessadas 2019

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>36</b>
<b>Reclamação</b>	<b>42</b>
<b>Sugestão</b>	<b>28</b>
<b>Elogio</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>

## 2.13.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

## a) Participação em Eventos

**Mês: Janeiro**

- Dia 11 – Reunião com o Comandante Geral – Apresentação da minuta da Portaria nº 005/2019-GCG/CG que Institui a função de correspondente de Ouvidoria do âmbito da DAT e dos CATs, bem como estabelece orientações para atuação das unidades de ouvidoria da DAT.

**Mês: Fevereiro**

- Dia 18 – participação na II Semana Estadual do Controle Interno (de 18 a 22/02).

**Mês: Julho**

- Participação do TC MACENA, Ouvidor do CBMPB, no I Seminário Estadual de Bombeiros do Estado do Ceará ocorrido nos dias 02 e 03 de julho na cidade de Fortaleza.

**Mês: Outubro**

- No dia 03/10 o TC MACENA participou do Seminário Regional de Promoção e Defesa de Cidadania, da Região Nordeste, no Recife-PE.

**Mês: Novembro**

- No dia 21/11 o TC MACENA, Ouvidor, participou do VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019.

**Mês: Dezembro**

- No dia 02/12, ocorreu a participação do TC MACENA, Ouvidor, no Seminário de Gestão de Riscos, Compliance e Proteção de Dados na Administração Pública no Auditório do SEBRAE-PB, na cidade de João Pessoa-PB.

- No dia 03/12, no turno da tarde, ocorreu a participação do Ouvidor do CBMPB na solenidade de formatura do Curso de Formação de Soldados Bombeiros Militares Turma 2019.1 ocorrida no Ponto de Cem Réis, João Pessoa-PB;

- No dia 05/12, no turno da tarde, ocorreu a participação do Ouvidor do CBMPB na Formatura Militar dos Aspirantes 2019 ocorrida no Centro de Educação da PMPB, João Pessoa-PB;
- Na manhã do dia 09/12 ocorreu a participação do Ouvidor do CBMPB na aula inaugural do Curso de Formação de Soldados Bombeiros Militares Turma 2019.2. O evento deu-se no Espaço Cultural José Lins do Rêgo, João Pessoa-PB;
- Na tarde do dia 12/12, o TC MACENA, Ouvidor, participou da última reunião do ano de 2019 celebrada pelo Fórum Paraibano de Ouvidoria – FOPO.
- Na tarde do dia 17/12, a Ouvidora Geral do Estado, Tânia Brito, reuniu-se com o Coronel ARAÚJO, Comandante Geral, e com o TC MACENA, Ouvidor do CBMPB, com o objetivo de fazer uma abordagem sobre as atribuições e competências da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria específica da Corporação.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

##### Mês: Fevereiro

- Dia 24 - Conclusão do Curso de Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias pela Escola Virtual do Governo Federal pelo TC Macena.

### 2.14 Ouvidoria da Junta Comercial do Estado da Paraíba - JUCEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
14ª	Ouvidoria da JUCEP	108	85%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Atendimento ao usuário externo por telefone.		
2º	Setor de atualização de dados cadastrais.		
3º	Escritórios Regionais de Sousa e Patos.		
4º	Atendimento ao usuário de forma presencial (sede).		
5º	Informações sobre processos em exigência (esclarecimentos de exigências e exigências infundadas).		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		

10°

-

Fonte: Junta Comercial do Estado da Paraíba – JUCEP, 2019

## 2.14.1 Tipologias Acessadas 2019

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>00</b>
<b>Reclamação</b>	<b>104</b>
<b>Sugestão</b>	<b>00</b>
<b>Elogio</b>	<b>04</b>
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>

## 2.14.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

## a) Participação em Eventos

**Mês: Abril**

- Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado.

**Mês: Novembro**

- VIII – Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias.

## b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

## c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

## d) Cursos

- Não houve registro neste período.



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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
15ª	Ouvidoria da AGEVISA	84	68%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Farmácias		
2º	Hospitais		
3º	Ambulâncias		
4º	Unidades de saúde		
5º	Laboratórios		
6º	Indústrias de alimentos		
7º	Medicamentos		
8º	Expedição de alvará		
9º	Água adicionada de sais		
10º	Caps		

Fonte: Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA, 2019

### 2.15.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	83
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	01
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

### 2.15.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### Mês: Fevereiro

- Reunião do FOPO.
- II Semana Estadual do Controle Interno e Relatório Anual 2018 da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias no Sebrae.

##### Mês: Março

- Reunião do FOPO.

##### Mês: Abril

- Reunião do FOPO.

**Mês: Maio**

- Reunião do FOPO.
- III Encontro Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privada (Centro Cultural Ariano Suassuna).

**Mês: Junho**

- Reunião do FOPO.

**Mês: Julho**

- Capacitação do software (SOGÉ) no laboratório de informática- ESPEP.

**Mês: Agosto**

- Reunião do FOPO.

**Mês: Setembro**

- Reunião do FOPO.

**Mês: Outubro**

- Reunião do FOPO.
- Comemoração do Dia Estadual de Vigilância Sanitária- AGEVISA.

**Mês: Novembro**

- Reunião do FOPO.
- Plano Estadual de Promoção da Igualdade Racial da Paraíba – Palácio da Redenção.
- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias - ESPEP.

**Mês: Dezembro**

- Reunião do FOPO.
- LXXX Reunião do FOPO Papel Social das Ouvidorias Universitárias, eleição e confraternização natalina.

**b) Ouvidoria Itinerante**

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

Não houve registro neste período.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
16 <sup>a</sup>	Ouvidoria da FUNAD	57	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Mau atendimento (recepção e outros)		
2º	Elogios a atendimentos e serviços de reabilitação		
3º	Demora (para o atendimento, inserção nos serviços ou emissão de laudo)		
4º	Má prestação de serviço		
5º	Sugestão		
6º	Má conduta profissional		
7º	Falta de profissional		
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da FUNAD, 2019

#### 2.16.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	40
Sugestão	04
Elogio	13
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

#### 2.16.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

##### a) Participação em Eventos

###### Mês: Fevereiro

- **SEMANA ESTADUAL DE CONTROLE INTERNO** – Dia 19/02/2019 – das 08h às 12h no Auditório do SEBRAE/PB. Palestra sobre a Atuação das Ouvidorias Públicas e responsabilização do gestor.

- **Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado** – Dia 28/02/2019 – das 13h às 16h30min – Realizado na ESPEP.

**Mês: Março**

- **II Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado** – Dia 20/03/2019 – das 13h às 16h30min – Realizado na ESPEP.

**Mês: Maio**

- **III Encontro Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas** – Realizado no dia 29/05/2019 no Centro Cultural Ariano Suassuna – Tribunal de Contas do Estado da Paraíba.

**Mês: Novembro**

- **VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019**, realizado no dia 21 de novembro, das 08h00 às 16h30, no Auditório da ESPEP.

**Mês: Dezembro**

- **LXXX (80º) Reunião do FOPO** – Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas, realizado no dia 12 de dezembro, das 14h00 às 17h00, na oportunidade ocorreu a eleição para composição da diretoria do FOPO Gestão 2020-2021.

**b) Ouvidoria Itinerante**

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

**d) Cursos****Mês: Fevereiro**

- 1º Capacitação - Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado.

**Mês: Março**

- 2º Capacitação - Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
17 <sup>a</sup>	Ouvidoria do IPHAEP	48	82 %
Assuntos mais acessados			
1 <sup>o</sup>	Obra irregular.		
2 <sup>o</sup>		-	
3 <sup>o</sup>		-	
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 do IPHAEP, 2019

### 2.17.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	48
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

### 2.17.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

- Não houve registro neste período.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

- Não houve registro neste período.

### 2.18 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Comunicação - EPC

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
18ª	Ouvidoria da EPC	46	99%
Assuntos mais acessados			
1º	Retorno do Programete “Eu Lírico, no programa Tabajara em revista		
2º	Falta de água para consumo		
3º	Confeção de crachás		
4º	Máquina quebrada da produção gráfica		
5º	Controle Interno		
6º	Transporte dos servidores		
7º	Vestimentas do ambiente de trabalho		
8º	Insalubridade		
9º	Otimização da assinatura do jornal		
10º	Registro de ponto		

Fonte: Ouvidoria da EPC, 2019

#### 2.18.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	02
Reclamação	11
Sugestão	33
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

#### 2.18.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

##### a) Participação em Eventos

**Mês: Maio**

- Fórum Paraibano de Ouvidorias

**Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019, realizado no dia 21 de novembro de 2019.

**Mês: Dezembro**

- Participação no Seminário de Gestão de Riscos, Compliance e Proteção de Dados na Administração Pública, na data 02/12/2019.  
- Participação da 80ª Reunião do FOPO- Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas, no dia 12/12/19, das 14:00hs às 17:00hs.

**b) Ouvidoria Itinerante**

➤ Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas****Mês: Julho**

- Acompanhamento da Perícia Médica do Estado na Rádio Tabajara.  
- Acompanhamento da Perícia Médica do Estado na A União.

**d) Cursos****Mês: Outubro**

- Curso sobre Tratamento de Denúncia em Ouvidoria.

**Mês: Novembro**

- Gestão em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública(ENAP).  
- Controle Social pela Escola Nacional de Administração Pública(ENAP).  
- Resolução de Conflitos, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública(ENAP)

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
19ª	Ouvidoria do PROCON/PB	45	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Elogios quanto ao atendimento.		
2º	Reclamação da demora no atendimento.		
3º	Sugestão de melhorias na climatização.		
4º	Reclamação de demora de entrega de parecer jurídico.		
5º	Denúncia de crime homofóbico.		

6º	
7º	
8º	
9º	
10º	

Fonte: Ouvidoria do PROCON/PB, 2019

### 2.19.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	01
Reclamação	15
Sugestão	05
Elogio	24
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

### 2.19.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### Mês: Fevereiro

- Capacitação do software de gestão eletrônica.

##### Mês: Novembro

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019.

#### b) Ouvidoria Itinerante

##### Mês:

- Orçamento Democrático (Espaço Cultural).

#### c) Visitas Técnicas

➤ Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

##### Mês: Setembro

- Seminário Internacional de Ouvidores e Ouvidorias.



**Mês: Novembro**

- Tratamento de denúncias em ouvidoria – OGU.

## 2.20 Ouvidoria da Superintendência de Administração do Meio Ambiente - SUDEMA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
20ª	Ouvidoria da SUDEMA	42	100 %
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Denúncias que envolvem fiscalização (ex: poluição sonora, poluição atmosférica, funcionar sem licença.)		
2º	Demandas anônimas e sigilosas		
3º	Reclamações sobre sistema indisponível		
4º	Elogios pelos serviços prestados		
5º	Reclamações sobre o horário de expediente		
6º	Mal atendimento		
7º	Retardamento no andamento de processos		
8º	Setor fechado em horário de expediente		
9º	Sugestões		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria da SUDEMA, 2019

### 2.20.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	27
Reclamação	12
Sugestão	01
Elogio	02
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

### 2.20.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

**Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias.

**b) Ouvidoria Itinerante**

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

**d) Cursos**

**Mês: Julho**

- Capacitação em Ouvidoria Pública e Lei 13.460 - Administrada pela OGE.

**2.20.3 Prioridade/Planejamento para o ano de 2020**

Segue abaixo, em linhas gerais, as Prioridades/Planejamentos que serão desenvolvidos/trabalhados pela Ouvidoria da Superintendência de Administração do Meio Ambiente no ano de 2020:

- Promover divulgação e fortalecimento da ouvidoria junto à SUDEMA e Sociedade.
- Participar assiduamente de encontros para qualificação e capacitação, visando melhorar cada vez mais.
- Melhorias e adequações no espaço físico da Ouvidoria.

**2.21 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração Penitenciária - SEAP**

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
<b>21<sup>a</sup></b>	<b>Ouvidoria SEAP</b>	<b>33</b>	<b>45%</b>
<b>Assuntos mais acessados</b>			
<b>1º</b>	Agressão Física e Psicológica		
<b>2º</b>	Negligência		
<b>3º</b>	Violência Institucional		
<b>4º</b>	Abuso de Poder		
<b>5º</b>	Exercício Ilegal da Profissão		
<b>6º</b>	Progressão de Regime		
<b>7º</b>	Entrada de Objetos Ilícitos		

<b>8º</b>	Avaliação de Desempenho
<b>9º</b>	Tráfico de Drogas
<b>10º</b>	Averbação de Tempo de Serviço

Fonte: Secretaria de Estado da Administração Penitenciária - SEAP, 2019

### 2.21.1 Tipologias Acessadas 2019

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	29
<b>Reclamação</b>	03
<b>Sugestão</b>	00
<b>Elogio</b>	01
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

### 2.21.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### **Mês: Maio**

- III Encontro de Ouvidorias Públicas e Privadas.

##### **Mês: Novembro**

- VIII Avaliação de Planejamento da OGE e Redes.

##### **Mês: Dezembro**

- Seminário de Gestão e Riscos, Compliance e Proteção de Dados na Administração Pública.

#### b) Ouvidoria Itinerante

➤ Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

##### **Mês: Janeiro**

- Penitenciária Desembargador Sílvio Porto.

##### **Mês: Fevereiro**

- Penitenciária Dr. Romeu Gonçalves de Abrantes – PB1 E PB2

##### **Mês: Março**

- Penitenciária Flósculo da Nóbrega (Róger).

**Mês: Abril**

- Penitenciária de Recuperação Feminina Maria Julia Maranhão.

**Mês: Maio**

- Penitenciária de Segurança Máxima Criminalista Geraldo Beltrão.

**Mês: Agosto**

- Penitenciária de Psiquiatria Forense – IPF

**Mês: Setembro**

- Penitenciária de Segurança Média Juiz Hitler Cantalice.

**Mês: Outubro**

- Penitenciária de Regime Especial Desembargador Francisco Espínola.

**Mês: Novembro**

- Penitenciária Padrão de Santa Rita.

**d) Cursos****Mês: Maio**

- Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da OGE.

**Mês: Outubro**

- Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
22 <sup>a</sup>	Ouvidoria FUNDAC	28	53,6%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Atendimento socioeducativo na Rita Gadelha.		
2º	Elogio sobre atendimento socioeducativo.		
3º	Informações sobre concurso.		
4º	-		
5º	-		
6º	-		

7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Fundação Desenvolvimento da Criança e do Adolescente "Alice de Almeida" - FUNDAC, 2019

### 2.22.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	10
Reclamação	07
Sugestão	05
Elogio	06
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

### 2.22.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

- Não houve registro neste período.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

- Não houve registro neste período.

### 2.23 Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano - SEDH

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
23ª	Ouvidoria da SEDH	13	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Mau atendimento no Restaurante Popular de Mangabeira. (3 demandas).		
2º	Processo Seletivo do CREAS. Sobre inscrição, informação e resultado. (3 demandas).		
3º	Mau atendimento nas Casas da Cidadania de Sumé e Mangabeira. (2 demandas).		

4º	Bolsa Família. Denúncia de irregularidade e sugestão de aumento. (2demandas).
5º	Projeto Cidade Madura sobre melhorias Necessárias. (1 demanda).
6º	Programa Cidadão sobre falta de divulgação necessária de informações na prestação de serviço em ação itinerante no Município de Mari. (1 demanda).
7º	FUNDAC, sobre duplicidade em cargo. (1 demanda).
8º	Demandas de outra competência, do IPC, FUNDAC e CRAS. (3 demandas).
9º	Demandas duplicadas. (7 demandas).
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano - SEDH, 2019

### 2.23.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	03
Reclamação	10
Sugestão	00
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

### 2.23.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

- Não houve registro neste período.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

Não houve registro neste período.

## 2.24 Ouvidoria da Secretaria Executiva do Empreendedorismo – Empreender/PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
24ª	Ouvidoria empreendedor/PB	09	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Realização de inscrição.		
2º	Divulgação de inscrição.		
3º	Renegociação.		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria da Secretaria Executiva do Empreendedorismo – Empreender/PB, 2019

### 2.24.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	09
Sugestão	00
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>09</b>

### 2.24.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### Mês: Agosto

- Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado.

##### Mês: Novembro

- “VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019”.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

**d) Cursos**

Não houve registro neste período.

**2.25 Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP**

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
25 <sup>a</sup>	Ouvidoria da CINEP	07	98%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Processo seletivo para estágio na CINEP.		
2º	Dúvidas sobre incentivos locacionais.		
3º	Problemas/melhorias no site da CINEP.		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP, 2019

**2.25.1 Tipologias Acessadas 2019**

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	02
<b>Reclamação</b>	04
<b>Sugestão</b>	01
<b>Elogio</b>	00
<b>Informação</b>	43
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

\*Registe-se que, em 2019, nesta Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP, foram abertas 07 (sete) solicitações com tipologias dentro do escopo de atribuições desta OGE (Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio), sendo registradas 43 (quarenta e três) solicitações de informação, chegando a um total de 50 (cento e quarenta e seis) solicitações. Ressalta-se que as solicitações de informação não fazem parte do rol de tipologias desta OGE, sendo aceitas apenas nas Ouvidorias da Secretaria de Estado da Saúde, Segurança Pública e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN. Neste sentido, a título de registro de demandas para Ouvidora Geral do Estado, soma-se um total de 50 (cinquenta) demandas válidas e registradas. É importante destacar que, as referidas solicitações de informações são encaminhadas para conhecimento e apreciação da Secretaria de Estado pertinente.



## 2.25.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

## a) Participação em Eventos

**Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019.

**Mês: Dezembro**

- Seminário de Gestão de Riscos, Compliance e Proteção de Dados na Administração Pública.

## b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

## c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

## d) Cursos

**Mês: Outubro**

- Presencial: “Tratamento de Denúncias em Ouvidoria” – Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco).  
 - Online: “Gestão em Ouvidoria” – Promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

## 2.26 Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
26 <sup>a</sup>	Ouvidoria do IASS	05	99 %
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Má qualidade do atendimento prestado por telefonistas do setor de Marcação de Consultas.		
2º	Precariedade dos aparelhos do setor de Fisioterapia.		
3º	Profissional de saúde não usava luvas de proteção no atendimento laboratorial.		
4º	Serviços sem funcionar.		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		

<b>9º</b>	-
<b>10º</b>	-

Fonte: Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS, 2019

### 2.26.1 Tipologias Acessadas 2019

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	00
<b>Reclamação</b>	05
<b>Sugestão</b>	00
<b>Elogio</b>	00
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>

### 2.26.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### **Mês: Maio**

- III Encontro Paraibano de Ouvidorias.

##### **Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

##### **Mês: Agosto**

- Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da Rede de Ouvidorias do Estado.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
27 <sup>a</sup>	Ouvidoria da SUPLAN	03	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Demora de entrega de obras de escolas.		
2º	Entulhos deixados pelas empresas.		
3º	Obstrução de via.		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de desenvolvimento do Estado da Paraíba - SUPLAN, 2019

### 2.27.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	03
Sugestão	00
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>03</b>

### 2.27.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

**Mês: Fevereiro**

- 11 Semana do Controle Interno do GOV. ESTADO PB.

#### b) Ouvidoria Itinerante

➤ Não houve registro neste período.

### c) Visitas Técnicas

**Mês:**

- Treinamento SOGE.

### d) Cursos

- Não houve registro neste período.

## 2.28 Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado - CGE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
28 <sup>a</sup>	Ouvidoria da CGE	02	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Serviço de informação ao cidadão – SIC/PB.		
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado - CGE, 2019

### 2.28.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	02
Sugestão	00
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>02</b>

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

## 2.28.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

## a) Participação em Eventos

**Mês: Março**

- Semana Estadual de Controle Interno.

**Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da OGE.

## b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

## c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

## d) Cursos

**Mês: Outubro**

- Cidadania Fiscal – Ouvidoria Pública.  
- Curso EAD – Semeando Sementes.

**Mês: Novembro**

- Facilitando a escrita: Noções de Gramática e Português Instrumental.  
- Curso EAD – Semeando Sementes.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
29 <sup>a</sup>	Ouvidoria da SEJEL	01	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Informação sobre o Bolsa Atleta.		
2º	Informação sobre Certificado do Inova Jovem EAD.		
3º	Divulgação da Ouvidoria/Programas para juventude.		
4º	-		
5º	-		
6º	-		

7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado da Juventude, Esporte e Lazer – SEJEL, 2019

### 2.29.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	01
Elogio	00
Informação	02
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>

\* As solicitações de informação fazem parte do rol de tipologias aceitas apenas nas Ouvidorias da Secretaria de Estado da Saúde, Segurança Pública e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN.

### 2.29.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### Mês: Novembro

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019.

##### Mês: Dezembro

- Seminário de Gestão de Riscos, Compliance e Proteção de Dados na Administração Pública.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

##### Mês: Agosto

- Treinamento do Sistema de Ouvidoria.

#### d) Cursos

##### Mês: Dezembro

- Presencial: “Tratamento de Denúncias em Ouvidoria” – Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco).

#### 2.30 Ouvidoria do Projeto Cooperar (PB RURAL SUSTENTÁVEL)

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
30ª	Ouvidoria do COOPERAR	01	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Informação sobre o Bolsa Atleta.		
2º	-		
3º	-		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria do Projeto Cooperar (PB RURAL SUSTENTÁVEL), 2019

#### 2.30.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	01
Sugestão	00
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>

#### 2.30.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

##### a) Participação em Eventos

##### Mês: -

- Como atuar na Ouvidoria. Ministrado na Ouvidoria Geral.

**Mês: -**

- Seis reuniões do Foco.

**b) Ouvidoria Itinerante**

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

**d) Cursos**

- Não houve registro neste período.

**2.31 Ouvidoria da Casa Militar do Governador**

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
31 <sup>a</sup>	Ouvidoria da Casa Militar do Governador	01	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Sugestão sobre a implantação de projeto de um aeroporto para a cidade de Patos.		
2º	-		
3º	-		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria da Casa Militar do Governador, 2019

**2.31.1 Tipologias Acessadas 2019**

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	01
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>



## 2.31.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

## a) Participação em Eventos

- Não houve registro neste período.

## b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

## c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

## d) Cursos

- Não houve registro neste período.

## 2.32 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Infraestrutura, dos Recursos Hídricos e do Meio Ambiente - SEIRHMA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
32 <sup>a</sup>	Ouvidoria da SEIRHMA	01	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Projeto para “Terminal Rodoviário” na cidade de Campina Grande PB.		
2º	-		
3º	-		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria da Casa Militar do Governador, 2019

## 2.32.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	00

<b>Sugestão</b>	01
<b>Elogio</b>	00
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>

### 2.32.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### **Mês: Março**

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

##### **Mês: Abril**

- FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas Paço Municipal de João Pessoa.

##### **Mês: Agosto**

- FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas, auditório da OAB/PB

##### **Mês: Outubro**

- Curso EAD/CGU – Ética e Cidadania.

##### **Mês: Novembro**

- “VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019”.

##### **Mês: Dezembro**

- FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – UEPB Universidade Estadual da Paraíba.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

## d) Cursos

**Mês: Dezembro**

- Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado.

### 2.33 Ouvidoria da Secretaria do Estado do Turismo e do Desenvolvimento Econômico - SETDE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
33 <sup>a</sup>	Ouvidoria da SETDE	00	0%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Secretaria do Estado do Turismo e do Desenvolvimento Econômico – SETDE, 2019

## 2.33.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>00</b>

## 2.33.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

## a) Participação em Eventos

**Mês: Maio**

- 3º Encontro Paraibano de Ouvidorias, realizado pelo Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas Privadas (FOPO), no Centro Cultural Ariano Suassuna, em João Pessoa, dia 29/05/2019, das 8h às 17h.

**Mês: Junho**

- Audiência do Orçamento Democrático Estadual (ODE), dia 01/06/2019, às 16:00h, Espaço Cultural.

**Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da OGE e rede de ouvidorias, dia 21/11/2019, das 08:00h as 16:30h – ESPEP.

**b) Ouvidoria Itinerante**

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

**d) Cursos****Mês: Julho**

- Participação na Capacitação do software de Gestão eletrônica da OGE Realização 24/07/2019, das 13:00h às 16:30h-ESPEP

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
34 <sup>a</sup>	Ouvidoria da LIFESA	00	0%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria do Laboratório Industrial Farmacêutico do Estado da Paraíba S/A – LIFESA, 2019

## 2.34.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>00</b>

## 2.34.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

## a) Participação em Eventos

**Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias.

## b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

## c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

## d) Cursos

**Mês: Agosto**

- Capacitações para Utilização do Sistema de Gestão Eletrônica de Ouvidoria (SOGE-PB).

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
35 <sup>a</sup>	Ouvidoria da FAPESQ	00	0%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	

7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba - FAPESQ, 2019

### 2.35.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>00</b>

### 2.35.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### Mês: Agosto

- Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado.

##### Mês: Novembro

- VIII Encontro da Rede de Ouvidorias 2019.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

- Não houve registro neste período.

### 2.36 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
36 <sup>a</sup>	Ouvidoria da PBTUR	00	0%
Assuntos mais acessados			
1º	Solicitação de demonstração financeira.		
2º	Solicitação de relação de contratos firmados para prestação de serviços.		
3º	Solicitação de dados turísticos do município de Sousa.		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria da Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR, 2019

\* As solicitações de informação fazem parte do rol de tipologias aceitas apenas nas Ouvidorias da Secretaria de Estado da Saúde, Segurança Pública e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN.

#### 2.36.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
Informação	03
<b>TOTAL</b>	<b>03</b>

#### 2.36.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

##### a) Participação em Eventos

###### Mês: Fevereiro

- II Semana Estadual do Controle Interno.

###### Mês: Agosto

- Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da OGE.

##### b) Ouvidoria Itinerante

➤ Não houve registro neste período.

c) **Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

d) **Cursos**

- Não houve registro neste período.

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

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
37 <sup>a</sup>	Ouvidoria da EMPAER	00	0%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	- Consulta referente ocorrência de evento – Leilão Agropecuário.		
2º	-		
3º	-		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria da Empresa Paraibana de Pesquisa, Extensão Rural e Regularização Fundiária – EMPAER, 2019

2.37.1 **Tipologias Acessadas 2019**

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
<b>TOTAL</b>	<b>00</b>

2.37.2 **Ações desenvolvidas e encontros 2019**

a) **Participação em Eventos**

**Mês: Agosto**

- Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado.



**Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba – 2019 – 21.11.2019.

**b) Ouvidoria Itinerante**

➤ Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

➤ Não houve registro neste período.

**d) Cursos**

Não houve registro neste período.

**2.38 Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba – DOCAS/PB**

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
38 <sup>a</sup>	Ouvidoria da DOCAS/PB	00	0%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba – DOCAS/PB, 2019

**2.38.1 Tipologias Acessadas 2019**

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00

<b>TOTAL</b>	<b>00</b>
--------------	-----------

### 2.38.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### **Mês: Fevereiro**

- 73ª Reunião do FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas.

##### **Mês: Abril**

- 75ª Reunião do FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas.

##### **Mês: Julho**

- Capacitação do Software de Gestão Eletrônica da Ouvidoria Geral do Estado.

##### **Mês: Setembro**

- 78ª Reunião do FOPO - Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas

##### **Mês: Outubro**

- Audiência Pública da Ouvidoria do TRE/PB.

##### **Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias 2019.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

- Não houve registro neste período.

### 2.39 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
39 <sup>a</sup>	Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura	00	0%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura, 2019

\*Registe-se que, em 2019, nesta Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura, não foram registradas demandas. Foram registradas apenas 03 (três) solicitações de forma equivocadas, pois, tratavam-se de assuntos pertinentes a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação. Ver documento anexo.

#### 2.39.1 Tipologias Acessadas 2019

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	00
<b>Reclamação</b>	00
<b>Sugestão</b>	00
<b>Elogio</b>	00
<b>TOTAL</b>	<b>00</b>

#### 2.39.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

##### a) Participação em Eventos

- Não houve registro neste período.

##### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

##### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

**d) Cursos**

- **Não houve registro neste período.**

### 3 CATEGORIA ESPECIAL

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

#### 3.1 Ouvidoria da Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB

<b>Categoria Especial</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
	<b>Ouvidoria da ARPB</b>	<b>347.832</b>	<b>98,43%</b>

<b>Assuntos mais acessados / CAGEPA = 286 demandas acessadas na ARPB</b>	
1º	Informações concedidas através de ligações
2º	Cobrança Indevida
3º	Falta de Abastecimento de Água
4º	Vazamento de Água (no Hidrômetro/Residencial)
5º	Pedido de Ligação e Religação
6º	Realocação do Hidrômetro
7º	Vazamento na Rede de Esgoto
8º	Troca do Hidrômetro
9º	Faturamento por Média
10º	Atraso na Execução de Serviço
<b>Assuntos mais acessados / ENEGISA Paraíba = 322.016 demandas acessadas na ARPB</b>	
1º	Reclamação de Interrupção do Fornecimento
2º	Tensão de Fornecimento
3º	Prazos
4º	Faturas
5º	Danos Elétricos
6º	Atendimentos
7º	Variação de Consumo
8º	Informação
9º	Erro de Leitura
10º	Apresentação/Entrega de Contas
<b>Assuntos mais acessados / ENEGISA Borborema = 25.530 demandas acessadas na ARPB</b>	
1º	Reclamação de Interrupção do Fornecimento
2º	Tensão de Fornecimento
3º	Faturas
4º	Prazos
5º	Danos Elétricos
6º	Atendimentos
7º	Variação de Consumo
8º	Apresentação/Entrega de Contas

9º	Erro de Leitura
10º	Informação
<b>Assuntos mais acessados / PBGÁS = 00 demandas acessadas na ARPB</b>	
1º	*Na área de gás canalizado, prestados pela Companhia Paraibana de Gás – PBGÁS, os trabalhos de Ouvidoria são ainda incipientes, devido aos consumidores serem basicamente indústrias e postos de combustíveis. Com a implantação de ligações domiciliares, espera-se uma maior demanda de serviços de Ouvidoria no Setor de Gás.
2º	
3º	
4º	
5º	
6º	
7º	
8º	
9º	
10º	

Fonte: Ouvidoria da Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB, 2019

### 3.1.1 Tipologias Acessadas 2019

Tipologias	Quantidade
Denúncia	00
Reclamação	193
Sugestão	00
Elogio	00
Solicitação	93
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>

\*Registra-se que foram disponíveis apenas as tipologias da CAGEPA acessadas pela ARPB, conforme descrito no quando acima.

\* As solicitações de informação fazem parte do rol de tipologias aceitas apenas nas Ouvidorias da Secretaria de Estado da Saúde, Segurança Pública e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN.

### 3.1.2 Ações desenvolvidas e encontros 2019

#### a) Participação em Eventos

##### Mês: Fevereiro

- III Encontro de Ouvidores - OAB – 73ª Reunião FOPO.
- Apresentação dos Relatórios de Ouvidorias Estaduais na II semana Estadual de Controle Interno (Tânia Brito) – SEBRAE.
- Participação da solenidade da Premiação Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC 2019 - Sede da ANEEL, Brasília/DF.
- “Problemas das Ouvidorias Públicas e das Ouvidorias Privadas”, com o Palestrante Rubens Pinto Lira - OAB – 74ª Reunião FOPO.

##### Mês: Abril

- Organizar III – ENCONTRO DE OUVIDORES - Paço Municipal.

**Mês: Maio**

- III Encontro Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas - TCE – Auditório Ariano Suassuna.
- Encontro Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico – ENOSE - Vitória/ES.
- III Encontro Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas - TCE/PB.

**Mês: Junho**

- A Ouvidoria e Seu Papel na Construção da Cidadania – UFCG.

**Mês: Agosto**

- III ENCONTRO DE OUVIDORES e Programação Para o 2º semestre - OAB/PB.
- Congresso e Expo ABAR, promovido pela Associação Nacional de Agências Reguladoras – ABAR - Maceió/AL.

**Mês: Setembro**

- Reunião de trabalho as Agências Estaduais conveniadas à ANEEL - Sede da ANEEL, Brasília/DF.
- 2ª Reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico - Auditório da CEMAR, São Luís/MA.

**Mês: Novembro**

- VIII Encontro de Avaliação e Planejamento da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias Paraibano de Ouvidorias – ESPEP.

**Mês: Dezembro**

- LXXX (80ª) Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas - Paço Municipal.

**b) Ouvidoria Itinerante**

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

**d) Cursos****Mês: Março**

- Oficina Designe Thinking - Auditório FNDE em Brasília/DF.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

No ano de 2019, a Ouvidoria Geral do Estado cumpriu sua grande meta em capacitar todas as Ouvidorias do Governo do Estado para utilização do Sistema de Ouvidorias (SOGE) em parceria com a Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA, através do endereço eletrônico [ouvidoria.pb.gov.br](http://ouvidoria.pb.gov.br) estando o referido endereço da Ouvidoria à disposição do cidadão/cidadã para que possa ser acessado em qualquer órgão do Governo uniformizando procedimentos relativos ao processo de trabalho dos Ouvidores/Ouvidoras da Rede de Ouvidorias, permitindo a Ouvidoria Geral do Estado trabalhar com dois eixos indissociáveis:

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

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

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

A partir da avaliação e planejamento da Ouvidoria Geral, dentre as prioridades destacamos o envio ao Exmo. Governador do Estado da Paraíba, João Azevedo, minuta



de Regulamento da Ouvidoria Geral e Rede de Ouvidorias do Estado com objetivo de otimizar os trabalhos de recebimento e tramitação das demandas em todas as Unidades de Ouvidoria; ainda no aguardo da análise do Governo do Estado.

O relatório anual da Ouvidoria Geral e Rede de Ouvidorias aponta no ano de 2019 12.117 (doze mil cento e dezessete) demandas recebidas pela rede, com resolutividade de 81,47%; entretanto, algumas secretarias e órgãos possuem outros canais de recebimento impossibilitando a computação destas demandas no Sistema de Ouvidoria – SOGE, trazendo prejuízos ao relatório como Instrumento de Gestão e de Transparência Pública, a exemplo da Secretaria de Fazenda; foram abertas 4.753 (quatro mil setecentas e cinquenta e três) solicitações oriundas do Fale Conosco, mas não foram enviadas à Ouvidoria para serem devidamente sistematizadas no SOGE, o que totalizariam 5.040 (cinco mil e quarenta) demandas, visto que pelo Sistema de Ouvidoria da SEFAZ foram acessadas 287 (duzentos e oitenta e sete) demandas.

Diante deste fato, sugerimos que as Secretarias e Órgãos façam a interseção destes canais de recebimento com as Ouvidorias através do SOGE, no que tange as tipologias recebidas pela Ouvidoria, para que se processe com fidedignidade o quantitativo das demandas recebidas.

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

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

Finalizando, dentre todas as metas pretendidas para o ano de 2020, as Ouvidorias e a Gestão Pública deverão alcançar um grau de entendimento e maturidade sobre essa política de participação popular alcançando o estado de excelência na intimidade entre Gestão e Ouvidoria, tornando-se parceira das metas estabelecidas pelo governo na acolhida democrática dos cidadãos e cidadãs que buscam o diálogo com o governo através desta importante ferramenta democrática.

“É na escuta que o amor começa. E é na não-escuta que ele termina”.

(Rubem Alves)

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

# ANEXOS

**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - OGE  
E  
REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA**

**REUNIÃO DE AVALIAÇÃO E PLANEJAMENTO 2019-2020:**

**DIA:** 11 de dezembro de 2019

**HORA:** 8:30h às 13:00h

**LOCAL:** ESPEP

**PÚBLICO:** Equipe da Ouvidoria Geral do Estado

**Programação:**

➤ **Avaliação 2019:**

- Resgatar o planejamento 2018;
- Ações desenvolvidas pela OGE:
  - Dentro do Planejamento;
  - Além do Planejado.

➤ Relacionar os itens executados dentro do Planejamento e que fez se somarem;

➤ Itens planejados/executados:

- Entrega do Relatório Anual da OGE e Rede ao Governador;
- Publicização do Relatório Anual da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias no Portal da OGE;
  - Dar maior visibilidade ao Relatório Ouvidoria Geral do Estado em outros espaços Institucionais.
- Realização de capacitações da Rede para utilização do SOGE;
  - Cumprimento das metas de capacitação para utilização do SOGE;
  - Aperfeiçoamento da metodologia aplicada no treinamento (conteúdo e técnica);
  - Espaço de tempo entre uma capacitação e outra para monitoramento das Ouvidorias capacitadas;
  - Suporte contínuo a Rede de Ouvidorias;

- Falta de e-mails institucional para algumas Ouvidorias da Rede;
- Canais de recebimento de manifestações típicas de Ouvidoria Pública (denúncias, reclamações, sugestões e elogios) em outras Secretarias e Órgãos, que não estão sendo inseridos no sistema SOGE, gerando relatórios sem fidedignidade.
- Realização de capacitações continuadas em ouvidoria pública para ouvidores e equipes de ouvidorias da Rede de Ouvidoria;
- Participação nas Audiências Públicas do Orçamento Democrático Estadual;
  - Descentralização da Ouvidoria;
  - Maior identificação dos(as) Ouvidores(as) da Rede (banners, folders, camisetas);
  - Maior participação nas Regionais do sertão;
- Atualização do Portal da Ouvidoria Geral Estado;
  - Autonomia para atualização no portal;
  - Solicitação às Ouvidorias da Rede que envie a OGE suas atividades realizadas para serem divulgadas no portal da Ouvidoria;
- Participação na construção Plano Estadual de Promoção da Igualdade Racial para 2020;
  - Combate ao Racismo Estrutural;
- Reuniões e providências solicitadas à CODATA para a conclusão dos Relatórios Quantitativo e Qualitativo do Sistema de Ouvidoria – SOGE (em andamento);
- Realização de atividade de monitoramento do desempenho das Ouvidorias da Rede pela Equipe da OGE em forma de subdivisão por servidor(a):
  - Qualidade das respostas;
  - Prazos;
  - Tramitação correta dos filtros.
- Apresentação da minuta do Regulamento Interno da OGE e Rede de Ouvidorias para análise do Governador do Estado (em andamento);
- Participação em cursos, seminários, vídeos conferências nos Fóruns e Rede Nacional de Ouvidorias;
- Participação nas reuniões ordinárias do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privada – FOPO;

- Participação nas reuniões do Conselho Estadual de Transparência Pública;
- Reuniões com Gestores Públicos e Ouvidores(as) do Governo do Estado;
  - Apresentação do Regulamento da Ouvidoria Geral do Estado;
- Reunião com o Governador do Estado, para tratar de assuntos relativos à Rede de Ouvidorias;
- Criação/estruturação da Ouvidoria da Empresa Paraibana de Comunicação – EPC;
- Criação/estruturação da Ouvidoria do Cooperar;
- Reestruturação da Ouvidoria do DER;
- Reestruturação da Ouvidoria da Saúde;
- Indicação e capacitação de todos os Ouvidores(as) das Secretarias e Órgãos da Administração Direta e Indireta;
- Disponibilização em curso de capacitação on-line em Ouvidoria para os educadores da Rede Estadual no Programa Educação Fiscal da Paraíba “Semeando Sementes da Cidadania” em parceria com a Ouvidoria da Educação.
- VIII Encontro da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias:
  - **Estrutura**: não funcionamento de 2 ar condicionados no auditório da ESPEP.
  - **Metodologia da dinâmica**: boa integração dos participantes; diminuir o tempo para essa atividade.
  - **Metodologia dos trabalhos**: excelente participação dos ouvidores(as) (90%) e da apresentação dos trabalhos realizados pela equipe da OGE.

➤ **Planejamento 2020 (metas):**

**Apresentação do Regulamento Interno para Rede de Ouvidorias;**

- Espaço físico adequado para Ouvidoria Geral do Estado;
- Inserir o Sistema da Ouvidoria Geral (SOGE) no Governo Digital;
- Inserir o Regulamento Interno da Rede de Ouvidorias no Portal da OGE;
- Entrega do Relatório Anual (Quantitativo e Qualitativo) da OGE e Rede ao Governador do Estado;

- Publicização do Relatório Anual (Quantitativo e Qualitativo) da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias no Portal da OGE e em outros espaços institucionais;
- Entrega/Disponibilização pela CODATA dos Relatórios Quantitativo e Qualitativo do Sistema de Ouvidoria – SOGE a partir de 01 de janeiro de 2020;
- Criação de e-mails institucional para as Ouvidorias da Rede;
- Solicitação às Ouvidorias da Rede que envie a OGE suas atividades realizadas para serem divulgadas no portal da Ouvidoria;
- Execução da Campanha no Plano Estadual de Promoção da Igualdade Racial:
  - Estimular a Rede de Ouvidorias a participar da Campanha de Promoção de Igualdade Racial;
  - Lançamento da Campanha de Promoção de Igualdade Racial para as Ouvidorias;
  - Criação do spot de rádio para veiculação na Rádio Tabajara AM/FM;
  - Distribuição sistemática e programada de folders em parceria com as Ouvidorias da Rede;
  - Veiculação da Campanha junto ao Jornal A União;
  - Veiculação de matéria midiática junto ao portal da OGE;
  - Avaliação da Campanha junto a Rede de Ouvidorias nos meses de junho, setembro e dezembro de 2020.
  - Realização de entrevistas em veículos de comunicação;
- Realização de Ouvidoria Itinerante nas Audiências Públicas do Orçamento Democrático Estadual com maior participação nas Regionais do sertão;
- Realização Capacitações continuadas da Rede para utilização do SOGE;
- Capacitações continuadas em ouvidoria pública para ouvidores e equipes de ouvidorias da Rede de Ouvidoria;
- Atividade de monitoramento do desempenho das Ouvidorias da Rede pela Equipe da OGE em forma de subdivisão das ouvidorias por servidor(a);
- Solicitação junto à CODATA para a criação de um Painel Virtual de Acompanhamento das Demandas em tempo real;
- Solicitação junto à CODATA para a criação de um sistema de amostragem para avaliação da qualidade das respostas.







**Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde**  
**Significado das Nomenclaturas dos Assuntos Mais Demandados em 2019**

<p><b>GESTÃO:</b></p> <p>Recursos humanos, falta de profissionais, problemas com a regulação de pacientes na rede, desvio de funções, nepotismo, mal atendimento ao usuário.</p>
<p><b>ASSISTÊNCIA A SAÚDE:</b></p> <p>Demora na realização de procedimentos cirúrgicos, demora na realização de exames, problemas com a regulação</p>
<p><b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA:</b></p> <p>Falta de medicamentos, atendimento presencial frágil, demora por parte do serviço a atender as ligações dos usuários, falta de informação precisa com relação ao restabelecimento das medicações em falta.</p>
<p><b>ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA:</b></p> <p>Falta de médicos na unidade, fragilidade nas visitas dos agentes comunitários de saúde, horário de trabalho da equipe de saúde.</p>
<p><b>TRANSPORTES:</b></p> <p>Uso indevido de carros oficiais, falta de ambulância para transferências e transporte de usuários.</p>
<p><b>SAMU:</b></p> <p>Demora em atender as chamadas, denúncias de ambulâncias quebradas.</p>
<p><b>ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA:</b></p> <p>Demora na marcação de procedimentos, falta de insumos, atendimento ao usuário por pessoas sem perfil, espaço físico inadequado.</p>
<p><b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE:</b></p> <p>Poucos funcionários para as campanhas de multivacinação, solicitação de carro fumacê, falta de visitas dos agentes de endemias.</p>
<p><b>COMUNICAÇÃO:</b></p> <p>Dificuldade de informações via telefone com os usuários dos serviços, informações desconstruídas dadas pelos profissionais aos usuários.</p>

**VIGILÂNCIA SANITÁRIA:**

Animais doentes em via pública, conduta inadequada de profissional da vigilância, mau atendimento, serviços de vigilância sanitária inacessível, falta de fiscalização por parte da vigilância.

**NOTA:**

A ouvidoria da SES/PB estará implantando e implementando ouvidorias em todas as gerencias regionais de saúde, como também em todos os hospitais da rede.

Será feito uma formação dias 03, 04,05 e 06 de Março em Brasília/DF onde será apresentado o novo sistema ouvidor SUS, que será utilizado por todos os serviços hospitalares e gerencias regionais facilitando assim o acesso do usuário em ouvidorias que estão mais próximas e que podem absorver essas demandas.