



RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO/SISTEMA DE OUVIDORIA ESTADUAL 2021

“As ouvidorias públicas poderão ser um excelente instrumento de aprimoramento, modernização e humanização da relação administração/administrado, viabilizando a ampliação do necessário espaço para o pleno exercício do direito de avaliação e controle de gestão pública, requisito indispensável para a consolidação da nossa democracia”.

(Gomes 2000,0Pg. 124)

Governador do Estado da Paraíba

Exmo. Sr. João Azevedo Lins Filho

Secretário de Estado de Governo

- Sr. Ronaldo Guerra

Ouidora Geral do Estado

- Sra. Tânia Maria de Oliveira Brito

Ouidores(as) Assistentes

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

Gestora do Sistema de Ouvidoria (SOGE)

- Fabyana Rodrigues Dias de Albuquerque

João Pessoa, fevereiro de 2021

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Acesso de demandas/solicitações no triênio 2019/2021.....	15
Figura 02 – Resolução de demandas/solicitações no triênio 2019/2021.....	16

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Quadro geral de Demandas e sua resolutividade que não compões o quadro de Segurança Pública e outros Acessos – SOGE.....	14
Quadro 02: Total de acessos de demandas/solicitações e resolutividade da Rede Estadual de Ouvidorias no triênio 2019 – 2021.....	16
Quadro 03: Quadro geral de Demandas e Solicitações Acessadas, e Resolutividade do Sistema de Ouvidorias – SOGE.....	17
Quadro 04: Acesso das ouvidorias do Governo do Estado mais demandadas no triênio 2019 – 2021.....	22

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Hospitais mais demandados no triênio 2019 - 2021.....	26
Tabela 02: Escolas e Regionais de Ensino mais demandadas em 2021.....	32

LISTA DE SIGLAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA

AESA – Ouvidoria da Agência Executiva de Gestão das Águas do Estado da Paraíba
AGEVISA – Ouvidoria da Agência Estadual de Vigilância Sanitária
ARPB – Ouvidoria da Agência de Regulação do Estado da Paraíba
CAGEPA – Ouvidoria da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba
CEHAP – Ouvidoria da Companhia Estadual de Habitação Popular
CENDAC – Ouvidoria do Centro de Apoio à Criança e ao Adolescente
CGE – Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado da Paraíba
CINEP – Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento da Paraíba
CODATA – Ouvidoria da Companhia de Processamento de Dados da Paraíba
Cooperar-PB – Ouvidoria do Projeto Cooperar Paraíba
DER – Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado da Paraíba
DETRAN-PB – Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito
DOCAS – Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba
EMPAER – Ouvidoria da Empresa Paraibana de Pesquisa, Extensão Rural e Regularização Fundiária da Paraíba
EMPASA – Ouvidoria da Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviço Agrícolas
EMPREENDER-PB – Ouvidoria do EMPREENDER Paraíba
EPC – Ouvidoria da Empresa Paraibana de Comunicação
ESPEP – Ouvidoria da Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba
FAPESQ – Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba
FCJA – Ouvidoria da Fundação Casa de José Américo
FUNAD – Ouvidoria da Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência
FUNDAC – Ouvidoria da Fundação Desenvolvimento da Criança e do Adolescente
FUNESC – Ouvidoria da Fundação Espaço Cultural
IASS – Ouvidoria do Instituto de Assistência a Saúde do Servidor
IMEQ – Ouvidoria do Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba
IPC – Ouvidoria do Instituto de Polícia Científica
IPHAEP – Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado da Paraíba
JUCEP – Ouvidoria da Junta Comercial do Estado da Paraíba
LIFESA – Ouvidoria do Laboratório Industrial Farmacêutico da Paraíba S.A
LOTEP – Ouvidoria da Loteria do Estado da Paraíba
O.D – Ouvidoria do Orçamento Democrático
OGE – Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba
PBGÁS – Ouvidoria Companhia Paraibana de Gás

PBPREV – Ouvidoria da Paraíba Previdência
PBTUR – Ouvidoria da Empresa Paraibana de Turismo S/A
PGE – Ouvidoria da Procuradoria Geral do Estado
PMPB – Ouvidoria da Polícia Militar
PROCON-PB – Ouvidoria do Procon Estadual da Paraíba
SAFDS – Ouvidoria Secretaria de Agricultura Familiar e Desenvolvimento do Semiárido
SEAD – Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração
SEAP – Ouvidoria da Secretaria de Administração Penitenciária
SECOM – Ouvidoria da Secretaria da Comunicação Institucional
SECULT – Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura
SEDAM – Ouvidoria da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Ambiental
SEDAP – Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento da Agropecuária e da Pesca
SEDH – Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano
SEE – Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação
SEFAZ – Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda
SEIRHMA – Ouvidoria da Secretaria de Estado da Infraestrutura, dos Recursos Hídricos e do Meio Ambiente
SEJEL – Ouvidoria da Secretaria da Juventude, Esporte e Lazer
SEPLAG – Ouvidoria da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão
SES – Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde
SESDS – Ouvidoria da Secretaria da Segurança e da Defesa Social
SETUR - Ouvidoria da Secretaria de Turismo
SMDH – Ouvidoria da Secretaria da Mulher e da Diversidade Humana
SOGES - Sistema de Ouvidoria (Software de Registro e Gerenciamento dos Atendimentos)
SUDEMA – Ouvidoria da Superintendência de Administração do Meio Ambiente
SUPLAN – Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	13
1 RELATÓRIO QUANTITATIVO/QUALITATIVO DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO-PB 2021	14
1.1 DEMANDAS E SOLICITAÇÕES.....	14
1.2 COMPARATIVO DO ACESSO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA NO TRIÊNIO 2019 – 2020 - 2021.....	15
1.3 AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS NO TRIÊNIO 2019/2020/2021.....	22
2 OUVIDORIAS MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2021	24
a) Assuntos mais Demandados na Rede de Ouvidorias do Estado 2021	24
2.1 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde	24
2.1.1 Tipologias Acessadas 2021.....	25
2.1.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	29
2.2 Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN-PB	29
2.2.1 Tipologias Acessadas 2021.....	29
2.2.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	29
2.3 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social – SESDS	30
2.3.1 Tipologias Acessadas 21.....	30
2.3.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	30
2.4 Ouvidoria da Polícia Militar – PMPB	31
2.4.1 Tipologias Acessadas 2021.....	31
2.4.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	31
2.5 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia - SEE	32
2.5.1 Tipologias Acessadas 2021.....	32
2.5.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	33
2.6 Ouvidoria da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA	33
2.6.1 Tipologias Acessadas 2021.....	33
2.6.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	33
2.7 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração Penitenciária - SEAP	34
2.7.1 Tipologias Acessadas 2021.....	34
2.7.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	34
2.8 Ouvidoria do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar	35
2.8.1 Tipologias Acessadas 2021.....	35
2.8.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	36

2.9 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração - SEAD.....	37
2.9.1 Tipologias Acessadas 2021.....	37
2.9.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	38
2.10 Ouvidoria do Departamento de Estradas e Rodagem do Estado da Paraíba – DER - PB.....	38
2.10.1 Tipologias Acessadas 2021.....	38
2.10.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	38
2.11 Ouvidoria da Superintendência de Administração do Meio Ambiente - SUDEMA.....	39
2.11.1 Tipologias Acessadas 2021.....	39
2.11.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	39
2.12 Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE.....	40
2.12.1 Tipologias Acessadas 2021.....	40
2.12.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	40
2.13 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Receita - SEFAZ.....	47
2.13.1 Tipologias Acessadas 2021.....	47
2.13.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	47
2.14 Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano – SEDH.....	48
2.14.1 Tipologias Acessadas 2021.....	48
2.14.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	48
2.15 Ouvidoria da Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA - PB.....	49
2.15.1 Tipologias Acessadas 2021.....	49
2.15.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	49
2.16 Ouvidoria da Paraíba Previdência - PBPREV.....	50
2.16.1 Tipologias Acessadas 2021.....	50
2.16.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	50
2.16.3 Prioridade/Planejamento para o ano de 2022.....	51
2.17 Ouvidoria do Instituto de Polícia Científica - IPC-PB.....	52
2.17.1 Tipologias Acessadas 2021.....	52
2.17.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	52
2.18 Ouvidoria da Fundação de Desenvolvimento da Criança e do Adolescente “Alice de Almeida” - FUNDAC.....	53
2.18.1 Tipologias Acessadas 2021.....	53
2.18.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	53
2.19 Ouvidoria da Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência - FUNDAD.....	54
2.19.1 Tipologias Acessadas 2021.....	54
2.19.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	54

2.20 Ouvidoria da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON/PB.....	55
2.20.1 Tipologias Acessadas 2021.....	55
2.20.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	55
2.21 Ouvidoria da Secretaria Executiva do Empreender – Empreender/PB.....	56
2.21.1 Tipologias Acessadas 2021.....	56
2.21.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	56
2.22 Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP.....	57
2.22.1 Tipologias Acessadas 2021.....	57
2.22.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	57
2.23 Ouvidoria da Procuradoria geral do Estado – PGE-PB.....	58
2.23.1 Tipologias Acessadas 2021.....	58
2.23.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	58
2.24 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Comunicação - EPC.....	59
2.24.1 Tipologias Acessadas 2021.....	59
2.24.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	59
2.25 Ouvidoria do Projeto Cooperar (PB RURAL SUSTENTÁVEL).....	60
2.25.1 Tipologias Acessadas 2021.....	60
2.25.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	60
2.26 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia - SEIRHMCT.....	61
2.26.1 Tipologias Acessadas 2021.....	61
2.26.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	61
2.27 Ouvidoria da Companhia Estadual de Habitação Popular - CEHAP.....	62
2.27.1 Tipologias Acessadas 2021.....	62
2.27.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	62
2.28 Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba - FAPESQ.....	63
2.28.1 Tipologias Acessadas 2021.....	63
2.28.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	63
2.29 Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS.....	64
2.29.1 Tipologias Acessadas 2021.....	64
2.29.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	64
2.30 Ouvidoria da Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba - ESPEP.....	65
2.30.1 Tipologias Acessadas 2021.....	65
2.30.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	65

2.31 Ouvidoria da Fundação Espaço Cultural - FUNESC	66
2.31.1 Tipologias Acessadas 2021.....	66
2.31.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	66
2.32 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Juventude, Esporte e Lazer - SEJEL	67
2.32.1 Tipologias Acessadas 2021.....	67
2.32.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	67
2.33 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Pesquisa, Extensão Rural e Regularização Fundiária - EMPAER	68
2.33.1 Tipologias Acessadas 2021.....	68
2.33.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	68
2.34 Ouvidoria da Companhia de Processamento de Dados da Paraíba - CODATA	69
2.34.1 Tipologias Acessadas 2021.....	69
2.34.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	69
2.35 Ouvidoria da loteria da Paraíba - LOTEPI	70
2.35.1 Tipologias Acessadas 2021.....	70
2.35.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	70
2.36 Ouvidoria da PBGÁS	71
2.36.1 Tipologias Acessadas 2021.....	71
2.36.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	71
2.37 Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado - CGE	72
2.37.1 Tipologias Acessadas 2021.....	72
2.37.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	72
2.38 Ouvidoria da Secretaria da Mulher e da Diversidade Humana - SMDH	73
2.38.1 Tipologias Acessadas 2021.....	73
2.38.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	73
2.39 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura - SECULT	74
2.39.1 Tipologias Acessadas 2021.....	74
2.39.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	74
2.40 Ouvidoria da Junta Comercial do Estado da Paraíba – JUCEP	75
2.40.1 Tipologias Acessadas 2021.....	75
2.40.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	75
2.41 Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado da Paraíba - IPHAEP	76
2.41.1 Tipologias Acessadas 2021.....	76
2.41.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	76

2.42 Ouvidoria da Secretaria de Turismo.....	77
2.42.1 Tipologias Acessadas 2021.....	77
2.42.2 Ações desenvolvidas e encontros 201.....	77
2.43 Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado da Paraíba - SUPLAN.....	78
2.43.1 Tipologias Acessadas 2021.....	78
2.43.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	78
2.44 Ouvidoria da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG.....	79
2.44.1 Tipologias Acessadas 2021.....	79
2.44.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	79
2.45 Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento da Agricultura e da Pesca - SEDAP.....	80
2.45.1 Tipologias Acessadas 2021.....	80
2.45.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	80
2.46 Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento da Articulação Municipal.....	81
2.46.1 Tipologias Acessadas 2021.....	81
2.46.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	81
2.47 Ouvidoria da Secretaria de Comunicação do Estado - SECOM.....	82
2.47.1 Tipologias Acessadas 2021.....	82
2.47.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	82
2.48 Ouvidoria da Secretaria de Agricultura Familiar e Desenvolvimento do Semiárido - SEAFDS.....	83
2.48.1 Tipologias Acessadas 2021.....	83
2.48.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	83
2.49 Ouvidoria da empresa paraibana de turismo S/A - PBTUR.....	84
2.49.1 Tipologias Acessadas 2021.....	84
2.49.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	84
2.50 Ouvidoria do Orçamento Democrático – O.D.....	85
2.50.1 Tipologias Acessadas 2021.....	85
2.50.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	85
2.51 Ouvidoria do Laboratório Industrial Farmacêutico do Estado da Paraíba S/A – LIFESA.....	86
2.51.1 Tipologias Acessadas 2021.....	86
2.51.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	86
2.52 Ouvidoria do INMETRO - IMEQ/PB.....	87
2.52.1 Tipologias Acessadas 2021.....	87
2.52.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	87

2.53 Ouvidoria da Fundação Casa de José Américo - FCJA.....	88
2.53.1 Tipologias Acessadas 2021.....	88
2.53.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	88
2.54 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviço Agrícola - EMPASA.....	89
2.54.1 Tipologias Acessadas 2021.....	89
2.54.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	89
2.55 Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba – DOCAS/PB.....	90
2.55.1 Tipologias Acessadas 2021.....	90
2.55.2 Ações desenvolvidas e encontros 201.....	90
2.56 Ouvidoria do centro de Apoio à Criança e ao Adolescente - CENDAC.....	91
2.56.1 Tipologias Acessadas 2021.....	91
2.56.2 Ações desenvolvidas e encontros 201.....	91
2.57 Ouvidoria da Casa Militar do Governador.....	92
2.57.1 Tipologias Acessadas 2021.....	92
2.57.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	92
2.58 Ouvidoria da Agência Executiva de Gestão das Águas do Estado da Paraíba – AESA..	93
2.58.1 Tipologias Acessadas 2021.....	93
2.58.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	93
3 CATEGORIA ESPECIAL.....	94
3.1 Ouvidoria da Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB.....	94
3.1.1 Tipologias Acessadas 2021.....	95
3.1.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021.....	95
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	97

APRESENTAÇÃO

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

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

Quanto às informações, a exceção fica para as Ouvidorias da Saúde, Segurança Pública (Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SESDS; Polícia Militar - PMPB; Instituto de Polícia Científica – IPC; Secretaria de Administração Penitenciária – SEAP; Corpo de Bombeiros Militar) e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN-PB. Outras informações serão prestadas pelo Sistema de Informação ao Cidadão – SIC. A Ouvidoria Pública traz com essa política novas formas de governança e fortalecimento da democracia participativa.

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

Dentre outras missões, além de sua reatividade, a Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias, atuando também de forma proativa, e do ponto de vista do fortalecimento da democracia participativa, exerce papel fundamental através das ouvidorias itinerantes e pedagógicas; além da OGE capacitar a Rede de Ouvidorias do Estado de forma continuada.

A Ouvidoria Geral do Estado fortalece o controle social e a democracia participativa desenvolvendo papel preponderante na busca da excelência dos serviços públicos prestados ao cidadão/cidadã, atuando de forma transparente no controle quantitativo e qualitativo dos serviços prestados pelo Estado através de relatório de

gestão, interagindo de forma mediadora, como também na busca de respostas as diversas solicitações provenientes das relações servidores(as)/governo e cidadão/cidadã integrando os canais de participação e transparência pública.

1 RELATÓRIO QUANTITATIVO/QUALITATIVO DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO-PB 2021

A seguir serão apresentados, mediante quadros, figuras e tabelas, o relatório quantitativo/qualitativo da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba referente ao ano de 2021. Serão também apresentados dados referentes ao triênio 2019-2021.

1.1 DEMANDAS E SOLICITAÇÕES

Em se tratando de Demandas, a Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba e Rede de Ouvidorias possuem suas atribuições pautadas nas tipologias referentes as Denúncias, Reclamações, Sugestões e Elogios no que concerne aos serviços prestados pelas Secretarias e Órgãos Estaduais.

No que tange as solicitações, serão acolhidas na Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba e Rede de Ouvidorias, de acordo com o que dispõe a Lei Federal Nº 13.460/2018 em seu artigo 10, apenas as solicitações referentes às Ouvidorias da Saúde, Segurança Pública (Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SESDS; Polícia Militar - PMPB; Instituto de Polícia Científica – IPC; Secretaria de Administração Penitenciária – SEAP; Corpo de Bombeiros Militar) e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN-PB.

Observa-se no que se trata de Outros Acessos, são aquelas demandas e ou solicitações que adentram nas Ouvidorias através de carta, redes sociais e telefone, ou seja, demandas e ou solicitações que não tiveram seu acesso através do Sistema de ouvidorias (SOGE).

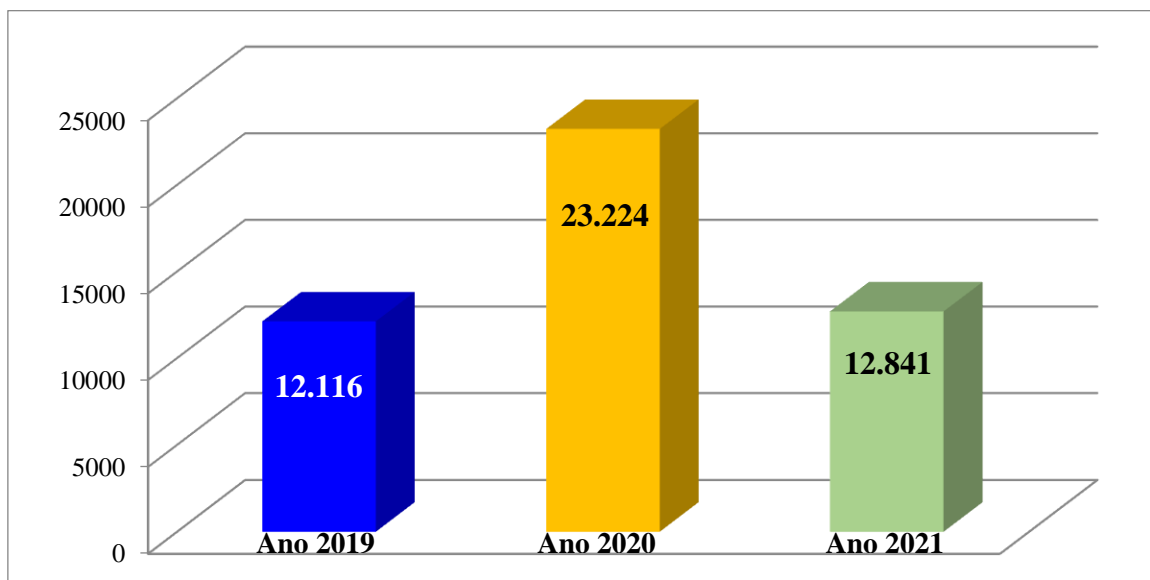
Quadro 01 – Quadro Geral de Demandas e sua resolutividade no ano de 2021, Solicitações Acessadas que não compõe o quadro da Segurança Pública, e Outros Acessos – SOGE

Total de demandas/solicitações acessadas no ano de 2021	Resolutividade média no ano de 2021
12.841	78,06%

Outras Informações	Quantidade
❖ Solicitações válidas para Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias mediante o que dispõe a Lei Federal Nº 13.460/2018 em seu artigo 10.	2.999
❖ Solicitações Acessadas que não compõem os quadros das Ouvidorias da Segurança Pública, Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde e Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN-PB.	10.313
❖ Outros Acessos.	7.035

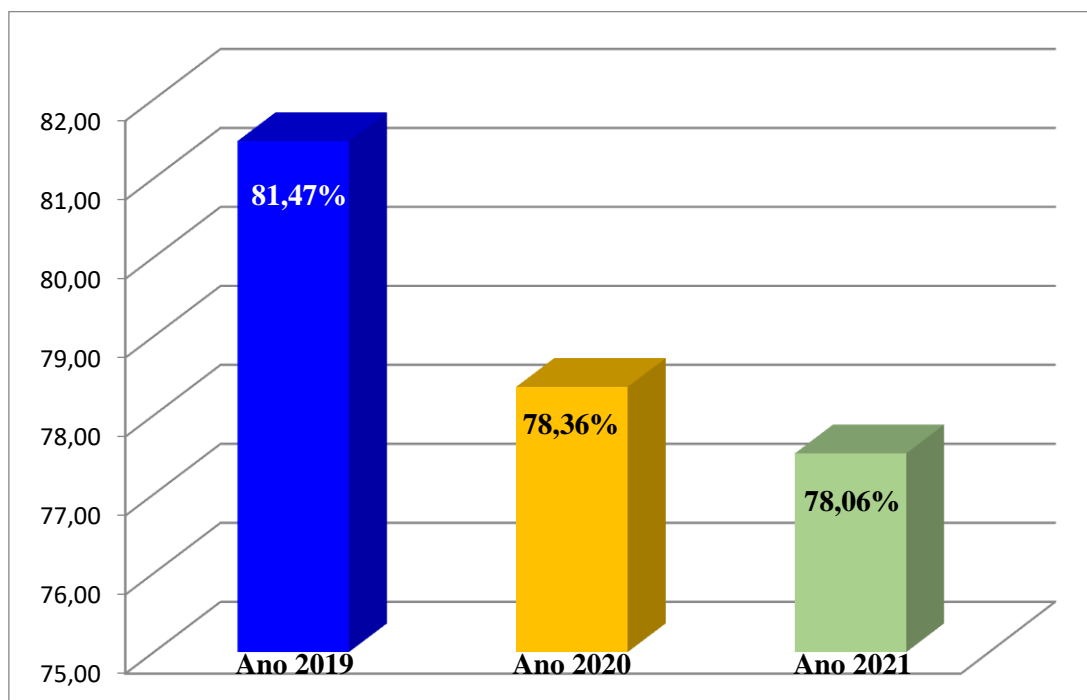
1.2 COMPARATIVO DO ACESSO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA NO TRIÊNIO 2019-2021

Figura 01 – Acesso de demandas/solicitações no triênio 2019-2021



Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2021

Figura 02 – Resolução de demandas/solicitações no triênio 2019-2021



Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2021

Quadro 02 – Total acesso de demandas/solicitações e resolutividade da Rede Estadual de Ouvidorias no Triênio 2019-2021

Total de demandas acessadas no triênio 2019-2021	Resolutividade das demandas acessadas no triênio 2019-2021
48.181	38.093 = 79,06%

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2021

Quadro 03 – Quadro Geral de Demandas e Solicitações Acessadas, e Resolutividade do Sistema de Ouvidorias – SOGE

RANKING	OUVIDORIAS	TOTAL DE ACESSOS	DEMANDAS		SOLICITAÇÕES	TOTAL DE FINALIZADAS	RESOLUTIVIDADE
			SOGE	OUTROS ACESSOS			
1º	SES	5.077	-	4.723	354	4.222	83,15%
2º	DETRAN	2.587	435	61	2.091	2.184	86,46%
* Categoria Especial	ARPB	1.679	20	1.659	-	~ 1.577	67,70
3º	SESDS	865	274	571	20	225	26,00%
4º	Polícia Militar	390	182	-	208	119	65,38%
5º	Educação	361	361	-	-	147	40,72%
6º	CAGEPA	360	360	-	-	307	85,28%
7º	SEAP	305	153	-	152	188	61,64%
8º	Bombeiro	243	107	-	136	229	94,23%
9º	SEAD	152	152	-	-	147	96,71%
10º	DER	111	111	-	-	34	30,63%
11º	SUDEMA	97	97	-	-	85	87,63%
12º	OGE	90	90	-	-	22	24,44%
13º	SEFAZ	76	76	-	-	76	100%
14º	SEDH	76	76	-	-	55	72,37%

15°	AGEVISA	59	59	-	-	40	67,80%
16°	PBPREV	49	49	-	-	49	100%
17°	IPC	40	2	-	38	33	82,50%
18°	FUNDAC	29	29	-	-	11	37,93%
19°	FUNAD	24	24	-	-	24	100%
20°	PROCON	21	21	-	-	14	66,67%
21°	EMPREENDER	19	19	-	-	19	100%
22°	CINEP	14	04	10	-	14	100%
23°	PGE	13	13	-	-	13	100%
24°	EPC	13	13	-	-	13	100%
25°	COOPERAR	13	03	10	-	13	100%
26°	SEIRHMA	13	13	-	-	12	92,31%
27°	CEHAP	11	11	-	-	11	100%
28°	FAPESQ	09	09	-	-	09	100%
29°	IASS	08	08	-	-	08	100%
30°	ESPEP	07	07	-	-	07	100%
31°	FUNESC	06	06	-	-	06	100%
32°	Esporte e Lazer	06	06	-	-	06	100%
33°	EMPAER	04	04	-	-	00	00,00%
34°	CODATA	03	03	-	-	03	100%

35°	LOTEP	03	03	-	-	02	66,67%
36°	PBGÁS	02	02	-	-	02	100%
37°	CGE	02	02	-	-	02	100%
38°	SMDH	01	01	-	-	01	100%
39°	Cultura	01	00	01	-	01	100%
40°	JUCEP	01	01	-	-	00	00,00%
41°	IPHAEP	01	01	-	-	00	00,00%
42°	Turismo	00	00	-	-	00	00,00%
43°	SUPLAN	00	00	-	-	00	00,00%
44°	SEPLAG	00	00	-	-	00	00,00%
45°	SEDAP	00	00	-	-	00	00,00%
46°	SEDAM	00	00	-	-	00	00,00%
47°	SECOM	00	00	-	-	00	00,00%
48°	SEAFDS	00	00	-	-	00	00,00%
49°	PBTUR	00	00	-	-	00	00,00%
50°	O.D	00	00	-	-	00	00,00%
51°	LIFESA	00	00	-	-	00	00,00%
52°	IMEQ	00	00	-	-	00	00,00%
53°	FCJA	00	00	-	-	00	00,00%
54°	EMPASA	00	00	-	-	00	00,00%

55°	DOCAS	00	00	-	-	00	00,00%
56°	CENDAC	00	00	-	-	00	00,00%
57°	Casa Militar do Governador	00	00	-	-	00	00,00%
58°	AESA	00	00	-	-	00	00,00%

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2021

Mediante os resultados obtidos na tabela acima, observa-se que o número total de demandas/solicitações acessadas no ano de 2021 através do Sistema de Ouvidorias – SOGE foi de 5.806 (cinco mil oitocentas e seis). Nesse sentido, observa-se que houve um crescimento importante no número de acessos pelo SOGE em 2021, chegando ao percentual de 292,49%, em comparação ao ano de 2020 que foi de 1.985 (mil novecentas e oitenta e cinco) demandas/solicitações acessadas pelo SOGE. Já às demandas acessadas fora do Sistema, ou seja, demandas acessadas por e-mail, telefone, presencial e/ou carta no ano de 2021, totalizaram um montante de 7.035 (setemil e trinta e cinco).

Nesse sentido é notório observar que, mediante dados trazidos pelas tabelas acima, as demandas/solicitações que estão sendo constituídas através de outros acessos estão diminuindo, porém, é importante salientar que ainda há muitas demandas/solicitações sendo deixadas de serem inseridas no Sistema de Ouvidorias – SOGE.

É importante ressaltar que, o Sistema de Ouvidorias – SOGE foi criado para dar maior agilidade e dinamismo no processo de registro e gerenciamento dos atendimentos, sendo estes feitos através de forma eletrônica, portais das ouvidorias.

Por esta razão, observa-se o baixo uso ou utilização do SOGE no gerenciamento dos atendimentos. Não obstante, aponta-se como principal razão para ainda não estar sendo utilizado em sua totalidade o Sistema de Ouvidorias, a não inserção das demandas oriundas de outros acessos ao Sistema, acarretando grandes dificuldades em trazer dados fidedignos, assim como, agilidade na produção e geração de dados para consultas.

Outro ponto importante a ser apresentado refere-se ao número de demandas acessadas no ano de 2021, assim como seu grau de resolutividade pela Rede de Ouvidorias do Estado. Em um ano atípico, mediante as dificuldades causadas pela pandemia do COVID-19 no mundo, que levou ao trabalho remoto toda a Rede de Ouvidorias-PB, apontou para uma diminuição nos acessos, mantendo-se a mesma média de resolutividade resolutividade do ano de 2020 (ver figuras 01 e 02). Mesmo com todas as dificuldades apresentadas nesses anos de pandemia, os serviços prestados pela Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias sempre mantiveram-se inalterados com uma excelente prestação de serviço ao público externo e interno da esfera Estadual, tendo seu reflexo em uma resolutividade de 78,06% de um total de acessos de 12.841 demandas/solicitações.

1.3 AS 10 OUVIDORIAS MAIS DEMANDADAS NO TRIÊNIO 2019/2020/2021

Quadro 04 – Acesso das Ouvidorias do Governo do Estado mais demandadas no triênio 2019-2021

Ranking	2019		2020		2021	
	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demanda	Unidade	Quantidade Demanda
1º	Secretaria de Estado da Saúde	6.536	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ	8854	Secretaria de Estado da Saúde	5.077
2º	Companhia de Água e esgotos da Paraíba - CAGEPA	1.457	Secretaria de Estado da Saúde	4168	Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN - PB	2.587
3º	Paraíba Previdência - PB PREV	672	Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB	2261	Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB	1.679
4º	Secretaria de Estado da Educação - SEE	583	Secretaria de Estado da Educação - SEE	942	Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SESDS	865
5º	Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN - PB	538	Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB	323	Polícia Militar	390

6º	Universidade Estadual da Paraíba - UEPB	492	Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN - PB	237	Secretaria de Estado da Educação - SEE	361
7º	Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB	297	Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SESDS	211	CAGEPA	360
8º	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ	287	Corpo de Bombeiros da PMPB	191	Ouvidoria da Secretaria Estadual da Administração Penitenciária - SEAP	305
9º	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	197	Paraíba Previdência - PB PREV	181	Bombeiro	243
10º	Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SEDS	185	Companhia de Água e esgotos da Paraíba - CAGEPA	170	Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração - SEAD	152

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2021

2 OUVIDORIAS MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2021

Os quadros abaixo relatam as Ouvidorias que fazem parte da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba que obtiveram acessos de demandas no ano de 2021, sua resolutividade e, os assuntos que foram mais demandados no período de janeiro a dezembro do corrente ano, assim como, suas ações e encontros. Ressalta-se que todos os dados relacionados neste relatório foram enviados pelas Ouvidorias/Correspondentes para serem sistematizados pela OGE.

a) Assuntos Mais Demandados na Rede de Ouvidorias do Estado em 2021

Ranking	Assuntos
1º	Mau atendimento.
2º	Marcação de exames / cirurgias.
3º	Falta de medicamentos.
4º	Agendamento de RG
5º	Má conduta profissional.
6º	Isenção do IPVA.
7º	Dificuldade em acessar o Portal de Serviços.
8º	Falta de profissionais (Recursos Humanos).
9º	Falta d'água.
10º	Acúmulo de cargos.

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2021

2.1 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
1ª	Secretaria de Estado da Saúde	5.077	83,15%
Assuntos mais acessados			
1º	GESTÃO: Recursos humanos, falta de profissionais, problemas com a regulação de pacientes na rede, desvio de funções, nepotismo, mal atendimento ao usuário.		
2º	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA: Falta de medicamentos, atendimento presencial frágil, demora por parte do serviço a atender as ligações dos usuários, falta de informação precisa com relação a o restabelecimento das medicações em falta.		
3º	VIGILÂNCIA EM SAÚDE: Poucos funcionários para as campanhas de		

	multivacinação, solicitação de carro fumacê, falta de visitas dos agentes de endemias.
4º	ASSISTÊNCIA A SAÚDE: Demora na realização de procedimentos cirúrgicos, demora na realização de exames, problemas com a regulação.
5º	ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: Falta de médicos na unidade, fragilidade nas visitas dos agentes comunitários de saúde, horário de trabalho da equipe de saúde.
6º	VIGILÂNCIA SANITÁRIA: Animais doentes em via pública, conduta inadequada de profissional da vigilância, mau atendimento, serviços de vigilância sanitária inacessível, falta de fiscalização por parte da vigilância.
7º	FINANCEIRO: Reclamações sobre falta de implantações de gratificações a servidores.
8º	ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA: Demora na marcação de procedimentos, falta de insumos, atendimento ao usuário por pessoas sem perfil, espaço físico inadequado.
9º	SAMU: Demora em atender as chamadas, denúncias de ambulâncias quebradas.
10º	CARTÃO SUS: Dificuldade de viabilização para a aquisição do cartão SUS.-

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde, 2021

2.1.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	11
Reclamação	39
Sugestão	11
Elogio	32
Informação	7
TOTAL	100%

Tabela 01 – Hospitais mais demandados no triênio, 2019-2021

	2019			2020			2021		
	Unidade	Nº Acesso	Resolução	Unidade	Nº Acesso	Resolução	Unidade	Nº Acesso	Resolução
1º	Hospital Infantil Noaldo Leite	1.878	85%	Hospital Infantil Noaldo Leite – Patos PB	1083	80,5%	Hosp. Em. Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes	593	88%
2º	Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes – Campina Grande - PB	1.324	90%	Hospital Regional Dep. Manoel Gonçalves Abrantes – Sousa - PB	651	87,25%	Hospital Infantil Noaldo Leite	581	80%
3º	Ouvidoria da Saúde - SES	721	83%	Hospital De Emergencia E Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes – Campina Grande PB	593	0,51%	Hospital Metrop. Dom José Maria Pires	518	99%
4º	Hospital Regional de Sousa	635	80%	Hospital Metropolitano Dom José Maria Pires	452	97,6%	Hospital Reg Dep Manoel Gonçalves Abrantes	378	82%
5º	Hospital de Emergência e Trauma de João Pessoa	449	86%	Hospital Regional Sen. Ruy Carneiro – Pombal PB	359	100%	Maternidade Peregrino Filho	364	63%
6º	Hospital de Mamanguape	347	86%	Hospital de Emergência e Trauma Sem. Humberto Lucena – João Pessoa PB	278	100%	Hosp. Emerg. Trauma Sen. Humberto Lucena	306	90%
7º	Hospital Metropolitano	212	98%	Maternidade Dr. Peregrino Filho – Patos PB	255	92%	Hospital Regional Sen Ruy Carneiro	261	100%
8º	Hospital Clementino Fraga	178	79%	Complexo Hospitalar de Doenças Infecto Contagiosas, Clementino Fraga – João Pessoa PB –	138	68%	Hospital Clementino Fraga	193	68%
9º	Hospital Wenceslau Lopes - Piancó	144	100%	Hospital Geral de Mamanguape	104	100%	Hospital Geral de Mamanguape	133	99%
10º	Maternidade Peregrino Filho	123	66%	Hospital Regional Wenceslau Lopes –	84	100%	Hospital de Belém	119	79%

				Piancó PB					
11°	Hospital Regional de Pombal	115	100%	Hospital Edson Ramalho	79	70%	Hospital Regional Janduhy Carneiro	97	72%
12°	Hospital Regional de Cajazeiras	84	25%	-	-	-	Maternidade Frei Damão	95	100%
13°	Arlinda Marques	76	46%	-	-	-	Hospital General Edson Ramalho	93	85%
14°	Maternidade Frei Damião Hospital regional de Guarabira	49	95% 100%	-	-	-	Hospital Regional Américo Maia Vasconcelos	87	80%
							Hosp. Geral de Taperoá	72	100%
15°	Hospital Regional Catolé do Rocha	39	16%	-	-	-	Hospital Regional Wenceslau Lopes	53	100%
16°	Hospital Regional Janduhy Carneiro	32	72%	-	-	-	Hospital Dr. José Gomes da Silva	52	96%
17°	Hemocentro da Paraíba	29	97%	-	-	-	Hospital Regional Itabaiana	45	100%
18°	Hospital Edson Ramalho	27	86%	-	-	-	Hospital Regional de Guarabira	37	95%
19°	Juliano Moreira	16	6%	-	-	-	Hemocentro	33	100%
20°	Hospital/Maternidade Sinhá Carneiro	9	60%	-	-	-	Hospital Infantil Arlinda Marques	31	84%
21°	-	-	-	-	-	-	Hosp das Clinicas de Campina Grande	29	100%
22°	-	-	-	-	-	-	Complexo Psiquiátrico Juliano Moreira	23	91%
23°	-	-	-	-	-	-	Hospital Regional de Cajazeiras	22	73%
24°	-	-	-	-	-	-	Hospital Regional Estevam Marinho	17	100%
25°	-	-	-	-	-	-	Hosp. e Matern. Santa Filomena	16	100%
26°	-	-	-	-	-	-	Hosp. Geral de Queimadas	15	40%
27°	-	-	-	-	-	-	Escola de Saúde Pública Esp	7	100%
28°	-	-	-	-	-	-	Hospital Maternidade		85%

							Sinhá Carneiro		
29º	-	-	-	-	-	-	Hosp. Geral de Picuí	0	0%

Fonte: Secretaria de Estado da Saúde, 2019-2021

2.1.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

Não houve realização de eventos e de formações por consequências da pandemia!

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
2ª	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB	2587	86,46%

Assuntos mais acessados	
1º	Erro na emissão do CRV e CRLV
2º	Falta de atualização do CRLV-e
3º	Erro na realização do serviço
4º	Mau atendimento
5º	Demora na conclusão da transferência do veículo
6º	Dificuldade em acessar o Portal de Serviços
7º	Erro no sistema de agendamento
8º	Falta de vagas para os serviços
9º	Erro na emissão do ATPV
10º	Demora na análise do pedido de ressarcimento

Fonte: DETRAN – PB / SOGE, 2021

2.2.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	2,31
Reclamação	92,42
Sugestão	0,46
Elogio	4,14
Informação	0,66
TOTAL	100%

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

2.2.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Live sobre LGPD

- Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
- Gestão em Ouvidorias – EVG - CGU

2.3 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social - SESDS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
3ª	Ouvidoria da Secretaria da Segurança e da Defesa Social - SESDS	865	26 %

Assuntos mais acessados	
1º	Deficiência do serviço policial
2º	Abuso de autoridade
3º	Informações
4º	Solicitações
5º	Outras denúncias
6º	Conduta inadequada
7º	Ameaça
8º	Sugestões
9º	Casos não pertinentes à ouvidoria de polícia
10º	Agressão

Fonte: Ouvidoria da Secretaria da Segurança e da Defesa Social – SEDS, 2021

2.3.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	Quantidade
Denúncia	38,40%
Reclamação	27,20%
Sugestão	7,20%
Elogio	1,60%
Informação	25,60%
TOTAL	100%

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

2.3.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Participação como palestrante do Simpósio de Operações Especiais e a Atividade de Inteligência no Combate ao Crime Organizado, no Estado de Alagoas.
- 14º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias (Ins Brasileiro Pró-Cidadania)
- Visita à Ouvidoria do Estado de Pernambuco – \Estado
- Visita à Ouvidoria do Estado do Rio Grande do Norte – sem ônus para o Estado

- Visita À Ouvidoria e à Secretaria De Segurança do Estado de Alagoas
- Visita ao Ministério Público Eleitoral
- Reuniões Mensais do FNOSP NORDESTE
- Reuniões com o FNOSP NACIONAL
- Reuniões Virtuais com a SESDS

2.4 Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
4ª	Ouvidoria da Polícia Militar	390	65,38%
Assuntos mais acessados			
1º	Conduta inadequada de policial militar		
2º	Perturbação do sossego		
3º	Conduta inadequada de policiais militares		
4º	Solicitação de policiamento		
5º	Falta de policiamento		
6º	Ameaça		
7º	Abuso de autoridade		
8º	Má prestação de serviços		
9º	Falta de atendimento policial à solicitação.		
10º	Outros		

Fonte: Ouvidoria da PMPB, 2021

2.4.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	56,59
Reclamação	21,98
Sugestão	9,89
Elogio	2,75
Informação	8,79
TOTAL	100%

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

2.4.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.5 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia - SEE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
5ª	Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia - SEE	361	40,72%

Assuntos mais acessados	
1º	Sistema saber
2º	Irregularidades na gestão
3º	Solicitação de informações
4º	Solicitação de certificado
5º	Falta de professor
6º	Morosidade resposta de processo
7º	Falta de gestor
8º	Má conduta de diretor
9º	Aulas presenciais na pandemia
10º	Outros

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2021

2.5.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	58,77
Reclamação	34,11
Sugestão	7,11
Elogio	0
TOTAL	100%

Tabela 02 – Escolas e Regionais de Ensino mais demandadas em 2021

Ranking	Escolas / Regionais de Ensino
1º	SEECT
2º	Secretaria de Estado da Educação Da Paraíba
3º	1ª Gerência Regional de Educação
4º	14ª GRE
5º	Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia
6º	EEEFM Ademar Veloso Silveira
7º	ECIT Prefeito Joaquim Lacerda Leite
8º	3ª Regional de Educação
9º	07ª GRE
10º	Outros

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2021

2.5.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- “Lei Geral de Proteção de Dados e a Administração Pública” – Procuradoria Geral do Estado e Controladoria Geral do Estado.
- “Proteção ao Denunciante”, promovido pela Ouvidoria Geral da União.

2.6 Ouvidoria da Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
6ª	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA	360	85,28%

Assuntos mais acessados	
1º	Análise de fatura(s)
2º	Falta de água local
3º	Reclamação
4º	Cobrança de execução de serviço c/ RA
5º	Denúncia
6º	Alteração cadastral
7º	Ligação de água
8º	Outros serviços comerciais
9º	Reclamação de atuação de funcionário - CAGEPA
10º	Outros

Fonte: CAGEPA, 2021

2.6.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	9,82
Reclamação	87,87
Sugestão	2,31
Elogio	0
TOTAL	100%

2.6.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Capacitação para rede de ouvidorias
- Curso proteção de dados pessoais no setor público
- IX Encontro Anual de Avaliação E Planejamento 2021 Ouvidoria Geral do Estado e Rede De Ouvidorias

2.7 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração Penitenciária - SEAP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
7 ^a	Ouvidoria SEAP	305	61,64%
Assuntos mais acessados			
1º	SEAP		
2º	Ameaça		
3º	Maus tratos.		
4º	Agressão		
5º	Negligencia		
6º	Informação		
7º	Convocação em concurso		
8º	Elogio		
9º	Tráfico de drogas		
10º	Outros		

Fonte: Secretaria de Estado da Administração Penitenciária - SEAP, 2021

2.7.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	75,82
Reclamação	14,38
Sugestão	0
Elogio	0,65
Informação	14,38
TOTAL	100%

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

2.7.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- REUNIÃO FOPO – Proteção Dados Pessoais
- REUNIÃO FOPO – Comemoração 10 Anos
- REUNIÃO FOPO
- REUNIÃO com a Ouvidora Geral do Depen e Todas As Ouvidorias do Sistema Penitenciário Nacional.
- CAPACITAÇÃO para a Rede de Ouvidorias LGPD e a Responsabilidade dos Ouvidores.
- LGPD e a Responsabilidade Dos Ouvidores Frente à Lei.

- TREINAMENTO – Proteção ao Denunciante
- Encontro Anual dos Ouvidores da Rede De Ouvidoria do Estado – Ano 2021
- Reunião com a Ouvidora Geral Do Depen e Todas As Ouvidorias do Sistema Penitenciário Nacional
- VISITA TÉCNICA - Penitenciária de Segurança Média Dr. Juiz Hitler Cantalice.
- VISITA TÉCNICA - Cadeia Pública de Santa Rita
- VISITA TÉCNICA - Penitenciária Maria Júlia Maranhão
- TREINAMENTO – Proteção ao Denunciante

2.8 Ouvidoria do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
8ª	Ouvidoria do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar	243	94,23%
Assuntos mais acessados			
1º	Denúncia		
2º	Reclamação		
3º	Sugestão		
4º	Elogio		
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar / SOGE, 2021

2.8.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	58,88
Reclamação	21,50
Sugestão	16,82
Elogio	2,80
Informação	0
TOTAL	100%

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

2.8.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- No dia 11/01 foi expedido o Relatório QUANTI-QUALI - CBMPB - REDE DE OUVIDORIAS - ano base 2020 o qual foi remetido para o e-mail da Ouvidoria Geral do Estado em resposta ao Ofício nº 72/2020 – SEG/OGE. No referido Relatório não estavam contidos os números de processos eletrônicos gerados pelo Sistema Integrado de Informações ONLINE utilizado exclusivamente no âmbito do CBMPB, pois a OGE unicamente requereu uma versão simplificada na qual não constam as alterações específicas que citam condições de finalização e de arquivamento em cada uma das demandas, enquanto que, na versão completa remetida pelo Ofício nº 47/2021 – Ouvidoria contido no P.E. 2138/2021 condições foram devidamente concluídas.
- No dia 26/05 o Ouvidor do CBMPB recebeu uma comunicação eletrônica da parte do Major Gregory na qual comunicava-lhe a sua designação para representar o CBMPB na composição da Rede Estadual de Atenção, de Enfrentamento e Atendimento à população de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transsexuais, Queers, Intersexuais e Assexuais (LGBTQIA+) no Estado da Paraíba em resposta ao Ofício nº 315/2021 – GS/SEMDH assinado pela Sra. Lídia de Moura Silva Cronemberger.
- Em 06/07 foi enviado para a Sra. Isabella Braun Sander, do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção pertencente a Controladoria-Regional da União em Minas Gerais, a publicação de designação do Ouvidor do CBMPB em Boletim do QCG/CBMPB a fim de concluir o processo de preenchimento do formulário de adesão do CBMPB à Rede Nacional de Ouvidorias.
- No mês de agosto ocorreu a efetivação do processo de adesão CBMPB à Rede Nacional de Ouvidorias.
- Em 08/10 o TC MACENA assumiu a Chefia da 6ª Seção do EMG de forma cumulativa com as funções que já exerce, a saber, a função de Ouvidor do CBMPB. A publicação deu-se pelo Bol do QCG nº 193/2021 e as alterações encontradas na nova função foram feitas constar nos Processos Eletrônicos 6420/2021 e 6549/2021.
- No dia 16/12 ocorreu virtualmente o X Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2021 OGE e Rede de Ouvidorias.
- Na Ouvidoria do CBMPB não houve nenhuma ação desenvolvida quanto a Ouvidoria Itinerante, pois por todo o ano permaneceram as seguintes deficiências: escassez de efetivo; inexistência de veículo exclusivo; falta de material para compor peça publicitária; deficiências de recursos computacionais (notebook e impressora); e,

incompreensão do gestor máximo do CBMPB quanto a importância de ser implantado o quanto antes o serviço de Ouvidoria Itinerante.

- Na Ouvidoria do CBMPB não houve nenhuma ação desenvolvida quanto a Visitas Técnicas, pois por todo o ano perduraram as seguintes deficiências: escassez de efetivo; inexistência de veículo exclusivo; não publicação de Portaria específica a qual chegasse a ativar as subdivisões de Ouvidorias nas diversas unidades de Bombeiros espalhadas por todo o Estado; deficiências de recursos computacionais (notebook e impressora); e, incompreensão do gestor máximo do CBMPB quanto a importância de ser implantado o quanto antes a realização periódica ou esporádica de Visitas Técnicas nas diversas Unidades do CBMPB em cada Microrregião do Estado.
- Treinamento “Implantação e Gestão de Ouvidorias” ofertado pela CGU.
- Pós-graduação em Direito Militar ofertado pelo Instituto Venturo.

2.9 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração - SEAD

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
9ª	Ouvidoria da SEAD	152	96,71%
Assuntos mais acessados			
1º	Morosidade processual		
2º	Acúmulo de cargos públicos		
3º	Empréstimo		
4º	Acúmulo de cargos		
5º	Vínculo empregatício		
6º	Encerrar vínculo		
7º	Concurso		
8º	Atendimento		
9º	Vaga de concurso		
10º	Outros		

Fonte: Ouvidoria SEAD / SOGE, 2021

2.9.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	24,34
Reclamação	74,34
Sugestão	1,32
Elogio	0
TOTAL	100%

2.9.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
10^a	Ouvidoria do DER-PB	111	30,63%
Assuntos mais acessados			
1º	Invasão de faixa de domínio		
2º	Solicitação de tapa buracos		
3º	Sol. pavimentação		
4º	Operação tapa buracos		
5º	Sol. operação tapa buracos		
6º	Reclamação e solicitação		
7º	Remendo PB 138		
8º	Travessia - Cabedelo x Forte velho		
9º	Sol. acesso a ata da tomada de preço		
10º	Outros		

Fonte: Ouvidoria DER / SOGE, 2021

2.10.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	Quantidade
Denúncia	14,71
Reclamação	74,17
Sugestão	11,11
Elogio	0
TOTAL	100%

2.10.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.11 Ouvidoria da Superintendência de Administração do Meio Ambiente - SUDEMA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
11^a	Ouvidoria da SUDEMA	97	87,63 %
Assuntos mais acessados			
1º	Morosidade no atendimento de processo		
2º	Funcionário sem licença		
3º	Morosidade no atendimento		
4º	Poluição sonora		
5º	Poluição atmosférica		
6º	Desmatamento ilegal		
7º	Solicitação de fiscalização		
8º	Ausência de licença ambiental		
9º	Degradação ambiental		
10º	Outros		

Fonte: Ouvidoria da SUDEMA / SOGE, 2021

2.11.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	53,61
Reclamação	45,36
Sugestão	0
Elogio	1,03
TOTAL	100%

2.11.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- IX Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2021 Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias "DESAFIOS E PERSPECTIVAS DO TRABALHO NA PANDEMIA".

2.12 Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada
12 ^a	Ouvidoria Geral do Estado da Paraíba – OGE	90
Assuntos mais acessados		
1º	Supostas irregularidades	
2º	Covid 19	
3º	Vacinação	
4º	Atendimento	
5º	Má conduta profissional.	
6º	Vacinação covid-19	
7º	Falta de informações	
8º	Acesso à informação	
9º	Acesso de aglomeração	
10º	Outros	

Fonte: Ouvidoria Geral do Estado – OGE / SOGE, 2021

2.12.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	38,56
Reclamação	56,33
Sugestão	5,20
Elogio	0
TOTAL	100%

2.12.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Atendimento/telefone.
- Reunião Online da Ouvidoria Geral do Estado para avaliação e conclusão do Relatório de Atividades da Rede de Ouvidorias -2020, 27/01/2021.
- Reunião de Conclusão do Relatório da Rede de Ouvidorias 2020, 04/02/2021.
- Visita da Ouvidoria de Bayeux à Ouvidoria Geral do Estado, 18/02/2021.
- Reunião do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas, 18/02/2021.
- Treinamento PBDOC - ASSEJUR GOV, 24/02/2021.
- Homenagem da Espem às Mulheres Gestoras, 08/03/2021.
- Dia Nacional do Ouvidor, 16/03/2021.
- Treinamento do Ouvidor da Secretaria de Desenvolvimento Humano, 24/03/2021.

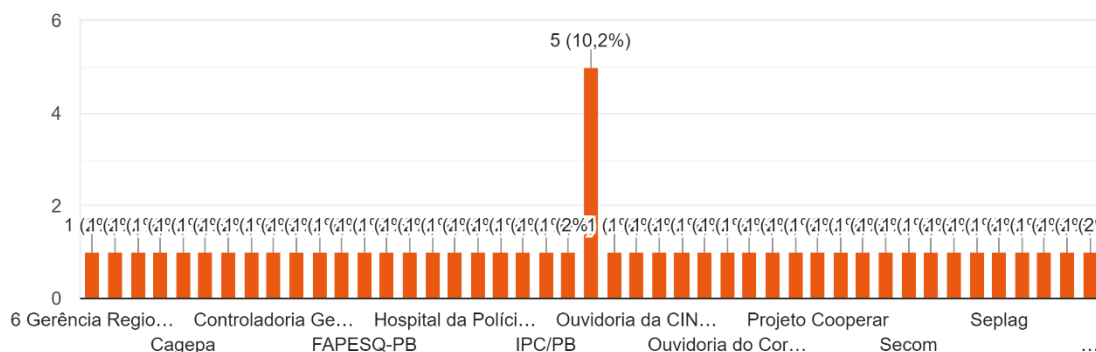
- Treinamento da Ouvidora da Secretaria da Mulher e da Diversidade Humana, 13/04/2021.
- Treinamento Online sobre Ouvidoria Pública, 28/04/2021.
- Treinamento Online - Sistema de Ouvidorias, 29/04/2021.
- Capacitações online - Ouvidoria Pública e Sistema de Ouvidorias, 27/05/2021.
- Capacitações online - Ouvidoria Pública e Sistema de Ouvidorias, 22/07/2021.
- Palestra sobre Atendimento Humanizado e Ouvidoria Pública - Hospital Edson Ramalho, 26/07/2021.
- Palestra sobre Ouvidoria Pública, 20/08/2021.
- Reunião presencial da Ouvidoria Geral, 27/08/2021
- OGE capacita Rede de Ouvidorias do Estado para adequação à LGPD, 16/09/2021.
- LGPD e a responsabilidade dos Ouvidores frente à Lei, 18/10/2021.
- Capacitações - Ouvidoria Pública e Sistema de Ouvidorias, 11/11/2021.
- IX Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 - Desafio e Perspectivas do Trabalho na Pandemia, 17/12/2021.



Avaliação 2021 - REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA

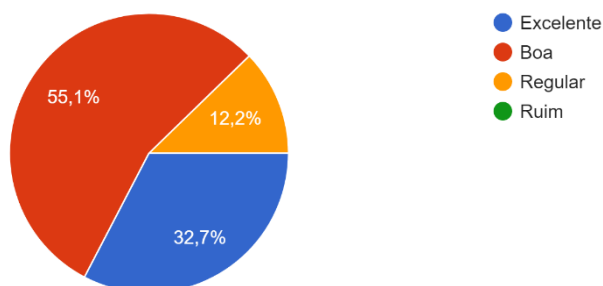
Por qual Ouvidoria você está respondendo:

49 respostas



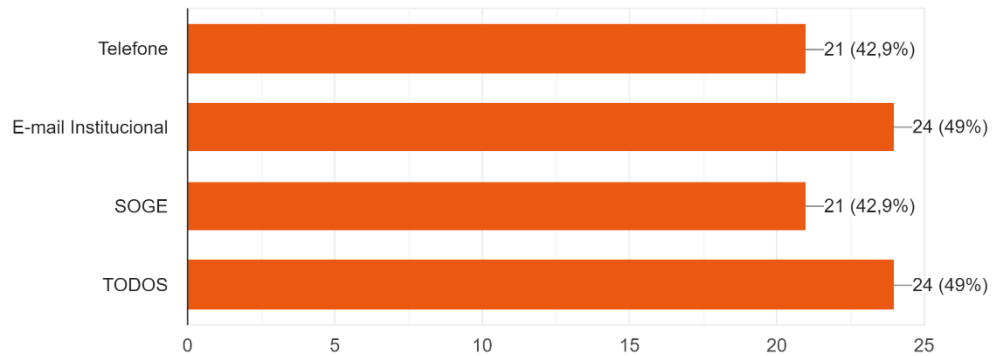
1. Enquanto Ouvidor (a), como você avalia a qualidade das respostas da sua gestão?

49 respostas



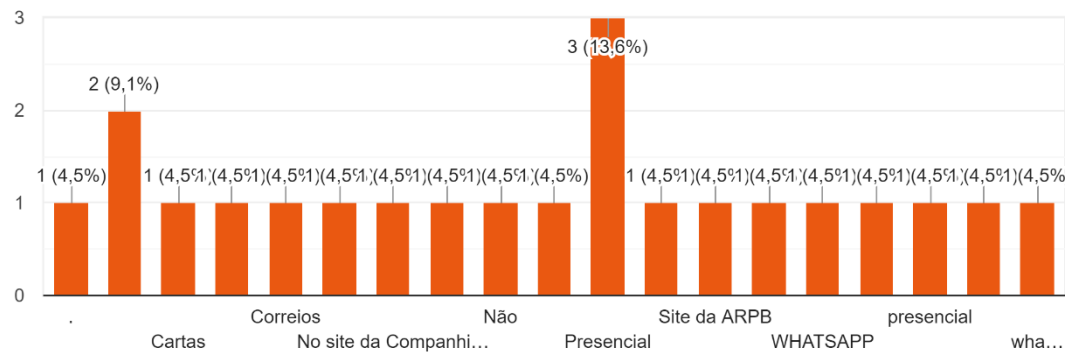
2. Quais os canais de comunicação a sua Ouvidoria dispõe?

49 respostas



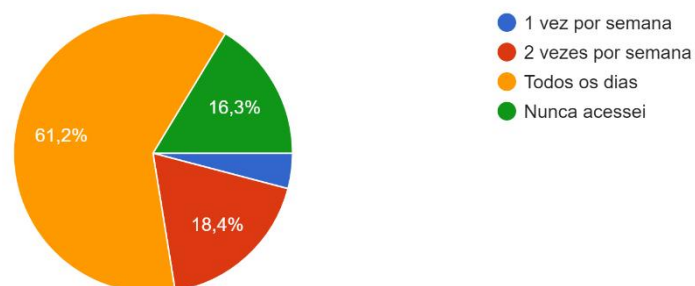
Se houver outro canal de comunicação inserir aqui.

22 respostas



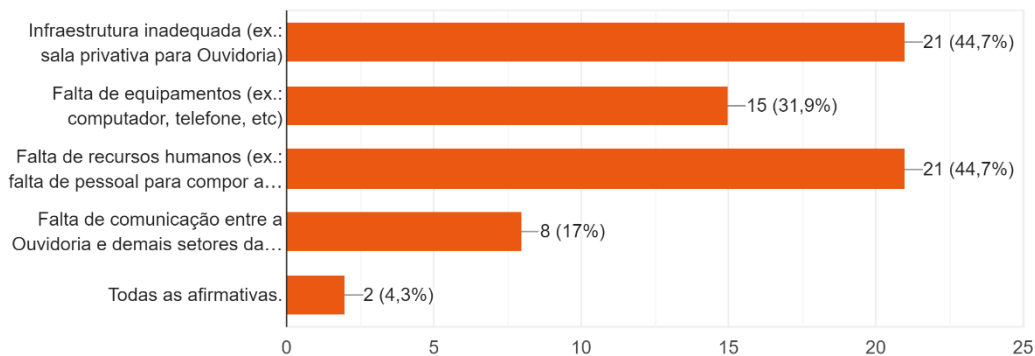
3. Com que frequência você utiliza o Sistema da Rede de Ouvidorias (SOGE)?

49 respostas



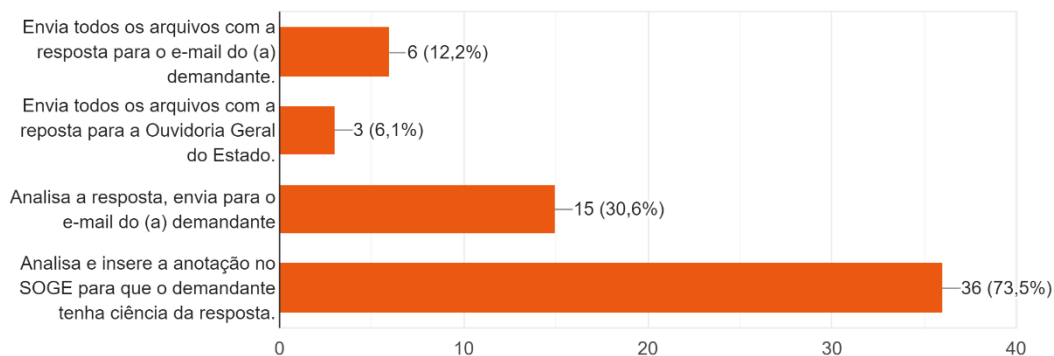
4. Quais as maiores dificuldades que a sua Ouvidoria enfrenta atualmente?

47 respostas



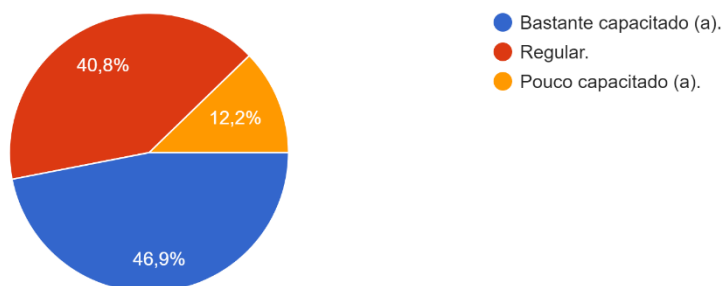
5. Em relação ao tratamento das respostas, suponhamos que você receba uma resposta do “Setor X”, como você procede?

49 respostas



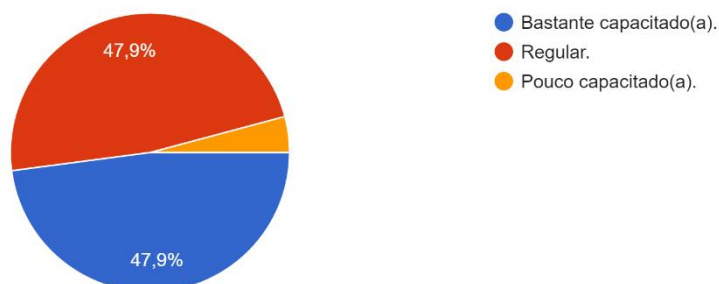
6. Você se sente capacitado (a) em relação ao manuseio do Sistema da Rede de Ouvidorias (SOGE) e em relação à rotina em Ouvidoria?

49 respostas



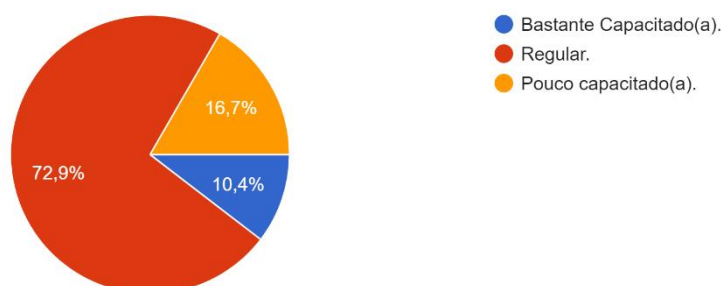
7. Você se sente capacitado (a) em relação ao tema Ouvidoria Pública?

48 respostas



8. Você se sente capacitado (a) em relação ao assunto LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados?

48 respostas



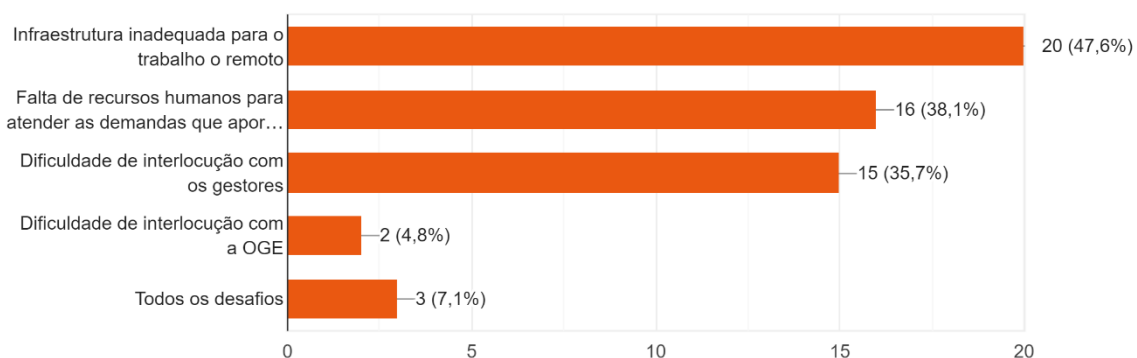
9. Escreva aqui sugestão para novas Capacitações e Encontros da Rede de Ouvidorias do Estado. 30 respostas

- Capacitações em políticas de Transparência Pública e Controle Social
- Leis Federais 13.460 e 13.709
- Capacitações em Políticas Públicas e Transferência e Controle Social.
- Capacitação em Transparência Pública e Controle Social
- Continuar os treinamentos em relação a LGPD
- LGPD
- Treinamentos e maior assistência em relação as sistemas
- Sugiro uma capacitação sobre pesquisa de satisfação.
- Mais cursos sobre a LGPD e sobre mediação extrajudicial
- Mediação de conflitos em ouvidoria
- Acredito que o encontro online não tem a mesma praticidade do encontro presencial!
- Mais debates sobre a Lei Geral de Proteção de Dados
- Encontros com menor duração e conteúdos mais objetivos geralmente dão um melhor resultado. Entretanto deve cumprir o seu objetivo que é o de capacitar o colaborador, portanto só será possível ter uma menor duração enquanto todas as dúvidas forem dirimidas.

- Sugiro que nos encontros se discutam estudos de casos. Dessas formas podemos socializar nossas demandas com as demais Ouvidorias do Estado, apontar decisões, dúvidas, etc.
- A administração tem que valorizar os membros das ouvidorias inclusive atribuindo a estes valores em forma de gratificação
- Capacitação trimestral
- Mais capacitação em relação à LGPD e outras leis relacionadas a ouvidoria
- LGPD
- estratégias para gerenciar melhor o tempo de respostas das demandas
- Capacitações mensais on-line e com ênfase aos relatórios finais
- Encontros, seminários e outros
- Como utilizar o PBDoc no SOGE
- Tema Ouvidoria Pública, Lei Geral de Proteção de Dados.
- Atendimento a denúncias anônimas e de caráter sigiloso ante a LGPD; interface entre o SOGE e o PBDoc; e, como tramitar documentos da Ouvidoria de forma a comunicar-se mais eficazmente com os gestores do CBMPB usando o PBDoc.
- Gostaria de uma nova sobre o SOGE - as vezes acho que a resposta inserida não chega ao demandante. Gostaria de saber mais do funcionamento do sistema, se estou o utilizando de maneira correta.
- Capacitação no SOGE
- LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
- Sugiro uma capacitação para nos novatos para realmente saber o manuseio do sistema e para atender de uma forma mais objetiva o usuário. Em busca sempre de uma equidade.
- participação dos gestores para um melhor conhecimento de como funciona uma ouvidoria
- Certificação dos Ouvidores pela ABO

10. Quais os desafios que a sua ouvidoria enfrentou diante da pandemia em 2020-2021?

42 respostas



2.13 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
13ª	Ouvidoria da SEFAZ	76	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Reclamação: demora atender solicitação.		
2º	Informação institucional		
3º	Informação administrativa		
4º	Reclamação: cálculo ITCD		
5º	Denúncia contra contribuinte		
6º	Reclama da qualidade do atendimento		
7º	Isenção do IPVA		
8º	Atendimento telefônico		
9º	Denúncia contra servidor		
10º	Outros		

Fonte: Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ / SOGE, 2021

2.13.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	15,35
Reclamação	74,56
Sugestão	0
Elogio	10,09
TOTAL	100%

2.13.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.14 Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano - SEDH

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
14ª	Ouvidoria da SEDH	76	72,37%
Assuntos mais acessados			
1º	Habilitação Social		
2º	Casa da Cidadania		
3º	CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social		
4º	Acúmulo de cargos		
5º	Processo seletivo		
6º	Abono natalino		
7º	Cartão alimentação		
8º	Assistência alimentar		
9º	Pagamento		
10º	Outros		

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano – SEDH / SOGE, 2021

2.14.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	30,65
Reclamação	63,54
Sugestão	5,65
Elogio	0
TOTAL	100%

2.14.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Treinamento do Ouvidor da Secretaria de Desenvolvimento Humano, ministrado por Fabyana Albuquerque. Realizado por meio de vídeo chamada. No dia 24 de março de 2021.
- Treinamento online sobre Ouvidoria Pública, ministrado pelo Ouvidor Assistente Marcos Aurélio, com apoio da Gestora do Sistema de Ouvidorias Fabyana Albuquerque. Realizado por meio de vídeo chamada. No dia 28 de abril de 2021.
- Treinamento Sistema de Ouvidorias – SOGE, ministrado por Fabyana Albuquerque. Realizado por meio de vídeo chamada. No dia 29 de abril de 2021.
- Capacitação sobre LGPD e a responsabilidade dos Ouvidores. Ministrado por Tânia Brito, Fabyana Albuquerque e Ana Galdino. Realizado por meio de vídeo chamada. No dia 16 de setembro de 2021.

- IX Encontro Anual de Avaliação de Planejamento 2021, ministrado por Tânia Brito, Fabyana Albuquerque, Nilton Santos e Marcos Aurélio. Realizado por meio de vídeo chamada. No dia 16 de dezembro de 2021.

2.15 Ouvidoria da Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA-PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
15 ^a	Ouvidoria da AGEVISA-PB	59	67,80%
Assuntos mais acessados			
1º	Pedido de fiscalização		
2º	Empresa		
3º	Acompanhamento de processo.		
4º	Farmácia		
5º	Análise de processo		
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Agência Estadual de Vigilância Sanitária – AGEVISA-PB / SOGE, 2021

2.15.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	94,07
Reclamação	5,93
Sugestão	0
Elogio	0
TOTAL	100%

2.15.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Os Desafios da Aplicação da LGPD nos Arquivos Públicos.
- Curso de Implantação de Sistema de Gestão da Qualidade no Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.
- Capacitação para Rede de Ouvidorias acerca de Adequação da LGPD.
- Papel da Vigilância Sanitária na Promoção de Saúde da Mulher.

- Papel das Ouvidorias no cumprimento da LGPD.
- Palestra sobre LGPD pela Prefeitura de João Pessoa.
- Encontro anual de Avaliação e Planejamento, Desafios e Perspectivas do Trabalho na Pandemia.

2.16 Ouvidoria da Paraíba Previdência - PB PREV

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
16 ^a	Paraíba Previdência - PBPREV	49	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Processo administrativo		
2º	Desconto previdenciário		
3º	Canal de atendimento		
4º	Aposentadoria		
5º	Cobrança indevida		
6º	Recebimento indevido		
7º	Desconto indevido		
8º	Acúmulo de funções		
9º	Retroativo de aposentadoria		
10º	Outros		

Fonte: PB PREV / SOGE, 2021

2.16.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	6,12
Reclamação	81,63
Sugestão	0
Elogio	12,24
TOTAL	100%

2.16.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Atendimento presencial, por telefone, e-mail e pelo site da ouvidoria (consulta e informações sobre processos de retroativos de aposentadoria e pensão, revisões,

processos indeferidos, isenção de imposto de renda, ressarcimento de 1/3 de férias, informação (sobre aposentadoria, abono de permanência, pensão vitalícia, pensão para filho maior inválido, etc).

- Coordenador responsável pela vista in loco (prova de vida) dos beneficiários da PBPREV.
- Portaria n.027/2019/PRESI/PBPREV para exercer a função de responsável geral pelo Sistema de Informação ao Cidadão SIC-PB desta autarquia.
- Representante da PBPREV no Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Idosa – CEDDDPI.
- Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas - FOPO (reunião mensal online).
- Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Idosa – CEDDDPI (reunião mensal online).

2.16.3 Prioridades/Planejamento para o ano de 2022

Segue abaixo Prioridade/Planejamento que serão desenvolvidos/trabalhados pela PBPREV no ano de 2022.

- Viagens técnicas as Agências da PBPREV de Cajazeiras, Campina Grande, Guarabira, Itaporanga e Patos.
- Cursos de Capacitação para a Certificação em Ouvidoria;
 1. Introdução à Gestão de Processos
 2. Acesso à Informação
 3. Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
 4. Defesa do Usuário e Simplificação
- Visita In loco devido à necessidade de se constatar ou não a veracidade do fato denunciado.
- Continuação da Política de Difusão da Ouvidoria junto ao Público Interno e Externo, através dos meios físicos e virtuais.
- Encaminhar fotos e release (material informativo) sobre os eventos, para a publicação no Portal da Ouvidoria Geral do Estado.

Eventos e Congressos para a Capacitação Profissional.

2.17 Ouvidoria do Instituto de Polícia Científica – IPC-PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
17 ^a	Ouvidoria IPC-PB	40	82,50%
Assuntos mais acessados			
1 ^o	RG		
2 ^o	Informações inverídicas		
3 ^o		-	
4 ^o		-	
5 ^o		-	
6 ^o		-	
7 ^o		-	
8 ^o		-	
9 ^o		-	
10 ^o		-	

Fonte: Ouvidoria do Instituto de Polícia Científica – IPC-PB / SOGE, 2021

2.17.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	50%
Reclamação	50%
Sugestão	0
Elogio	0
Informação	0
TOTAL	100%

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

2.17.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
18ª	Ouvidoria FUNDAC	29	37,93%
Assuntos mais acessados			
1º	Reclamação		
2º	Incentivo funcional		
3º	Informação administrativa		
4º	Concurso		
5º	Abuso de autoridade		
6º	Acúmulo de cargos		
7º	Convocação em concurso		
8º	Abuso de poder		
9º	Denúncia contra servidor		
10º	Outros		

Fonte: Ouvidoria da Fundação Desenvolvimento da Criança e do Adolescente “Alice de Almeida” – FUNDAC / SOGE, 2021

2.18.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	38,47
Reclamação	56,24
Sugestão	5,13
Elogio	0
TOTAL	100%

2.18.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
19ª	Ouvidoria da FUNAD	24	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Mau atendimento		
2º	Elogio		
3º	Reclamação carteira de passe livre		
4º	Atendimento		
5º	Solicitação		
6º	Falta de atendimento		
7º	Má prestação		
8º	Aglomerado		
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da FUNAD / SOGE, 2021

2.19.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	0
Reclamação	80,47
Sugestão	5,47
Elogio	13,8
TOTAL	100%

2.19.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
20ª	Ouvidoria do PROCON/PB	21	66,67%
Assuntos mais acessados			
1º	Má prestação de serviço.		
2º	Informação administrativa		
3º	Fiscalização		
4º	Atendimento		
5º	Indignação		
6º	Cobrança indevida		
7º	Atuação de despachante		
8º	Atuação de flanelinhas		
9º	Condomínio		
10º	Outros		

Fonte: Ouvidoria do PROCON/PB / SOGE, 2021

2.20.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	38,47
Reclamação	56,24
Sugestão	5,13
Elogio	0
TOTAL	100%

2.20.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Primeira Reunião do Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ocorrida no dia 30 de Junho, onde fora formado um Grupo de Trabalho (GT) com o objetivo de iniciar a revisão legislativa do Decreto nº 10.051/2019 e do Regimento Interno referentes ao Colégio de Ouvidores do Sistema Nacional do Consumidor.
- Primeira Reunião do GT supra mencionado ocorrida no dia 15 de Julho de 2021;
- Segunda Reunião do GT ocorrida no dia 04 de Agosto de 2021;
- Terceira Reunião do GT ocorrida no dia 11 de Agosto de 2021.
- Segunda Reunião do Colégio dos Ouvidores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor no dia 06 de outubro de 2021.

- Capacitação para rede de Ouvidorias ministrado sobre a LGPD e a RESPONSABILIDADE DOS OUVIDORES no dia 16 de setembro.

2.21 Ouvidoria da Secretaria Executiva do Empreendedorismo – Empreender/PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
21 ^a	Ouvidoria Empreender/PB	19	100%
Assuntos mais acessados			
1 ^o	Inscrição		
2 ^o	Plano de negócio - Empreender PB		
3 ^o	Supostas irregularidades		
4 ^o	Boleto		
5 ^o	Assinatura de contrato		
6 ^o		-	
7 ^o		-	
8 ^o		-	
9 ^o		-	
10 ^o		-	

Fonte: Ouvidoria da Secretaria Executiva do Empreendedorismo – Empreender/PB / SOGE, 2021

2.21.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	10,53
Reclamação	89,47
Sugestão	0
Elogio	0
TOTAL	100%

2.21.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.22 Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
22ª	Ouvidoria da CINEP	14	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Demandas administrativas		
2º	Incentivos fiscais		
3º	Emprego/estágio		
4º	Incentivos locacionais		
5º	Telefone fixo sem funcionar		
6º	Marcas e patentes		
7º	Licitações		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Companhia de Desenvolvimento da Paraíba – CINEP / SOGE, 2021

2.22.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	0
Reclamação	58,3
Sugestão	41,7
Elogio	0
TOTAL	100%

2.22.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Capacitação online para a Rede de Ouvidorias do GovPB: "LGPD e a responsabilidade dos ouvidores" - Promovida pela OGE-PB - Em 16/09/2021 - Como palestrante.
- Evento online: "Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a responsabilidade dos ouvidores frente à Lei" - Promovida pelo FOPO - Em 21/10/2021 - Como palestrante.
- IX Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2021 Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias: "DESAFIOS E PERSPECTIVAS DO TRABALHO NA PANDEMIA" - Em 16/12/2021.

2.23 Ouvidoria da Procuradoria Geral do Estado – PGE-PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
23 ^a	Ouvidoria Procuradoria Geral do Estado – PGE-PB	13	100%

Assuntos mais acessados	
1º	Concurso
2º	Covid 19
3º	Precatório
4º	Cargo público
5º	Estrutura funcional da PGE-PB
6º	Bolsa desempenho da PGE-PB
7º	Recuperação internacional de ativos tribut
8º	Cumprimento de sentença
9º	Adicional noturno
10º	Outros

Fonte: Ouvidoria Procuradoria Geral do Estado – PGE-PB / SOGE, 2021

2.23.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	38,47
Reclamação	56,24
Sugestão	5,13
Elogio	0
TOTAL	100%

2.23.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.24 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Comunicação - EPC

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
24ª	Ouvidoria da EPC	13	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Insatisfação no almoço		
2º	Falta de computador		
3º	Mal estar após almoço		
4º	Insatisfação com o serviço prestado pelo restaurante		
5º	Mal estar (Vômito, dor na barriga, cólicas...) após o almoço		
6º	Objeto encontrado no almoço		
7º	Falta do uso da máscara, que é obrigatório contra a covid-19		
8º	Insatisfação com o serviço prestado pela empresa que serve o almoço		
9º	Demarcação para os carros estacionarem		
10º	Retorno das refeições no refeitório		

Fonte: Ouvidoria da EPC / SOGE, 2021

2.24.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	15,38
Reclamação	61,53
Sugestão	23,10
Elogio	0
TOTAL	100%

2.24.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Apresentação do Código de Conduta atualizado – Rádio Tabajara e A União, no dia 22/10/2021, presencial.
- Participação no IX Encontro anual de avaliação e planejamento 2021, Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias – DESAFIOS E PERSPECTIVAS DO TRABALHO NA PANDEMIA – no dia 16/12/2021, pelo Google Meet.
- Treinamento no SOGE (Sistema de Ouvidoria Geral do Estado) – ESPEP – FAPESQ– EPC, no dia 22/07/2021, pelo Google Meet.

- Participação no curso de capacitação para a Rede de Ouvidorias, DIÁLOGO SOBRE LGPD E A RESPONSABILIDADE DOS OUVIDORES, 16/09/2021, pelo Google Meet.

2.25 Ouvidoria do Projeto Cooperar (PB RURAL SUSTENTÁVEL)

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
25 ^a	Ouvidoria do COOPERAR	13	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Informação sobre cadastramento.		
2º	Informação sobre manejo e insumos.		
3º	Seleção de pessoal.		
4º	Conselho de Desenvolvimento Rural.		
5º	Carros pipa.		
6º	Substituição de beneficiário.		
7º	Invasão de prédio construído pelo Cooperar.		
8º	Associação não Contemplada.		
9º	Ausência de visita técnica.		
10º	Associado não contemplado.		

Fonte: Ouvidoria do Projeto Cooperar (PB RURAL SUSTENTÁVEL) / SOGE, 2021

2.25.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	38,47
Reclamação	56,24
Sugestão	5,13
Elogio	0
TOTAL	100%

2.25.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Encontro Virtual de Ouvidorias/Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro/RJ.
- LGPD-Responsabilidade das Ouvidorias Perante a LEI-PMJP/PB.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
26 ^a	Ouvidoria da SEIRHMA	13	92,31%
Assuntos mais acessados			
1º	Infração ambiental		
2º	Açude		
3º	Sugestão		
4º	Poluição		
5º	Poluição sonora		
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado da Infraestrutura, dos Recursos Hídricos e do Meio Ambiente – SEIRHMA / SOGE, 2021

2.26.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	61,54
Reclamação	15,38
Sugestão	23,08
Elogio	0
TOTAL	100%

2.26.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.27 Ouvidoria da Companhia Estadual de Habitação Popular - CEHAP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
27 ^a	Ouvidoria da Companhia Estadual Habitação Popular - CEHAP	11	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Habitação		
2º	Escritura residencial.		
3º	Documentação.		
4º	Habilitação social		
5º	Seleção.		
6º	Inscrição CEHAP		
7º	Denúncia suposto desvio de funções de servidores		
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Companhia Estadual Habitação Popular - CEHAP / SOGE, 2021

2.27.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	31,91
Reclamação	68,18
Sugestão	0
Elogio	0
TOTAL	100%

2.27.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
28^a	Ouvidoria da FAPESQ	09	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Edital		
2º	Orçamento		
3º	Edital.		
4º	Acesso à informação		
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba – FAPESQ / SOGE, 2021

2.28.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	0
Reclamação	100
Sugestão	0
Elogio	0
TOTAL	100%

2.28.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.29 Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde do Servidor - IASS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
29ª	Ouvidoria do IASS	08	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Atendimento		
2º	Documentação.		
3º	Prestação de serviço		
4º	Agendamento de exames.		
5º	Marcação de consultas		
6º	Atendimento presencial		
7º	Cirurgia de catarata		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde do Servidor – IASS / SOGE, 2021

2.29.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	0
Reclamação	100
Sugestão	0
Elogio	0
TOTAL	100%

2.29.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.30 Ouvidoria da Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba - ESPEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
30ª	Ouvidoria da Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba - ESPEP	07	100%

Assuntos mais acessados	
1º	Processo seletivo.
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Ouvidoria da Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba - ESPEP / SOGE, 2021

2.30.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	0
Reclamação	100
Sugestão	0
Elogio	0
TOTAL	100%

2.30.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.31 Ouvidoria da Fundação Espaço Cultural – FUNESC

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
31^a	Ouvidoria da Fundação Espaço Cultural – FUNESC	06	100%

Assuntos mais acessados	
1º	Mau atendimento arquivo histórico da FUNESC
2º	Arquivo histórico
3º	Sugestão de retorno às atividades presenciais
4º	Retorno às atividades presenciais
5º	Mal atendimento no arquivo da FUNESC
6º	Cuidados com os peixes da FUNESC
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Fundação Espaço Cultural – FUNESC / SOGE, 2021

2.31.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	38,88
Reclamação	38,88
Sugestão	22,22
Elogio	0
TOTAL	100%

2.31.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Capacitação referente à Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Equipamentos culturais da FUNESC – Teatro Paulo Pontes, Cine Banguê, Biblioteca Juarez da Gama Batista.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
32^a	Ouvidoria da SEJEL	06	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Institucional		
2º	Políticas públicas		
3º	Reabertura		
4º	Site		
5º	Apoio		
6º	Cobrança de pagamento		
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado da Juventude, Esporte e Lazer / SOGE – SEJEL, 2021

2.32.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	0
Reclamação	58,33
Sugestão	41,68
Elogio	0
Informação	0
TOTAL	100%

2.32.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
33 ^a	Ouvidoria da EMPAER	04	0%
Assuntos mais acessados			
1º	Reforma de prédio		
2º	Descaso		
3º	Manutenção de prédio público.		
4º	Reclama da qualidade do atendimento		
5º	Ajuda/amparo		
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Empresa Paraibana de Pesquisa, Extensão Rural e Regularização Fundiária – EMPAER / SOGE, 2021

2.33.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	50
Reclamação	25
Sugestão	25
Elogio	0
TOTAL	100%

2.33.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.34 Ouvidoria da Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
34ª	Ouvidoria da Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA	03	100%

Assuntos mais acessados	
1º	Concurso
2º	PBDOC
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA / SOGE, 2021

2.34.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	100
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	100%

2.34.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.35 Ouvidoria da Loteria do Estado da Paraíba - LOTEPE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
34ª	Ouvidoria da Loteria do Estado da Paraíba - LOTEPE	03	66,67%

Assuntos mais acessados	
1º	LOTEPE
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Loteria do Estado da Paraíba - LOTEPE / SOGE, 2021

2.35.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	100
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	100%

2.35.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.36 Ouvidoria da PBGÁS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
36^a	Ouvidoria da PBGÁS	02	100%
Assuntos mais acessados			
1º	Atendimento		
2º	Discriminação por orientação sexual		
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da PBGÁS / SOGE, 2021

2.36.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	50
Reclamação	50
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	100%

2.36.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.37 Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado - CGE

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
37 ^a	Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado - CGE	02	100%

Assuntos mais acessados	
1º	Acúmulo de cargos públicos
2º	Acesso à informação
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado – CGE / SOGE, 2021

2.37.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	50
Reclamação	50
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	100%

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

2.37.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Ciclo de Palestras CGE - Auxiliando a Gestão no fortalecimento dos Controles com foco nos Riscos e Resultados 24, 26, 28 e 31/05 Gestão de Riscos Modelo Implementação da Unidade Setorial de Controle Interno Desafios para Implementação da Nova Lei de Licitações Lei Geral de Proteção Dados (LGPD) Regulamentada no Estado da PB.

- 1º Congresso Internacional de Controle Interno e Auditoria – CONACI 10/11.

- Encontro Anual dos Ouvidores da Rede de Ouvidorias do Estado 2021 12/12.

2.38 Ouvidoria da Secretaria da Mulher e da Diversidade Humana - SMDH

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
38 ^a	Ouvidoria da Secretaria da Mulher e da Diversidade Humana - SMDH	01	100%

Assuntos mais acessados	
1º	Violência doméstica
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria da Mulher e da Diversidade Humana - SMDH / SOGE, 2021

2.38.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	100
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	100%

2.38.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Capacitação para SOGE.
- Capacitação em Ouvidoria Pública.
- Participei do IX Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 - Desafio e Perspectivas do Trabalho na Pandemia

2.39 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura - SECULT

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
39^a	Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura	01	100%

Assuntos mais acessados	
1º	Editais Lei Aldir Blanc. 29/12/2021.
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Estado da Cultura/SOGE, 2021

2.39.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	100
Elogio	00
TOTAL	100%

2.39.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- A Ouvidoria Geral da Secretaria de Estado da Cultura, no ano de 2021, ainda sob os efeitos da pandemia causada pelo Covid-19, não desenvolveu nenhuma atividade extra, além de responder as demandas apresentadas pelo sistema SOGE. Portanto não teve participação em eventos, Ouvidoria itinerante, visitas técnicas ou cursos.

2.40 Ouvidoria da Junta Comercial do Estado da Paraíba - JUCEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
40ª	Ouvidoria da JUCEP	01	0%
Assuntos mais acessados			
1º	Tramite de processo		
2º	-		
3º	-		
4º	-		
5º	-		
6º	-		
7º	-		
8º	-		
9º	-		
10º	-		

Fonte: Junta Comercial do Estado da Paraíba – JUCEP / SOGE, 2021

2.40.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	100
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	100%

2.40.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.41 Ouvidoria do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado da Paraíba - IPHAEP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
41 ^a	Ouvidoria do IPHAEP	01	0 %
Assuntos mais acessados			
1º	Atendimento telefônico.		
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria do IPHAEP / SOGE, 2021

2.41.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	100
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	100%

2.41.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.42 Ouvidoria da Secretaria do Turismo

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
42 ^a	Ouvidoria da Secretaria do Turismo	00	0%

Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria do Turismo / SOGE, 2021

2.42.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.42.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.43 Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado - SUPLAN

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
43 ^a	Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado - SUPLAN	00	0%

Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado - SUPLAN / SOGE, 2021

2.43.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.43.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.44 Ouvidoria da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
44 ^a	Ouvidoria da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG	00	0%
Assuntos mais acessados			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEPLAG / SOGE, 2021

2.44.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.44.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.45 Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento da Agropecuária e da Pesca - SEDAP

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
45 ^a	Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento da Agropecuária e da Pesca - SEDAP	00	0%

Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria do Desenvolvimento da Agropecuária e da Pesca - SEDAP / SOGE, 2021

2.45.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.45.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.46 Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento e da Articulação Municipal - SEDAM

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
46 ^a	Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento e da Articulação Municipal - SEDAM	00	0%

Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento e da Articulação Municipal - SEDAM / SOGE, 2021

2.46.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.46.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.47 Ouvidoria da Secretaria de Comunicação do Estado - SECOM

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
47 ^a	Ouvidoria da Secretaria de Comunicação do Estado - SECOM	00	0%
Assuntos mais acessados			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Comunicação do Estado - SECOM / SOGE, 2021

2.47.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.47.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.48 Ouvidoria da Secretaria de Agricultura Familiar e Desenvolvimento do Semiárido - SEAFDS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
48 ^a	Ouvidoria da Secretaria de Agricultura Familiar e Desenvolvimento do Semiárido - SEAFDS	00	0%

Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Secretaria de Agricultura Familiar e Desenvolvimento do Semiárido - SEAFDS / SOGE, 2021

2.48.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.48.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.49 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Turismo S/A - PBTUR

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
49ª	Ouvidoria da Empresa Paraibana de Turismo S/A - PBTUR	00	0%
Assuntos mais acessados			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Empresa Paraibana de Turismo S/A - PBTUR / SOGE, 2021

2.49.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.49.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.50 Ouvidoria do Orçamento Democrático Estadual - OD

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
50 ^a	Ouvidoria do Orçamento Democrático Estadual - OD	00	0%
Assuntos mais acessados			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria do Orçamento Democrático Estadual - OD / SOGE, 2021

2.50.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.50.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.51 Ouvidoria do Laboratório Industrial Farmacêutico do Estado Paraíba S/A - LIFESA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
51 ^a	Ouvidoria do Laboratório Industrial Farmacêutico Est Paraíba S/A - LIFESA	00	0%
Assuntos mais acessados			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria do Laboratório Industrial Farmacêutico Est Paraíba S/A - LIFESA / SOGE, 2021

2.51.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.51.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.52 Ouvidoria do INMETRO - IMEQ/PB

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
52 ^a	Ouvidoria do Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba	00	0%
Assuntos mais acessados			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria do INMETRO - IMEQ/PB / SOGE, 2021

2.52.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.52.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.53 Ouvidoria da Fundação Casa de José Américo - FCJA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
53 ^a	Ouvidoria da Fundação Casa de José Américo - FCJA	00	0%

Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Fundação Casa de José Américo - FCJA / SOGE, 2021

2.53.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.53.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.54 Ouvidoria da Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviço Agrícolas - EMPASA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
54 ^a	Ouvidoria da Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviço Agrícolas - EMPASA	00	0%

Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Empresa Paraibana de Abastecimento e Serviço Agrícolas - EMPASA / SOGE, 2021

2.54.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.54.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.55 Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba - DOCAS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
55 ^a	Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba - DOCAS	00	0%
Assuntos mais acessados			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Companhia Docas da Paraíba - DOCAS / SOGE, 2021

2.55.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.55.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Reunião do FOPO – Fórum Paraibano de Ouvidorias.
- Os Desafios da Aplicação da LGPD nos Arquivos Públicos.
- Capacitação referente à LGPD e Responsabilidade dos Ouvidores/Ouvidoras.
- IX Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2021.

2.56 Ouvidoria do Centro de Apoio à Criança e ao Adolescente - CENDAC

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
56 ^a	Ouvidoria do Centro de Apoio à Criança e ao Adolescente - CENDAC	00	0%
Assuntos mais acessados			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria do Centro de Apoio à Criança e ao Adolescente - CENDAC / SOGE, 2021

2.56.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.56.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.57 Ouvidoria da Casa Militar do Governador

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
57 ^a	Ouvidoria da Casa Militar do Governador	00	0%
Assuntos mais acessados			
1º		-	
2º		-	
3º		-	
4º		-	
5º		-	
6º		-	
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: Ouvidoria da Casa Militar do Governador / SOGE, 2021

2.57.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.57.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

2.58 Ouvidoria da Agência Executiva de Gestão das Águas do Estado da Paraíba - AESA

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
58 ^a	Ouvidoria da Agência Executiva de Gestão das Águas do Estado da Paraíba - AESA	00	0%

Assuntos mais acessados	
1º	-
2º	-
3º	-
4º	-
5º	-
6º	-
7º	-
8º	-
9º	-
10º	-

Fonte: Ouvidoria da Agência Executiva de Gestão das Águas do Estado da Paraíba - AESA / SOGE, 2021

2.58.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	00
Reclamação	00
Sugestão	00
Elogio	00
TOTAL	00%

2.58.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- Não nos foi informado às ações e encontros realizados no ano de 2021.

3 CATEGORIA ESPECIAL

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

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

Categoria Especial	Unidade	Quantidade	Resolutividade (demandas respondidas)
	Ouvidoria da ARPB	1.679	67,70%

Assuntos mais acessados / CAGEPA = 101 demandas acessadas na ARPB	
1º	Cobrança Indevida
2º	Alto Consumo
3º	Mudança de Titularidade
4º	Falta de Água
5º	Vazamento
6º	Religação
7º	Ligação
8º	Tarifa Social
9º	Esgoto Estourado
10º	Análise de Fatura
Assuntos mais acessados / ENEGISA Paraíba = 1.437 demandas acessadas na ARPB	
1º	Falta de Energia (Interrupção no Fornecimento)
2º	Nenhuma das Anteriores
3º	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura
4º	Extensão de Rede
5º	Cobrança Indevida
6º	Religação
7º	Ligação
8º	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão
9º	Cobrança por Irregularidades
10º	Conexão de Microgeração
Assuntos mais acessados / ENEGISA Borborema = 141 demandas acessadas na ARPB	
1º	Nenhuma das Anteriores
2º	Falta de Energia (Interrupção no Fornecimento)
3º	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura
4º	Extensão de Rede
5º	Religação
6º	Ligação
7º	Cobrança Indevida
8º	Ressarcimento de Danos Elétricos

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

Fonte: Ouvidoria da Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB / SOGE, 2021

3.1.1 Tipologias Acessadas 2021

Tipologias	%
Denúncia	38,52
Reclamação	56,29
Sugestão	5,18
Elogio	0
Solicitação	0
TOTAL	100%

3.1.2 Ações desenvolvidas e encontros 2021

- 1º Encontro de Agências Estaduais Conveniadas à ANEEL.
- Reunião Agências Estaduais Conveniadas à ANEEL.
- Reunião ANA – Normas de Referência – Indicadores, Padrões de Qualidade Rede de Monitoramento COVID-19 – Esgotos.
- 2ª Reunião Padrões de Qualidade – ANA.
- No ano de 2021 não foi possível realizar atividades presenciais de Ouvidoria, permanecemos funcionando com os atendimentos de forma remota, por telefone, e-mail, WhatsApp, Site da ARPB e OGE, dentre outros canais, sem atendimentos presenciais, portanto.
- No ano de 2021 não foi possível realizar visitas técnicas, em função da Pandemia ocasionada pela COVID-19, de modo que todas as nossas atividades foram realizadas de forma remota, impossibilitando, assim, a realização de visitas técnicas.

- Lançamento Plano de Capacitação em Regulação no Saneamento – ANA.
- XII Congresso Brasileiro de Regulação e 6ª EXPO ABAR .
- Normas de Procedimentos para monitoramento das Normas de Referência para o Saneamento realizado pela Associação Brasileira de Agências Reguladoras – ABAR e Agências Infranacionais.
- IX – Encontro Anual de Avaliação e Planejamento 2022 – OGE.
- Workshop – Resultado do panorama de governança regulatória no setor de saneamento no Brasil, realizado pela ANA.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

No ano de 2021, a Ouvidoria Geral do Estado cumpriu sua grande meta em capacitar todas as Ouvidorias do Governo do Estado para utilização do Sistema de Ouvidorias (SOGE) em parceria com a Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA, através do endereço eletrônico ouvidoria.pb.gov.br estando o referido endereço da Ouvidoria à disposição do cidadão/cidadã para que possa ser acessado em qualquer órgão do Governo uniformizando procedimentos relativos ao processo de trabalho dos Ouvidores/Ouvidoras da Rede de Ouvidorias, permitindo a Ouvidoria Geral do Estado trabalhar com dois eixos indissociáveis:

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

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

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

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

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

O relatório anual da Ouvidoria Geral e Rede de Ouvidorias apontam no ano de 2021 12.841 (doze mil oitocentas e quarenta e uma) demandas/solicitações recebidas pela rede, com resolutividade de 78,06%; entretanto, algumas secretarias e órgãos possuem outros canais de recebimento impossibilitando a computação destas demandas no Sistema de Ouvidoria – SOGE, trazendo prejuízos ao relatório como Instrumento de Gestão e de Transparência Pública.

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

A Ouvidoria Geral, identifica avanços significativos no ano de 2021 na melhoria dos serviços prestados ao cidadão/cidadã e continuará com capacitações continuadas para os Ouvidores e Ouvidoras da Rede no sentido de aprimorar cada vez mais este instrumento de participação social e de democracia participativa.

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

Finalizando, dentre todas as metas pretendidas para o ano de 2022, as Ouvidorias e a Gestão Pública deverão alcançar um grau de entendimento e maturidade sobre essa política de participação popular alcançando o estado de excelência na intimidade entre Gestão e Ouvidoria, tornando-se parceira das metas estabelecidas pelo governo na acolhida democrática dos cidadãos e cidadãs que buscam o diálogo com o governo através desta importante ferramenta democrática.

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

(Rubem Alves)

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