



## Relatório de Gestão de Ouvidoria

**Período 01/01/2017 a 31/12/2017**



## **EXPEDIENTE**

Salustiano Gomes de Pinho Pessoa

**Superintendente**

Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno

**Ouvidora Setorial**

Maria Elci Galvão Moreira

**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 2017, 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; ademais, no PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO, encontra-se a manifestação do 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 ANO ANTERIOR**

No ano de 2017 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 2017, 38 (trinta e oito) 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

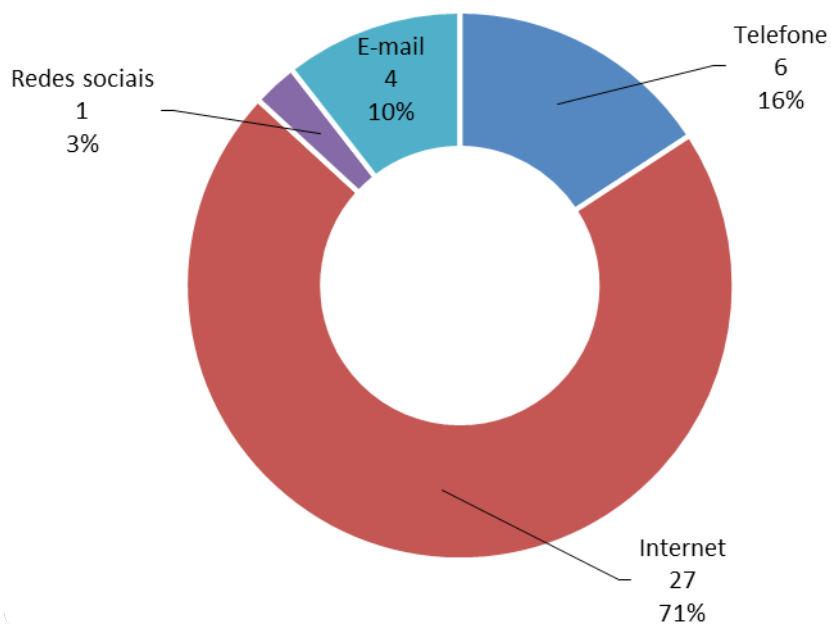
A Ouvidoria da Escola de Saúde Pública utilizada apenas o Sistema de Ouvidoria – SOU para o registro de suas demandas em Sistema Informatizado. De acordo com a tabela abaixo, o ano de 2017 alcançou a diminuição de 24% de manifestações comparado ao ano de 2016.

##### Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2016	2017	% Variação (+) (-)
SOU	50	38	-24%
OUVIDOR SUS	-	-	-
SOA (ARCE)	-	-	-
SGO (CAGECE)	-	-	-

##### 3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada

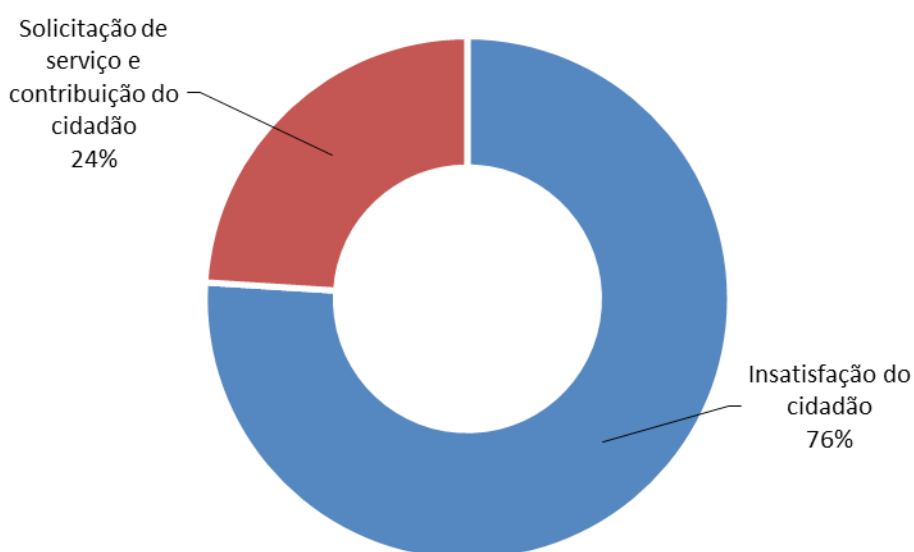
Verificamos através dos relatórios que foram feitas 27 manifestações através da internet e 6 por telefone. Ainda, prevalecendo o registro de manifestações pela internet, conforme demonstração do gráfico abaixo.



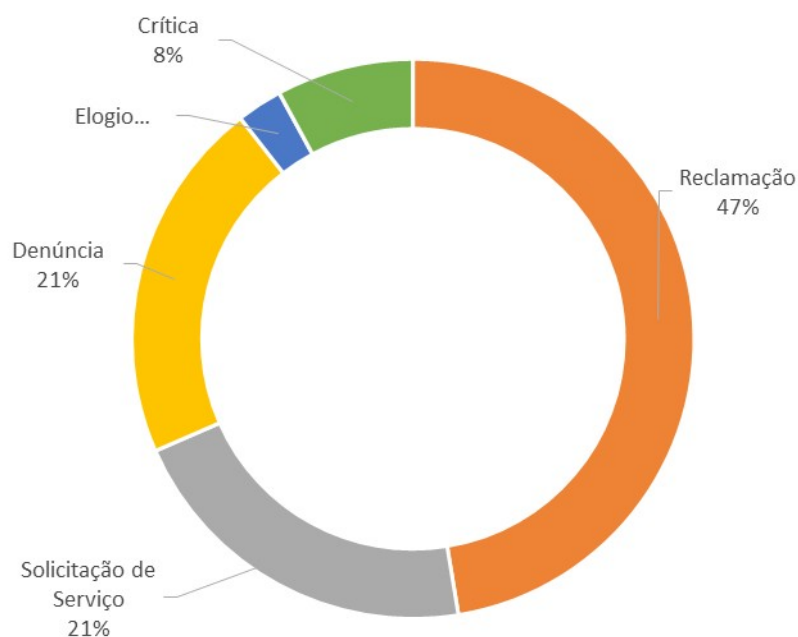
Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Telefone	10	6	-40%
Internet	35	27	-22,85%
Presencial	02	-	-100%
Redes Sociais	01	01	0%
E-mail	02	04	100%
Carta	-	-	-
Outros	-	-	-
Total	50	38	-

### 3.1.4 Tipo de Manifestação

Verificamos que dos 38 atendimentos registrados no período por meio do SOU, 76,31% foram referentes a manifestação de insatisfação do cidadão e 23,68% foram de solicitações de serviço e contribuição do cidadão. Bem como, constatamos uma diminuição das demandas em geral.



Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Reclamação	23	18	-21,73%
Solicitação de Serviço	11	08	-27,27%
Denúncia	10	08	-20%
Elogio	02	01	-50%
Sugestão	02	00	-100%
Crítica	02	03	50%
Total	50	38	-24%



### 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 PROCESSO DE SELEÇÃO E ESTÁGIO.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Processo de Seleção e Estágio - 6	18
	Estrutura e Funcionamento do Site Institucional – 2	
	Instruções para Cadastro e Operacionalização de Sistemas - 2	
	Solicitação de Certificado - 2	
	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal - 1	
	Inscrições de Cursos - 1	
	Irregularidades em processo Seleção/Concurso - 1	
	Matrículas e Processo Seletivo em Escolas - 1	
	Regularização de Cursos - 1	





	Residência Universitária - 1	
Solicitação de Serviço	Concurso Público – 2 Processo de Seleção e Estágio - 2 Cursos de Capacitação - 1 Estrutura e Funcionamento de Equipamentos/Órgãos Públicos - 1 Instruções para Cadastro e Operacionalização de Sistemas - 1 Não compete ao Poder Executivo Estadual - 1 Solicitação de documentos - 1	9
Crítica	Processo de Seleção e Estágio - 2 Estrutura e Funcionamento de Equipamentos/Órgãos Públicos - 1 Manifestação Incompleta (falta de Informações que inviabilizam - 1	4
Sugestão	Manifestação Incompleta (falta de Informações que inviabilizam - 5	5
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão – 1	1

### 3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

#### ➤ Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

#### ❖ Tema: Administração Geral

#### ❖ Tipificação/Assunto

#### • Reclamação - 18 Registros

Processo de Seleção e Estágio	06
Estrutura e funcionamento do site institucional	02
Instruções para cadastro e operacionalização de Sistemas	02
Solicitação de Certificado	02



Atraso de pagamento de pessoal	01
Inscrições de cursos	01
Irregularidades em processo de Seleção/Concurso	01
Regularização de Cursos	01
Residência Universitária	01
Matrículas e Processo Seletivo em Escolas	01

- **Solicitação de Serviço - 9 Registros**

Concurso Público	02
Processo de Seleção e Estágio	02
Cursos de Capacitação	01
Estrutura e funcionamento de equipamentos/Órgãos Públicos	01
Instruções para cadastro e operacionalização de Sistemas	01
Não compete ao Poder Executivo Estadual	01
Solicitação de documentos	01

- **Denúncia – 08 Registros**

Assédio Moral	02
Nepotismo	02
Apuração de Denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade)	01
Licitação (Processo Licitatório)	01
Pagamento de Diárias	01
Residência Médica	01

- **Sugestão – 05 Registros**

Manifestação Incompleta (falta de informações que inviabilizam )	05
--	----

- **Elogio – 01 Registro**

Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	01
--	----

- **Crítica – 04 Registros**

Processo de Seleção e Estágio	02
Estrutura e funcionamento de equipamentos/Órgãos Públicos	01
Manifestação Incompleta (falta de informações que inviabilizam)	01



### 3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

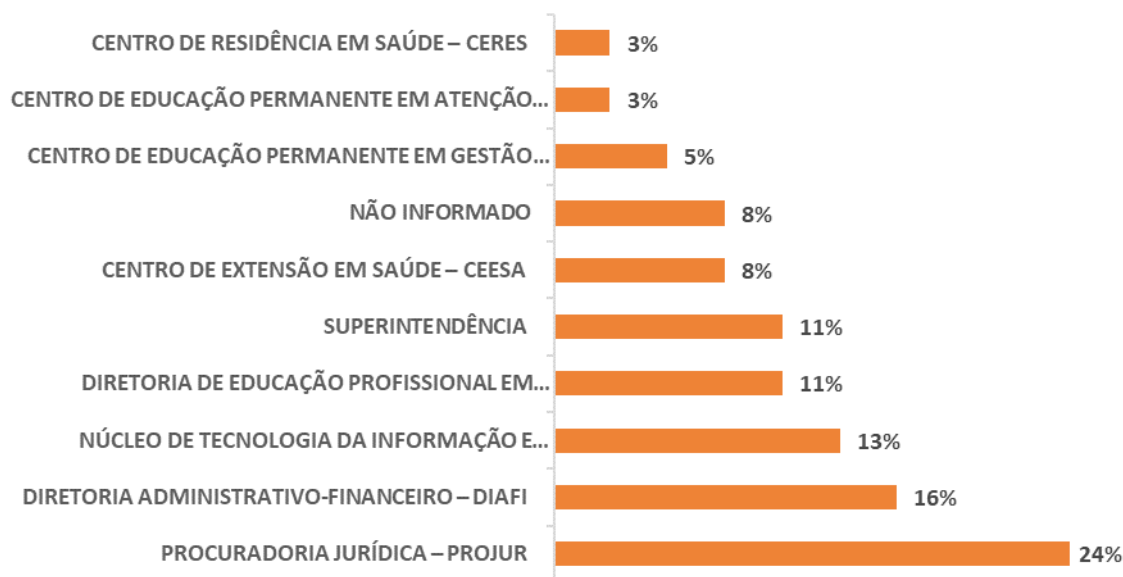
#### Quantitativo de Manifestações por Unidade 2016/2017

Verifica-se abaixo que os setores mais demandados no ano de 2017 foi a PROCURADORIA JURÍDICA – PROJUR e DIRETORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO – DIAFI, tendo em vista serem setores primordiais na execução do assunto mais tratado nas manifestações: “Processo de Seleção e Estágio”.

<b>Unidades</b>	<b>Total de Manifestações 2016</b>	<b>Total de Manifestações 2017</b>	<b>% Variação (+) (-)</b>
Assessoria de Desenvolvimento Institucional – <b>Adins</b>	0	0	0%
Centro de Desenvolvimento Educacional em Saúde – <b>Cedes</b>	0	0	0%
Centro de Educação Permanente em Gestão em Saúde – <b>Ceges</b>	1	2	200%
Centro de Investigação Científica – <b>Cenic</b>	1	0	-100%
Centro de Educação e Biblioteca – <b>Cedob</b>	1	0	-100%
Centro de Educação Permanente em Atenção à Saúde – <b>Ceats</b>	2	1	-50%
Centro de Educação Permanente em Vigilância da Saúde – <b>Cevig</b>	0	0	0%
Centro de Extensão em Saúde – <b>Ceesa</b>	8	3	-62,5%
Centro de Residência em Saúde – <b>Ceres</b>	6	1	-83,33%
Diretoria Administrativo-Financeiro – <b>Diafi</b>	3	6	100%
Diretoria de Educação Profissional em Saúde – <b>Dieps</b>	3	4	33,33%
Diretoria de Pós-Graduação Em Saúde – <b>Dipsa</b>	1	0	-100%
Núcleo de Gestão em Saúde – <b>Nugad</b>	0	0	0%
Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação – <b>Nutic</b>	4	5	25%
Procuradoria Jurídica – <b>Projur</b>	8	9	12,5%
Secretaria Escolar – <b>Seces</b>	3	0	-100%
Escola de Saúde Pública	2	0	-100%
Superintendência	6	4	-33,33%
Não Informado	1	3	200%



## | RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA



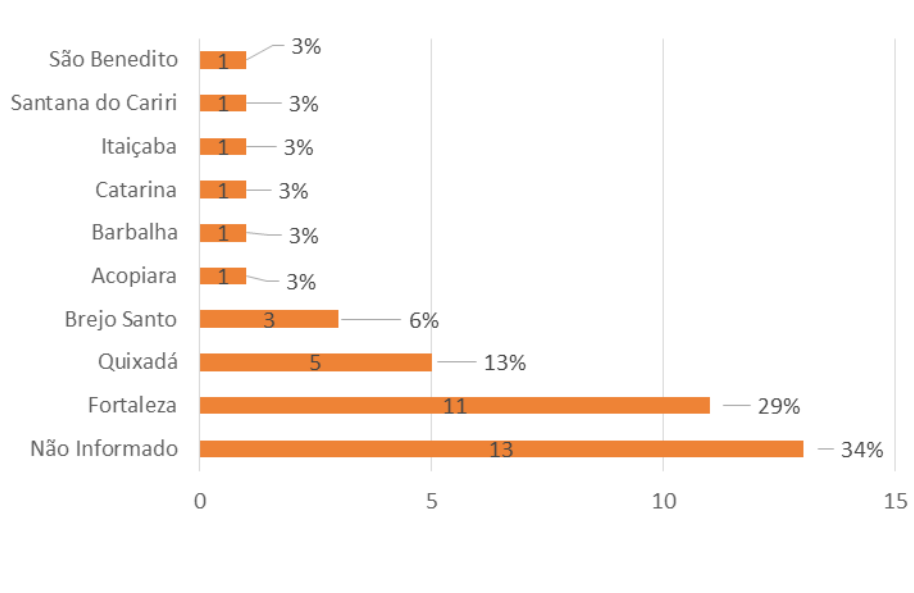
Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Centro de Educação Permanente em Gestão em Saúde – Ceges	Reclamação: 2
Centro de Investigação Científica – Cenic	-
Centro de Educação e Biblioteca – Cedob	-
Centro de Educação Permanente em Atenção à Saúde – Ceats	Solicitação de Serviço: 1
Centro de Extensão em Saúde – Ceesa	Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 1 Denúncia: 1
Centro de Residência em Saúde – Ceres	Denúncia: 1
Diretoria Administrativo-Financeiro – Diafi	Reclamação: 1 Denúncia: 2 Crítica: 1 Elogio: 1 Solicitação de serviço: 1
Diretoria de Educação Profissional em Saúde – Dieps	Reclamação: 2 Solicitação de serviço: 2
Diretoria de Pós-Graduação em Saúde – Dipsa	-
Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação – Nutic	Reclamação: 3 Solicitação de Serviço: 2
Procuradoria Jurídica – Projur	Reclamação: 7 Crítica: 2
Secretaria Escolar – Seces	-
Superintendência	Denúncia: 4
Não Informado	Solicitação de Serviço: 1 Reclamação: 2



### 3.1.8 Manifestações por Município

Com 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 é proveniente da própria capital do estado do Ceará, seguido de Quixadá e Brejo Santo.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Não Informado	13
Fortaleza	11
Quixadá	5
Brejo Santo	3
Acopiara	1
Barbalha	1
Catarina	1
Itaiçaba	1
Santana do Cariri	1
São Benedito	1
Total	38





### 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 2016	Quantidade de Manifestações em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	47	38
Manifestações Respondidas fora do Prazo	3	-
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	-	-
Total	50	38

#### Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	13d 02:55:04
Tempo Médio de Resposta 2017	08d e 02:58:03

### Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016	Índice de Resolubilidade em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	94%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	6%	0%

#### 3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

#### Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 5 Ouvidoria - 1 Outros - 2	-
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 6 Ótimo - 1	87,5%



	Bom - 0 Regular - 0 Insuficiente - 1	
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 4 Ótimo - 0 Bom - 1 Regular - 0 Insuficiente - 3	62,5%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 7 Não - 1	87,5%
<b>Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)</b>		<b>79,16%</b>

#### **4.PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO**

Dentre as manifestações registradas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017, prevalecem as RECLAMAÇÕES, com o assunto PROCESSO DE SELEÇÃO E ESTÁGIO. 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 2017:

- 26/01/2017 às 14h – Palestra: Abordagem Estratégica para o Relacionamento com o Cidadão – Local: Centro de Convivência Cambeba,





- 22/02/2017 às 9hs - 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social – Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 23/02/2017 às 13:30h - Oficina 4: Das Pessoas aos Processos – Mapeamento de Processos - Projeto de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão – Local: Novotel Fortaleza.
- 13/03/2017 às 9h – Abertura da Semana do Ouvidor – Local: Tribunal de Contas do Estado do Ceará – TCE.
- 16/03/2017 às 9h – Solenidade Alusiva aos 14 anos de criação do órgão Central de Controle Interno e ao Dia Estadual do Ouvidor – Local: Palácio da Abolição.
- 19/04/2017 às 9hs - 2ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 2017, Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 09/05/2017 às 8h - IX Encontro de Ouvidores ABO-CE. Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 15 a 19/05/2017 às 8h - Curso Básico de Ouvidoria – Local: Escola de Gestão Pública – EGP.
- 21/06/2017 às 9hs - 3ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 2017. Local: Auditório do Detran.
- 29/06/2017 às 08:30h - 1º encontro Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores de 2017. Local: Auditório do Instituto Plácido Castelo (IPC) – Tribunal de Contas do Estado do Ceará - TCE.
- 04/07/2017 às 09:00h – Solenidade Alusiva aos 5 (cinco) anos da criação da Lei Estadual de Acesso à Informação (LAI Estadual). Local: Palácio da Abolição.



- 31/07 a 04/08, 16 a 18/08 e 22 a 23/08/2017 13:00 às 17:00h – Curso Detecção dos Casos de Fraude e Corrupção. Local: Escola de Gestão Pública – EGP.
- 09/08/2017 às 08:30h - 4ª Reunião da Rede de Controle Social. Local: Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – STDS.
- 29/08/2017 às 08:30h – Sistema Cearense de Participação Cidadã – SCPC. Local: Auditório da Seplag.
- 30/08/2017 às 08:30h – Seminário Controles Internos, Gestão de Riscos e Programa de Integridade.
- 14/09/2017 às 08:30h – III Encontro de Ouvidorias do Tribunal de Contas do Estado do Ceará - "Comunicação e ouvidoria: um olhar para o cidadão". Local: Tribunal de Contas do Estado do Ceará.
- 27/10/2017 às 09:00h - 5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social. Local: Auditório do Centro de Humanidades da Uece (Bairro de Fátima).
- 07/11/2017 às 08:00h – Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria 2017. Local: Escola de Gestão Pública - EGP.
- 21 a 23/11/2017 às 08:30h – Curso de Defesa do Usuário e Desburocratização. Local: Centresaf/CE (ESAF – Receita Federal) promovido pela CGU.
- 06/12/2017 às 08:30h – XL Fórum Permanente de Controle Interno. Local: Auditório da ARCE – Cambéba,
- 07/12/2017 às 08:30h – 2º encontro Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores de 2017. Local: Auditório do Instituto Plácido Castelo (IPC) – Tribunal de Contas do Estado do Ceará.



- 14/12/2017 às 08:00h – XI Encontro Estadual de Controle Interno – Governança e Integridade na Administração Pública. Local: Hotel Oásis Atlântico.

## **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

Não houve ações e projetos inovadores no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017.

## **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.

Fortaleza, 26 de janeiro de 2018.

---

**Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno**  
**Ouvidora Setorial**



## **PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Em cumprimento ao art. 8<sup>a</sup>, 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, 26 de janeiro de 2018.

---

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