



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2016 a 31/12/2016

EXPEDIENTE

Salustiano Gomes de Pinho Pessoa
Superintendente

Glauco Denis de Oliveira Bastos
Ouvidor

Lara Andrade da Costa e Silva
Ouvidora Substituta

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP), instituída em 2003, e integrante do Sistema de Ouvidoria (SOU) do Estado do Ceará, é responsável por receber as manifestações da população, analisar e encaminhá-las para as áreas responsáveis, ou seja, as Coordenadorias, construindo, assim, o canalizador e intermediador das manifestações do cidadão. Na sociedade atual, muitas são as obrigações do poder público perante o cidadão, uma delas é a informação: instruir a população acerca dos seus direitos e deveres, dos canais de acesso ao poder, das instâncias de participação, que constituem a missão precípua do Estado, que, com isso, colabora efetivamente para gerações mais conscientes e conseqüentemente mais atuantes.

Neste sentido, a Ouvidoria da ESP tem como um dos desafios no cotidiano institucional: interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar e conciliar os conflitos, além de cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento dessas demandas, com qualidade e agilidade.

O “RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA” da Escola de Saúde Pública do Ceará, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016, tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria da ESP, em cumprimento ao disposto no art. 8º, do Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011.

Neste relatório, o item 2, PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR, apresenta de forma sucinta os resultados obtidos. No item 3, ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO, são apresentados os números dessa Ouvidoria, com detalhamento necessário para uma boa compreensão. No item 4, PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO, são identificados quais tipos e assuntos tiveram maior entrada na Ouvidoria. No item 5, COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS, são apresentados dados sobre a participação desta Ouvidoria em eventos relacionados à área de Controle Social e correlatas, bem como em eventos de capacitação e qualificação

para o aprimoramento no desempenho do Ouvidor. No item 6, AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS, são apresentados os dados relativos à implementação de projetos e ações com vistas à inovação do trabalho da Ouvidoria, com mudanças em práticas anteriores mediante a incorporação de elementos de gestão pública, com a expectativa de resultados positivos para o serviço público e para sociedade, com a exposição de indicadores de resultados. No item 7, ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE, são apresentados dados relativos à atuação desta Ouvidoria junto à Superintendência da ESP, no que concerne ao assento no Conselho de Coordenação Técnico Administrativo (CONTEC) desta Escola, com participação na elaboração de relatórios periódicos, com recomendações e informações estratégicas para a tomada de decisão.

Por fim, no item 8, CONSIDERAÇÕES FINAIS, encontra-se uma síntese dos elementos constante neste relatório, com a união de ideias e encaminhamentos das questões e os quantitativos presentes; e no item 9, SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES, consta a apresentações para o aprimoramento das ações governamentais; ademais, no PRONUNCIAMENTO DO DIRGENTE DO ÓRGÃO, encontra-se a manifestação da Superintendente da ESP, com o atesto de conhecimento deste relatório, com as providências necessárias para a consecução de suas atribuições no próximo período.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

No ano de 2016 a Ouvidoria da ESP manteve-se em constante diálogo com a Superintendência para garantir a melhoria da prestação dos serviços desta Autarquia, considerando as recomendações de aperfeiçoamento do processo de apuração das manifestações de ouvidoria e melhoria da qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, bem como, a capacitação contínua voltada para qualificação dos servidores no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito dos órgãos e entidades.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

3.1.1 Total de Manifestações do Período:

Sendo o serviço de ouvidoria o contato direto com o cidadão, a Ouvidoria da ESP/CE realizou durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2016, 50 (cinquenta) atendimentos no Sistema de Ouvidoria. Logo, constatamos uma constância no número de manifestações registradas nos últimos dois anos.

3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

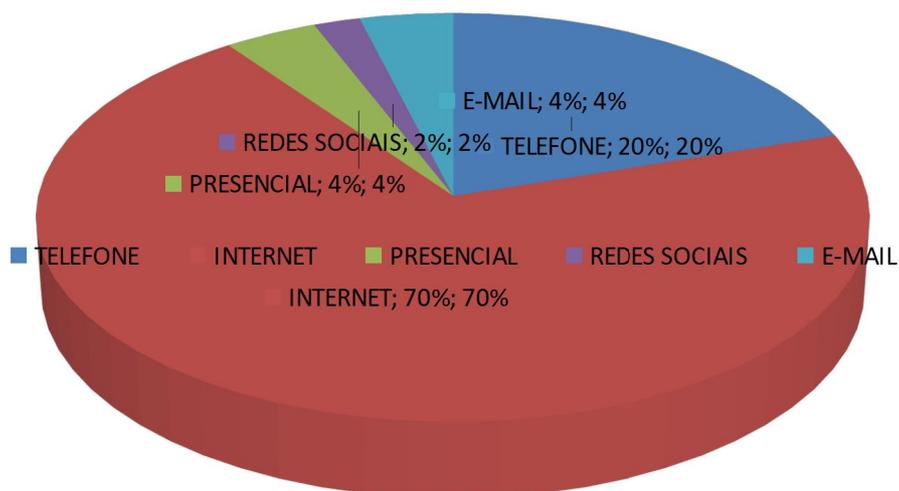
A Ouvidoria da Escola de Saúde Pública utilizada apenas o Sistema de Ouvidoria – SOU para o registro de suas demandas em Sistema Informatizado. De acordo com a tabela abaixo, o ano de 2016 alcançou a diminuição de 43% de manifestações comparado ao ano de 2015.

Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2015	2016	% Variação (+) (-)
SOU	53	50	- 5,6%
OUVIDOR SUS	-	-	-
SOA (ARCE)	-	-	-
SGO (CAGECE)	-	-	-

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada:

Verificamos através dos relatórios que foram feitas 35 manifestações através da internet e 10 por telefone. Ainda, prevalecendo o registro de manifestações pela internet, conforme demonstração do gráfico abaixo.



Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Telefone	07	10	+ 42,08 %
Internet	41	35	- 14,63 %
Presencial	01	02	100%
Redes Sociais	05	01	-80%
E-mail	-	02	-
Carta	-	-	-
Outros	-	-	-
Total	-	-	-

3.1.4 Tipo de Manifestação

Verificamos que dos 50 atendimentos registrados no período por meio do SOU, 70% foram referentes a manifestação de insatisfação do cidadão e 30% foram de solicitações de serviço e contribuição do cidadão. Bem como, constatamos uma diminuição das demandas em geral.



Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Reclamação	20	23	15%
Solicitação de Serviço	18	11	-38,88%
Denúncia	07	10	42,85%
Elogio	02	02	0%
Sugestão	02	02	0%
Crítica	05	02	-60%
Total	54	50	-7,4%

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Verifica-se através da tabela abaixo que o tipo de manifestação predominante continua sendo RECLAMAÇÃO, bem como o assunto em evidência é IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO.

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Irregularidades em processo de seleção/concurso – 5 Residência universitária – 3 Conduta inadequada de servidor – 2 Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos – 2 Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais, etc.) – 2	23

	<p>Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade – 2</p> <p>Assédio de servidor/professor/diretor a alunos – 1</p> <p>Atraso/Falta de pagamento de pessoal – 1</p> <p>Banca de prova/seleção – 1</p> <p>Concurso público – 1</p> <p>Férias, licenças e afastamentos – 1</p> <p>Inscrições de cursos – 1</p> <p>Residência médica – 1</p>	
Solicitação de Serviço	<p>Solicitação de certificados – 3</p> <p>Capacitação, cursos e eventos institucionais – 1</p> <p>Conduta inadequada de servidor – 1</p> <p>Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais, etc.) – 1</p> <p>Informação sobre órgãos e entidades – 1</p> <p>Inscrições de cursos – 1</p> <p>Processo de seleção e estágio – 1</p> <p>Residência médica – 1</p> <p>Residência universitária – 1</p>	11
Denúncia	<p>Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes, etc.) – 3</p> <p>Programas de bolsas de apoio técnico – 3</p> <p>Irregularidades em processo de seleção/concurso – 2</p> <p>Acúmulo indevido de cargos – 1</p> <p>Residência universitária – 1</p>	10

Crítica	Estrutura e funcionamento do site institucional – 1 Insatisfação com a gestão institucional – 1	2
Sugestão	Solicitação de certificado – 1 Cursos técnicos ofertados pela ESP – 1	2
Elogio	Elogio a servidor público/colaborador – 1 Solicitação de emprego/estágio – 1	2
Total	50	50

3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

➤ Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

❖ Tema: Administração Geral

❖ Tipificação/Assunto

• Reclamação – 23 registros

Irregularidades em processo de seleção/concurso	05
Conduta inadequada de servidor	02
Residência universitária	03
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	02
Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais, etc.)	02
Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	02
Assédio de servidor/professor/diretor a alunos	01
Atraso/Falta de pagamento de pessoal	01
Banca de prova/seleção	01
Concurso público	01
Férias, licenças e afastamentos	01
Inscrições de cursos	01
Residência médica	01

• Solicitação de Serviço – 11 registros

Solicitação de certificados	03
Capacitação, cursos e eventos institucionais	01
Conduta inadequada de servidor	01
Informação sobre concurso público (realização, nomeações, recursos, editais,	01

etc.)	
Informação sobre órgãos e entidades	01
Inscrições de cursos	01
Processo de seleção e estágio	01
Residência médica	01
Residência universitária	01

- **Denúncia – 10 registros**

Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes, etc.)	03
Programas de bolsas de apoio técnico	03
Irregularidades em processo de seleção/concurso	02
Acúmulo indevido de cargos	01
Residência universitária	01

- **Sugestão – 02 registros**

Solicitação de certificado	01
Cursos técnicos ofertados pela ESP	01

- **Elogio – 02 registros**

Elogio a servidor público/colaborador	01
Solicitação de emprego/estágio	01

- **Crítica – 02 registros**

Estrutura e funcionamento do site institucional	01
Insatisfação com a gestão institucional	01

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2015/2016

Verifica-se abaixo que o setor mais demandado no ano de 2016 foi o CENTRO DE EXTENSÃO EM SAÚDE – CEESA e a PROCURADORIA JURÍDICA – PROJU, tendo em vista serem setores primordiais na execução do assunto mais tratado nas manifestações: “Irregularidades em processo de seleção/concurso”.

Unidades	Total de Manifestações 2015	Total de Manifestações 2016	% Variação (+) (-)
ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL – ADINS	1	0	-100%
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO	1	0	-100%

EDUCACIONAL EM SAÚDE – CEDES			
CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM GESTÃO EM SAÚDE – CEGES	1	1	0%
CENTRO DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA – CENIC	0	1	100%
CENTRO DE EDUCAÇÃO E BIBLIOTECA – CEDOB	2	1	-50%
CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM ATENÇÃO À SAÚDE – CEATS	2	2	0%
CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM VIGILÂNCIA DA SAÚDE – CEVIG	3	0	-100%
CENTRO DE EXTENSÃO EM SAÚDE – CEESA	1	8	87,5%
CENTRO DE RESIDÊNCIA EM SAÚDE – CERES	1	6	500%
DIRETORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO – DIAFI	1	3	200%
DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL EM SAÚDE – DIEPES	5	3	-40%
DIRETORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE – DIPSA	2	1	-50%
NÚCLEO DE GESTÃO EM SAÚDE – NUGAD	1	0	-100%
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA	17	4	-76,4%

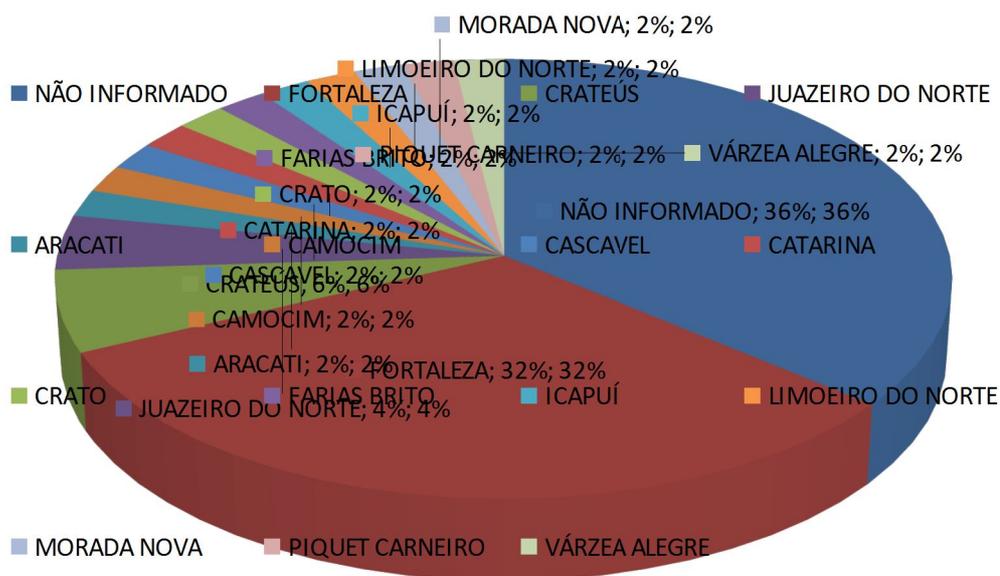
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – NUTIC			
PROCURADORIA JURÍDICA – PROJU	7	8	14,28%
SECRETARIA ESCOLAR – SECES	2	3	50%
ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA	2	2	0%
SUPERINTENDÊNCIA	4	6	50%
NÃO INFORMADO	1	1	0%

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM GESTÃO EM SAÚDE – CEGES	Reclamação: 1
CENTRO DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA – CENIC	Reclamação: 1
CENTRO DE EDUCAÇÃO E BIBLIOTECA – CEDOB	Reclamação: 1
CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM ATENÇÃO À SAÚDE – CEATS	Reclamação: 2
CENTRO DE EXTENSÃO EM SAÚDE – CEESA	Reclamação: 3 Solicitação de Serviço: 3 Denúncia: 2
CENTRO DE RESIDÊNCIA EM SAÚDE – CERES	Reclamação: 4 Denúncia: 2
DIRETORIA ADMINISTRATIVO- FINANCEIRO – DIAFI	Reclamação: 3
DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL EM SAÚDE – DIEPES	Reclamação: 2 Sugestão: 1
DIRETORIA DE PÓS- GRADUAÇÃO EM SAÚDE – DIPSA	Denúncia: 1

NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – NUTIC	Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 3
PROCURADORIA JURÍDICA – PROJU	Reclamação: 5 Solicitação de Serviço: 1 Denúncia: 2
SECRETARIA ESCOLAR – SECES	Solicitação de Serviço: 2 Sugestão: 1
ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA	Crítica: 1 Elogio: 1
SUPERINTENDÊNCIA	Solicitação de Serviço: 1 Denúncia: 3 Crítica: 1 Elogio: 1
NÃO INFORMADO	Solicitação de Serviço: 1

3.1.8 Manifestações por Município

Como base no relatório emitido pelo SOU, verificamos que a maior parte das manifestações não teve sua origem informada. Em seguida, notamos que o segundo maior número de registros são provenientes da própria capital do estado do Ceará, seguido de Crateús e Juazeiro do Norte.



Municípios	Quantidade de Manifestações
Não Informado	18
Fortaleza	16
Crateús	3
Juazeiro do Norte	2
Aracati	1
Camocim	1
Cascavel	1
Catarina	1
Crato	1
Farias Brito	1
Icapuí	1
Limoeiro do Norte	1
Morada Nova	1
Piquet Carneiro	1
Várzea Alegre	1
Total	50

3.2 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2015	Quantidade de Manifestações em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	53	47
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1	3
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	-	-
Total	54	50

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2015	9d 10:59:24
Tempo Médio de Resposta 2016	13d 02:55:04

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2015	Índice de Resolubilidade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	98,1%	94%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1,8%	6%

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A Ouvidoria da Escola de Saúde Pública alcançou o percentual de 73,3% de satisfação dos usuários que procuraram o sistema para manifestarem suas opiniões. Registra-se que de 50 atendimentos, apenas 5 contribuíram com a pesquisa de satisfação.

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 4 Ouvidoria - 1	Totais
2. Presteza no Atendimento	Ótimo - 2 Bom - 2 Insuficiente - 1	80%
3. Qualidade da Resposta	Ótimo - 1 Bom - 3 Insuficiente - 1	80%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 3 Não - 2	60%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		73,3%

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Dentre as manifestações registradas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2016, prevalecem as RECLAMAÇÕES, com o assunto IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO. Todas as demandas foram devidamente analisadas junto aos setores competentes, especificamente a Procuradoria Jurídica – PROJU desta ESP.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Escola de Saúde Pública tem manifestado apoio ao funcionamento adequado de sua Ouvidoria, com o envolvimento de seus integrantes em atividades ofertadas e sugeridas pela CGE, registrando participação nos seguintes eventos ao longo do ano de 2016:

- Reuniões Técnicas de Trabalho com a Rede de Fomento ao Controle Social, no auditório da Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG
- X Encontro Estadual de Controle Interno

- Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais, na Escola de Gestão Pública – EGP
- Programa de Capacitação Continuada de Ouvidorias – TCE/CE
- Curso Básico de Libras, na Escola de Gestão Pública – EGP

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Não houve ações e projetos inovadores no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2016.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Essa Ouvidoria desempenha suas atividades em plena harmonia com a direção da Escola de Saúde Pública do Ceará, e em articulação com os seus departamentos administrativos.

Nesse sentido, a Ouvidoria integra o Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI e tem assento no Conselho Técnico da ESP, com direito à voz em todas as matérias examinadas.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com mais de dez anos de funcionamento, a Ouvidoria da ESP vem atendendo as manifestações de seus usuários, com diligência e resolutividade. Esse trabalho está seguramente consolidado no expediente desta Escola, o que tem transparecido nos dados apresentados neste relatório. Mormente, considerando as condições sociais e econômicas do Estado Ceará.

Entretanto, essa Ouvidoria vem desenvolvendo estudos, em articulação com a direção da ESP, naturalmente, com o intuito de inovar e realizar um atendimento à população, reconhecendo as dificuldades e envidando esforços e recursos bastantes para a superação de desafios e consecução de seus objetivos, em consonância com o Sistema de Ouvidoria (SOU), sob a direção da Controladoria Geral do Estado do Ceará.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais, a partir das manifestações registradas para a ouvidoria ou das necessidades encontradas,

bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades, programas e projetos na área de ouvidoria.

Fortaleza, 06 de Janeiro de 2017

OUVIDOR SETORIAL SUBSTITUTO

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em cumprimento ao art. 8^a, parágrafo único, do Decreto nº 30.474/2011, venho por meio deste, atestar ter tomado conhecimento dos indicadores contidos no presente relatório anual desta Ouvidoria.

Reafirmo os compromissos anteriores assumidos com a perspectiva de que cada vez mais o serviço público alcance seu objetivo, qual seja, um melhor atendimento a população.

Desta feita, apresento meu total empenho e apoio em estimular a participação da sociedade através da Ouvidoria, entendendo que esta representa uma importante ferramenta para o desenvolvimento da democracia no Estado do Ceará.

Fortaleza, 06 de Janeiro de 2017

Salustiano Gomes de Pinho Pessoa
Superintendente da Escola de Saúde Pública do Ceará