



# **RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO/SISTEMA DE OUVIDORIA ESTADUAL 2020**

*“Negar o dever de transparência é escancarar portas para a prática das mais gravosas condutas de corrupção. Na administração pública, o que não pode ser visto, via de regra, não pode ser praticado”.*

**(Ismar Viana)**

**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 1 – Acesso de demandas no triênio 2018-2020.....	09
Figura 2 – Resolução de demandas no triênio 2018-2020.....	10

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Acesso de demandas na Rede de Estadual de Ouvidorias 2020 e sua resolutividade.....	09
Quadro 02: Acesso de demandas / Resolutividade da Rede Estadual de Ouvidorias no Triênio 2018-2020.....	10
Quadro 03: Acesso das unidades do Governo do Estado mais demandadas no triênio 2018-2020.....	14

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 01: Hospitais mais demandados no triênio 2018-2020.....	18
Tabela 02: Escolas mais demandadas em 2020.....	21
Tabela 03: Regionais de Ensino mais demandadas em 2020.....	21

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	7
<b>1 RELATÓRIO QUANTITATIVO/QUALITATIVO DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA</b> .....	9
1.1 COMPARATIVO DO ACESSO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA NO TRIÊNIO 2018-2020.....	9
1.2 AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS ATRAVÉS DO SISTEMA DE OUVIDORIAS – SOGE - 2020.....	11
1.3 AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS NO TRIÊNIO 2018-2020.....	14
<b>2 AS 10 UNIDADES MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2020</b> .....	16
<b>2.1 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ</b> .....	16
2.1.1 Ações desenvolvidas e encontros 2019.....	16
<b>2.2 Ouvidoria de Estado da Saúde</b> .....	17
2.2.1 Tipologias Acessadas 2020.....	17
2.2.2 Ações desenvolvidas e encontros 2020.....	20
<b>2.3 Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARP</b> .....	20
<b>2.4 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e da Tecnologia - SEE</b> .....	21
2.4.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020.....	22
<b>2.5 Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB</b> .....	23
2.5.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020.....	23
<b>2.6 Ouvidoria do Departamento Estadual de trânsito da Paraíba – DETRAN-PB</b> .....	25
2.6.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020.....	26
<b>2.7 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança e Defesa Social - SEDS</b> .....	27
2.7.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020.....	27
<b>2.8 Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar-PB</b> .....	28
2.8.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020.....	28

<b>2.9 Ouvidoria da Paraíba Previdência - PBprev.....</b>	<b>29</b>
2.9.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020.....	29
2.9.1 Prioridades/Planejamento para o ano de 2021.....	30
<b>2.10 Ouvidoria da Companhia de água e Esgoto da Paraíba - CAGEPA.....</b>	<b>31</b>
2.10.1 Tipologias Acessadas 2020.....	32
2.10.2 Ações desenvolvidas e encontros 2020.....	32
<b>3 CATEGORIA ESPECIAL.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1 Ouvidoria da Agência de Regulação do Estado da Paraíba - ARPB.....</b>	<b>33</b>
3.1.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020.....	34
<b>4 AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO E REDE DE OUVIDORIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>5 IMPACTOS DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS NA CONDUÇÃO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO.....</b>	<b>37</b>
5.1 ASPECTOS POSITIVOS .....	37
5.2 ASPECTOS NEGATIVOS.....	38
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>39</b>

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

Ressaltamos que todas as Secretarias e Órgãos do Governo Estadual já estão trabalhando com o com o Sistema de Ouvidorias (SOGE) com servidores(a) indicados pelos respectivos gestores, capacitados pela OGE.

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

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

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

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

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

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 2020. Serão também apresentados dados referentes ao triênio 2018-2020.

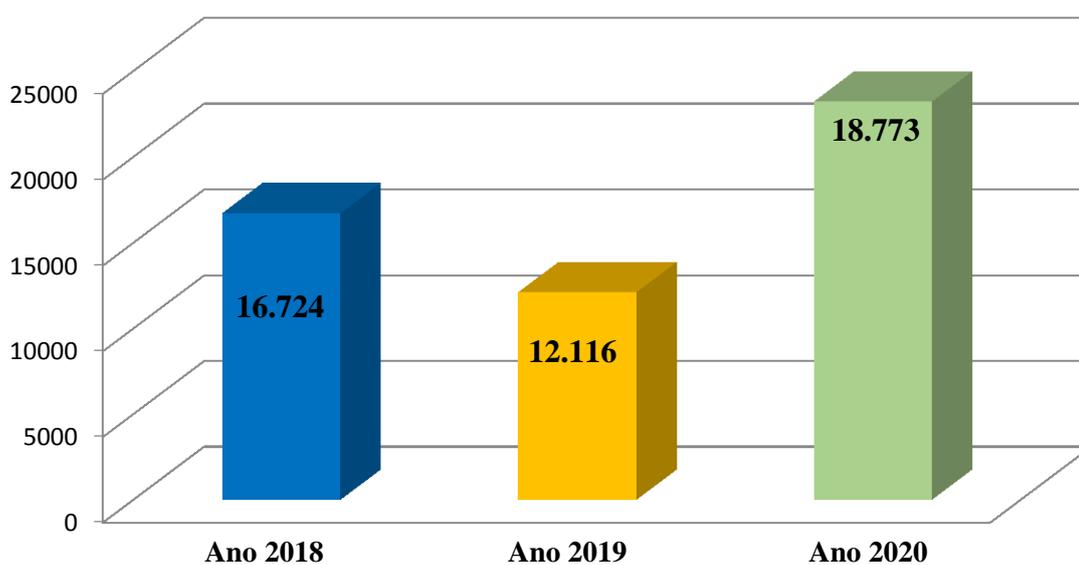
Quadro 1 – Acesso de demandas na Rede Estadual de Ouvidorias 2020 e sua resolutividade

Total de demandas acessadas no ano de 2020	Resolutividade média no ano de 2020
<b>18.773</b>	<b>87,5%</b>

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2020

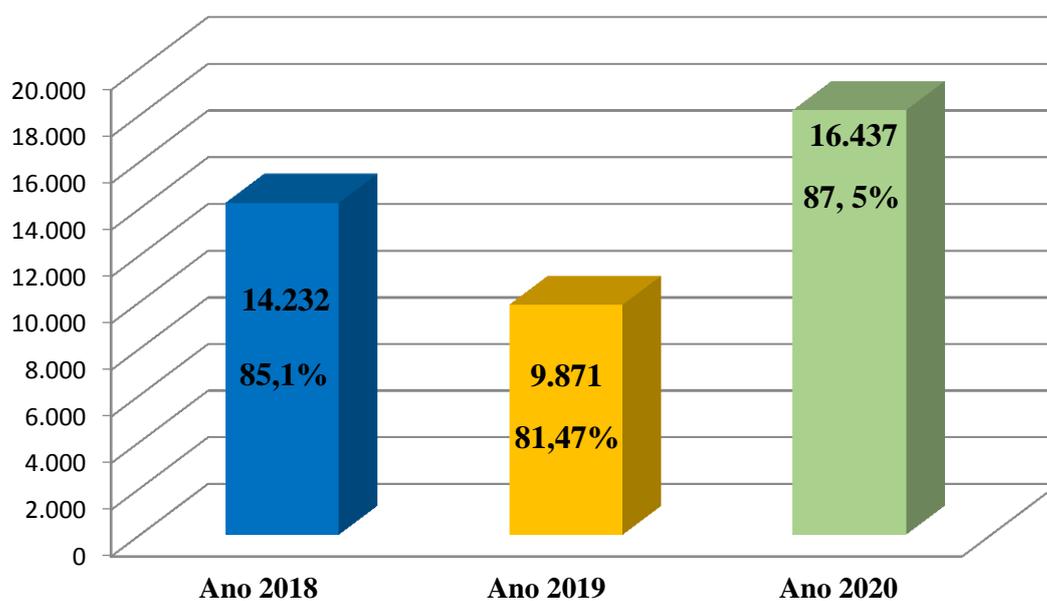
## 1.1 COMPARATIVO DO ACESSO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DA PARAÍBA NO TRIÊNIO 2018-2020

Figura 1 – Acesso de demandas no triênio 2018-2020



Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2020

Figura 2 – Resolução de demandas no triênio 2018-2020



Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2020

Quadro 2 – Acesso de demandas / Resolutividade da Rede Estadual de Ouvidorias no Triênio 2018-2020

Total de demandas acessadas no triênio 2018-2020	Resolutividade das demandas acessadas no triênio 2018-2020
47.613	40.540 = 85,00%

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2020

1.2 UNIDADES DEMANDADAS ATRAVÉS DO SISTEMA DE OUVIDORIAS -  
SOGE - 2020

	OUVIDORIAS	DEMANDAS		TOTAL DE ACESSOS	TOTAL DE FINALIZADAS	RESOLUTIVIDADE
		SOGE	OUTROS ACESSOS			
1º	SEFAZ	33	8821	8854	8843	98,8%
2º	SAÚDE	-	4168	4168	3844	92%
3º	ARPB	3	2618	2621	2112	93,41%
4º	EDUCAÇÃO	487	455	942	198	21%
5º	PMPB	115	208	323	168	52%
6º	DETRAN	145	92	237	205	86,5%
7º	SEDS (POLICIA)	170	41	211	14	6,64%
8º	BOMBEIROS	93	98	191	147	77%
9º	PBPREV	47	134	181	181	100%
10º	CAGEPA	170	-	170	125	73,50%
11º	SEAD	152	-	152	121	79,60%
12º	OGE	142	-	142	17	12%
13º	AGEVISA	80	17	97	74	76%
14º	DER	80	-	80	25	31%
15º	SEDH	35	31	66	66	100%
16º	SUDEMA	54	-	54	54	100%
17º	EMPREENDER	46	-	46	46	100%
18º	SEAP	40	-	40	22	55%
19º	CINEP	-	32	32	27	85%
20º	PROCON-PB	2	29	31	31	100%
21º	EPC	16	15	31	28	90,32%
22º	FUNAD	11	12	23	23	100%
23º	SEIRHMA	20	-	20	19	95%
24º	IMEQ	-	07	07	07	100%
25º	IPC	6	-	06	06	100%
26º	FUNDAC	6	-	06	02	33%
27º	FUNESC	6	-	06	04	66,7%
28º	PGE	5	-	05	04	80%

<b>29°</b>	<b>FAPESQ</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>05</b>	03	60%
<b>30°</b>	<b>SEJEL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>05</b>	5	100%
<b>31°</b>	<b>PBTUR</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>04</b>	4	100%
<b>32°</b>	<b>JUCEP</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>04</b>	2	50%
<b>33°</b>	<b>CEHAP</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>04</b>	4	100%
<b>34°</b>	<b>COOPERAR</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>03</b>	3	100%
<b>35°</b>	<b>LOTEP</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>03</b>	1	33%
<b>36°</b>	<b>EMPAER</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>01</b>	0	00%
<b>37°</b>	<b>ESPEP</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>01</b>	1	100%
<b>38°</b>	<b>IASS</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>01</b>	1	100%

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2020

Mediante os resultados obtidos na tabela acima, observa-se que o número total de demandas acessadas no ano de 2020 através do Sistema de Ouvidorias – SOGE foi de 1.985 (mil novecentas e oitenta e cinco demandas). Já às demandas acessadas fora do Sistema, ou seja, demandas acessadas por e-mail, telefone, presencial e/ou carta no ano de 2020, totalizaram um montante de 16.788 (dezesesseis mil setecentos e oitenta e oito demandas).

Nesse sentido é notório observar que, mediante dados trazidos pelas tabelas acima, as demandas que estão sendo constituídas através de outros acessos estão 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 a baixa utilização do Sistema de Ouvidorias a não inserção das demandas oriundas de outros acessos ao Sistema de Ouvidorias – SOGE, 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 2020, 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 um aumento nos acessos, como também em sua

resolutividade, apresentando-se maior que nos anos de 2018 e 2019 (ver figuras 01 e 02). Mesmo com todas as dificuldades apresentadas nesse período de confinamento, distanciamento social e atendimento remoto, trazido pela pandemia, entre outras, 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 87,5% de um total de acessos de 18.773 demandas.

## 1.3 AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS NO TRIÊNIO 2018-2020

Quadro 3 – Acesso das unidades do Governo do Estado mais demandadas no triênio 2018-2020

Ranking	2018		2019		2020	
	Unidade	Quantidade Demandada	Unidade	Quantidade Demanda	Unidade	Quantidade Demanda
1º	Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB	5.836	Secretaria de Estado da Saúde	6.536	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ	8854
2º	Secretaria de Estado da Receita	3.473	Companhia de Água e esgotos da Paraíba - CAGEPA	1.457	Secretaria de Estado da Saúde	4168
3º	Secretaria de Estado da Saúde	2.627	Paraíba Previdência - PB PREV	672	Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB	2261
4º	Companhia de Água e esgotos da Paraíba - CAGEPA	1.215	Secretaria de Estado da Educação - SEE	583	Secretaria de Estado da Educação - SEE	942
5º	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	1.068	Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN - PB	538	Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB	323
6º	Secretaria de Estado da	792	Universidade Estadual da	492	Departamento	237

	Educação - SEE		Paraíba - UEPB		Estadual de Trânsito - DETRAN - PB	
7º	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado da Paraíba	440	Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB	297	Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SEDS	211
8º	Universidade Estadual da Paraíba - UEPB	373	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ	287	Corpo de Bombeiros da PMPB	191
9º	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba - DETRAN	233	Ouvidoria Geral do Estado - OGE	197	Paraíba Previdência - PB PREV	181
10º	Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SEDS	201	Secretaria do Estado da Segurança e da Defesa Social - SEDS	185	Companhia de Água e esgotos da Paraíba - CAGEPA	170

Fonte: Dados da pesquisa SOGE e Rede de Ouvidorias 2020

## 2 AS 10 UNIDADES MAIS ACESSADAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2020

Os quadros abaixo relatam as unidades que fazem parte da Rede de Ouvidorias do Estado da Paraíba que obtiveram acessos de demandas no ano de 2019, sua resolutividade e, os assuntos que foram mais demandados no período de janeiro a dezembro do corrente ano. Ressalta-se que todos os dados relacionados neste relatório foram enviados pelas Ouvidorias/Correspondentes para serem sistematizados pela OGE.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
1ª	Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ	8.854	98,8%

Assuntos mais acessados	
1º	Nota Fiscal Eletrônica-NF-e
2º	Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores-IPVA - Informações Gerais
3º	Cadastro de Contribuintes
4º	Substituição Tributária
5º	Legislação Tributária - IPVA
6º	Orientação / Questionamento Fiscal
7º	Isenção de IPVA
8º	Trânsito de Mercadorias
9º	Isenção de ICMS para Veículos (Taxi / Portadores de Deficiência)
10º	Imposto de Transmissão de Causa Mortis e Doação-ITCD - Informações Gerais

Fonte: SOGE/Ouvidoria da SEFAZ, 2020

#### 2.1.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020

##### a) Participação em Eventos

- Não houve registro neste período.

##### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

##### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período

#### d) Cursos

- Não houve registro neste período.

### 2.2 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
2ª	Secretaria de Estado da Saúde	4.168	92%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	ASSISTÊNCIA A SAÚDE: Demora na realização de procedimentos cirúrgicos, demora na realização de exames, problemas com a regulação.		
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	GESTÃO: Recursos humanos, falta de profissionais, problemas com a regulação de pacientes na rede, desvio de funções, nepotismo, mau atendimento ao usuário.		
4º	VIGILÂNCIA EM SAÚDE: Poucos funcionários para as campanhas de multivacinação, solicitação de carro fumacê, falta de visitas dos agentes de endemia.		
5º	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.		
6º	ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: Falta de médicos na unidade, fragilidade nas visitas dos agentes comunitários de saúde, horário de trabalho da equipe de saúde.		
7º	TRANSPORTES: Falta de Ambulâncias para transferência de pacientes em hospitais.		
8º	SAMU: Demora em atender as chamadas, denúncias de ambulâncias quebradas.		
9º	COMUNICAÇÃO: Dificuldade de informações via telefone com os usuários dos serviços, informações desencontradas dadas pelos profissionais aos usuários.		
10º	-		

Fonte: SOGE/Secretaria de Estado da Saúde, 2020

#### 2.2.1 Tipologias Acessadas 2020

Tipologias	Quantidade
Denúncia	965
Reclamação	1392
Sugestão	351
Elogio	754
	706
<b>TOTAL</b>	<b>4168</b>

Tabela 1 – Hospitais mais demandados no triênio, 2018-2020

	2018			2019			2020		
	Unidade	Nº Acesso	Resolução	Unidade	Nº Acesso	Resolução	Unidade	Nº Acesso	Resolução
1º	Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena	810	82%	Hospital Infantil Noaldo Leite	1.878	85%	Hospital Infantil Noaldo Leite – Patos PB	1083	805
2º	Hospital Regional Wenceslau Lopes – Piancó	450	100%	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%
3º	Maternidade Frei Damião	343	90,1%	Ouvidoria da Saúde - SES	721	83%	Hospital De Emergencia E Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes – Campina Grande PB	593	0,51%
4º	Complexo Hospitalar Clementino Fragas	192	86,98%	Hospital Regional de Sousa	635	80%	Hospital Metropolitano Dom José Maria Pires	452	97,6%
5º	Ouvidoria da SES Cabedelo	158	41,14%	Hospital de Emergência e Trauma de João Pessoa	449	86%	Hospital Regional Sen. Ruy Carneiro – Pombal PB	359	100%
6º	Hospital Infantil Arlinda Marques	152	56,58%	Hospital de Mamanguape	347	86%	Hospital de Emergência e Trauma Sem. Humberto Lucena – João Pessoa PB	278	100%
7º	Hospital Regional de Pombal	133	100%	Hospital Metropolitano	212	98%	Maternidade Dr. Peregrino Filho – Patos PB	255	92%
8º	Hospital Regional de Picuí	112	98,21%	Hospital Clementino Fraga	178	79%	Complexo Hospitalar de Doenças Infecto – Contagiosas, Clementino Fraga – João Pessoa PB	138	68%
9º	Hospital Regional de Cajazeiras	72	72,22%	Hospital Wenceslau Lopes - Piancó	144	100%	Hospital Geral de Mamanguape	104	83%
10º	Hospital	63	88,88%	Maternidade Peregrino	123	66%	Hospital Regional	84	100%

	Metropolitano Dom José Maria Pires			Filho			Wenceslau Lopes – Piancó PB		
11º	Hospital Regional de Mamanguape	57	100%	Hospital Regional de Pombal	115	100%	Hospital Edson Ramalho	79	70%
12º	Hospital da Polícia Militar da Paraíba	27	77,78%	Hospital Regional de Cajazeiras	84	25%	-		
13º	Hemocentro da Paraíba	23	100%	Arlinda Marques	76	46%	-		
14º	Hospital e Maternidade Sinhá Carneiro	22	100%	Maternidade Frei Damião Hospital regional de Guarabira	49	95% 100%	-		
15º	Unidade de Pronto Atendimento de Cajazeiras - PB	13	100%	Hospital Regional Catolé do Rocha	39	16%	-		
16º	-	-	-	Hospital Regional Janduhy Carneiro	32	72%	-		
17º	-	-	-	Hemocentro da Paraíba	29	97%	-		
18º	-	-	-	Hospital Edson Ramalho	27	86%	-		
19º	-	-	-	Juliano Moreira	16	6%	-		
20º	-	-	-	Hospital/Maternidade Sinhá Carneiro	9	60%	-		

Fonte: SOGE/Secretaria de Estado da Saúde, 2018-2020

### 2.2.2 Ações desenvolvidas e encontros 2020

Ressalta-se que as informações prestadas a seguir foram enviadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde.

A ouvidoria da SES/PB ficou impossibilitada de implantar novas ouvidorias em todas as gerências regionais de saúde, como também em todos os hospitais da rede por causa da pandemia, estamos programando para o ano de 2021 a implantação e implementação das mesmas.

Foi realizada uma formação dias 03, 04,05 e 06 de Março em Brasília/DF onde foi apresentado o novo sistema ouvidor SUS, que será utilizado por todos os serviços hospitalares e gerências regionais facilitando assim o acesso do usuário em ouvidorias que estão mais próximas e que podem absorver essas demandas, mas devido a pandemia o ministério não avançou na implantação do novo sistema!

Estamos participando do processo de acreditação da ouvidoria geral da SES-PB, junto com a Fiocruz, onde será realizado um procedimento de avaliação e certificação para serviços da ouvidoria a partir de uma série de parâmetros qualitativos estabelecidos por uma comissão criada com agentes externos para um processo de auto avaliação e posteriormente de uma avaliação externa. A Ouvidoria Geral do estado está participando da comissão de auto avaliação com um representante.

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

### **2.3 Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB**

A Agência Reguladora do Estado da Paraíba prefigura como a terceira unidade mais acessada da Rede de Ouvidorias do Estado, encontrando-se como Categoria Especial. Nesse sentido, a ARPB estará sendo apresentada no item 03 deste Relatório Anual, Categoria Especial.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
4ª	Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia - SEE	942	21%

Assuntos mais acessados	
1º	Pedido de informações
2º	Má conduta (funcionário público)
3º	Concurso de Professores
4º	Morosidade no andamento processual
5º	Falta de pagamento de Bolsas
6º	Má conduta/ Assédio Moral/ Abuso de Poder
7º	Solicitações
8º	ENSINO REMOTO
9º	Infraestrutura da escola (falta de reforma/limpeza/climatização/etc)
10º	Diversas Irregularidades

Fonte: SOGE/Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2020

Tabela 2 – Escolas mais demandadas em 2020

Ranking	Escolas
1º	EEEFM ADEMAR VELOSO SILVEIRA
2º	EEEFM MAJOR VENEZIANO VITAL DO REGO
3º	EEEF DOUTOR OTAVIO NOVAIS
4º	EEEFM ENG JOSE DAVILA LINS
5º	EEEF JOAO CAETANO
6º	EEEF MILTON CAMPOS
7º	EEEF DOUTOR JOAO NAVARRO FILHO
8º	ECI FRANCISCA ASCENSAO CUNHA
9º	EEEFM DOUTOR JOSE DUARTE FILHO
10º	EEEFM Flávio Ribeiro Coutinho

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2020

Tabela 3 – Regionais de Ensino mais demandadas em 2020

Ranking	Regionais de Ensino
1º	1º Região
2º	3º Região

<b>3°</b>	<b>9° Região</b>
<b>4°</b>	<b>10° Região</b>
<b>5°</b>	<b>2° Região</b>
<b>6°</b>	<b>12° Região</b>
<b>7°</b>	<b>14° Região</b>
<b>8°</b>	<b>4° Região</b>
<b>9°</b>	<b>5° Região</b>
<b>10°</b>	<b>6° Região</b>

Fonte: Secretaria de Estado da Educação – SEE, 2020

#### 2.4.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020

##### a) Participação em Eventos

<b>Mês: fevereiro</b>	
<b>Evento 1:</b>	Palestra LGPD
<b>Mês: julho</b>	
<b>Evento 2:</b>	Palestra FOPO - Trabalho remoto e suas repercussões emocionais
<b>Mês: agosto</b>	
<b>Evento 3:</b>	Palestra FOPO - Proteção de dados pessoais
<b>Mês: setembro</b>	
<b>Evento 4:</b>	Palestra FOPO- Como as Ouvidorias devem compatibilizar o microsistema legal e a LGPD
<b>Mês: outubro</b>	
<b>Evento 5:</b>	Reunião FOPO - palestra do Procurador Aristóteles de Santana
<b>Mês: novembro</b>	
<b>Evento 6:</b>	XXI Seminário sobre ética na gestão - Governo Federal
<b>Mês: dezembro</b>	
<b>Evento 7:</b>	Reunião FOPO

**b) Ouvidoria Itinerante**

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

**d) Cursos**

- Não houve registro neste período.

**2.5 Ouvidoria da Polícia Militar - PMPB**

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
5 <sup>a</sup>	Ouvidoria da Polícia Militar	323	52%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1 <sup>o</sup>	Conduta inadequada de Policial Militar		
2 <sup>o</sup>	Solicitação de informação		
3 <sup>o</sup>	Abuso de autoridade		
4 <sup>o</sup>	Má prestação de serviço do CIOP		
5 <sup>o</sup>	Falta de policiamento		
6 <sup>o</sup>	Agressão		
7 <sup>o</sup>	Ameaça		
8 <sup>o</sup>	Invasão de domicílio		
9 <sup>o</sup>	Estelionato		
10 <sup>o</sup>	Uso indevido de viatura		

Fonte: SOGE/Ouvidoria da PMPB, 2020

**2.5.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020****a) Participação em Eventos****Mês: Janeiro**

- 08/01/2020- Reunião de alinhamento com efetivo da OUVMPB
- 23/01/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 0127/2019-OUVMPB
- 29/01/2020- Reunião com o Capelão da PMPB-Projeto “Eu Pacificador”
- 31/01/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 006/2020-OUVMPB

**Mês: Fevereiro**

- 04/02/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 015/2020-OUVMPMB
- 05/02/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 0166/2019-OUVMPMB
- 06/02/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 0176/2019-OUVMPMB
- 06/02/2020- Encerramento dos Jogos da Integração da PMPB – No CE
- 07/02/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 007/2020-OUVMPMB
- 11/02/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 0117/2019-OUVMPMB
- 14/02/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 0127/2019-OUVMPMB

**Mês: Março**

- 03/03/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 0127/2019-OUVMPMB
- 03/03/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 0145/2019-OUVMPMB
- 06/03/2020 – Homenagem às mulheres da PMPB - DSAS
- 03/03/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 0176/2019-OUVMPMB
- 10/03/2020- Reunião de Mediação-Denúncia nº 028/2020-OUVMPMB
- 16/03/2020 – IV Semana de Transparência Pública- Palestra: Proteção de dados – Centro Administrativo
- 19/03/2020 – 82º FOPO – Campus da FACENE

**Mês: Abril**

- Não houve participação.

**Mês: Maio**

- Não houve participação.

**Mês: Junho**

- Não houve participação.

**Mês: Julho**

- Não houve participação.

**Mês: Agosto**

- 11/08/2020 – Reunião de Mediação-Denúncia nº 097/2020-OUVMPMB
- 26/08/2020 – Reunião de Mediação-Denúncia nº 0103/2020-OUVMPMB

**Mês: Setembro**

- Não houve participação.

**Mês: Outubro**

- 15/10/2020 – Reunião de Mediação-Denúncia nº 0130/2020-OUVMPMB
- 15/10/2020 – Reunião de Mediação-Denúncia nº 0124/2020-OUVMPMB

- 20/10/2020 – Reunião de Mediação-Denúncia nº 0108/2020-OUVMPB
- 22/10/2020 – Reunião de Mediação-Denúncia nº 0130/2020-OUVMPB
- 27/10/2020 – Reunião de Mediação-Denúncia nº 0109/2020-OUVMPB
- 29/10/2020 – Live Palestra: LGPD – O Ouvidor como encarregado

#### Mês: Novembro

- 03/11/2020 – Reunião de alinhamento com efetivo da OUVMPB
- 12/11/2020 – Live: Palestra Ética e Ouvidoria
- 14/11/2020 – Participação do efetivo da OUVMPB no Pleito Eleitoral
- 15/11/2020 – Participação do efetivo da OUVMPB no Pleito Eleitoral
- 15/11/2020 – Realização de Pesquisa de Satisfação da PMPB, no Pleito Eleitoral pela Ouvidoria PMPB.

#### Mês: Dezembro

- 03/12/2020 – Reunião de encerramento do FOPO – Google Meet
- 07/12/2020 – Entrevista na Rádio Tabajara – Programa Prevenção Participativa.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

#### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

#### d) Cursos

- Não houve registro neste período.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
6ª	Departamento Estadual de Trânsito da Paraíba – DETRAN - PB	237	86,5%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Dificuldade no cadastramento no portal do órgão		
2º	Insuficiência de vagas no agendamento		
3º	Demora no serviço de Captura e Biometria		
4º	CRLV Digital sem atualização		

5º	Demora na entrega das CNH's
6º	Demora na transferência de propriedade
7º	Demora no agendamento do exame médico
8º	Erro nas informações repassadas pelos Postos
9º	Mau atendimento
10º	Falta de atendimento telefônico

Fonte: SOGE/ DETRAN – PB, 2020

## 2.6.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020

### a) Participação em Eventos

<b>Mês: Julho</b>	
<b>Evento 2:</b>	Encontro OAB

<b>Mês: Julho</b>	
<b>Evento 1:</b>	FOPO

<b>Mês: agosto</b>	
<b>Evento 2:</b>	Lei 13.709 - LGPD

<b>Mês: Agosto</b>	
<b>Evento 2:</b>	Live sobre Assedio Moral

### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

### c) Visitas Técnicas

- Não houve registro neste período.

### d) Cursos

- Não houve registro neste período.

## 2.7 Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social - SEDS

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
7ª	Ouvidoria de Polícia - SEDS	211	6,64 %
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Abuso de autoridade		
2º	Informações		
3º	Deficiência do serviço policial		
4º	Conduta Inadequada		
5º	Ameaça		
6º	Corrupção		
7º		-	
8º		-	
9º		-	
10º		-	

Fonte: SOGE/Ouvidoria de Polícia – SEDS, 2020

### 2.7.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020

#### a) Participação em Eventos

##### Mês: Janeiro

**Evento 1:** VI Curso Escolta e Intervenções Táticas em Estabelecimento Penais.

##### Mês: Fevereiro

**Evento 2:** Reunião FOPO

##### Mês: Julho

**Evento 3:** Reunião FOPO

##### Mês: Setembro

**Evento 4:** Reunião FOPO

#### b) Ouvidoria Itinerante

➤ Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- Não houve registro neste período.

**d) Cursos**

- Não houve registro neste período.

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

<b>Ranking</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade Demandada</b>	<b>Resolutividade (demandas respondidas)</b>
8ª	Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar – PB	191	77%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	Denúncias diversas que trataram acerca do serviço público prestado pelo CBMPB.		
2º	Reclamações que objetivaram a melhoria do serviço público.		
3º	Sugestões dadas por uma cidadãos que pretendiam receber serviços do CBMPB.		
4º	Elogios prestados por usuário do serviço público.		
5º	Solicitações de informações que foram encerradas com recomendação de acesso ao SIC.		
6º	Obtenção de informações relevantes quanto a prevenção e tratamento da COVID-19.		
7º	Convencer o Comandante Geral acerca da necessidade da designação de um Ouvidor Adjunto.		
8º	Tirar as dúvidas dos usuários que pretendiam participar do concurso CFO no ano de 2020.		
9º	Tirar as dúvidas dos usuários que pretendiam participar do concurso CFSd no ano de 2020.		
10º	Reestruturação da sala da Ouvidoria do CBMPB dentro do Quartel do Comando Geral.		

Fonte: SOGE/Ouvidoria do CBMPB, 2020

**2.8.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020**

**a) Participação em Eventos**

- Não houve registro neste período.

**b) Ouvidoria Itinerante**

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

**Mês: Março**

- No dia 11/03 ocorreu uma reunião conjunta entre a Ouvidora da PMPB (TC VALTÂNIA), o Ouvidor Geral de Polícia (Dr. Mario) e o Ouvidor do CBMPB

ocasião em que foram tratados assuntos pertinentes à união de ações das Ouvidorias que atuam na área de Segurança Pública no Estado da Paraíba.

#### d) Cursos

**Mês: Abril**

- MEDIDAS PREVENTIVAS DOS PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA PÚBLICA PARA MINIMIZAR OS RISCOS DE CONTAMINAÇÃO PELO COVID-19, com carga horária de 02 horas, realizado na modalidade de Ensino a Distância, promovido pela Secretaria Nacional de Segurança Pública.

### 2.9 Ouvidoria da Paraíba Previdência - PB PREV

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
9ª	Paraíba Previdência - PBPREV	181	100%
<b>Assuntos mais acessados</b>			
1º	ATENDIMENTO		
2º	PROCESSO ADMINISTRATIVO		
3º	PENSÃO		
4º	BENEFÍCIO		
5º	RETROATIVO DE APOSENTADORIA		
6º	RETROATIVO DE PENSÃO		
7º	CANAL DE ATENDIMENTO		
8º	ATENDIMENTO E-MAIL		
9º	ATENDIMENTO WHATSAPP		
10º	ALVARÁ JUDICIAL		

Fonte: SOGE/PB PREV, 2020

#### 2.9.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020

1. 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).
2. Coordenador responsável pela vista in loco (prova de vida) dos beneficiários da PBprev no período de janeiro a março do corrente ano.
3. Portaria n.027/2019/PRESI/PBprev para exercer a função de responsável geral pelo sistema de informação ao cidadão SIC-PB desta autarquia. a partir da data de publicação em 24.10.2019.

4. Representante da PBPREV no Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Idosa – CEDDPI. PORTARIA DOE 09.06.2020 - Biênio 2019-2021.

**a) Participação em Eventos**

<b>Mês: Janeiro</b>	
<b>Evento 1:</b>	FORUM PARAIBANO DE OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS - FOPO (REUNIÃO MENSAL)
<b>Evento 2:</b>	CONSELHO ESTADUAL DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA – CEDDPI (REUNIÃO MENSAL)

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

**b) Ouvidoria Itinerante**

➤ Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

➤ Não houve registro neste período.

**d) Cursos**

<b>Mês: Março</b>	
<b>Cursos 1:</b>	CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA OUVIDORIA - CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA; CONTROLE SOCIAL – ENAP.

<b>Mês: Abril</b>	
<b>Cursos 1:</b>	CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA OUVIDORIA - CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA; ÉTICA E SERVIÇO PÚBLICO – ENAP.

<b>Mês: Setembro</b>	
<b>Cursos 1:</b>	CURSO DE CAPACITAÇÃO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA PARAÍBA – TCE; APERFEIÇOAMENTO E ATUALIZAÇÃO LEGISLATIVA: A REFORMA DA PREVIDÊNCIA NA PARAÍBA.

2.9.2 Prioridades/Planejamento para o ano de 2021

Seguem abaixo Prioridade/Planejamento que serão desenvolvidos/trabalhados pela PBPREV no ano de 2021.

- 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.

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

Ranking	Unidade	Quantidade Demandada	Resolutividade (demandas respondidas)
10 <sup>a</sup>	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba – CAGEPA	170	73,50%
Assuntos mais acessados			
1º	RECLAMAÇÃO DE CONSUMO / LEITURA		
2º	INFORMAÇÃO SOBRE DÉBITO \ 2ª VIA		
3º	INFORMAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA (rua ou setor)		
4º	INFORMAÇÃO P/ ATUALIZAÇÃO CADASTRAL		
5º	INFORMAÇÃO DE PARCELAMENTO / NEGOCIAÇÃO		
6º	INFORMAÇÃO PARA INCLUSÃO NA TARIFA SOCIAL		
7º	INFORMAÇÃO P/ LIGACAO DE AGUA / ESGOTO		
8º	REINTERAÇÃO RELIGAÇÃO		
9º	REINTERAÇÃO MANUTEN./SUBST. HIDRÔMETRO		
10º	INFORMAÇÃO VAZAMENTO NA RUA (REDE)		

Fonte: SOGE/ CAGEPA, 2020

## 2.10.1 Tipologias Acessadas 2020

<b>Tipologias</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>7</b>
<b>Reclamação</b>	<b>155</b>
<b>Sugestão</b>	<b>1</b>
<b>Elogio</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>

## 2.10.2 Ações desenvolvidas e encontros 2020

**a) Participação em Eventos**

- **Não houve registro neste período.**

**b) Ouvidoria Itinerante**

- **Não houve registro neste período.**

**c) Visitas Técnicas**

- **Não houve registro neste período.**

**d) Cursos**

- **Não houve registro neste período.**

### 3 CATEGORIA ESPECIAL

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

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

Categoria Especial	Unidade	Quantidade	Resolutividade (demandas respondidas)
	Ouvidoria da ARPB	165	93,41%

Assuntos mais acessados / CAGEPA = 286 demandas acessadas na ARPB	
1º	Falta de Água
2º	Cobrança Indevida
3º	Alto Consumo
4º	Leitura por Média
5º	Valor Alto
6º	Pedido de Ligação
7º	Religação de Água
8º	Esgoto Estourado
9º	Refaturamento
10º	Má Prestação de Serviço
Assuntos mais acessados / ENEGISA Paraíba = 2.258 demandas acessadas na ARPB	
1º	Prazos de Execução de Serviços
2º	Interrupção do Fornecimento (Falta de Energia)
3º	Faturamento
4º	Cobrança
5º	Classificação de Unidades Consumidoras
6º	Ligação
7º	Falta de Energia
8º	Extensão de Rede
9º	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura
10º	Conexão de Microgeração
Assuntos mais acessados / ENEGISA Borborema = 195 demandas acessadas na ARPB	
1º	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura
2º	Faturamento Microgeração
3º	Ligação
4º	Ressarcimento de Danos Elétricos
5º	Conexão de Microgeração
6º	Suspensão Indevida do Fornecimento

7º	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão
8º	Extensão de Rede
9º	Atendimento Telefônico da Concessionária
10º	Cobrança por Irregularidades
<b>Assuntos mais acessados / PBGÁS = 00 demandas acessadas na ARPB</b>	
1º	Não foram registrados acessos de demandas pela PBGÁS.
2º	
3º	
4º	
5º	
6º	
7º	
8º	
9º	
10º	

Fonte: SOGE/Ouvidoria da Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB, 2020

### 3.1.1 Ações desenvolvidas e encontros 2020

#### a) Participação em Eventos

Neste ano de 2020, em função da Pandemia do Coronavírus, não realizamos ou participamos de eventos. A partir de março de 2020 os trabalhos foram realizados de forma remota, assim como os atendimentos que foram realizados apenas por telefone, whatsapp e 0800 da ARPB.

Por orientação dessa Ouvidoria Geral do Estado – OGE, não inserimos nossas demandas no SOGE, uma vez que os atendimentos todos foram feitos por telefone e a ARPB não grava esses atendimentos, pois não dispomos de equipamentos para fazer essas gravações. Vale dizer que nossos atendimentos, inclusive o 0800, não constituem uma Central de Teletendimento, são telefones normais com os quais mantemos contato com os consumidores que nos procuram e vice-versa.

Apesar de não termos participado de eventos presenciais, participamos de várias reuniões virtuais por meio da plataforma da Microsoft Teams, principalmente com os Agentes regulados.

Neste ano não atendemos nenhuma reclamação relacionada aos serviços da PBGÁS.

#### b) Ouvidoria Itinerante

- Não houve registro neste período.

**c) Visitas Técnicas**

- **Não houve registro neste período.**

**d) Cursos**

- **Não houve registro neste período.**

#### **4 AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO E REDE DE OUVIDORIAS**

- Participação das Reuniões Mensais do Fórum de Ouvidorias - FOPO (online);
- Participação do GT LGPD( Lei Geral de Proteção de Dados) - Ouvidora Geral e Apoio de TI da OGE;
- Participação da Comissão do Governo Digital da Casa Civil - Fabyana Albuquerque – OGE;
- Capacitação dos Servidores para Utilização do PBdoc - Fabyana Albuquerque – OGE;
- Reunião ONILINE com a equipe da OGE: Avaliação do Impacto da Pandemia;
- Formulação de propositura para a regulamentação da LGPD sobre a responsabilidade da OGE;
- Criação da Comissão para a auto acreditação da Ouvidoria da Saúde junto à Fiocruz;
- Participação do Ouvidor Nilton Santos, da OGE na Comissão de auto Acreditação/SES.

## **5 IMPACTOS DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS NA CONDUÇÃO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

### **5.1 ASPECTOS POSITIVOS**

- Tomada de providências para o cumprimento integral do Decreto Estadual Nº 40.135 de 21 de março de 2020, que dispõe sobre a adoção, no âmbito da Administração Pública direta e indireta, de regime de trabalho remoto, em razão das medidas temporárias e emergenciais de prevenção de contágio pelo COVID-19;
- Elaboração, apresentação e execução do Plano de Atividade do Trabalho Remoto para OGE e Rede de Ouvidorias;
- Compartilhamento de orientações junto à Rede de Ouvidorias sobre o cumprimento do Decreto Estadual 40.135/2020 nos aspectos sobre o atendimento ao público usuário (atividade remota);
- Compartilhamento de comunicação ao usuário/usuária da Ouvidoria Geral do Estado e Rede de Ouvidorias sobre o atendimento no Trabalho Remoto, no portal da ouvidoria;
- Manutenção do fluxo operacional do SOGE concernente ao processo de transferência, acompanhamento e finalização de demandas, através do sistema de Ouvidoria (SGE);
- Manutenção da metodologia do trabalho via comunicação on-line, telefone, redes sociais, de forma diária com toda a equipe;
- Conclusão plena da reforma/preparação da nova sede da OGE junto à Casa Civil;
- Aquisição de novos mobiliários (armário, birôs);
- Aquisição de novos equipamentos (gelágua, aparelhos de ar condicionado);
- Aperfeiçoamento do padrão qualidade e do Portal da OGE feito pela CODATA, juntamente com o apoio da TI da Ouvidoria Geral do Estado;
- A capacidade da equipe de lidar com os desafios propostos pelo trabalho remoto;
- Iniciativa para a regulamentação e implementação da Lei Federal 13.709/2018 (LGPD);

- Elevada procura do cidadão(a) aos serviços da OGE, assim como, Ministério Público Estadual, Ministério Público do Trabalho e Igrejas.

## 5.2 ASPECTOS NEGATIVOS

- Dificuldade de maior e melhor interlocução com as ouvidorias da Rede para o tratamento e resolução das demandas;
- Impossibilidade/limitação de realização da política de capacitação para o SOGE e Ouvidorias;
- Impossibilidade/limitação de realização do encontro anual de avaliação e planejamento 2020;
- Impossibilidade/limitação de realização da política de difusão da OGE;
- Impossibilidade de realização (plena) do Plano de Planejamento Estratégico proposto pelo Governo do Estado;
- Dificuldade de interação direta com os setores da Casa Civil;
- Represamento de demandas;
- Definição/conclusão/aperfeiçoamento do SOGE;
- Pendência na PGE do regulamento da OGE;
- Adaptação a uma nova rotina de trabalho;
- Dificuldades estabelecer a interlocução com algumas Secretarias e Órgãos do Governo;
- A não realização do Encontro Anual e Planejamento da Rede de Ouvidorias;
- Dificuldade em estabelecer interlocução com o cidadão(a) através de telefones, visto que o telefone institucional da OGE está sem acesso;
- Dificuldade em estabelecer a interlocução com algumas Secretarias/órgãos (e-mails ou ligações sem retorno).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Diante dos dados apresentados neste relatório conclui-se que apenas trinta e oito Secretarias e Órgãos do Governo do Estado se apresentam através do Sistema de Ouvidorias e outros canais de acesso.

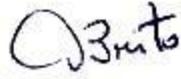
A utilização correta do Sistema de Ouvidorias (SOGÉ) fundamentada na Lei Federal 13.460/17, art 10, parágrafo 4º, que garante número de registro de sua demanda, regulamentada pelo Decreto Estadual 38.309/2018, não está sendo obedecida, visto que, o número de demandas registradas pelo Sistema foi de 1985 (mil novecentos e oitenta e cinco) demandas, enquanto por outros canais (e-mail, cartas, telefones, entre outros) e não sistematizados pelas Ouvidorias, Rede de Ouvidorias, foi de 16.788 (dezesesseis mil setecentos e oitenta e oito) demandas. Observa-se com isso a não utilização correta do Sistema de Ouvidorias, impedindo com essa prática que se tenha em tempo real dados fidedignos, quantitativos e qualitativos. Ressalta a exceção da Ouvidoria da Saúde por não fazer parte do Sistema de Ouvidorias, sendo enviado relatórios eletrônico para serem anexados ao Relatório Geral.

Outro dado que chama atenção é o percentual de resolutividade da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social - SEDS que é de 6,64%, dado este que surpreende pela falta de respostas aos demandantes.

Este relatório está à disposição no Portal da Ouvidoria Geral do Estado como preconiza a Lei e, estabelecendo com isso a Transparência Pública.

“Nós somos o que fazemos repetidamente.  
Excelência, portanto, não é um ato é um hábito”.

(Aristóteles)



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