



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



RELATÓRIO DE GESTÃO 2024
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA PARAÍBA

João Pessoa/PB, janeiro de 2025.



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



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

Secretário Chefe de Governo
Antônio Roberto de Sousa Paulino

Secretária Executiva Chefe da Casa Civil
Íris Rodrigues Dantas Cavalcanti

Ouvidor Geral do Estado
André Motta de Almeida

Ouvidoras Assistentes
Keila Tomasi da Silva
Maria Suely Aguiar da Costa
Rayssa Félix de Souza
Taciana de Moura Duarte Marinho

João Pessoa/PB, janeiro de 2025.

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM ATENDIMENTO ÀS ATRIBUIÇÕES CONSTANTES NO ART. 1º DO DECRETO Nº 34.631/2023	5
2.1 RECEBER E APURAR TODAS AS MANIFESTAÇÕES REFERENTES ÀS RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, INFORMAÇÕES, DENÚNCIAS, SUGESTÕES E ELOGIOS QUE LHE FOREM DIRIGIDAS	5
2.1.1. RELATÓRIO EXTRAÍDO DO SIGE-PB	7
2.2 TIPOLOGIAS NÃO CONSTANTES NO SISTEMA INTEGRADO DE GOVERNANÇA DO ESTADO (SIGE-PB):	9
2.3. PROMOÇÃO E COORDENAÇÃO DOS FÓRUNS DE OUVIDORES PÚBLICOS	9
2.4 DIVULGAR, DE FORMA AMPLA E TRANSPARENTE, AS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OGE-PB	10
2.5. SUBSÍDIOS TÉCNICOS À REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS	11
2.6. PARTICIPAÇÃO EM ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS RELATIVAS À OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	11
2.7. DO CUMPRIMENTO DO DECRETO Nº 44.860/2024 QUE DISPÕE SOBRE CASOS DE ASSÉDIO NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	12
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba (OGE-PB), órgão vinculado à Administração Pública Estadual, foi criada por meio do Decreto Estadual nº 34.631, de 10 de dezembro de 2013, e representou um marco no fortalecimento da gestão pública e da participação cidadã no estado.

O referido decreto, que dispõe sobre as competências da OGE-PB, estabeleceu, dentre às suas atribuições, a Ouvidoria como um canal oficial de comunicação entre o governo estadual e a população, com a missão de receber, processar e encaminhar sugestões, reclamações, denúncias e elogios. Para atender este fim, pautando-se nos princípios da legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Enquanto uma de suas atribuições, o presente Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba (OGE-PB) apresenta um panorama abrangente das atividades desenvolvidas durante o período de janeiro a dezembro de 2024. Este documento tem como objetivo detalhar as iniciativas, demandas e resultados obtidos pela Ouvidoria, reforçando o compromisso do Governo do Estado com a transparência, a prestação de contas e a melhoria contínua dos serviços públicos.

A Ouvidoria atua como canal de comunicação direto entre o cidadão e o governo, promovendo a participação popular, a escuta ativa e a resolutividade das manifestações recebidas. Este relatório reflete não apenas os números alcançados, mas também os desafios enfrentados e as estratégias adotadas para atender às necessidades da sociedade paraibana de forma eficaz e transparente.

É importante salientar a existência de vários canais de acesso à Ouvidoria Geral do Estado, quais sejam:

- **Sistema Integrado de Governança do Estado (SIGE-PB):** Plataforma eletrônica para a gestão completa das manifestações recebidas até a finalização.
- **Telefone:** 0800.021.2310, permitindo o registro de manifestações de forma simples e rápida.
- **E-mail:** ouvidoriageral@casacivil.pb.gov.br, viabilizando comunicação formal e direta.

- **Presencial:** Atendimento direto na sede da Ouvidoria Geral do Estado em João Pessoa, em sua extensão na sede do Escritório de Representação do Governo em Campina Grande e em unidades específicas da Rede Estadual de Ouvidoria.
- **Recebidos via PBDOC:** Sistema de protocolo eletrônico do Estado, utilizado para demandas e peticionamentos formais, além de recebimento dos Formulários de Avaliação de Satisfação de Serviços, Formulário de Peticionamento/Requerimento/Solicitação – PB e, Formulário de Melhorias ou Simplificação dos Serviços - PB.

Depreende-se, pois, que as ações realizadas pela Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba desempenham um papel crucial na melhoria da gestão pública e no fortalecimento da relação entre o poder público e a sociedade. Ao fornecer um meio direto para que os cidadãos expressem suas preocupações, a Ouvidoria contribui para a maior transparência, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e a criação de políticas mais adequadas às necessidades da sociedade.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM ATENDIMENTO ÀS ATRIBUIÇÕES CONSTANTES NO ART. 1º DO DECRETO Nº 34.631/2023

A Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba apresenta o Relatório de Gestão 2024, e refere-se à atuação da OGE-PB frente à sociedade paraibana, atendendo, assim, as competências previstas no Decreto n. 34.631/2013.

2.1 RECEBER E APURAR TODAS AS MANIFESTAÇÕES REFERENTES ÀS RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, INFORMAÇÕES, DENÚNCIAS, SUGESTÕES E ELOGIOS.

Conforme o Decreto nº 34.631/2013, as manifestações recebidas foram organizadas de acordo com suas finalidades e classificadas nas seguintes tipologias, recebidos via **Sistema**

Integrado de Governança do Estado (SIGE-PB): Plataforma eletrônica para a gestão completa das manifestações recebidas.

- **Reclamações:** Registro de insatisfações sobre prestação de serviços ou condutas inadequadas de servidores.
- **Denúncias:** Informações sobre práticas irregulares ou ilícitas em órgãos públicos.
- **Sugestões:** Propostas para a melhoria dos processos e serviços prestados.
- **Elogios:** Reconhecimentos relacionados à qualidade do atendimento ou à prestação eficiente de serviços.
- **Solicitações:** Requerimentos de informações ou serviços específicos por parte da população.

Desta forma, se pode demonstrar em números as demandas recebidas na Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba, no monitoramento das Ouvidorias Estaduais:

- Cerca de **22.756 (vinte e dois mil setecentos e cinquenta e seis)** demandas entre os meses de janeiro a dezembro de 2024.
- Cerca de **8.583 (oito mil quinhentos e oitenta e três)** solicitações entre os meses de janeiro a dezembro de 2024.

Cotejando os relatórios do SIGE e do OUVIDORSUS chegamos à finalização **20.582 (vinte mil quinhentos e oitenta e duas) Demandas**, o que resulta num percentual de **90,45% encerradas** no âmbito da OGE-PB.

Quanto às Solicitações chegamos à finalização de **7.584 (sete mil quinhentos e oitenta e quatro)**, alcançando um índice de **88,36% encerradas**.

2.1.1. RELATÓRIO EXTRAÍDO DO SIGE-PB E DA SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE (OUVIDORSUS)¹

RANKING	OUVIDORIA	SOLICITAÇÕES	DEMANDAS	SOLICITAÇÕES FINALIZADAS	DEMANDAS FINALIZADAS
1º	OUVIDORIA DA SAÚDE	-	17.380	-	16.291
2º	OUVIDORIA DETRAN	2.601	1.872	2.276	1.553
3º	OUVIDORIA EDUCAÇÃO	1.401	647	1.086	334
4º	OUVIDORIA CAGEPA	1.083	989	1.026	934
5º	OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR	488	141	441	94
6º	OUVIDORIA OGE	369	20	367	20
7º	OUVIDORIA AGEVISA	308	100	273	65
8º	OUVIDORIA SEAP	274	269	253	248
9º	OUVIDORIA DER	217	173	102	60
10º	OUVIDORIA CORPO DE BOMBEIROS	193	168	193	168
11º	OUVIDORIA SUDEMA	191	41	181	33
12º	OUVIDORIA SEAD	174	90	173	90
13º	OUVIDORIA DE POLÍCIA(SEDS)	154	152	89	87
14º	OUVIDORIA FUNAD	140	111	140	111
15º	OUVIDORIA IPC	132	71	127	69
16º	OUVIDORIA SEDH	102	56	62	22
17º	OUVIDORIA EMPREENDER	87	11	84	10
18º	OUVIDORIA PROCON	83	84	75	76
19º	OUVIDORIA SEFAZSER	52	49	52	49
20º	OUVIDORIA PBPPREV	45	42	44	41
21º	OUVIDORIA EPC	43	36	42	35
22º	OUVIDORIA LOTEPI	39	31	21	13
23º	OUVIDORIA CODATA	33	0	33	0
24º	OUVIDORIA CEHAP	32	32	32	32
25º	OUVIDORIA ESPORTE E LAZER	32	28	24	20
26º	OUVIDORIA ARPB	30	24	30	24
27º	OUVIDORIA FUNDAC	24	0	24	0
28º	OUVIDORIA JUCEP	24	6	24	6
29º	PROJETO COOPERAR	23	16	23	16
30º	OUVIDORIA SEIRHMA	20	12	19	12
31º	OUVIDORIA SEDAP	16	17	8	0

¹ Relatório SIGE e OUVIDORSUS em anexo.

32º	OUVIDORIA CGE	14	6	13	5
33º	OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE	14	3	14	3
34º	OUVIDORIA EMPAER	13	11	2	0
35º	OUVIDORIA FUNESC	13	13	13	13
36º	OUVIDORIA CINEP	11	10	11	10
38º	OUVIDORIA AESA	9	0	9	0
39º	OUVIDORIA ESPEP	9	9	9	9
40º	OUVIDORIA SEC MULHER E DIVERSIDADE HUMANA	9	5	9	5
41º	OUVIDORIA FAPESQ	7	5	6	4
42º	OUVIDORIA SUPLAN	7	1	5	1
43º	OUVIDORIA IASS	6	4	5	3
44º	OUVIDORIA PGE	6	5	5	5
45º	OUVIDORIA PBGAS	5	3	5	3
46º	OUVIDORIA PBTUR	5	0	1	0
47º	OUVIDORIA CULTURA	4	4	4	4
48º	OUVIDORIA DOCAS	4	3	4	3
49º	OUVIDORIA IMEQ	4	1	2	0
50º	OUVIDORIA IPHAEP	4	4		
51º	OUVIDORIA SECOM	4	0	4	0
52º	OUVIDORIA TURISMO DES ECONOMICO	4	0	4	0
53º	OUVIDORIA SEPLAG	3	0		
54º	OUVIDORIA CENDAC	2	0		
55º	OUVIDORIA F CASA JOSE AMERICO	2	0	2	0
56º	OUVIDORIA ORÇAMENTO DEMOCRÁTICO	2	0	2	0
57º	OUVIDORIA SEAFDS	2	1	2	1
	Total	8.583	22.754	7.584	20.582

As demandas de saúde na Paraíba são recebidas pela Rede de Ouvidorias da Saúde via o OuvidorSUS, sistema do Ministério da Saúde que centraliza manifestações como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação. O monitoramento, feito em parceria com órgãos estaduais, garante respostas adequadas e atende às necessidades da população, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas de saúde.

2.2 TIPOLOGIAS/ACESSOS NÃO CONSTANTES NO SISTEMA INTEGRADO DE GOVERNANÇA DO ESTADO (SIGE-PB):

- **E-mail:** ouvidoriageral@casacivil.pb.gov.br, viabilizando comunicação formal e direta.
- **Avaliação de satisfação:** Feedback sobre experiências dos cidadãos em relação aos serviços utilizados.
- **Peticionamento eletrônico:** Demandas realizadas através do sistema PBDOC para protocolização de documentos e processos.
- **Sugestão de melhoria e simplificação do serviço público:** Feedback sobre experiências dos cidadãos em relação aos serviços utilizados.

RANKING	TIPOLOGIA/ACESSOS	QUANTIDADE DE PROCEDIMENTOS
1º	E-MAIL	255
2º	PETICIONAMENTO ELETRÔNICO	116
3º	AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO	71
4º	SUGESTÃO DE MELHORIA E SIMPLIFICAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO	01
	TOTAL	443

2.3. PROMOÇÃO E COORDENAÇÃO DOS FÓRUMS DE OUVIDORES PÚBLICOS

- **SEMINÁRIO NACIONAL DE OUVIDORIA 2024**, em parceria com a Corregedoria Geral da União, realizado nos dias 4 e 5 de junho, no auditório do Centro Cultural Ariano Suassuna, em João Pessoa, e contou com a participação

de mais de 300 interessados dos mais diversos entes federativos.

- **A 1ª OUVIDORIA JUNINA ESTADUAL**, projeto idealizado pela Ouvidoria Geral do Estado em parceria com a Rede Estadual de Ouvidorias e o Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas – FOPO, no dia 20 de junho de 2024, no Escritório de Representação do Governo do Estado em Campina Grande – PB, O evento teve como principal finalidade promover a integração e capacitação dos órgãos estaduais, conferindo uma maior visibilidade às atividades da OGE-PB enquanto instrumento de melhoria das políticas públicas.
- **II ENCONTRO ESTADUAL DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO E DA REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS**, promover a integração e reforçar a intersectorialidade das ouvidorias que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias, especialmente no sentido de desenvolver e capacitar os respectivos membros quanto à importância da difusão de conhecimento e da troca de experiências acerca das atividades executadas por meio dos órgãos atrelados.

Além de atividades acima elencadas, a Rede Estadual de Ouvidorias participou de capacitações e eventos de interesse de suas respectivas Secretarias e Órgãos, cuja descrição e conteúdo constam no *link* a seguir:

https://drive.google.com/drive/folders/1xsfBt8UNu_XKgurU5YCPvfJp83nFoh16

2.4 DIVULGAR, DE FORMA AMPLA E TRANSPARENTE, AS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OGE-PB

- **37º SALÃO DO ARTESANATO PARAIBANO**, evento realizado pelo Governo da Paraíba em parceria com diversos órgãos e instituições, e que ocorreu em João Pessoa-PB, entre os dias 12 de janeiro a 4 de fevereiro, *stand* da Ouvidoria Geral do Estado, presente no evento.
- **38º SALÃO DE ARTESANATO PARAIBANO**, cuja edição ocorreu em Campina Grande, entre os dias 06 e 30 de junho de 2024, *stand* da Ouvidoria Geral do Estado, presente no evento.

- **MATÉRIAS DO SITE**, as ações da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba são constantemente divulgadas por meio de seu site oficial. A plataforma serve como um canal de comunicação acessível, onde a população pode acompanhar as atividades realizadas, obter informações sobre os serviços oferecidos e ficar por dentro das novidades e atualizações relacionadas à atuação da Ouvidoria, promovendo maior transparência e estreitando o contato com os cidadãos (<https://ouvidoria.pb.gov.br/noticias>).
- **ENTREVISTAS**, a Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba concede, frequentemente, através de seu representante, entrevistas em rádios, televisões e jornais de circulação, com a finalidade de promover as atividades e os serviços da Ouvidoria. Por meio desses encontros, busca-se informar a população sobre o papel da Ouvidoria, incentivar a participação da sociedade e reforçar a transparência na gestão pública.

2.5. SUBSÍDIOS TÉCNICOS À REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS

- **TREINAMENTO DA REDE ESTADUAL DE OUVIDORIA**, de natureza contínua, cujo enfoque consiste na capacitação dos Ouvidores para o uso eficaz do Sistema Integrado de Governança do Estado (SIGE-PB), essencial para a gestão e operação das ouvidorias públicas, permitindo o registro, acompanhamento e resolução de manifestações dos cidadãos.

2.6. PARTICIPACÃO EM ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS RELATIVAS À OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- **CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E COMBATE À CORRUPÇÃO (CTPCC)**, onde a Ouvidoria Geral do Estado tem assento e participa frequentemente das reuniões, criado através do Decreto nº 36.303 de 27 de outubro de 2015 e trata-se de órgão colegiado de natureza consultiva,

vinculado à Controladoria Geral do Estado;

- **FÓRUM PARAIBANO DE OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS (FOPO):** criado em 16 de março de 2011, com compromisso e articulação voltados para o exercício da cidadania, orientado pelos eixos articulação, educação e comunicação;
- **REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS (RENOUV),** prevista pelo Decreto n.º 9.492/2018, com a finalidade de integrar ações desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, coordenada pela Ouvidoria Geral da União, em que a Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba é integrante.
- **COLABORAÇÃO COM O COMITÊ EXECUTIVO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (CEPDP):** atuação como suplente de Encarregado de Dados da Secretaria de Governo.

2.7. DO CUMPRIMENTO DO DECRETO N.º 44.860/2024 QUE DISPÕE SOBRE CASOS DE ASSÉDIO NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL

Em consonância com o Decreto nº 44.860, de 15 de março de 2024, que estabelece procedimentos para registro e apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho nos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Estado, fixando a Ouvidoria Geral do Estado como porta de entrada do registro, informa-se o recebimento e encaminhamento de imediato de **28 (vinte e oito) procedimentos**, encaminhados à Comissão Especial de Prevenção e Combate ao Assédio (CEPCAA), através do Sistema PBDOC, para regular tramitação.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão 2024 da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba destaca o compromisso do Governo com a transparência, eficiência e participação cidadã. Por meio da

atuação integrada da Rede Estadual de Ouvidorias e do uso do Sistema Integrado de Governança do Estado (SIGE-PB), a OGE-PB apresentou avanços significativos no acolhimento e resolução das manifestações da sociedade, reforçados por eventos de capacitação e ações itinerantes que aproximaram governo e população.

Outrossim, incumbe destacar que a Ouvidoria Geral do Estado promoverá a confecção de Relatórios Setoriais para Secretarias e Órgãos Estaduais composta de dados e sugestões para melhoria dos serviços públicos correlatos.

Apesar dos avanços, o relatório aponta desafios, como o aprimoramento na resolutividade de demandas específicas e a necessidade de fortalecer a intersetorialidade entre as ouvidorias. Para 2025, o planejamento estratégico visa ações inovadoras e eficientes, reafirmando o papel da Ouvidoria Geral como pilar da governança pública, promovendo transparência e políticas mais alinhadas às necessidades da sociedade.