



GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ESTADO DO GOVERNO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO – OGE

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES/AÇÕES
JULHO-DEZEMBRO 2012**

JOÃO PESSOA

JANEIRO – 2013

INDICE

- I. RELATÓRIOS DAS OUVIDORIAS SETORIAIS
- II. AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OGE
- III. PLANEJAMENTO 2013
- IV. SUGESTÕES
- V. RELAÇÃO DE DEMANDAS ENCAMINHADAS ENTRE JULHO E DEZEMBRO DO ANO 2012
- VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

D) RELATÓRIOS DAS OUVIDORIAS SETORIAS:

Encaminhamos para o Vosso conhecimento e análise a coleta dos relatórios apresentados pelas unidades de ouvidorias estaduais atualmente computadas na Rede de Ouvidorias, buscando proceder com o acompanhamento de todas as manifestações recebidas, no atendimento adequado do cidadão, a solução das questões levantadas e o aprimoramento do processo de prestação do serviço público.

Os citados relatórios não estão uniformizados, tendo em vista que ainda não dispomos de um software de gestão eletrônica que possibilite à Rede de Ouvidoria Estadual compor relatório gerencial.

Ressaltamos que do diálogo mantido com as ouvidorias setoriais (DETRAN, CAGEPA, AGEVISA, OUVIDORIA ESTADUAL DA SAÚDE, OUVIDORIA PENITENCIÁRIA, OUVIDORIA DO HOSPITAL CLEMENTINO FRAGA, OUVIDORIA DO HOSPITAL DE TRAUMA E OUVIDORIA DE POLÍCIA) em reunião do dia 13 de novembro de 2012 foi estipulado um prazo de até o dia 20 de janeiro de 2013 para o encaminhamento dos relatórios à Ouvidoria Geral, solicitação esta reiterada através dos e-mails e por telefone, no entanto, se observa o não cumprimento das obrigações acordadas, ficando evidenciado ser imprescindível o aperfeiçoamento da política de gestão tecnológica da OGE interagindo com toda a rede de Ouvidoria do Estado, assim como, propiciando a coordenação e gerenciamento dos relatórios e atividades da Rede; visto que não recebemos no prazo acordado relatórios de nenhuma das Ouvidorias acima citadas, impossibilitando com isso o acompanhamento e a sistematização necessárias para a formulação de um relatório gerencial.



**GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA
HOSPITAL ESTADUAL DE EMERGÊNCIA E TRAUMA
SENADOR HUMBERTO LUCENA
COORDENAÇÃO DO SETOR DE OUVIDORIA**



A **Ouvidoria do Hospital de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena** foi implantada em abril de 2009, constituindo-se um espaço para solicitar informações sobre as ações e serviços prestados pela instituição, ou registrar sugestão, solicitação, elogio, reclamação e denúncia.

As manifestações podem ser realizadas tanto por parte de usuários quanto de funcionários; os demandantes podem identificar-se ou não ao registrá-las, sendo-lhes garantido, caso desejem, o sigilo ou o anonimato.

A Ouvidoria recebe a demanda, registra, analisa e encaminha para o setor responsável pela sua resolução ou resposta. Procura-se dar resposta ágil e resolutiva à manifestação, buscando a melhoria do atendimento prestado.

São enviados relatórios mensais à Direção visando informar e subsidiar a gestão sobre a incidência dos problemas, servindo como referência para mudanças positivas da política de

saúde adotada pelo hospital;

O trabalho é desenvolvido pela Ouvidora e dois assistentes.

Os demandantes podem ter acesso à Ouvidoria:

Pessoalmente

Na recepção administrativa do HETSHL no horário das 8h às 18:00.

Pela internet

Acessando o link da Ouvidoria no site do Hospital, no endereço www.hospitaldetrauma.pb.gov.br ou através do e-mail: ouvidoriahtrauma@gmail.com.br

Por carta

Através do endereço – Ouvidoria do HETSHL – Rua Orestes Lisboa s/nº, Conjunto Pedro Gondim CEP: 58031-090 – João Pessoa –PB

Por Telefone

(83) 3216.5783

Por solicitação

Quando o demandante, impossibilitado de dirigir-se à sala da Ouvidoria, solicita que um atendente compareça ao setor em que está para registrar sua manifestação.

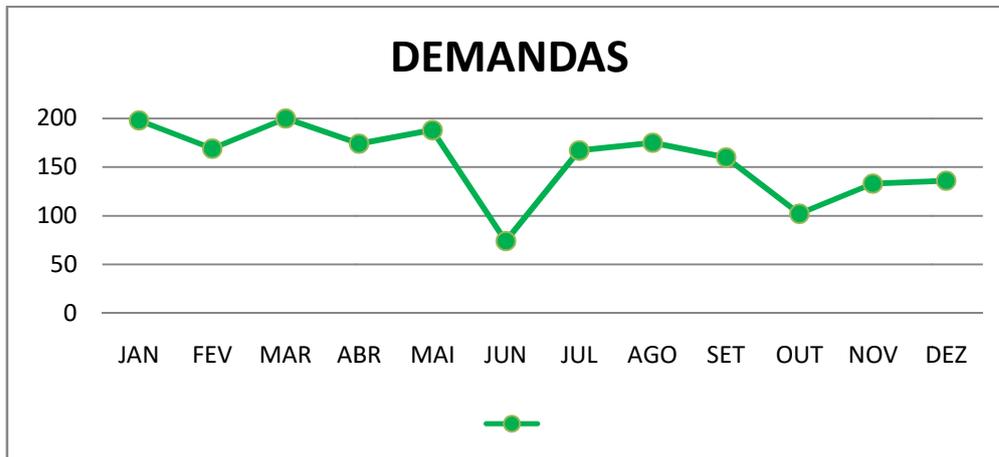
Depositando sua manifestação nas caixas (urnas) de sugestão espalhas pelo hospital.

Escrevendo sua manifestação no espaço destinado a “Observações e sugestões”.

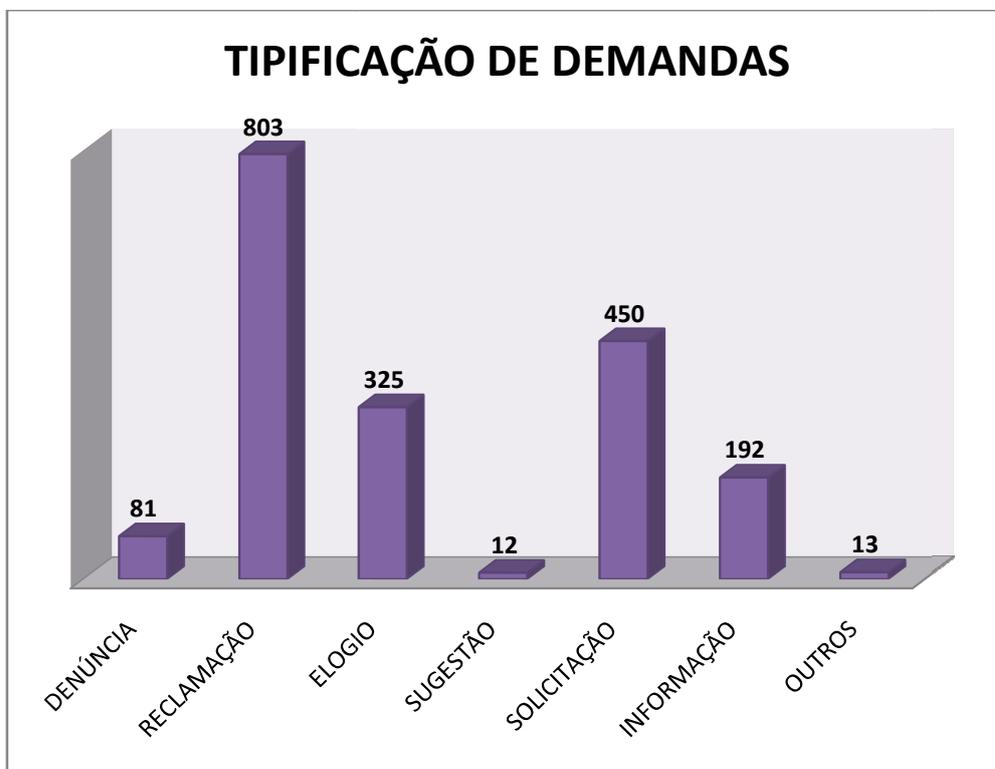
Em 2012 foram registradas 1.876 demandas, obtendo-se respostas para 93% delas; 81% foram resolvidas em até 15 dias.

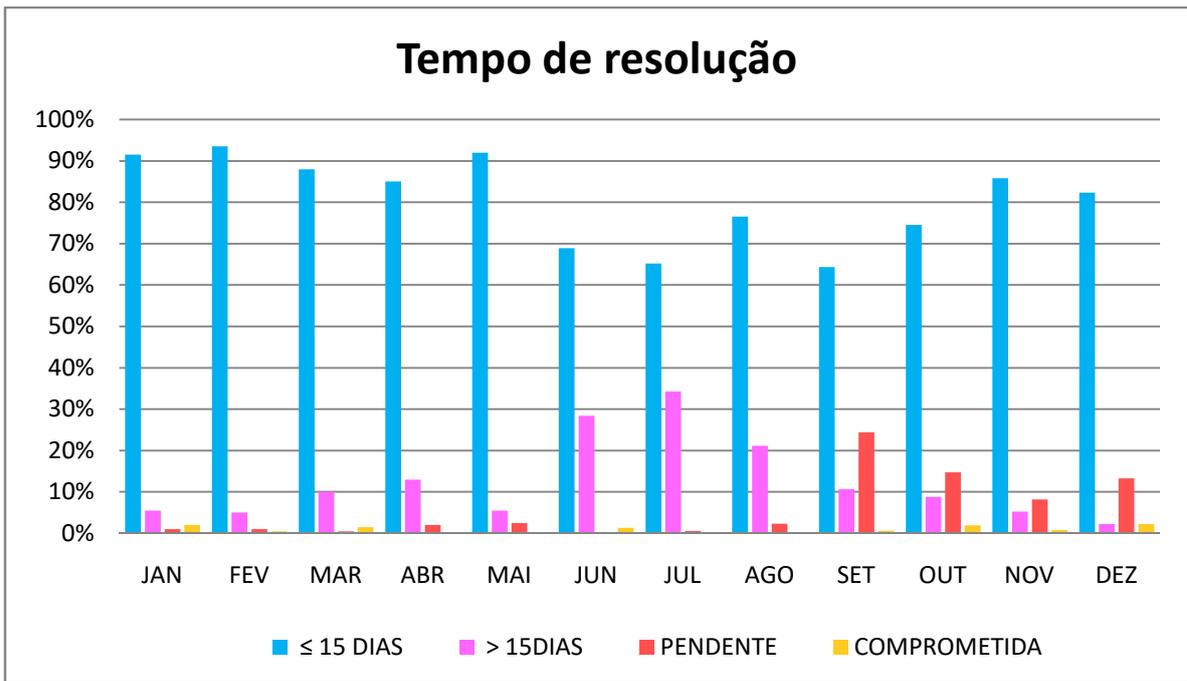
NÚMERO DE DEMANDAS

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
198	169	200	174	188	74	167	175	160	102	133	136	1876

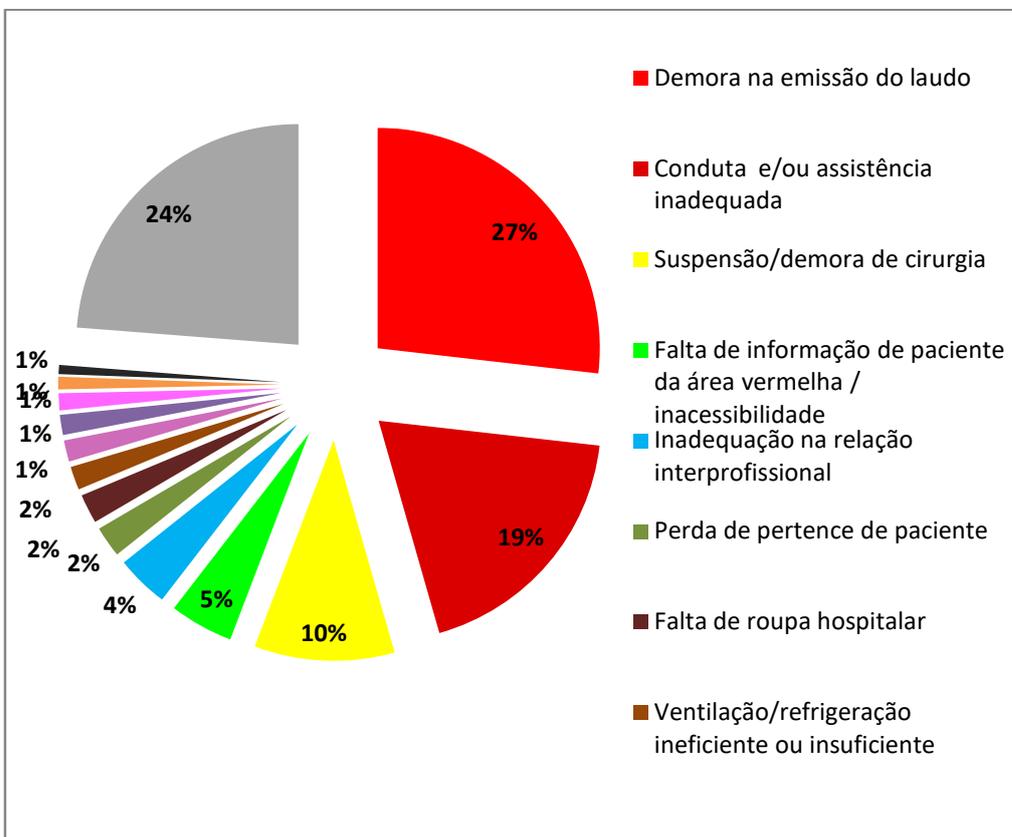


Em junho houve uma queda no registradas demandas devido a uma mudança na equipe da Ouvidoria. Nesta ocasião foi dado prioridade à escuta e resolução das demandas, havendo prejuízo no registro.





O gráfico abaixo apresenta as queixas mais recorrentes no ano de 2012 e sua representatividade no número total de queixas registradas durante o ano. Medidas já estão sendo tomadas no sentido de diminuir a ocorrência de tais fatos.



O HETSHL também propicia aos usuários outra forma de expressar sua opinião sobre os serviços prestados: a pesquisa de satisfação, ficando a cargo da Ouvidoria a contabilização dos dados e o encaminhamento das demandas escritas na pesquisa. De janeiro a dezembro foram contabilizados 1.188 questionários, onde se constatou uma média 92,3% de satisfação com os serviços prestados pelo Hospital.



Governo do Estado da Paraíba
Secretaria de Estado da Segurança e Defesa Social
Departamento Estadual de Trânsito

Ouvidoria do Detran/PB.

Atividades realizadas em 2012.

Maria de Fátima Albuquerque Gonçalves
Mat. 4099-1

Simone Maria dos Santos Pontes
Mat. 4841-9

João Pessoa
11 de Janeiro de 2013.

O papel desta Ouvidoria é assegurar o atendimento ao usuário do Detran /PB, por meio de canais ágeis e eficazes, intermediando os conflitos com imparcialidade ética, detectando falhas e sugerindo melhorias para o andamento dos serviços deste Órgão.

João Pessoa

11 de Janeiro de 2013.

Levantamento Mensal de serviços prestados por esta Ouvidoria no ano de 2012.

MÊS	RESOLVIDOS	ENVIADOS	AGRADECIMENTOS	CNH SOCIAL
Janeiro	168	19		
Fevereiro	116	32		
Março	<i>Férias</i>	----	----	----
Abril	79	66		
*Maio	42	41		
*Junho	19	18		1096
Julho	86	40		143
Agosto	97	30		98
Setembro	86	24		57
Outubro	91	27		59
Novembro	101	25		18
Dezembro	97	36		10
TOTAL:	982	358	110	1.451

*Licença médica de 15 maio à 15 de junho.

Foram catalogados 2.901 e-mails recebidos, distribuídos da seguinte forma:

- Resolvidos: 982
- Enviados para solução em outros setores: 358

João Pessoa

11 de Janeiro de 2013.

- Informação sobre a Carteira Nacional de Habilitação – CNH Social: 1.451
- A título de curiosidade mapeamos os agradecimentos que somam 110.

Não foi possível catalogar o grande número de ligações telefônicas.

Não foi possível catalogar as mediações de conflitos.

Em atendimento presencial recebemos 17 elogios.

Basicamente, os usuários buscam o atendimento presencial, para reclamar, denunciar, sugerir e elogiar os serviços prestados.

João Pessoa
11 de Janeiro de 2013.

DESAFIOS PARA 2013.

A Ouvidoria do Detran/PB pretende intensificar sua atuação no conceito de ouvidoria, orientada pelo respeito aos direitos dos consumidores e atenção às suas necessidades.

João Pessoa
11 de Janeiro de 2013.

OUVIDORIA DETRAN/ PB
3216-2544

OU ACESSE:
ouvidoria@detran.pb.gov.br



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE



**COMPLEXO HOSPITALAR DE DOENÇAS INFECTA-
CONTAGIOSAS - DR. CLEMENTINO FRAGA – C.H.C.F.**

OUVIDORIA

Da: Ouvidoria

João Pessoa, 05 de fevereiro de 2013

Para: Ouvidoria Geral do Estado

Relatório

Por meio deste relatório, encaminho a Ouvidoria Geral do Estado para conhecimento: a conclusão da pesquisa de satisfação feita com os clientes ambulatoriais e internos deste complexo, como também o quantitativo de demandas absorvidas por esta ouvidoria, referente de julho a dezembro de 2012. Confeccionamos 100 formulários para aplicarmos a pesquisa e obtivemos 92 respondidos.

RECLAMAÇÕES

Com relação às demandas de ocorrências, podemos verificar que as reclamações são na grande maioria, relacionadas ao atendimento aos clientes, seja pelos Médicos ou mesmo de Funcionários, o setor de Centro de Imagens foi bastante citado nas ocorrências, tais queixas vão desde ao atendimento dispensado pelos funcionários ao prazo de entrega dos resultados de exames realizados, quase sempre fora do prazo estabelecido, equipamentos sem funcionamento por motivo de estarem danificados. Vale ressaltar as principais causas de ocorrências por reclamação, cito abaixo:

- ✓ Atendimento Médico;
- ✓ Atendimento de funcionários em geral;
- ✓ Serviços do Centro de Imagens;
- ✓ Setor de Nutrição;
- ✓ Impontualidade dos médicos;

- ✓ Reclamações entre colegas de trabalhos;
- ✓ Impossibilidade de marcar consulta ao sair do consultório.

Segue em anexo I, quadro informativo com os dados de quantidade de ocorrências de setores citados.

ELOGIOS

Com relação aos elogios registrados, destaca-se em quase que sua totalidade os que foram dados pelos estudantes de estágio curricular no qual foi realizado nesta instituição.

Destaca-se principalmente o bom tratamento prestado pela equipe de enfermagem, para com esses estudantes. Vale ressaltar que mesmo quando o cliente realizava uma reclamação sobre determinado serviço ou contato com os colaboradores/profissionais deste Complexo Hospitalar, os mesmos sempre faziam elogios a estrutura física, aos serviços disponibilizados aos mesmos, o acolhimento da grande maioria dos colaboradores/profissionais, aos profissionais médicos dentre outros mais.

SUGESTÕES

Algumas sugestões que foram colocadas pelos clientes, podemos afirmar que todas foram importantes, mas algumas foram mais relevantes, como a possibilidade da realização da marcação de consultas médicas e exames por telefone, já que para aqueles clientes que residem fora de João Pessoa não teria necessidade do mesmo de se deslocar ao Complexo apenas para marcar tal consulta ou exame; a diminuição do tempo para se receber os resultados de exames e a ampliação do horário da praça dos clientes internos, estas são as principais sugestões apresentadas.

DENÚNCIAS

Foram realizadas 02(duas) denúncias de furto, uma referente a um aparelho celular e outra referente ao sumiço de alguns pertences pessoais dentro de umas das enfermarias deste Complexo.

CONCLUSÃO

Diante do que foi exposto acima, é de total relevância que a direção deste Complexo Hospitalar, fique a par das ocorrências que diariamente são realizados por junto a esta Ouvidoria, algumas delas rotineiras, que caso continuem poderá causar danos a esta instituição. Por não termos poder de resolutividade, e, sim, de equidade, enfatizo que a Ouvidoria é a última estância para o cliente, que o mesmo deverá procurar nosso serviço quando não se sentir acolhido por determinada gerência.

É necessária uma avaliação ou mesmo uma reavaliação, junto aos setores responsáveis para que o Cliente que usufrui dos serviços prestados por este Complexo Hospitalar, não seja penalizado, o que poderá acarretar em prejuízo a esta gestão, que é conhecida e tida como referência no que se diz respeito a uma Instituição Pública Hospitalar.

Atenciosamente,

Liana Lima da Silva

Gerente da Ouvidoria

ANEXO I

QUADRO INFORMATIVO (SETORES CITADOS NAS OCORRÊNCIAS REALIZADAS)

SETORES	DEMANDAS RECEBIDAS 2º SEMESTRE 2012				
	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIOS	TOTAL
CENTRO DE IMAGEM	10		01		11
SETOR DE CURATIVOS	02			06	08
SETOR DE DEMARTOLOGIA				05	05
SETRO DE NUTRIÇÃO	02			02	04
SETOR DE ENFERMAGEM	06		01		07
SETOR DE PSICOLOGIA				04	04
SETOR DE HANSENIASE				03	03
SETOR DE PNEUMOLOGIA				06	06

SETOR DE TRIAGEM	02				02
SETOR DE MANUNTENÇÃO	01		01		02
SETOR DE TRANSPORTES	03				03
SETOR DE APOIO	02			02	04
SETOR DE AMBULATORIO	06		02		08
SETOR DE FARMACIA	02				02
SETOR DE LABORATORIO	03				03
SETOR DE RECEPÇÃO	01			01	02
SETOR DE CCIH	01			01	02
SAME	01				01
UTI	02				01
NEP	01				02
HIGIENIZAÇÃO	01		01		01
SERVIÇO SOCIAL	02				02
SAE				06	06
MÉDICOS	08			01	09

OBS: FORAM EM ALGUMAS OCORRÊNCIAS REALIZADAS, CITADOS MAIS DE UM SETOR, COMO POR EXEMPLO NAS OCORRÊNCIA REFERENTE A ELOGIOS.

Complexo Hospitalar de Doenças Infectocontagiosas - Dr. Clementino Fraga - C.N.P.J. 08.778.268/0005-94

Rua: Ester Borges Bastos, s/n - Jaguaribe – CEP. 58015-270 - João Pessoa/PB - Fone: 3242-2711 – Fax: 3222-9703

E-mail: ouvidoriaclementinofraga@hotmail.com TEL: 0800 083 0010.

II) AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OGE:

- Elaboração de projeto de estruturação e normatização para a OGE encaminhado através de Ofício 008/2012-SEG/OGE em 19 de setembro 2012 ao Exmo. Governador do Estado;
- Elaboração de Projeto de Divulgação da OGE e de logomarca encaminhados à SECOM no mês de janeiro de 2013 (anexo);
- Reunião com Secretária de Comunicação Estelizabel Bezerra, para discussão e encaminhamentos necessários à difusão da OGE através de peças gráficas e formatação do site no dia 30 de janeiro de 2013, e previsão de reunião com a CODATA, para tratarmos de assuntos pertinentes ao software GoldenDoc, sua funcionalidade, ampliação para adequação da Rede de Ouvidorias ou o desenvolvimento pela própria CODATA para a Ouvidoria Geral.
- Solicitação do Parecer Jurídico sobre a aceitabilidade das demandas sigilosas e anônimas (anexo III).

- Estruturação do Anexo da OGE na Casa da Cidadania em Mangabeira:
 - Maria Suely Aguiar – Mat. 070.997-2 - Assistente de Ouvidoria;
 - Maria José Costa – Mat.: 140.322-2 - Assistente de Ouvidoria.

- Estruturação do Gabinete da OGE na Secretaria Executiva da Casa Civil:
 - Tânia Brito – Mat.: 173.682-5 - Ouvidora Geral;
 - Nilton Santos – Mat.: 173.683-3 - Ouvidor Assistente.

- Visita Técnica à Ouvidoria Geral de Pernambuco em 22/11/2012;

- Reunião da Rede de Ouvidoria Estadual em 13/11/2012. Pauta: Apresentação do Projeto de Implantação da OGE e Rede de ouvidorias e diálogos com as Ouvidorias identificadas no Estado

- Entrega dos relatórios das ouvidorias que compõem a Rede de Ouvidorias até 20/01/2013 OGE.

- Participações nas reuniões do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas.

- Condução da Ouvidora Geral ao cargo de Coordenadora Geral do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias.

- Participação nas Seções Especiais na ALPB – Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba:
 - Sessão Especial para debater Proposta de Regulamento Disciplinar da Polícia Militar e Corpo de Bombeiro, Plano de Cargos e Promoções – em 12/09/2012;
 - Sessão Especial para debater a situação dos (as) servidores (as) FUNDAC em 03/12/2012 – Recebimento de demanda nº 013938 encaminhada através do Ofício 007/2012-SEG/OGE ao gabinete do Governador do Estado em 06/12/2012;
 - Visita Técnica à FUNAD - Entendimento com a Coordenadora Simone Jordão sobre a criação de uma ouvidoria;
 - Reunião com representantes da empresa Multsolucion Tecnologia para apresentação do software utilizado pela Ouvidoria Geral de Pernambuco em 04/12/2012 na sala de reunião da Secretaria Executiva da Casa Civil (anexo)
 - Reunião com o representante da WakeUp Soluções Empresariais e apresentação de proposta comercial para o desenvolvimento de software para OGE (anexo).

III) PLANEJAMENTO 2013

- Encontro com a Gestão para apresentação da OGE- março 2013;
- Realização de campanha contra crimes homofóbicos, racismo institucional e assédio moral em parceria com as Secretarias de Estado do Desenvolvimento Humano; Secretaria de Estado da Educação; Secretária de Estado da Mulher e da Diversidade Humana e Secretaria da Administração; Secretaria de Administração e Secretaria de Comunicação- Abril de 2013;
- Qualificação e capacitação dos Correspondentes e Ouvidores/as Setoriais que compõem a rede de Ouvidorias- maio 2013;
- Fomentação para a criação de ouvidorias até julho de 2013:
 - FUNAD - Fundação de Apoio ao Deficiente;
 - Secretaria de Estado da Educação.
- Integração da Rede de Ouvidorias através do software de gestão eletrônica – a ser definida pelo Governo.

IV) SUGESTÕES:

- Propor ao Governador a criação de um decreto que discipline o prazo de resposta ao demandante de acordo com o teor e o grau de complexidade da manifestação.
- Recomendação aos Secretários de Governo do Estado para fortalecer as ouvidorias existentes, bem como as que serão criadas.
- Recomendação ao Secretário de Saúde do Estado para o aperfeiçoamento da gestão democrática e participativa no âmbito do SUS em todas as suas esferas, e melhor estruturação física e pessoal da Ouvidoria da Saúde assim como a confecção de materiais gráficos materiais gráficos: cartilhas, folders, site, orientando passo a passo ao usuário do SUS como fazer uso dessa ferramenta, de acordo com informação da Ouvidora da Saúde Sr^a Regina Celi as peças acima citadas já foram elaboradas aguardando sua operacionalização pela Secretaria.

V) RELAÇÃO DE DEMANDAS ENCAMINHADAS ENTRE JULHO E DEZEMBRO DO ANO 2012:

PROTOCOLO	DATA	FORMA DE ACESSO	TIPOLOGIA	ÓRGÃO
013930	03/08/2012	PRESENCIAL	DENÚNCIA – Referente Demora no atendimento às reclamações dos servidores sobre processos de gratificação e mau atendimento de servidor.	FUNDAC
013937	30/11/2012	ELETRÔNICO	DENÚNCIA – Referente à gestão administrativa da política da FUNDAC /Lagoa Seca.	FUNDAC

013938	05/12/2012	ELETRÔNICO	DENÚNCIA/ referente a gestão FUNDAC.	FUNDAC
013944	12/12/2012	PRESENCIAL	RELAMAÇÃO – referente ao atendimento do Box da OI.	CASA DA CIDADANIA MANGABEIRA
013947	18/12/2012	ELETRÔNICO	DENÚNCIA– Referente à ausência do professor de artes na Escola Estadual Liliosa de Paula Leite.	SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
013948		ELETRÔNICO	DENÚNCIA – Referente falta de segurança pública na Rua Cel. João Augusto de Lima no Geisel.	SECRETARIA DA SEGURANÇAE DEFESA SOCIAL DO ESTADO DA PARAÍBA

Obs.: Podemos identificar que a falta de material de divulgação e a precariedade do formulário eletrônico existente fora de um site específico de visibilidade para o acesso à OGE – Ouvidoria Geral do Estado, até a presente data evidencia a urgência da implantação dos projetos apresentados, tanto da infraestrutura, quanto de regulamentação.

VI) CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Reconhecemos as dificuldades do âmbito financeiro que o Governo da Paraíba vivencia, porém, é necessário ressaltar, que o alcance dos objetivos para a reimplantação da OGE, se faz imprescindível a sua normatização, garantindo sua plena atuação de forma inequívoca e assegurada sua operacionalidade como coordenação da Rede de Ouvidorias Estaduais; assim como a divulgação através da SECOM no Portal do Governo, com a criação de site na Secretaria da Casa Civil para sua difusão e outras formas de comunicação como folders, cartazes, etc. possibilitando sua visibilidade, tanto no ambiente interno, quanto externo as quais já foram aprovadas pela SECOM e de acordo com informação da Secretária Estelizabeth Bezerra estão sendo providenciadas, necessárias para as ações do planejamento de 2013: o Encontro com a Gestão e a Capacitação em Ouvidoria só serão possíveis de serem realizados quando

estivermos com estas ferramentas de comunicação disponibilizadas, assim como, o trabalho com as ouvidorias itinerantes.

Considerando as propostas encaminhadas ao Governo do Estado para implantação e coordenação da Rede de Ouvidorias, através deste relatório é possível identificar a fragilidade dos serviços ora prestados mediante os limites tanto estruturais como legais, impossibilitando uma leitura propositiva dos relatórios apresentado por não termos a possibilidade de acompanhar cotidianamente e monitorar estas ações, observamos ainda que tanto os serviços da Ouvidoria no atendimento às demandas reativas e proativas estão muito aquém da missão que ela se propõe tanto do ponto de vista da tramitação das demandas quanto a sistematização e acompanhamento das Ouvidorias existentes no Estado.

Queremos destacar e agradecer neste período de implantação da OGE à Secretária Aparecida Ramos, o Secretário Luzemar Martins, as Assessorias Jurídica e Consultoria da Casa Civil, Assessoria de Comunicação da Casa Civil Sub-Gerência da Tecnologia da Informação da Casa Civil, pelo apoio prestimoso, para o início desse processo de implantação, entendendo que a OGE integrada à estrutura organizacional da Secretaria de Estado do Governo vem fortalecer o projeto político de democracia participativa do nosso Estado.

ANEXO I



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

João Pessoa, 04 de dezembro de 2012.

PROJETO DE DIFUSÃO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Sugestões para aprimoramento da formatação do Portal da OGE no Portal do Governo de Paraíba e materiais gráficos para a difusão da OGE:

- ✓ Instalação do banner da OGE no portal do Governo Estadual;
- ✓ Criação do link: “Equipe”;
- ✓ Criação do link: “Missão da OGE”;
- ✓ Criação do link: Formas de Acesso;
- ✓ Criação de link: Rede de Ouvidorias Públicas do Estado da Paraíba;
- ✓ Criação do link: “Relatórios”.

Outras providências necessárias para a difusão da OGE:

- Confecção de 5.000 cartazes;
- Confecção de 30.000 folders;
- Confecção de 4 banners.

Obs.: Sugestão para a formatação do site da OGE, na Página Eletrônica da Secretaria de Estado do Governo com os seguintes links e banner eletrônico no Portal do Governo do Estado da Paraíba:

Propostas para a formatação do site com os seguintes links:

1. Missão:

A Ouvidoria Geral do Estado – OGE atua junto a todas as secretarias e órgãos do Governo Estadual na coordenação da Rede Estadual de Ouvidorias Públicas, encaminha as demandas recebidas através das tipologias denúncia, reclamação, sugestão, elogio e informação, bem como, interage com todo o Governo Estadual através da intersetorialidade do Banco de Dados gerado pelos relatórios quantitativos, qualitativos e propositivos, ferramenta importante para o Governo alcançar a excelência da qualidade dos serviços prestados à sociedade, fortalecendo a democracia participativa.

A OGE além de assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses da população e dos servidores (as) públicos junto à administração estadual, atua de forma proativa nas diversas ações e serviços públicos em que se possa fazer presente através da Ouvidoria Itinerante, disseminando maior visibilidade e acesso desse importante instrumento de controle social.

2. Princípios que regem a OGE esua atuação:

- Ética
- Sigilo
- Legalidade
- Transparência
- Impessoalidade
- Imparcialidade
- Eficiência
- Monitoramento da resposta
- Autonomia

3. Tipologias

- Denúncia
- Reclamação
- Sugestão
- Elogio
- Informação

4. Formas de acesso

- Presencial
- Internet
- Carta
- Mídia

5. Quem pode acessar a OGE?

Usuários/as dos serviços públicos do governo estadual e servidores e servidoras estaduais, pessoa física ou jurídica, individual ou coletiva.

6. Legislação:

Parecer jurídico sobre aceitabilidade do “sigilo” e “anonimato” nas demandas da Ouvidoria; Medida Provisória 160 de 01/01/2011; Decreto N° 33.

7. Equipe da OGE

Ouvidora Geral:

Tânia Maria de Oliveira Brito. Advogada, formada pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB no ano 1980 e Especialista em Educação Popular no ano 2000. Exerceu os cargos de Chefe de Sindicância e Inquérito Administrativo do Ministério da Saúde (INAMPS) no ano 1987 e Chefe Substituta de Legislação no ano 1987. Funcionária Técnica-Extensionista da UFPB. Exerceu o cargo de Consultora Técnica na Secretaria de Desenvolvimento Social da Prefeitura Municipal de João Pessoa de 2006-2007. Ocupou o cargo de Secretária Executiva da Ouvidoria Geral do Município de João Pessoa de janeiro de 2008 a julho de 2012, fundadora e primeira Coordenadora do Fórum Paraibano de Ouvidorias em março de 2011. Atuou no movimento sindical de saúde e previdência nos anos 1987-2000; fundadora do SINDSPREV – Sindicato da Saúde e Previdência e Diretora da CUT – Central Única dos Trabalhadores, representante no primeiro Conselho Estadual de Saúde desta entidade e posteriormente, representando o SINDSPREV no citado conselho.

Ouvidor Assistente:

Nilton dos Santos Silva. Bacharel em Filosofia pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB com habilitação em Licenciatura Plena em Filosofia, pela mesma universidade no ano 2003. Pós-graduado em Gestão e Planejamento do Processo de Ensino e Aprendizagem pelo Centro Universitário de João Pessoa, no ano 2005. Exerceu o cargo de Chefe de Gabinete da Secretaria Executiva da Ouvidoria Geral do Município de João Pessoa desde o início do processo de sua implantação no ano 2005 até julho de 2012.

Assistente Administrativo em Ouvidoria:

- Maria José Costa.

- Maria Sueli Aguiar da Costa.

8. Rede de Ouvidorias do Estado

1. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA PARAÍBA

Contatos:

- Ouvidor (a) Geral: Tânia Maria de Oliveira Brito
- Endereços:
 - a) **Gabinete da OGE:** Av. Epitácio Pessoa, 1457, 7º Andar, Bairro dos Estados, João Pessoa/PB, CEP 58.030 – 001
Telefone fixo:83.3211.6704
Telefone celular: (83)8640.8248
 - b) **Anexo da OGE:** Casa da Cidadania Mangabeira, Rua Elias Pereira de Araújo, S/N, CEP 58.056-016
Telefone: 83.3239.6899

2. OUVIDORIA DA CAGEPA

Contatos:

- Ouvidor (a): Francislene Lira Diniz
- Endereço:
- Telefone: (83) 3218.1366/87565060
- E-mail: francislene@francislene.net
- Fax:

3. OUVIDORIA DA ARPB – AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DA PARAÍBA

Contatos:

- Ouvidor (a): Glaucia Maria Fernandes de Medeiros
- Endereço:
- Telefone:0800.281.6644
- E-mail: ouvidoria@arpb.gov.br
- Fax:

4. OUVIDORIA ESTADUAL DA SAÚDE

Contatos:

- Ouvidor (a): Regina Celi

- Endereço: Secretaria de Estado da Saúde
Avenida D. Pedro II, 1826 – Torre – João Pessoa/PB –
CEP 58.044-440
- Telefone:3218-7475/0800.083.5000
- E-mail: ouvidoria@saude.pb.gov.br
- Fax:

5. OUVIDORIA DA AGEVISA

Contatos:

- Ouvidor (a): Neide Maria Alves
- Endereço: Rua Clemente Rosas 402, torre, CEP 58.040-160
- Telefone:3218-5933
- E-mail: ouvidoria.agevisa@agevisa.pb.gov.br
- Fax:

6. OUVIDORIA DO HOSPITAL CLEMENTINO FRAGA

Contatos:

- Ouvidor (a): Liana Lima da Silva
- Endereço:
- Telefone: 0800.083.010
- E-mail:
- Fax:

7. OUVIDORIA DO HOSPITAL JULIANO MOREIRA

Contatos:

- Ouvidor (a): Gislenice Fernandes Lins
- Endereço:Avenida Dom Pedro II, 1826 - CEP: 58.040-440
- Telefone: 3218.7550
- E-mail:
- Fax:

8. OUVIDORIA DO HOSPITAL DE EMERGÊNCIA E TRAUMA SENADOR HUMBERTO LUCENA

Contatos:

- Ouvidor (a): Maria Gorete de Rezende
- Endereço:
- Telefone: 8144.9962
- E-mail: ouvidoriahtrauma@gmail.com

- Fax:

9. OUVIDORIA DE POLÍCIA

Contatos:

- Ouvidor (a): Valdênia A. P. Lanfranchi
- Endereço: Av. Tabajaras, 847, Centro, CEP 58.013-370
- Telefone: 3222.2143/3044/0800.281.9010
- E-mail: ouvidoria.policia@ssp.pb.gov.br
- Fax:

10. OUVIDORIA GERAL DO SISTEMA PENITENCIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA

Contatos:

- Ouvidor (a): Iran Alves Soares
- Endereço:
- Telefone:
- E-mail: ouvidoria@seap.pb.gov.br
- Fax:

11. OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

Contatos:

- Ouvidor (a): Prof. Dr. Jomar Ricardo da Silva
- Endereço: Rua Baraúnas, 351, Bairro Universitário, Campina Grande-PB, CEP: 58429-500, 3º andar, sala 324.
- Telefone:(83) 3315.3419
- E-mail: ouvidoria@uepb.edu.br
- Fax:

12. Ouvidoria da CINEP - Companhia de Desenvolvimento da Paraíba

Contatos:

- Ouvidor (a): Regina C. S. Formiga Barros
- Endereço:
- Telefone: (83) 3208.3944
- E-mail: ouvidoria@cinpe.pb.gov.br
- Fax:

13. Ouvidoria da EMPASA

Contatos:

- Ouvidor (a): Alex Marcio Lins Ferreira
- Endereço: Av Ranieri Mazilli s/n , Cristo Redentor
- Telefone: 93057476/3218.6876
- E-mail: alex@empasa.pb.gov.br
- Fax: 83.32186875

14. Ouvidoria da JUCEP

Contatos:

- Ouvidor (a): Mercia Flávia Lisboa de Araújo
- Endereço:
- Telefone:(83) 3218.6139
- E-mail: ouvidoria@jucep.pb.gov.br
- Fax:

15. Ouvidoria da DETRAN

- Ouvidor (a): Maria de Fátima Albuquerque Gonçalves
- Endereço:
- Telefone: 83.3216.2544
- E-mail: ouvidoria@detran.pb.gov.br
- Fax:

Obs.: Senhora Secretária as informações acima da Rede de Ouvidorias poderão ser ampliadas de acordo com a identificação e criação de ouvidorias nas Secretarias e Órgãos do Governo do Estado.

Obs.: Informamos que encaminhamos ao Setor de Informática da Casa Civil, providências, para a criação de e-mails institucionais da equipe e da OGE – Ouvidoria Geral do Estado.

ANEXO II



Obs.: Essa logomarca foi apresentada para análise da SECOM que entendeu trabalhar uma nova marca, tendo em vista, entretanto, o slogan “Ouvir para transformar” ficou mantido.

ANEXO III

Governo do Estado da Paraíba

Casa Civil do Estado da Paraíba

18/10/2012

Processo: 201200004672 **Data:** 18/10/2012

Assunto: SOLICITAÇÃO

Requerente: OUVIDORIA GERAL DO ESTADO- OGE

Interessado: TÂNIA MARIA DE OLIVEIRA BRITO

Complemento: ELABORAÇÃO DE PARECERES JURÍDICOS, CONFORME DOC. ANEXA

Documentos		
Documento	Número	Data
Memorando	015/2012-SEG/OGE	18/10/2012



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

Memorando 015/2012-SEG/OGE

João Pessoa, 10 de outubro de 2012.

Prezada Senhora,

Nossos cordiais cumprimentos. Vimos por meio deste Solicitar a Vossa Senhoria, a elaboração de pareceres jurídicos a respeito da aceitabilidade de demandas anônimas e sigilosas no âmbito administrativo da OGE, tendo em vista, a necessidade de fundamentação das rotinas de trabalhos concernentes ao recebimento e tratamento de demandas dessa natureza.

Agradecemos à atenção e nos colocamos à disposição, para possíveis esclarecimentos.

Respeitosamente.

Tânia Maria de Oliveira Brito

Ouvidora Geral

Secretaria de Estado do Governo

Senhora.

Andréa Targino Chaves

Assessora Jurídica da Secretaria de Estado do Governo

Nesta

PROTOCOLO

Data: 18/10/12

Horário: 11 : 30

Ketic

Assinatura



Governo da Paraíba
Secretaria de Estado do Governo
Assessoria Jurídica

PROCESSO Nº 2012.0000.4672

INTERESSADO: Ouvidoria Geral do Estado - OGE

ASSUNTO: Legalidade da aceitação de denúncias anônimas e sigilosas no âmbito administrativo da OGE

PARECER AJCCG Nº 445/2012

EMENTA: DIREITO ADMINISTRATIVO -
OUVIDORIA PÚBLICA - FONTE DAS
INFORMAÇÕES - SIGILO ASSEGURADO -
DENÚNCIAS ANÔNIMAS - LEGALIDADE -
ART. 144 DA LEI FEDERAL 8.112/90 -
JURISPRUDÊNCIAS DO STJ - STF

I. DO RELATÓRIO

Trata-se de consulta jurídica acerca do direito ao sigilo nas denúncias acessadas na Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba, com vistas a esclarecer o risco de quebra de sigilo através de decisão judicial solicitada pelo denunciado, bem como análise acerca da legalidade da aceitação de demandas originadas através de denúncias anônimas pelo referido órgão.

É o relatório, passa-se a opinar.

II. DA ANÁLISE JURÍDICA

II.1 - DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

A percepção da ineficiência dos meios de controle do poder estatal gera, no **CIDADÃO**, preocupação e decepção, ainda que existam normas sancionatórias e procedimentos administrativos ricos em princípios e complexidade.

Atualmente, busca-se maximizar a participação dos cidadãos no controle de qualidade dos serviços públicos através das Ouvidorias Públicas.

A importância dos meios de **participação e controle** da

Administração Pública pelos administrados foi consagrada na Carta Magna de 1988, através da Emenda Constitucional nº 19/1998, que constitucionalizou o **PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA** e prescreveu regras que o contemplassem.

Veja-se:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e **eficiência** e, também, ao seguinte:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Hodiernamente, as **Ouvidorias Públicas** são cada vez mais valorizadas, zelando pelo controle da administração pública e buscando ampliar a participação dos cidadãos na fiscalização do desempenho dos serviços públicos.

Ainda que não se encontrem isentas de qualquer crítica, as novas ouvidorias públicas almejam concentrar a atuação administrativa no destinatário da atividade que é o cidadão. Tal fenômeno consubstancia-se em uma *nova cultura institucional*.

O prestígio a tais preceitos não ocorre sem que os cidadãos possam ser ouvidos a respeito do serviço público recebido e sejam solucionados os seus pleitos.

Nesse sentido, é mister mencionar a lição de Marçal Justen

Filho:

O AGENTE ESTATAL É UM SERVO DO POVO, e seus atos apenas se legitimam quando compatíveis com o direito. Toda a disciplina da atividade administrativa tem de ser permeada pela concepção democrática, que **SUJEITA O ADMINISTRADOR À FISCALIZAÇÃO POPULAR** e à comprovação da realização democrática dos direitos fundamentais.

É indispensável ampliar o instrumental de controle democrático, indo muito além dos institutos do direito de informação e do direito de petição. É imperioso instituir autoridades políticas e administrativas independentes, que sejam investidas de garantias

contra os ocupantes do poder e que disponham de competência para fiscalizar a conduta de qualquer exercente de poder estatal. (JUSTEN FILHO, Marçal. Curso de Direito Administrativo. São Paulo: Saraiva, 2005. p. 734).

Portanto, as Ouvidorias Públicas postam-se como mediadoras entre o cidadão e a administração, acolhendo críticas, reclamações e denúncias, averiguando-as e elucidando-as. O órgão controlado colhe tais informações e efetua o aprimoramento necessário no serviço prestado.

II.II - DO SIGILO DA IDENTIDADE DO RECLAMANTE EM DENÚNCIAS REALIZADAS NAS OUVIDORIAS

Questão importante, à luz da ética e do direito, é o **sigilo da identidade do cidadão que procura a Ouvidoria**, frente ao princípio da publicidade dos atos administrativos.

A atuação das Ouvidorias Públicas deve prezar pela manutenção da confiança e da boa-fé entre o administrado e o ouvidor, para que aquele possa opinar livremente, sem receio de represálias.

Dentre os deveres inerentes à relação em comento, ressalta-se a imparcialidade, a integridade, o respeito, a transparência, a paciência, a eficiência e a celeridade na resposta ao administrado e, especialmente, o resguardo do sigilo das informações prestadas e a identidade do denunciante.

Ao procurar a Ouvidoria, para apresentação de reclamações e denúncias, o cidadão fornece seus dados pessoais e tais dados são protegidos através do sigilo.

Não há que se falar, portanto, em anonimato (vedado pela CF/88, em seu art. 5º, IV), em que o indivíduo expressa sua opinião e oculta sua autoria.

Além disso, o dever ético e jurídico de assegurar o sigilo da fonte das informações também é um imperativo legal, como será doravante demonstrado.

Conforme o art. 5º, XIV, da Constituição Federal:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

Trata-se da exceção à proibição do sigilo. A atividade do ouvidor é revestida pelo dever de resguardar o sigilo da fonte da informação

recebida tal como o advogado ou o psiquiatra, inerente ao exercício da profissão.

O Tribunal Regional Federal da 2ª Região já se manifestou acerca do tema:

APELAÇÃO. DIREITO ADMINISTRATIVO. SERVIDOR PÚBLICO. PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR. REGULARIDADE DO PROCESSO. SUSPEIÇÃO DO PRESIDENTE DA COMISSÃO NÃO DEMONSTRADA. IMPROVIMENTO. 1. Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou improcedente o pedido do autor, ora apelante. Este pretendia a declaração de nulidade do processo administrativo disciplinar instaurado contra o apelante, que originou na penalidade de sua suspensão do exercício do cargo público de médico da UFF, por 30 (trinta) dias. 2. A partir de todo o conjunto probatório constante dos presentes autos, não restaram demonstrados vícios ou irregularidades nos procedimentos realizados pela Comissão de Sindicância instaurada pela Direção da Universidade Federal Fluminense durante o Processo Administrativo Disciplinar em comento. 3. **Razão também não merece o apelante quanto à alegação de cerceamento de defesa diante da ausência de identificação dos reclamantes perante a Ouvidoria. A uma porque, as ouvidorias não recebem reclamações e denúncias anônimas. A duas porque a preservação destes dados por meio de sigilo, não se confunde com o anonimato.** 4. **A necessidade de meios de participação e controle da gestão dos serviços públicos pelos cidadãos se encontra consagrada na Constituição.** 5. **O DEVER ÉTICO E JURÍDICO DO OUVIDOR DE RESGUARDAR A FONTE DAS INFORMAÇÕES É UM IMPERATIVO DA PRÓPRIA NATUREZA PECULIAR DESSA FUNÇÃO (art. 5º, inciso XIV, da Constituição Federal).** Há efetiva similitude e congruência entre os termos das reclamações quanto à conduta do médico/apelante perante os pacientes/reclamantes, o que afasta a alegação do caráter genérico e sem especificidade das acusações, assim como da alegada contradição entre o que foi apurado e a realidade presente no ambiente de atendimento médico. 7. No controle jurisdicional do processo administrativo, a atuação do Poder Judiciário circunscreve-se ao campo da regularidade do procedimento, bem como à legalidade do ato em si, sendo-lhe proibida qualquer incursão no mérito administrativo, a fim de aferir o grau de conveniência e oportunidade do administrador. Precedente do STJ. 8. Recurso improvido. (TRF2 - APELAÇÃO CÍVEL - 200951020004516 RJ 2009.51.02.000451-6, Relator: Desembargador Federal GUILHERME CALMON NOGUEIRA DA GAMA, Data de Julgamento: 23/05/2011, SEXTA TURMA ESPECIALIZADA, Data de Publicação: E-DJF2R - Data::30/05/2011 - Página::92)

Nesse sentido, o art. 116, V, letra "a", e VIII da Lei 8.112 de 11 de dezembro de 1990:

Art. 116. São deveres do servidor:

V - atender com presteza:

a) ao público em geral, **prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo;**
VIII - guardar sigilo sobre assunto da repartição;

Demais disso, o art. 5º, XXXIII, da Constituição Federal, prescreve a exceção ao direito de informação:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Na seara penal, tratando-se do dever de confidencialidade, é mister destacar o art. 154 do Código Penal pátrio:

Art. 154 - Revelar alguém, sem justa causa, segredo, de que tem ciência em razão de função, ministério, ofício ou profissão, e cuja revelação possa produzir dano a outrem:

Pena - detenção, de três meses a um ano, ou multa.

O Código Penal contempla, mais amplamente, o dever de confidencialidade relacionado à "função, ministério, ofício ou profissão", os quais implicam relação de confiança.

Observa-se que as normas que resguardam o sigilo da fonte possuem como pedra angular o princípio da boa-fé, que permeia não somente o âmbito privado, mas também as relações entre o poder público e os cidadãos.

Neste sentido, insta trasladar trecho de acórdão proferido pelo Superior Tribunal de Justiça - STJ:

"Sabe-se que o princípio da boa-fé deve ser atendido também pela administração pública, e até com mais razão por ela, e o seu comportamento nas relações com os cidadãos pode ser controlado pela teoria dos atos próprios, que não lhe permite voltar sobre os próprios passos, depois de estabelecer situações em cuja seriedade os cidadãos confiaram" (Recurso Especial 184.487/SP; RSTJ 120/38, Ministro Ruy Rosado de Aguiar)

Mais além, é necessário destacar que a Convenção Interamericana sobre Corrupção, promulgada pelo Decreto nº 4.410, de 7.10.2002, embasa a atividade do ouvidor e o resguardo da identidade do cidadão, vejamos:

Para os fins estabelecidos no artigo II desta Convenção, os Estados Partes convêm em considerar a aplicabilidade de medidas, em seus

próprios sistemas institucionais destinadas a criar, manter e fortalecer:

8. SISTEMAS PARA PROTEGER FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS E CIDADÃOS PARTICULARES QUE DENUNCIAREM DE BOA-FÉ ATOS DE CORRUPÇÃO, INCLUSIVE A PROTEÇÃO DE SUA IDENTIDADE, sem prejuízo da Constituição do Estado e dos princípios fundamentais de seu ordenamento jurídico interno.

O escopo das normas e princípios em comento é, também, a proteção ao interesse público, consubstanciado na manutenção de um sistema de controle que defenda o cidadão ante às práticas arbitrárias e abusivas da Administração Pública, garantindo que ele não sofrerá retaliações pelo exercício de seu direito.

A jurisprudência milita pelo direito ao “**Sigilo da fonte necessário e inerente à finalidade da Ouvidoria**”, como se verifica:

Habeas data - Impetração de servidora pública à Ouvidoria da Educação - Pedido de identificação de reclamante dos serviços prestados - Sentença de procedência - Apelo da impetrada - Persuasão - **Sigilo da fonte necessário e inerente à finalidade da Ouvidoria - Discrição e segurança do reclamante para aperfeiçoamento do serviço público prestado - Papel de representação da população junto à Administração Pública - Inocorrência de anonimato - Exceção ao direito de informação e à proibição do sigilo da fonte - Ouvidoria que cumpre função constitucional de assegurar a participação do cidadão na administração, especialmente para o exercício de seu direito de reclamação e fiscalização quanto à qualidade dos serviços públicos - Prevalência do interesse público ao servidor**- Apelo provido. (TJSP APELAÇÃO 785751820068260000 SP 0078575-18.2006.8.26.0000, Relator: João Carlos Garcia, Data de Julgamento: 23/03/2011, 8ª Câmara de Direito Público, Data de Publicação: 12/04/2011)

Por fim, cumpre ressaltar que não há de se falar que o princípio da publicidade impõe à Ouvidoria o dever de divulgar a identidade do denunciante, visto que: **i)** quando a pessoa, espontaneamente, fornece dados ao Poder Público, a Administração assume o dever de depositária da informação e não pode fornecê-la a terceiros; **ii)** confrontado os interesses e garantias individuais do denunciado e o múnus público da função exercida pela Ouvidoria Pública, prevalece o segundo, manifestação da necessidade de asseguramento da moralidade e da eficiência dos serviços públicos, acrescido da participação do cidadão na fiscalização e controle da atividade pública, isento de retaliações.

II.III - DA ACEITAÇÃO DE DENÚNCIA ANÔNIMAS

Os princípios da moralidade e do interesse público, bases de toda e qualquer atividade da Administração Pública, devem ser primados na conduta dos agentes públicos. Com esse intuito, o ordenamento jurídico consagrou o direito de qualquer cidadão responsável, comprometido com os sobreditos princípios éticos e com a defesa da coisa pública, formular denúncia

contra servidores públicos, a ser recebida desde que com a obediência dos quesitos legais de admissibilidade.

A Lei Federal nº 8.112/90 regulamentou a matéria através do seu art. 144:

“Art. 144. As denúncias sobre irregularidades serão objeto de apuração, desde que contenham a identificação e o endereço do denunciante e sejam formuladas por escrito, confirmada a autenticidade”.

Por força do princípio da legalidade (ART. 37, *caput*, Constituição Federal de 1988), a Administração Pública deverá examinar o atendimento dos critérios de admissibilidade das denúncias contra servidores públicos: peça denunciatória em forma escrita, com a identificação e o endereço do denunciante, além de devidamente confirmada em sua autenticidade. A Administração Pública não pode fazer senão aquilo que a lei autoriza. Toda a sua atividade deve pautar-se pelo respeito e plena obediência às normas legais, que devem ser aplicadas sem espaço para tolerância ou tergiversação pelo administrador. Não pode o agente público agir fora do império da lei.

Relevante acrescentar que, em particular quando invocada como ato instaurador de sindicância ou mesmo de processo administrativo disciplinar pelo ente público, a denúncia deverá conformar-se com os ditames do art. 144 da Lei 8.112/90. Os procedimentos estabelecidos em lei não podem ser objeto de renúncia pelos órgãos julgadores. Impede-se, conseqüentemente, a instauração do feito disciplinar, desde que fundamentado em denúncia apócrifa e que não atende os requisitos legais.

O preceito do art. 144 da lei 8.112/90 tem o escopo de preservar a dignidade do cargo público e constitui um direito subjetivo dos servidores contra denúncias vazias, infundadas, perseguições políticas, agressões à honra perpetradas por desafetos ou por pessoas de má-fé, de modo a evitar que, sob o manto do anonimato, terceiros irresponsáveis venham macular a imagem e a distinção de cidadãos que zelam e servem a coisa pública.

Não se trata de uma garantia da pessoa física do funcionário, porém de uma proteção à dignidade do posto público e ao alcance dos fins superiores da própria Administração. Sem regras, indivíduos inescrupulosos empregariam, anônima e impunemente, todo tipo de difamação e calúnia, sem ao menos a oportunidade de defesa para os ofendidos, que sofreriam o constrangimento da instauração de sindicâncias e processos administrativos disciplinares, procedimentos cujo conteúdo termina por se refletir publicamente, no âmbito da repartição pública, com irreparável gravame ao funcionário ilegalmente acusado.

O art.144 da Lei 8.112/90 é uma garantia dos que exercem

cargo público e da dignidade que se lhes presume, que requer prova robusta e identificação, qualificação, endereço e denúncia por escrito dos delatores, sob pena de os funcionários padecerem afrontas e danos físicos e morais irreparáveis apenas porque um desconhecido - quiçá um desafeto ou mesmo pessoas mal-intencionadas - resolveu adotar o expediente apócrifo como meio de prejudicar facilmente o servidor público.

PORÉM, não cabe a adoção restritiva do mencionado artigo, como se ele delimitasse todo o universo de possibilidades de se levar ao conhecimento da Administração Pública o cometimento de irregularidades.

Ao receber a delação, denúncia anônima, a autoridade deve verificar se a notícia de crime veiculada apresenta, no contexto fático, qualquer indício de verossimilhança. Não se exige uma confirmação em nível de certeza, mas de possibilidade concreta, consubstanciada em circunstâncias fáticas que indiquem a materialidade do crime e levantem suspeita de autoria.

A jurisprudência dos Tribunais é pacífica quanto ao tema, senão vejamos:

"EMENTA: Administrativo. Instauração de inquérito, mediante denúncia anônima. Possibilidade. Anistia. Não caracterização. I - A INSTAURAÇÃO DE INQUÉRITO ADMINISTRATIVO, AINDA QUE RESULTANTE DE DENÚNCIA ANÔNIMA, NÃO ENCERRA, NO CASO, QUALQUER ILEGALIDADE. II - (...).

III - Recurso ordinário desprovido." (RMS nº 1.278/RJ, Segunda Turma, Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 10.03.1993, p. DJU 05.04.1993). Aliás, a própria tese dos requerentes indica essa direção quando admitem que:

"(...), caso a 'denúncia anônima' revele indícios confiáveis dos fatos por ela encaminhados, pode a autoridade estatal que recebe a informação resolver levar em consideração a notícia, embora apócrifa. Ante a mínima plausibilidade dos fatos narrados, deve instaurar procedimento de simples averiguação para investigar a consistência jurídica necessária indicativa de justa causa para a instauração de um procedimento formal. E, constatada a existência de indícios e de provas necessárias e suficientes, o resultado dessa averiguação é que pode respaldar o processo disciplinar, mas nunca a 'denúncia anônima'.

O Superior Tribunal de Justiça - STJ segue mesma linha de pensamento:

"(...), o fato de as denúncias serem anônimas não acarretaria, necessariamente, a nulidade do processo. A previsão do art. 144 busca dar maior segurança ao servidor público, evitando que possa vir a ser denunciado caluniosamente por outro colega ou terceiro protegido no anonimato. Mas isso também não significa que a denúncia

anônima deva ser absolutamente desconsiderada, acarretando, inclusive, nulidade na raiz do processo. É possível que ela venha a ser considerada, devendo a autoridade proceder com maior cautela, de modo a evitar danos ao denunciado eventualmente inocente.” (MS nº 7.069/DF, Terceira Seção, Rel. Min. Felix Fischer, j. 14.02.2001, p. DJU 12.03.2001);

O Conselho Nacional de Justiça - CNJ, em procedimento de controle administrativo nº 2008.10.00.002040-5, assim se manifestou:

“...Ainda que o ordenamento jurídico pátrio vede o anonimato (CF, art. 5º IV) como forma de impedir a consumação de abusos no exercício da liberdade de manifestação do pensamento e na apresentação de delações apócrifas, é obrigação do Poder Público, em observância aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade e moralidade (CF, art. 37, *caput*), a apuração de denúncias, **MESMO SEM IDENTIFICAÇÃO**, em ordem a verificar a verossimilhança dos fatos denunciados e, se for o caso, instaurar procedimento administrativo disciplinar formal. Isso garante, em última análise, a manutenção do fim perseguido pela Administração Pública, que é o **interesse público**.”

Essa matéria foi tratada no Supremo Tribunal Federal - STF, passando-se, abaixo, a transcrever o voto do Ministro Celso de Mello nos autos do Inquérito 1957-7/PR:

“Tenho para mim, portanto, Senhor Presidente, em face do contexto referido nesta questão de ordem, que nada impedia, na espécie em exame, que o Poder Público, provocado por denúncia anônima, adotasse medidas informais destinadas a apurar, previamente, em averiguação sumária, com prudência e discrição” (JOSÉ FREDERICO MARQUES, *Elementos do Direito Processual Penal*, vol. 1/147, item 71, 2ª Ed., atualizada por Eduardo Reale Ferrari, 2000, Millennium), a possível ocorrência de eventual situação de ilicitude penal, com o objetivo de viabilizar a ulterior instauração de procedimento penal em torno da autoria e da materialidade dos fatos reputados criminosos, desvinculando-se a investigação estatal (“*informatio delicti*”), desse modo, da delação formulada por autor desconhecido, considerada a relevante circunstância de que os escritos anônimos – aos quais não se pode atribuir caráter oficial – não se qualificam, por isso mesmo, como atos de natureza processual.”

...“nada impede, contudo, que o Poder Público provocado por delação anônima (disque-denúncia, p. ex.), adote medidas informais destinadas a apurar, previamente, em averiguação sumária, a possível ocorrência de eventual situação de ilicitude penal, desde que o faça com o objetivo de conferir a verossimilhança dos fatos nela denunciados...”

Segue entendimento do STF:

DELAÇÃO ANÔNIMA. COMUNICAÇÃO DE FATOS GRAVES QUE TERIAM SIDO PRATICADOS NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. SITUAÇÕES QUE SE REVESTEM, EM TESE, DE ILICITUDE (PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS SUPOSTAMENTE DIRECIONADOS E ALEGADO PAGAMENTO DE DIÁRIAS EXORBITANTES). A QUESTÃO DA VEDAÇÃO CONSTITUCIONAL DO ANONIMATO (CF, ART. 5º, IV, IN FINE), EM FACE DA NECESSIDADE ÉTICO-JURÍDICA DE INVESTIGAÇÃO DE CONDUTAS FUNCIONAIS DESVIANTE. OBRIGAÇÃO ESTATAL, QUE IMPOSTA PELO DEVER DE OBSERVÂNCIA DOS POSTULADOS DA LEGALIDADE, DA IMPESSOALIDADE E DA MORALIDADE ADMINISTRATIVA (CF, ART. 37, CAPUT), TORNA INDERROGÁVEL O ENCARGO DE APURAR COMPORTAMENTOS EVENTUALMENTE LESIVOS AO INTERESSE PÚBLICO. RAZÕES DE INTERESSE SOCIAL EM POSSÍVEL CONFLITO COM A EXIGÊNCIA DE PROTEÇÃO À INCOLUMIDADE MORAL DAS PESSOAS (CF, ART. 5º, X). O DIREITO PÚBLICO SUBJETIVO DO CIDADÃO AO FIEL DESEMPENHO, PELOS AGENTES ESTATAIS, DO DEVER DE PROIBIDADE CONSTITUIRIA UMA LIMITAÇÃO EXTERNA AOS DIREITOS DE PERSONALIDADE? LIBERDADES EM ANTAGONISMO. SITUAÇÃO DE TENSÃO DIALÉTICA ENTRE PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES DA ORDEM CONSTITUCIONAL. COLISÃO DE DIREITOS QUE SE RESOLVE, EM CADA CASO OCORRENTE, MEDIANTE PONDERAÇÃO DOS VALORES E INTERESSES EM CONFLITO. CONSIDERAÇÕES DOUTRINÁRIAS. LIMINAR INDEFERIDA. (MS 24.369- MC/DF, Rel. Min. CELSO DE MELLO, in Informativo/ STF nº 286/2002).

A denúncia anônima quando traz notícia de fatos de significativa nocividade social traduz, para a autoridade, o dever de diligenciar, em apuração perfunctória, de rotina, superficial e sumária, a verossimilhança da informação. Implica o dever de averiguar a existência do crime para posterior comprovação de sua materialidade e autoria em sede de investigação criminal formal. O inquérito policial decorrente será instaurado com base nos elementos de informação colhidos nessa "apuração prévia" - *verificação de procedência das informações*, na dicção do Código de Processo Penal.

Essa desvinculação das provas em relação à denúncia anônima originária se estabelece uma exegese orientada para a consagração dos valores constitucionais que têm por fundamento a supremacia do interesse público sobre o privado, sem que isso represente, no caso da denúncia anônima, esvaziamento do conteúdo de quaisquer garantias individuais.

Assim, se a autoridade manter-se inerte, unicamente do anonimato, afrontaria princípios e normas que tratam como dever apurar suposta irregularidade de que se tem conhecimento na Administração Pública.

III. DA CONCLUSÃO

Diante do exposto, pelas razões acima expostas, **OPINA** esta Assessoria pela **proteção, asseguração do direito ao sigilo da identidade do reclamante/denunciante que procura a Ouvidoria Geral do Estado**, bem como pela **aceitação de denúncias anônimas**, para o exercício de seu direito de reclamação e fiscalização sobre a qualidade dos serviços públicos, sendo dever ético e jurídico de assegurar o sigilo da fonte das informações, por se tratar de imperativo legal consagrado na Constituição Federal.

É o parecer.
SMJ,

João Pessoa, 01 de Novembro de 2012.


ANDRÉA TARGINO C C PASSOS
Coordenadora da ASJUR/SEG
OAB/PB 13.738

ANEXO IV



GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
OUVIDORIA GERAL DO SISTEMA PENITENCIÁRIO
(Lei nº 9.521, de 24 de novembro de 2011)

João Pessoa, 05 de Fevereiro de 2013

Ilustríssima Senhora Ouvidora
SRA. TANIA BRITO
Ouvidora Geral do Estado da Paraíba
N e s t a

Senhora Ouvidora,

A Ouvidoria da Secretaria de Administração Penitenciária da Paraíba criada através da Lei nº 9.521/11, tendo como ouvidor o advogado e membro da Pastoral Carcerária da Arquidiocese da Paraíba o Sr. Iran Alves Soares, que funciona precariamente em espaço físico temporário e improvisado, sem nenhuma estrutura material, nem tão pouco de recursos humanos, onde recai sobre este ouvidor todo trabalho de visitar todas as unidades, penitenciárias e cadeias do Estado da Paraíba, a fim de averiguar denúncias de maus tratos e tortura, junto aos apenados e seus familiares, bem como ouvindo e apurando preliminarmente junto aos servidores desta secretaria e a sociedade como um todo, mesmo sem as condições essenciais continuaremos lutando, pois entendemos que fomos chamados por Deus para tão importante missão confiada e que tudo farei para cumpri-la, ficamos no aguardo do apoio do Governo do Estado para construção de autonomia e principalmente, garantir aos que estão reclusos purgar a sua pena com dignidade, como seres humanos que são e como tal devem ser tratados.

IRAN ALVES SOARES
Ouvidor

ANEXO V



Recife, 06 de dezembro de 2012.

À
Ouvidoria Geral do Governo do Estado da Paraíba
(c/c para o Gabinete da Casa Civil)
Dra. Tânia Brito

Prezada Senhora,

Em atenção a sua solicitação, apresentamos abaixo especificações para a realização de estruturação operacional e gerencial da Rede de Ouvidorias do Estado do Governo do Estado da Paraíba mediante a prestação dos serviços de tecnologia da informação descritos na proposta em anexo.

Certos de sua atenção para com o assunto, agradecemos antecipadamente e ficamos à sua disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Cordialmente.

Hélio Batista

Gerente de Negócios

1. APRESENTAÇÃO

A Multi Solution vem desenvolvendo há 20 anos, soluções práticas, econômicas, seguras e com alto nível de qualidade em TI. Ao longo desses anos, atuamos com excelência no segmento da tecnologia da informação, fato comprovado pelo alto nível de satisfação dos nossos clientes e parceiros.

O cuidado com a atualização tecnológica de nossas soluções se reflete numa equipe técnica com alto nível de especialização e certificações nas mais recentes tecnologias existentes no mercado, além de ser treinada nas melhores práticas de desenvolvimento de software. Nossos produtos e serviços otimizam esforços, reduzem custos e aumentam a produtividade.

Nosso modelo de produção é certificado e normatizado pelos procedimentos exigidos no padrão MPS.BR nível F e MPT nível 2, o que garante que nossos projetos são geridos pelas premissas desse reconhecido processo de desenvolvimento de software, atestando mais uma vez nosso compromisso de oferecer o melhor em qualidade aos nossos clientes.

Preocupada também com a sua responsabilidade social e ambiental, nossa empresa põe em prática ações de sustentabilidade tais como: uso de papel reciclado, computadores e servidores com selo de menor consumo de energia, entre outras ações pertinentes ao assunto.

2. PRINCIPAIS DIFERENCIAIS

- Experiência e excelência na prestação de serviços para a área pública e privada;
- Empresa com processos que seguem padrões de qualidade reconhecidos nacionalmente e compatível com padrões internacionais, homologada pelo MPS.BR nível G e em processo de homologação MPS-BR nível F e MPT nível 2;

- A condução dos projetos é realizada por profissionais com vários anos de experiência na gestão de projetos dessa natureza;
- Cases de sucesso de reconhecimento nacional a exemplo do projeto de implantação da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco, vencedora do Prêmio de Ouvidorias Brasil, eleita como destaque especial – ouvidoria do setor público.
- Responsável técnico pelo projeto detém a credencial PMP, fornecida pelo PMI (Project Management Institute) desde 2009, que é credencial profissional mais reconhecida e respeitada em termos mundiais no que tange ao Gerenciamento de Projetos;
- Possui um Sistema de Gestão Integrado de Ouvidorias já reconhecido nacionalmente e homologado por ouvidorias de diversas naturezas;
- Convênio com a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO-PE).

3. PRODUTO

3.1 – G-Con Versão Intelligence

Tome decisões de negócios obtendo respostas rápidas sobre os questionamentos de negócios com base em dados. O versão Intelligence do G-Con permite que a ouvidoria transforme seus dados em dashboards e relatórios atrativos e fáceis de se entender para obter melhores insights sobre como:

- Melhorar a eficiência e a produtividade da ouvidoria
- Construir um forte relacionamento com o seu público
- Otimizar as estratégias para enxugar custos
- Monitorar tendências e identificar gargalos
- Acompanhar cenários e agir proativamente

Com o G-Con Intelligence, a ouvidoria se beneficia de um Painel de Indicadores Gerenciais que permite a visualização de dados estratégicos de maneira intuitiva e de fácil compreensão através de gráficos dinâmicos que refletirão uma visão consolidado da eficiência de todas as suas áreas de atuação (Saúde, Segurança, Transportes, Educação etc.). Possibilita também que a equipe da ouvidoria seja capaz de realizar análises multidimensionais de forma simples, permitindo que a ouvidoria investigue cenários e identifique

comportamentos antes ocultos pelo grande volume de informações presentes no banco de dados da ouvidoria, gerando aprendizado sobre o negócio e colocando, transformando o ouvidor em um agente de mudanças.

Principais Funcionalidades do Sistema de Gestão Integrada de Ouvidorias – G-Con:

- Desenvolvido em plataforma Web, permitindo ser utilizado com os principais sistemas operacionais e ser acessado de qualquer lugar pelos seus usuários, além de permitir a interação com o cidadão através da Internet, e-mails, dispositivos móveis (mobile, smartphones, tablets, etc..) e de teleatendimento (tool free 0800) permitindo a denúncia anônima ou identificada. Através deste sistema a ouvidoria poderá ter acesso descentralizado de todas às informações constantes de seu banco de dados, o que deverá permitir acompanhar os prazos de execução das soluções, monitorar as ações realizadas, propor melhorias, elaborar projetos e eventos.
- Recebe e registra, através de acesso direto, smartphones, internet ou intranet, manifestações dos cidadãos-usuários;
- Possibilita que a ouvidoria publique um portal de consulta as manifestações em seus sites, permitindo que o próprio manifestante consulte o status de suas demandas;
- Cadastra e armazena, em bancos de dados, os detalhes da manifestação e do tratamento dado à mesma;
- Mantém o sigilo da manifestação quando solicitado pelo usuário;
- Possibilita a localização das manifestações por vários argumentos de pesquisa, possibilitando o cruzamento entre eles, possibilitando uma pesquisa mais rápida e eficaz;
- Possibilita a elaboração de Rascunhos para os Encaminhamentos\Despachos\Respostas Parciais, possibilitando a revisão dos documentos antes do seu envio oficial;
- Possibilita o encaminhamento eletrônico das manifestações;
- Possibilita o retorno automático dos encaminhamentos através de e-mail;
- Possibilita o retorno manual dos encaminhamentos através de ofícios;
- Possibilita o envio automático de Respostas Parciais aos Manifestantes;
- Possibilita o envio automático de Despachos com cobranças a respeito das soluções a serem dadas as manifestações por parte das Unidades Executoras;

- Envia Documento de Parecer Negativo as Unidades Organizacionais quando a resposta não for satisfatória;
- Categorização das Manifestações em vários níveis de Status (Manifestações Não Classificadas, Manifestações Já Classificadas e Não Encaminhadas, Manifestações Já Encaminhadas e Não Respondidas, Manifestações Já Encaminhadas e Já Respondidas, Manifestações Concluídas, Manifestações Concluídas, Mas Não Enviadas etc);
- Possibilidade da parametrização dos prazos a serem trabalhados pela Ouvidoria em relação às Respostas Parciais, Encaminhamentos e Pontos de Controle da Solução;
- Disponibiliza etiquetas representando os dados do atendimento para serem utilizadas nos Modelos de Documentos utilizados pela Ouvidoria;
- Fornece informações, em tempo real, ao cidadão-usuário, sobre o andamento da solução da manifestação cadastrada;
- Distribui e encaminha a manifestação às diversas instâncias responsáveis pelo seu tratamento;
- Gerencia o tratamento da manifestação no tocante aos prazos para resolução;
- Emite gráficos e relatórios gerenciais dinâmicos, com possibilidade de inclusão de imagens;
- Gera informações estatísticas e indicadores de desempenho da Ouvidoria;
- Elabora Relatórios Dinâmicos;
- Apura a satisfação do cidadão-usuário com o tratamento dado à sua manifestação, através da Pesquisa de Satisfação;
- Emite mensagens eletrônicas aos envolvidos;
- Controla os Eventos da Ouvidoria;
- Controla os Projetos da Ouvidoria;
- Monitora a Operação dos Ouvidores;
- Acompanha a Execução da Solução Proposta;
- Registra os Problemas da Rede de Ouvidores;
- Controla a Divulgação de Informações da Rede de Ouvidores;
- Fornece Pesquisa de Casos Semelhantes;
- Registra o Conhecimento Adquirido pelos Ouvidores;

- Controla os prazos de execução da solução;
 - Calcula os desvios de atendimento (Prazo Previsto x Prazo Realizado);
 - Elabora Propostas de Medidas Corretivas e Pontuais;
 - Permite a Gestão da Ouvidoria com configurações a respeito de prazos de atendimento, encaminhamentos, vencimento de pontos de controle, desvios e alertas;
 - Emite alertas a respeito de atendimentos a vencer, encaminhamentos a vencer, marcos a vencer, desvios de atendimento, desvios de encaminhamentos, desvio de pontos de controle;
 - Possibilita a publicação de Newsletter;
- Permite o gerenciamento e monitoramento da ouvidoria através de smartphones/tablets, realizando as seguintes funções:
 - Acompanhamento dos Envios e Recebimentos das manifestações pelas ouvidorias, disponibilizando um resumo da manifestação no dispositivo móvel;
 - Alerta sobre os atendimentos classificados como grave pelos ouvidores;
 - Central de comunicação mobile entre os usuários da ouvidoria, estilo chat, possibilitando a troca de conhecimento sobre os procedimentos do sistema;
 - Banco de conhecimento mobile com lições aprendidas sobre os principais procedimentos da ouvidoria;
 - Acompanhamento dos resultados da pesquisa de satisfação através dos dispositivos móveis;
 - Acompanhamento do quantitativo de atendimentos discriminados por Área de Assunto visualizando gráficos estatísticos;
 - Acompanhamento do quantitativo de atendimentos discriminados por Assunto visualizando gráficos estatísticos;
 - Acompanhamento do quantitativo de atendimentos discriminados por Município visualizando gráficos estatísticos;
 - Acompanhamento do quantitativo de atendimentos discriminados por Natureza visualizando gráficos estatísticos;
 - Acompanhamento do quantitativo de atendimentos discriminados por Origem visualizando gráficos estatísticos;
 - Acompanhamento do quantitativo de atendimentos discriminados por Status visualizando gráficos estatísticos;
 - Acompanhamento da Eficiência da Ouvidoria visualizando gráficos estatísticos.

Módulo de Inteligência do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias

Principais funcionalidades:

- Disponibiliza aos gestores uma ferramenta de monitoramento do cumprimento de metas, que possibilita em tempo real e de forma automática, melhorar os processos de tomada de decisão e aferição dos resultados gerenciais gerados com base nas informações fornecidas à Ouvidoria pelos cidadãos, a respeito da qualidade dos serviços públicos em seus diversos segmentos e confrontadas com as metas estabelecidas para cada área de governo;
- Permite Análises multidimensionais de forma simples, permitindo a realização de detalhamento ou consolidação de informações, seleção de intervalos, mudança de perspectivas, ordenação e criação de ranking;
- Permite a criação de painéis de controle altamente atrativos e interativos;
- Permite a publicação de indicadores de gestão em painéis de LCD, com visualização em estilo “Slides”, com intervalo de tempo de exibição dos indicadores configurado pelo usuário;
- Permite a criação de vários grupos de indicadores, permitindo ao gestor organizar seus indicadores por área de interesse ou atuação;
- Permite a criação de análises públicas ou particulares;
- Possui tecnologia de auto-serviço na criação de Indicadores de Performance, Painéis de Indicadores Gerenciais e Relatórios;
- Possui interface Web, intuitiva e de fácil navegação;
- Monitorar zonas vermelhas e define níveis limiares para indicadores, disparando boletins informativos e alertas;
- Possui módulo mobile que permite o acesso aos painéis gerenciais de indicadores através de Smartphones e tablets;
- Possui controle de segurança de acesso as informações, gerenciando o acesso aos cubos por perfis de acesso;
- Realiza extração, tratamento e leitura das informações de várias fontes de dados – SGBD’s, planilhas padronizadas, arquivos texto padronizados, etc;
- Consolida as informações gerenciais em um único ambiente de tomada de decisão;

- Possibilita que sejam realizadas análises multidimensionais de forma mais simples, permitindo o “slice e dice” de conjunto de dados ou cubos inter-relacionados com um simples clique de mouse. Os usuários podem analisar dados usando recursos OLAP, tais como classificação, filtro e drill up/down para ter acesso a variadas visões;
- Possibilita identificar as correlações entre as informações recebidas através do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias, mediante operações de investigação de dados, identificando os pontos críticos, tendenciosos e de satisfação.
- Permite elaborar Indicadores para qualquer nível de localização geográfica (Estado, Região, Município, Bairro, Localidade etc.);
- Fornece uma visão consolidado à ouvidoria acerca da eficiência de todas as suas áreas de atuação (Saúde, Segurança, Transportes, Educação etc.).

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Diagnóstico da Ouvidoria Geral

- Estudo do ambiente organizacional, identificação de todos os stakeholders do processo e identificação dos ajustes necessários à conquista das metas da Ouvidoria Geral da Paraíba;
- Mapeamento das ramificações da estrutura organizacional da Ouvidoria Geral no âmbito de entidade de gerenciamento e monitoramento, identificando todos os membros da estrutura e seu grau de relacionamento com o projeto da Ouvidoria Geral.

4.2. Projeto de implantação

- Criação do Modelo Conceitual que deverá ser seguido pela rede de ouvidorias do Estado da Paraíba;
- Apresentação do Modelo Conceitual;
- Apresentação do Plano de Recursos, contemplando a definição de papéis da equipe da ouvidoria, recursos técnicos necessários ao projeto como: Máquinas, baias e equipe de CallCenter ;
- Apresentação do projeto de implantação, capacitação e sensibilização da alta gestão;

4.3. Preparação da Ouvidoria Geral

- Identificação dos Grupos de Assunto, Assuntos a serem utilizados pela Ouvidoria Geral, assim como a identificação de todas as áreas organizacionais;
- Análise de papéis e dos direitos de acesso que cada perfil de usuário terá no sistema;

- Definição dos fluxos de tramitação das manifestações dentro da estrutura organizacional;
- Definição dos prazos e das responsabilidades no encaminhamento das manifestações;
- Definição dos modelos de pareceres, despachos e respostas a serem utilizados pela Ouvidoria;
- Identificação dos principais indicadores gerenciais a serem acompanhados pela Ouvidoria Geral no monitoramento de toda a rede.

4.4. Implantação na Ouvidoria Geral

- Instalação e Configuração do sistema, incluindo a criação e parametrização da base de dados da instituição com todos os parâmetros identificados durante a etapa anterior (grupos de assunto, assuntos, áreas organizacionais, grupos de usuários, perfis de acesso, cidades, templates de resposta) de acordo com as informações levantadas na etapa de levantamento;
- Criação de ambiente multidimensional para subsidiar o módulo de inteligência do G-Con;
- Criação de cubos de decisão, de acordo com os indicadores a serem acompanhados pela Ouvidoria Geral;
- Criação de processos de ETL para a base de dados da ouvidoria, de forma a alimentar o módulo de inteligência do G-Con;
- Criação dos indicadores gerenciais definidos pela Ouvidoria Geral;
- Realização de testes de validação do sistema, contemplando: Performance, disponibilidade e concorrência;
- Entrega da última versão do manual do usuário.

4.5. Capacitação operacional da Ouvidoria Geral

Realização da capacitação dos usuários da Ouvidoria Geral da Paraíba no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias. Turma de até 15 pessoas;

Os serviços abaixo são válidos para cada ouvidoria integrante da rede de ouvidorias do Estado da Paraíba:

4.6. Diagnóstico da Ouvidoria Setorial

- Estudo do ambiente organizacional, identificação de todos os stakeholders do processo e identificação dos ajustes necessários à conquista das metas da Ouvidoria Setorial;

- Mapeamento das ramificações da estrutura organizacional da Ouvidoria Setorial, identificando todos os membros da estrutura e seu grau de relacionamento com a Ouvidoria Setorial;

4.7. Projeto de implantação da Ouvidoria Setorial

- Apresentação do Plano de Recursos, contemplando a definição de papéis da equipe da ouvidoria, recursos técnicos necessários ao projeto como: Máquinas, baias e equipe de CallCenter;

- Apresentação do projeto de implantação, capacitação e sensibilização da alta gestão;

4.8. Preparação da Ouvidoria Setorial

- Identificação dos Grupos de Assunto, Assuntos e Estrutura Organizacional a serem utilizados pela Ouvidoria Setorial;

- Análise de papéis e dos direitos de acesso que cada perfil de usuário terá no sistema;

- Definição dos fluxos de tramitação das manifestações dentro da estrutura organizacional;

- Definição dos prazos e das responsabilidades no encaminhamento das manifestações;

- Definição dos modelos de pareceres, despachos e respostas a serem utilizados pela Ouvidoria;

4.9. Implantação na Ouvidoria Setorial

- Criação e parametrização da base de dados da instituição com todos os parâmetros identificados durante a etapa anterior (grupos de assunto, assuntos, áreas organizacionais, grupos de usuários, perfis de acesso, cidades, templates de resposta) de acordo com as informações levantadas na etapa de diagnóstico;

- Disponibilização de atalhos para o sistema nas máquinas nas dos usuários e configuração de perfis de acesso ao sistema.

4.10. Capacitação operacional da Ouvidoria Setorial

Realização da capacitação dos usuários da Ouvidoria Setorial no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias. Turma de até 15 pessoas;

5. PRAZO DE EXECUÇÃO

Etapas		Prazo Estimado
Implantação da Ouvidoria Geral da Paraíba		
1ª	Diagnóstico da Ouvidoria Geral	5 Dias
2ª	Projeto de Implantação	15 dias
3ª	Preparação da Ouvidoria Geral	5 dias
4ª	Implantação na Ouvidoria Geral	10 dias
5ª	Capacitação operacional da Ouvidoria Geral	1 dia
	Total	29 dias
Implantação de Cada Ouvidoria Setorial		
6ª	Diagnóstico da Ouvidoria Setorial	2 Dias
7ª	Projeto de implantação da Ouvidoria Setorial	3 dias
8ª	Preparação da Ouvidoria Setorial	3 dias
9ª	Implantação na Ouvidoria Setorial	2 dias
10ª	Capacitação operacional da Ouvidoria Setorial	1 dia
	Total	11 dias

6. CUSTOS E FORMA DE PAGAMENTO (*)

6.1 - Licenciamento

Licenciamento	Periodicidade	Valor
Cessão de Uso do Software G-Con Intelligence para 10 Ouvidorias da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba;	Única	R\$ 10,000,00
Módulo G-Con Mobile e Redes Sociais	Única	R\$ 6.200,00
Total		R\$ 16.200,00

6.2 - Implantação

Implantação	Valor
Implantação da Ouvidoria Geral da Paraíba	
Diagnóstico da Ouvidoria Geral	R\$ 2.110,00
Projeto de Implantação	R\$ 6.050,00
Preparação da Ouvidoria Geral	R\$ 450,00
Implantação na Ouvidoria Geral	R\$ 7.350,00
Capacitação operacional da Ouvidoria Geral	R\$ 1.825,00
Total	R\$ 17.785,00
Implantação de Cada Ouvidoria Setorial	
Diagnóstico da Ouvidoria Setorial	R\$ 540,00
Projeto de implantação da Ouvidoria Setorial	R\$ 435,70
Preparação da Ouvidoria Setorial	R\$ 610,50

Implantação na Ouvidoria Setorial	R\$ 420,00
Capacitação operacional da Ouvidoria Setorial	R\$ 1.000,00
Total	R\$ 3.002,20

6.3 – Manutenção e Suporte

Manutenção	Periodicidade	Valor
Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba		
Manutenção da Estrutura de Inteligência e ambiente servidor do sistema integrado de Gestão de Ouvidorias, contemplando: - Processo de Extração, Transformação e Leitura dos dados de toda a rede de ouvidorias; - Atualização dos indicadores gerenciais do módulo de inteligência; - Criação de novos indicadores gerenciais para a Ouvidoria Geral; - Atualizações no ambiente do sistema; - Acompanhamento de performance do ambiente do sistema;	Mensal	R\$ 1.400,00
Suporte Técnico incluindo suporte telefônico e/ou via remota em horário comercial	Mensal	R\$ 200,00
Manutenção Evolutiva e Corretiva, contemplando a Ouvidoria Geral com qualquer melhoria realizada no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias, além de acobertar a ouvidoria com a correção de qualquer problema apresentado pelo software	Mensal	R\$ 400,00
Total	Mensal	R\$ 2.000,00
Rede Setorial		Valor por Ouvidoria da Rede
Suporte Técnico incluindo suporte telefônico e/ou via remota em horário comercial	Mensal	R\$ 200,00
Total	Mensal	R\$ 200,00

Proposta discriminada:

Serviço	Valor Unitário	Qtde	Valor
---------	----------------	------	-------

Licenciamento			
Licenciamento do Software G-Con Intelligence para a Ouvidoria Geral e 10 Ouvidorias Setoriais	R\$ 10.000,00	1	R\$ 10.000,00
Módulo G-Con Mobile e Redes Sociais	R\$ 6.200,00	1	R\$ 6.200,00
Total			R\$ 16.200,00
Implantação			
Implantação da Ouvidoria Geral	R\$ 17.785,00	1	R\$ 17.785,00
Implantação de Ouvidoria Setorial	R\$ 3.002,20	10	R\$ 30.022,00
Total			R\$ 47.807,00
Manutenção e Suporte (Mensal)			
Manutenção e Suporte Mensal para a Ouvidoria Geral	R\$ 2.000,00	12	R\$ 24.000,00 por ano
Suporte Mensal para cada Ouvidoria Setorial integrante da Rede de Ouvidorias	R\$ 200,00 mensais por ouvidoria	12	R\$ 24.000,00 por ano
Total			R\$ 48.000,00
Total Geral			R\$ 112.007,00

Valor Total: R\$ 112.007,00 (cento e doze mil e sete reais)

Os pagamentos são feitos em até 10 (dez) dias após a entrega da Nota Fiscal de Prestação de Serviços. Nos preços estão inclusos os valores relativos às taxas, impostos, encargos sociais (trabalhistas e previdenciários) ou quaisquer outros tributos concernentes às atividades objeto desta proposta.

CUSTOMIZAÇÃO – Para atender eventuais necessidades de novas funcionalidades que estiverem fora do escopo da versão contratada, será elaborado um orçamento à parte e será submetido ao cliente.

7. Validade da Proposta

30 dias (trinta dias)

8. Exclusões

Excluem-se dos preços itens não previstos expressamente nesta proposta, em especial:

- A contratação ou fornecimento de recursos humanos, móveis, imóveis, utensílios, serviços e equipamentos para a operacionalização da Ouvidoria;
- A locação de salas ou auditórios para realização de eventos e o fornecimento de coffee-breaks, almoços e equipamentos de apoio tais como microcomputadores, projetor multimídia, tela para projeção, flip-chart, quadro branco e outros;
- A impressão e reprodução de materiais;

- As despesas com passagens, deslocamentos, alimentação, hospedagem, horas técnicas e outras de mesma natureza quando se fizer necessário o deslocamento de profissional(is) para execução dos serviços;
- Processo de integração de nosso software com outros, a exemplo do Ouvidor SUS.

ANEXO VI

Proposta Comercial

Sistema de gerenciamento para Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba

É um sistema computacional na categoria de software como um serviço, ou seja, o cliente não se

preocupará com a instalação física do sistema (sala climatizada, computadores, segurança, cópias de

segurança, rapidez em tempo de resposta, entre outros.), e receberá atualizações / melhorias

constantes, por isso necessita da manutenção mensal.

1ª Proposta (Resumo)

Cadastro de Secretarias diretas e indiretas; Divisão em etapas do processo de encaminhamento;

Geração de documentos de forma automática; Diversos tipos de relatórios (quantitativos e qualitativos);

Auditoria do sistema; Hierarquia de usuários; Integração com o sistema de ouvidoria do SUS; Adminis-

tração completa.

Prazo: 3 meses (podendo ser prorrogado por mais 3 meses)

Investimento: R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais)

Manutenção: 10% do investimento

2ª Proposta (Resumo)

Cadastro de Secretarias diretas e indiretas; Divisão em etapas do processo de encaminhamento;

Geração de documentos de forma automática; Diversos tipos de relatórios (quantitativos e qualitativos);

Auditoria do sistema; Hierarquia de usuários; Integração com o sistema de ouvidoria do SUS; Administração completa.

Diferenciais:

Administração enviando EMAIL e SMS, automaticamente, com o status de cada demanda para que o

cidadão acompanhe;

Possibilidade do cidadão usar a ouvidoria na internet, podendo criar um nova demanda;

Portal da ouvidoria do Estado da Paraíba, a nível do portal G1, pronto para PCs, tablets e smartphones.

Prazo: 5 meses (podendo ser prorrogado por mais 5 meses)

Investimento: R\$ 90.000,00 (noventa mil reais)

Manutenção: 10% do investimento

Av. Nossa Senhora de Fátima, nº 1843 Sala 112

Torre João Pessoa-PB CEP: 58043-380

(83) 8818.2046 / (83) 8830.7759

OBS: Cobrimos qualquer oferta! CNPJ: 17.171.616/0001-28

www.WakeUpSystems.com