

RELATÓRIO DE GESTÃO

Relatório Anual 2025 da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba

A Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba consolidou, em 2025, sua atuação como instrumento estratégico de escuta cidadã, transparência e melhoria contínua da gestão pública. Este relatório apresenta, de forma objetiva e acessível, os principais resultados e impactos alcançados ao longo do exercício.



DÁ UMA OLHADA NO NOSSO TRABALHO:

- **Recebimento e apuração das manifestações** - 2
- **Relatório quantitativo** - 3
- **Relatório quantitativo do triênio (2023, 2024 e 2025)** - 5
- **Tipologias diversas** - 6
- **Promoção e coordenação dos Fóruns de Ouvidores Públicos** - 6
- **Divulgação das ações desenvolvidas pela OGE-PB** - 7
- **Subsídios técnicos à Rede Estadual de Ouvidorias** - 8
- **Participação em entidades públicas e privadas relativas à OGE-PB** - 8
- **Dos casos de assédio no âmbito da Administração Estadual** - 8
- **Carta de Serviços** - 9
- **Ouvidoria Digital** - 9
- **Eventos diversos** - 10

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba (OGE-PB), criada pelo Decreto Estadual nº 34.631/2013, é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e o Governo do Estado, atuando no fortalecimento da gestão pública, da transparência e da participação social. Sua missão é receber, processar e encaminhar manifestações como sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, pautando-se nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e economicidade.

O Relatório de Gestão Anual apresenta um panorama das atividades desenvolvidas no período, destacando as iniciativas, demandas e resultados alcançados, bem como os desafios enfrentados e as estratégias adotadas para aprimorar os serviços públicos. A atuação da Ouvidoria contribui diretamente para a escuta ativa da sociedade, a resolutividade das manifestações e o aperfeiçoamento das políticas públicas estaduais.

Para garantir amplo acesso da população, a OGE-PB disponibiliza diversos canais de atendimento, incluindo plataforma eletrônica (SIGE-PB), telefone, e-mail institucional, atendimento presencial, protocolo eletrônico via PBDoc e Ouvidoria Digital, recentemente implementada, assegurando um atendimento acessível, transparente e eficaz ao cidadão paraibano.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

RECEBIMENTO E APURAÇÃO DE TODAS AS MANIFESTAÇÕES REFERENTES ÀS RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, INFORMAÇÕES, DENÚNCIAS, SUGESTÕES E ELOGIOS

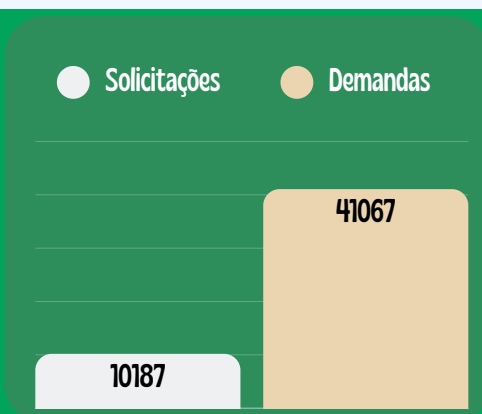
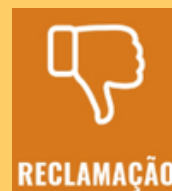
Conforme dispõe o Decreto nº 34.631/2013, as manifestações recebidas foram organizadas de acordo com suas finalidades e classificadas nas seguintes tipologias, recebidos via Sistema Integrado de Governança do Estado (SIGE-PB) - Plataforma eletrônica para a gestão completa das manifestações recebidas:

- **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;

A Secretaria de Estado da Saúde e Secretaria de Segurança e Defesa Social, recebem, ainda, requerimentos de informações ou serviços específicos por parte da população, dos quais estes números se contabilizam como demanda.

À luz do exposto, torna-se possível evidenciar, a partir de dados quantitativos, o volume e a natureza das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba, no contexto do monitoramento das Ouvidorias Estaduais nos seguintes termos:



Total = **51.254** procedimentos

Grau de Resolutividade

89%

No período de janeiro a dezembro de 2025, foram registradas **41.067** demandas, a partir do cotejo entre os sistemas SIGE e OuvidorSUS, sendo 6.685 demandas originárias do SOGE e 34.382 demandas provenientes da área da Saúde via OuvidorSUS e unidades hospitalares.

Desse total, **36.874** demandas foram concluídas, o que representa um índice de **89%** de encerramento no âmbito da Ouvidoria-Geral do Estado da Paraíba.

No que se refere especificamente às solicitações, foram contabilizados 10.187 registros, todos originários do SOGE, os quais, somados às demandas gerais, perfazem um total de **51.254** procedimentos analisados no exercício de 2025.

Do conjunto de solicitações, 8.724 foram finalizadas, correspondendo a um percentual de 85,60% de resolutividade.

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

RANKING	OUVIDORIA	SOLICITAÇÕES	DEMANDAS	SOLICITAÇÕES FINALIZADAS	DEMANDAS FINALIZADAS
1º	OUVIDORIA DA SAÚDE	0	34382	0	31672
2º	OUVIDORIA DETRAN	2636	1612	2286	1298
3º	OUVIDORIA SEE	2102	1299	1620	811
4º	OUVIDORIA CAGEPA	1264	1248	1214	1199
5º	OUVIDORIA SEAP	532	523	512	505
6º	OUVIDORIA SUDEMA	429	157	374	103
7º	OUVIDORIA AGEVISA	414	159	331	100
8º	OUVIDORIA DER	289	245	123	79
9º	OUVIDORIA SEDS	257	248	203	197
10º	OUVIDORIA PM-PB	316	156	273	117
11º	OUVIDORIA CBMPB	219	199	206	188
12º	OUVIDORIA OGE	309	73	265	24
13º	OUVIDORIA SEAD	203	77	201	76
14º	OUVIDORIA IPC	196	37	196	37
15º	OUVIDORIA FUNAD	115	86	113	8
16º	OUVIDORIA PROCON	90	89	90	89
17º	OUVIDORIA CEHAP	67	62	62	62
18º	OUVIDORIA LOTEP	67	59	32	0
19º	OUVIDORIA EMPREENDER	90	24	87	13
20º	OUVIDORIA SEFAZ	43	43	43	43
21º	OUVIDORIA PBPREV	44	37	39	32
22º	OUVIDORIA SEJEL	41	34	29	22
23º	OUVIDORIA EPC	38	30	36	29
24º	OUVIDORIA SEDH	43	23	36	19
25º	OUVIDORIA FAPESQ	23	22	11	22
26º	OUVIDORIA ARPB	27	16	27	16
27º	OUVIDORIA CODATA	43	0	43	0
28º	OUVIDORIA SECULT	22	21	10	19
29º	OUVIDORIA FUNESC	20	20	19	19
30º	OUVIDORIA CGE	25	13	22	10
31º	OUVIDORIA ESPEP	24	13	14	13

32º	PROJETO COOPERAR	19	17	19	17
33º	OUVIDORIA SEDAP	20	12	16	7
34º	OUVIDORIA SEMAS	19	4	18	3
35º	OUVIDORIA IMEQ	20	1	17	1
36º	OUVIDORIA FUNDAC	19	0	12	0
37º	OUVIDORIA IASS	9	9	9	9
38º	OUVIDORIA AESA	17	0	17	0
39º	OUVIDORIA SEIRHMA	7	6	7	6
40º	OUVIDORIA JUCEP	8	2	7	0
41º	OUVIDORIA SMDH	8	1	8	1
42º	OUVIDORIA ODE	3	3	0	0
43º	OUVIDORIA PBGÁS	4	2	4	2
44º	OUVIDORIA PGE	3	3	3	3
45º	OUVIDORIA PBTUR	4	1	4	1
46º	OUVIDORIA SEAFDS	5	0	0	0
47º	OUVIDORIA SEDAM	5	0	0	0
48º	OUVIDORIA CINEP	2	1	1	1
49º	OUVIDORIA EMPAER	3	0	2	0
50º	OUVIDORIA IPHAEP	2	1	2	0
51º	OUVIDORIA SEPLAG	3	0	0	0
52º	OUVIDORIA DOCAS	2	0	2	0
53º	OUVIDORIA SUPLAN	1	1	1	1
54º	OUVIDORIA SETDE	2	0	2	0
55º	OUVIDORIA CENDAC	1	0	0	0
56º	OUVIDORIA FCJA	1	0	0	0
57º	OUVIDORIA SECOM	1	0	0	0
TOTAL:		10176	41071	8668	36874

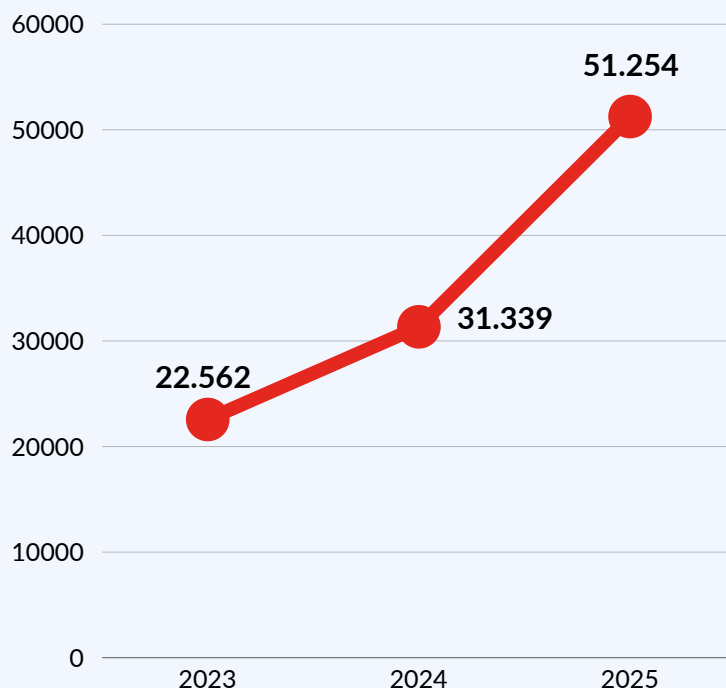
As demandas relacionadas à área da saúde no Estado da Paraíba são recebidas pela Rede de Ouvidorias da Saúde através do sistema OuvidorSUS, plataforma vinculada ao Ministério da Saúde destinada à centralização de manifestações dos cidadãos, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação.

O monitoramento dessas manifestações, realizado em articulação com os órgãos estaduais competentes, assegura a adequada tramitação e resposta às demandas apresentadas, ao mesmo tempo em que contribui para a identificação de fragilidades, o atendimento às necessidades da população e o aprimoramento contínuo das políticas públicas de saúde.

Para acesso integral aos relatórios extraídos dos sistemas SIGE/SOGE e OuvidorSUS, com detalhamento ampliado das informações, basta utilizar o QR Code disponibilizado abaixo:



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DA PARAÍBA (TRIÊNIO 2023, 2024 E 2025)



ANÁLISE TÉCNICA DOS DADOS

A análise do triênio demonstra a manutenção de elevados índices de resolutividade na Ouvidoria-Geral do Estado da Paraíba, mesmo diante do crescimento contínuo do volume de demandas e solicitações.

Em 2023, a Ouvidoria registrou 22.562 manifestações, das quais 20.371 foram devidamente concluídas, demonstrando um volume significativo de atendimentos finalizados no período.

No ano de 2024, houve um aumento relevante na procura pelos canais de ouvidoria, com 31.339 registros, representando um acréscimo substancial em relação ao ano anterior. Desse total, 28.166 manifestações foram concluídas, o que revela a ampliação da capacidade de resposta diante do maior número de demandas recebidas.

Já em 2025, o crescimento se intensificou ainda mais, alcançando 51.254 registros, o maior volume do triênio. Mesmo diante desse cenário de alta demanda, a Ouvidoria conseguiu concluir 36.874 manifestações, reafirmando sua estrutura operacional e o compromisso com o tratamento das demandas apresentadas pela população.

De forma geral, os dados demonstram não apenas a ampliação do uso da Ouvidoria-Geral do Estado da Paraíba como canal de escuta cidadã, mas também a sua capacidade contínua de dar encaminhamento e conclusão a um volume cada vez maior de registros, fortalecendo a participação social e a atuação da gestão pública estadual.

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

Há, ainda, as tipologias e formas de acesso às demandas que não se encontram registradas no Sistema Integrado de Governança do Estado da Paraíba (SIGE-PB), evidenciando os principais canais utilizados pelos cidadãos para manifestação junto à Ouvidoria.

A análise quantitativa desses acessos permite identificar padrões de utilização, bem como subsidiar reflexões sobre a necessidade de integração, aprimoramento e racionalização dos mecanismos de registro e monitoramento das demandas recebida.



E-mail:
ouvidoriageral@casacivil.pb.gov.br



Serviço Simplifique:
<https://ouvidoria.pb.gov.br/>



Ouvidoria Digital:
<https://ouvidoria.pb.gov.br/>



Presencial:
Praça Pedro Américo, Centro
João Pessoa - PB, 58010-340



Telefone:
(83) 3214-7221

RANKING	TIPOLOGIA/ACESSOS	QUANTIDADE DE PROCEDIMENTO
1°	EMAIL	1000
2°	FALA BR	455
3°	PBDOC	105
4°	OUVIDORIA DIGITAL	43
5°	SIMPLIFICAÇÃO	02
	TOTAL	1605

PROMOÇÃO E COORDENAÇÃO DOS FÓRUNS DE OUVIDORES PÚBLICOS

A Promoção e Coordenação dos Fóruns de Ouvidores Públicos consiste na atribuição da Ouvidoria voltada à organização, articulação e condução de fóruns, eventos e capacitações destinados ao fortalecimento, à integração e ao aprimoramento contínuo da Rede de Ouvidores.

A título exemplificativo, "Ouvidoria e Justiça: Vozes que Transformam", evento realizado, no dia 13 de março de 2025, com o propósito de celebrar o Dia Nacional do Ouvidor; a 1ª Conferência Paraibana de Ouvidorias Municipais e da Rede Estadual, realizada no dia 11 de junho de 2025 e o III Encontro Estadual da Ouvidoria-Geral do Estado e da Rede Estadual de Ouvidorias, realizado no dia 27 de novembro de 2025.



A Rede Estadual de Ouvidorias participou de capacitações e eventos de interesse das respectivas Secretarias e Órgãos, cujas descrições e conteúdos encontram-se disponíveis por meio do QR Code ao lado:



AS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OGE-PB

A Ouvidoria Geral do Estado atuou de forma a garantir que a sociedade tenha acesso claro e compreensível às atividades, projetos e iniciativas desenvolvidas pelo órgão, por meio das seguintes práticas:

- 39º Salão do Artesanato Paraibano: evento realizado pelo Governo da Paraíba em parceria com diversos órgãos e instituições, ocorrido em João Pessoa, de 10 de janeiro a 2 de fevereiro, com stand da Ouvidoria Geral do Estado presente no evento.
- 40º Salão do Artesanato Paraibano: edição realizada em Campina Grande, de 11 a 29 de junho de 2025, também com a participação da Ouvidoria por meio de stand institucional.
- Divulgação no site: as ações da Ouvidoria são constantemente divulgadas em sua plataforma oficial, que funciona como canal de comunicação acessível, permitindo que a população acompanhe as atividades, obtenha informações sobre os serviços oferecidos e fique por dentro das novidades e atualizações relacionadas à atuação do órgão, promovendo maior transparência e aproximando a sociedade da gestão pública (<https://ouvidoria.pb.gov.br/noticias>).

Essas ações fortalecem a transparência, promovem o controle social e reforçam a confiança da população na gestão pública, permitindo que os resultados e impactos das atividades da Ouvidoria sejam conhecidos de forma objetiva e acessível a todos.

**ACOMPANHE AS
NOSSAS NOTÍCIAS:**



SUBSÍDIOS TÉCNICOS À REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS

São oferecidos subsídios técnicos à Rede Estadual de Ouvidorias por meio de treinamentos contínuos, voltados à capacitação dos ouvidores para o uso eficaz do Sistema Integrado de Governança do Estado (SIGEPB).

Essa iniciativa é fundamental para o fortalecimento da gestão e operação das ouvidorias públicas, garantindo que os profissionais estejam aptos a registrar, acompanhar e resolver de forma eficiente as manifestações dos cidadãos, promovendo maior efetividade, transparência e qualidade nos serviços prestados à sociedade.

Como exemplo dessas ações, no ano de 2025, diversos ouvidores da Rede Estadual foram capacitados, incluindo profissionais da SUPLAN, AGEVISA, CINEP e EPC.



PARTICIPAÇÃO EM ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS RELATIVAS À OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

A Ouvidoria Geral do Estado participa ativamente de entidades públicas e privadas relacionadas à sua atuação, fortalecendo a articulação institucional, a transparência e a promoção da cidadania por meio do intercâmbio de experiências e boas práticas.

- Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC): órgão colegiado de natureza consultiva vinculado à Controladoria Geral do Estado, criado pelo Decreto nº 36.303/2015, com assento da Ouvidoria Geral do Estado, que participa regularmente de suas reuniões.
- Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas (FOPO): criado em 16 de março de 2011, voltado à articulação, educação e comunicação para o fortalecimento do exercício da cidadania.
- Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV): prevista pelo Decreto nº 9.492/2018, integra ações das ouvidorias dos Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, coordenada pela Ouvidoria Geral da União, com participação da OGE-PB.
- Comitê Executivo de Proteção de Dados Pessoais (CEPDP): atuação da Ouvidoria como suplente de Encarregado de Dados da Secretaria de Governo.

CUMPRIMENTO DO DECRETO Nº 44.860/2024 - CASOS DE ASSÉDIO NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL

Conforme o Decreto nº 44.860, de 15 de março de 2024, a Ouvidoria Geral do Estado é a porta de entrada para o registro e a apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho, no âmbito da administração pública estadual.

Assim, recebidos e encaminhados **59** (cinquenta e nove) procedimentos à Comissão Especial de Prevenção e Combate ao Assédio (CEPCAA), por meio do Sistema PBDOP, garantindo sua regular tramitação e cumprimento integral das disposições legais.

ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS E INOVAÇÃO DIGITAL

Em 2025, a Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba avançou na inovação e na melhoria do atendimento ao cidadão com a atualização da sua Carta de Serviços, realizada pela Secretaria de Estado da Administração (Sead), por meio da Secretaria de Modernização e Transformação Digital (SEMTD). A nova versão está disponível no Portal Paraíba Digital e disponibiliza os serviços de Denúncia, Elogio, Reclamação e Sugestão.

Regulamentada pelo Decreto nº 38.309/2018, a Carta de Serviços é um instrumento essencial para informar a população sobre os serviços oferecidos pela Ouvidoria, indicando como acessá-los, bem como os direitos e responsabilidades dos usuários. A atualização promove maior clareza, eficiência e transparência, permitindo que os cidadãos realizem suas manifestações de forma mais ágil e organizada.

O Portal Paraíba Digital, lançado em janeiro de 2025, é gerenciado pela SEMTD e desenvolvido pela Companhia de Processos de Dados da Paraíba (Codata), reunindo centenas de serviços online de diversas Secretarias do Governo do Estado. A plataforma centraliza os serviços públicos, oferecendo acesso rápido, eficiente e seguro, e reforçando a modernização da gestão pública estadual. As servidoras da Ouvidoria Geral do Estado, as ouvidoras assistentes Rayssa Felix e Keila Tomasi, integram a Rede Paraíba Digital, contribuindo ativamente para o fortalecimento das ações de transformação digital no âmbito da Ouvidoria.



<https://paraibadigital.pb.gov.br/>

OUVIDORIA DIGITAL

Visando intensificar suas ações de inovação digital, a Ouvidoria Geral do Estado implantou o canal Ouvidoria Digital, uma ferramenta moderna que amplia e qualifica o atendimento ao cidadão. A iniciativa permite a realização de atendimentos por meio de um Balcão Virtual, utilizando plataformas como Microsoft Teams e Google Meet, garantindo maior proximidade entre o cidadão e a administração pública, com foco na acessibilidade, celeridade e eficiência na comunicação.

A implantação da Ouvidoria Digital, a partir do mês de outubro de 2025, representa um avanço significativo na modernização dos canais de atendimento da OGE, ao possibilitar que demandas como solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de informação sejam realizadas de forma ágil, segura e sem a necessidade de deslocamento físico. A solução está alinhada às diretrizes de inclusão digital, transparência e governança pública, fortalecendo a participação social e a escuta qualificada das manifestações da sociedade.

O canal de Ouvidoria Digital está disponível no site oficial da Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba, ampliando o acesso da população aos serviços públicos e reafirmando o compromisso do Governo do Estado com a inovação, a eficiência administrativa e a melhoria contínua da qualidade do atendimento ao cidadão.



<https://ouvidoria.pb.gov.br/>

OUVIDORIA SIMPLIFIQUE

Destaca-se também a implementação do serviço Simplifique, iniciativa da Secretaria de Estado da Administração (SEAD), por meio da Secretaria de Modernização e Transformação Digital (SEMTD). O serviço, já adotado pelo Governo Federal por meio da plataforma Fala.BR, é semelhante às manifestações de ouvidoria do tipo sugestão e permite que o cidadão apresente propostas de melhoria e simplificação dos serviços públicos de forma acessível e estruturada.

Nesse contexto, a Ouvidoria Geral do Estado disponibiliza, em seu site, canal específico para o recebimento dessas sugestões, consolidando o Simplifique como uma inovação no âmbito da OGE. A iniciativa fortalece a participação social e contribui para a modernização da gestão pública estadual.



EVENTOS E ATIVIDADES DIVERSAS

Em 2025, a Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba participou ativamente de eventos em âmbito estadual e federal, contribuindo para o fortalecimento institucional e para a integração das redes de ouvidorias. A seguir, apresentam-se alguns registros dessas atividades:



39º Salão do Artesanato Paraibano



“Ouvidoria e Justiça: Vozes que Transformam”, em celebração ao Dia Nacional do Ouvidor.



1º Workshop de Lideranças para Revisão da Estratégia de Governo Digital da Paraíba



Encontro Nacional da Ouvidoria-Geral do SUS 2025



Curso de Planejamento Estratégico da Casa Civil.



Visita à nova sede da Ouvidoria do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP).



Reunião de planejamento para implantação da Ouvidoria Digital.



1ª Conferência Paraibana de Ouvidorias Municipais e da Rede Estadual.



XIV Congresso Consad de Gestão Pública



I Seminário Estadual de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual



40ª edição do Salão do Artesanato



Encontro de Recursos Humanos 2025



Plano de Políticas Públicas para as Mulheres na Paraíba



2º Encontro Nacional Ouvir e Enfrentar (ENOE)



Visita institucional da Ouvidoria de Goiana-PE



Detran-PB e OGE-PB discutem melhorias e integração dos serviços



Oficina Regional de Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS - Etapa Nordeste 2



Reunião do FOPO e homenagem ao Deputado Estadual Félix Araújo pela autoria da Lei nº 13.916/2025, que instituiu o **Dia Estadual dos Ouvidores**, a ser celebrado, anualmente, em 16 de março



2ª Corrida do Servidor do Estado da Paraíba



III Encontro da Ouvidoria Geral do Estado e Rede Estadual de Ouvidorias



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

EXMO. SR. JOÃO AZEVEDO LINS FILHO
GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA

LUCAS RIBEIRO NOVAIS DE ARAÚJO
VICE-GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA

ANTÔNIO ROBERTO DE SOUSA PAULINO
SECRETÁRIO CHEFE DE GOVERNO

ÍRIS RODRIGUES DANTAS CAVALCANTI
SECRETÁRIA EXECUTIVA CHEFE DA CASA CIVIL

ANDRÉ MOTTA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO ESTADO

FERNANDA TAYNÁ DE SOUSA BARROS
ISABELLY ESTEVÃO MARINHO
KEILA TOMASI DA SILVA
MARIA SUELY AGUIAR DA COSTA
RAYSSA FÉLIX DE SOUZA
OUVIDORAS ASSISTENTES

CARLOS FERNANDO FERREIRA MARQUES
CONDUTOR DE VEÍCULOS

