



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

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 da Plataforma Ceará Transparente do Governo do Estado do Ceará, é responsável por receber as manifestações da população, analisar e encaminhar 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 2018, 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.

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; Por fim, no item 9, SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES, são apresentadas sugestões para o aprimoramento das ações governamentais; 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 2018 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 2018, 33 (trinta e três) atendimentos. 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 utilizou no ano de 2018 o Sistema de Ouvidoria – SOU e a partir de 17 de julho a Plataforma Ceará Transparente para o registro de suas demandas em Sistema Informatizado. De acordo com a tabela abaixo, o ano de 2018 alcançou a diminuição de 13,15% de manifestações comparado ao ano de 2017.

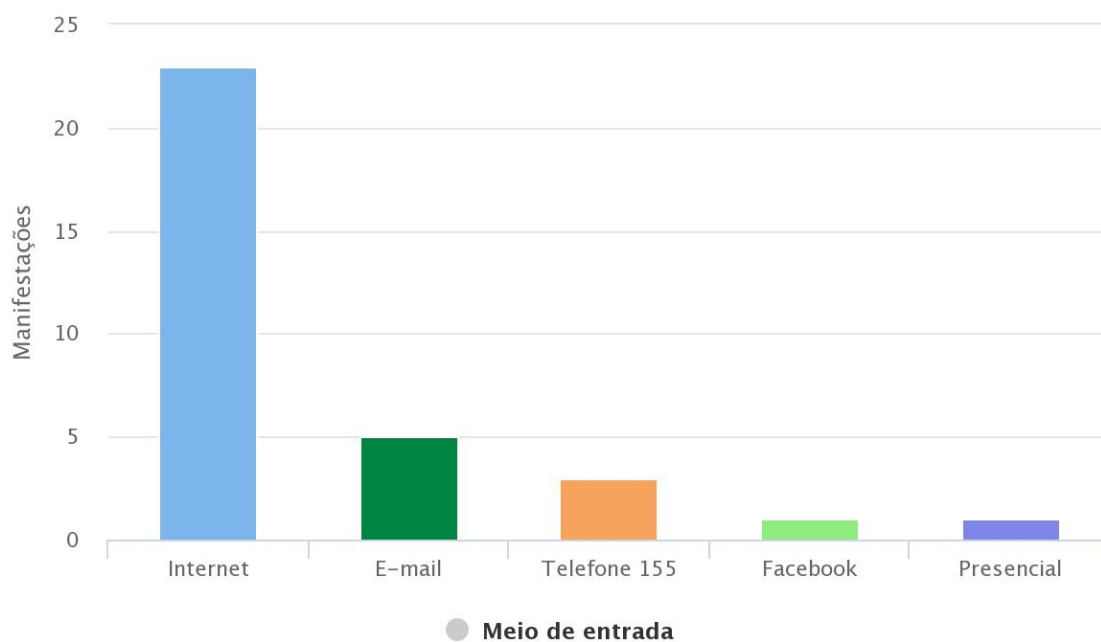
Manifestações por Sistema Informatizado

Ferramenta	2017	2018	% Variação (+) (-)
SOU/CEARÁTRANSPARENTE	38	33	-13,15%
OUVIDOR SUS	-	-	-
SOA (ARCE)	-	-	-
SGO (CAGECE)	-	-	-

3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada

Verificamos através dos relatórios que foram feitas 23 manifestações através da internet e 5 por e-mail. Ainda, prevalecendo o registro de manifestações pela internet, conforme demonstração do gráfico abaixo.

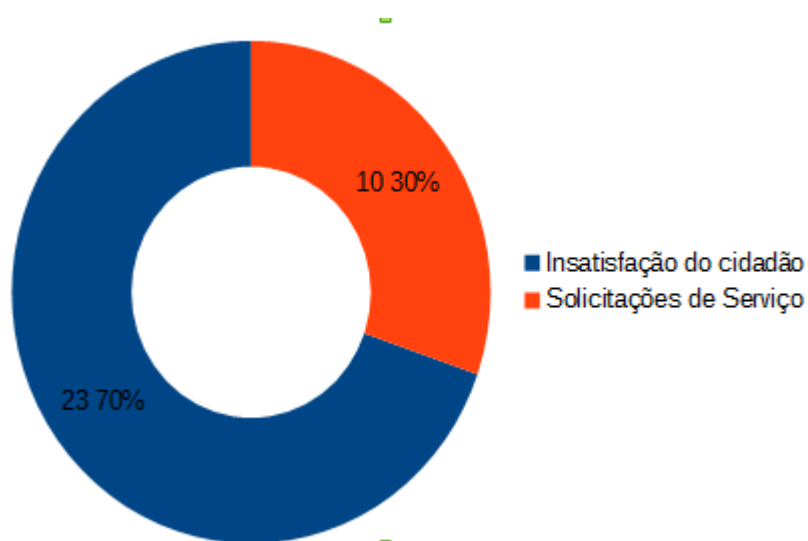
Total de manifestações por meio de entrada



Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone	6	3	-50%
Internet	27	23	-14,82%
Presencial	-	01	+100%
Redes Sociais	01	01	0%
E-mail	04	05	25%
Carta	-	-	-
Outros	-	-	-
Total	38	33	-13,15%

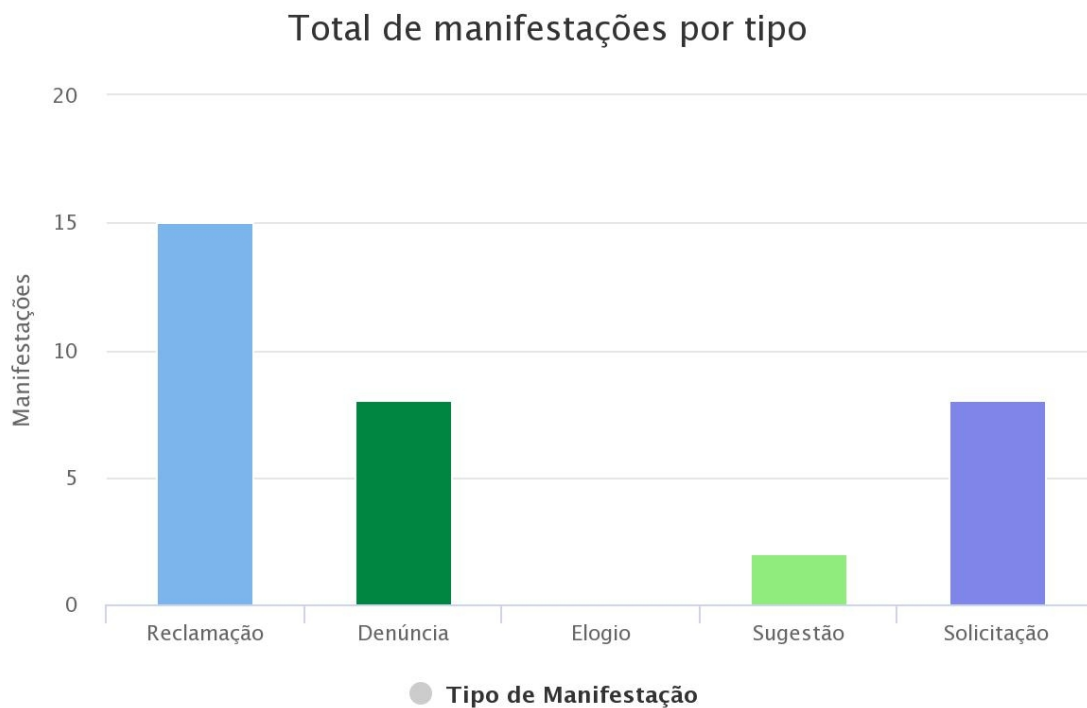
3.1.4 Tipo de Manifestação

Verificamos que dos 33 atendimentos registrados no ano de 2018 por meio do SOU e Plataforma Ceará Transparente, 69,69% foram referentes a manifestação de insatisfação do cidadão e 30,31% foram de solicitações de serviço e contribuição do cidadão. Bem como, constatamos uma diminuição das demandas em geral.



Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Reclamação	18	15	-16,66%
Solicitação de Serviço	08	08	0%
Denúncia	08	08	0%
Elogio	01	00	-100%
Sugestão	00	02	+200%
Crítica	03	00	-100%
Total	38	33	-13,15%

--	--	--	--



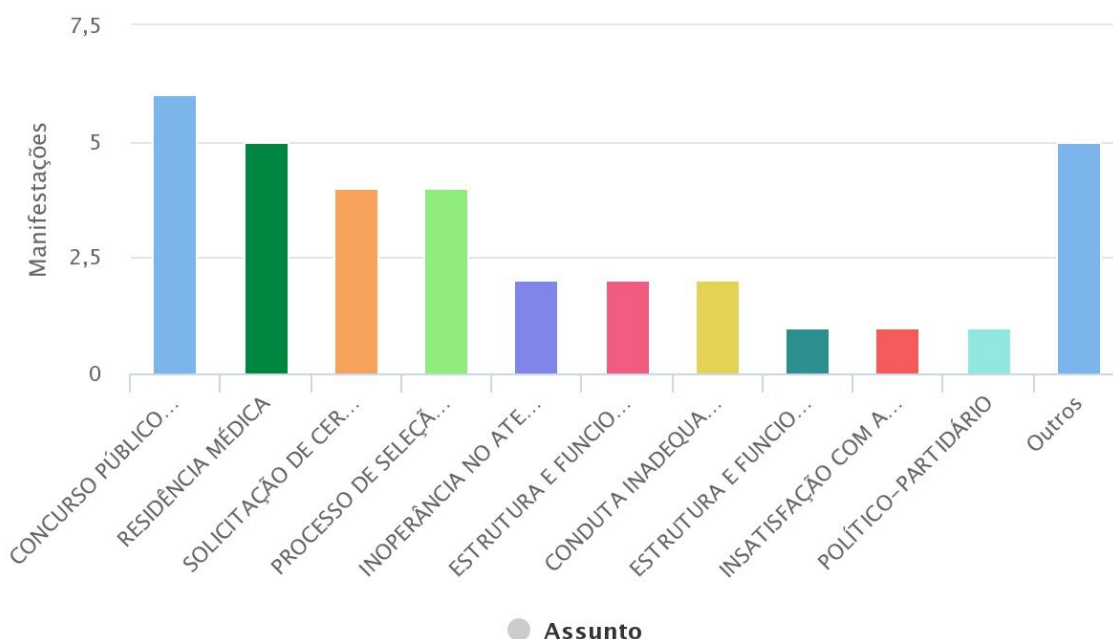
3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

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

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Concurso Público/Seleção – 1 Conduta Inadequada de Servidor - 2 Estrutura e Funcionamento do Site Institucional – 2 Estrutura e Funcionamento de equipamentos/órgãos Públicos - 1	15

Reclamação	Inoperância no atendimento por telefone - 2 Inscrições de Cursos - 1 Irregularidades em processo Seleção/Concurso - 1 Processo de Seleção e Estágio - 2 Residência Médica- 1 Solicitação de Certificado - 2	
Denúncia	Acúmulo Indevido de Cargos - 1 Político-partidário – 1 Processo de Seleção e Estágio - 1 Processo Seletivo para professores efetivos/temporários – 1 Residência Médica - 4	8
Solicitação	Concurso Público/Seleção– 5 Insatisfação com a gestão institucional - 1 Solicitação de certificado - 2	8
Sugestão	Processo de Seleção e Estágio - 1 Mídias Sociais do Governo do Estado (Oferta de Serviços pelas redes sociais) – 1	2

Total de manifestações por assunto



3.1.5.1 Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Sub-Assunto	Total
Concurso Público/Seleção	Convocação de Aprovados/Classificados	2
Conduta Inadequada de Servidor	Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o público	2
Estrutura e Funcionamento do Site Institucional	Dados Legados	2
Estrutura e Funcionamento de equipamentos/órgãos Públicos	Dados Legados	1
Inoperância no atendimento por telefone	Dados Legados	2
Inscrições de Cursos	Dados Legados	1
Irregularidades em processo Seleção/Concurso	Dados Legados	1
Processo de Seleção e Estágio	Dados Legados	4

Residência Médica	Dados Legados	5
Solicitação de Certificado	Dados Legados	4
Acúmulo Indevido de Cargos	Acúmulo Indevido de Cargos	1
Político-partidário	Dados Legados	1
Processo de Seleção e Estágio	Dados Legados	4
Processo Seletivo para professores efetivos/temporários	Dados Legados	1
Concurso Público/Seleção	Interposição de recurso (isenção, aplicação da prova, resultado, etc)	1
Insatisfação com a gestão institucional	Dados Legados	1
Mídias Sociais do Governo do Estado (Oferta de Serviços pelas redes sociais)	-	1

3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

➤ Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

❖ Tema: Administração Geral

❖ Tipificação/Assunto

• Reclamação - 15 Registros

Concurso Público/Seleção	01
Conduta Inadequada de Servidor	02
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	01
Estrutura e funcionamento do site institucional	02
Inoperância no atendimento por telefone	02
Inscrições de cursos	01

Irregularidades em processo de Seleção/Concurso	01
Processo de Seleção e Estágio	02
Residência Médica	01
Solicitação de Certificado	02

- **Solicitação de Serviço - 8 Registros**

Concurso Público/Seleção	05
Insatisfação com a gestão institucional	01
Solicitação de certificado	02

- **Denúncia – 08 Registros**

Acúmulo Indevido de Cargos	01
Político-Partidário	01
Processo de Seleção e Estágio	01
Processo Seletivo para professores efetivos/temporários	01
Residência Médica	04

- **Sugestão – 02 Registros**

Mídias Sociais do Governo do Estado (Oferta de Serviços pelas redes sociais)	01
Processo de Seleção e Estágio	01

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

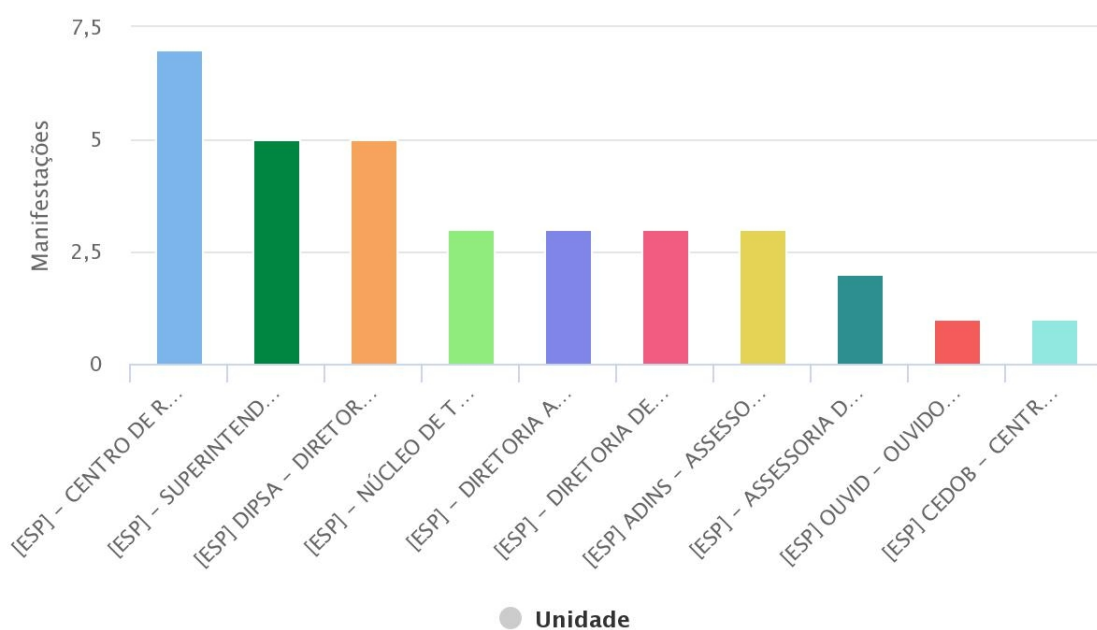
Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018

Verifica-se abaixo que os setores mais demandados no ano de 2018 foi o CENTRO DE RESIDÊNCIA EM SAÚDE - CERES e SUPERINTENDÊNCIA - SUPER, tendo em vista serem setores primordiais na execução do assunto mais tratado nas manifestações: “Concurso Público/Seleção”.

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Assessoria de Desenvolvimento Institucional – Adins	0	5	+500%
Centro de Desenvolvimento Educacional em Saúde – Cedes	0	0	0%
Centro de Educação Permanente em	2	0	-100%

Gestão em Saúde – Ceges			
Centro de Investigação Científica – Cenic	0	0	0%
Centro de Educação e Biblioteca – Cedob	0	1	+100%
Centro de Educação Permanente em Atenção à Saúde – Ceats	1	0	-100%
Centro de Educação Permanente em Vigilância da Saúde – Cevig	0	0	0%
Centro de Extensão em Saúde – Ceesa	3	0	-100%
Centro de Residência em Saúde – Ceres	1	7	+600%
Diretoria Administrativo-Financeiro – Diafi	6	3	-50%
Diretoria de Educação Profissional em Saúde – Dieps	4	3	-25%
Diretoria de Pós-Graduação Em Saúde – Dipsa	0	5	+500%
Núcleo de Gestão em Saúde – Nugad	0	0	0%
Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação – Nutic	5	3	-40%
Procuradoria Jurídica – Projur	9	0	-100%
Secretaria Escolar – Seces	0	0	0%
Escola de Saúde Pública	0	0	0%
Superintendência	4	5	25%
Não Informado	3	1	-66,67%

Total de manifestações por unidade

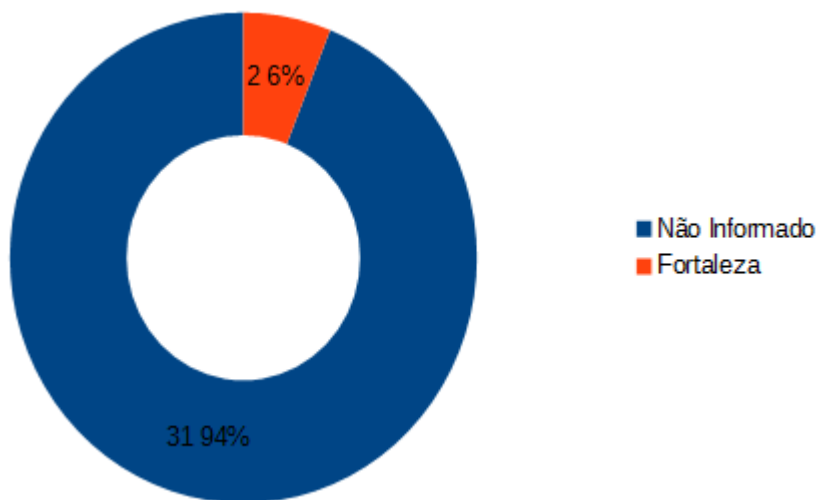


Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Assessoria de Desenvolvimento Institucional - Adins	Denúncia: 1 Reclamação: 1 Solicitação: 2
Centro de Educação e Biblioteca – Cedob	Reclamação: 1
Centro de Residência em Saúde – Ceres	Denúncia: 4 Reclamação: 3 Solicitação: 5
Diretoria Administrativo-Financeiro – Diafi	Reclamação: 3
Diretoria de Educação Profissional em Saúde – Dieps	Reclamação: 2 Sugestão: 1
Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação – Nutic	Reclamação: 3
Procuradoria Jurídica – Projur / Assessoria de Desenvolvimento Institucional – Adins	Reclamação: 1
Ouvidoria	Sugestão: 1
Superintendência	Denúncia: 3 Reclamação: 1 Solicitação: 1

3.1.8 Manifestações por Município

Com base no relatório emitido pela Plataforma Ceará Transparente, 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.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Não Informado	31
Fortaleza	2
Total	33



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 2017	Quantidade de Manifestações em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	38	33
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-
Manifestações em apuração	-	-

no prazo (não concluídas)		
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	-	-
Total	38	33

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	08d e 02:58:03
Tempo Médio de Resposta 2018	8,91 dias

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0%

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente 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.

Contudo, no período de 18/07/2018 a 31/12/2018 nenhuma pesquisa de satisfação foi respondida pelos cidadãos que participaram da Ouvidoria da Escola de Saúde Pública.

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 0 Ouvidoria - 0 Outros - 0	-
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 0 Ótimo - 0 Bom - 0 Regular - 0 Insuficiente - 0	-
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 0 Ótimo - 0 Bom - 0 Regular - 0 Insuficiente - 0	-
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 0 Não - 0	-
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		-

4.PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Dentre as manifestações registradas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018, prevalecem as RECLAMAÇÕES, com o assunto CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO. Todas as demandas foram devidamente analisadas junto aos setores competentes, especificamente a Centro de Residência em Saúde – CERES 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 2018:

- 16/02/2018 às 9hs - 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social – Local: auditório da sede da Agência Reguladora do Estado do Ceará.
- 26/02/2018 a 02/03/2018 de 08:00h às 12:00h - Treinamento da Ferramenta Informatizada Ceará Transparente (Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão) – Local: laboratórios de Informática da Escola de Gestão Pública – EGP.
- 25/04/2018 às 08:30h – 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social – Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 16/03/2018 às 9h – Solenidade Alusiva ao Dia Estadual do Ouvidor.
- 27/06/2018 às 9hs - 3ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 18/07/2018 às 9h – Solenidade de lançamento da Plataforma Ceará Transparente. Local: Palácio da Abolição.

- 02 e 03/08/2018 das 8h às 17h – Módulo I da Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Local: Escola de Gestão Pública – EGP.
- 22/08/2018 às 9hs – 4ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social. Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 27 e 28/08/2018 das 8h às 17h – Módulo II da Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 27 e 28/09/2018 das 8h às 17h – Módulo III da Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 15 e 16/10/2018 das 8h às 17h – Módulo IV da Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 31/10/2018 às 09:00h - 5ª Reunião da Rede de Controle Social. Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 05 e 06/11/2018 das 8h às 17h – Módulo V da Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 03 e 04/12/2018 das 8h às 17h – Módulo VI da Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir – Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 12/12/2018 às 09:00h – Aplicação da Prova da Certificação em Ouvidoria da Rede Ouvir. Local: Auditório da Seplag (3º andar).
- 06/12/2018 às 08:00h – XII Encontro Estadual de Controle Interno – Integridade e Sistema de Controle Interno. 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 2018.

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, com o intuito de inovar e realizar um atendimento à população, reconhecendo as dificuldades e envidando esforços e recursos para a superação de desafios e consecução de seus objetivos, em consonância com a Plataforma Ceará Transparente, sob a direção da Controladoria Geral do Estado do Ceará.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A ouvidoria da Escola de Saúde Pública sugere a realização de Oficinas Temáticas sobre Ouvidoria, Ética e Acesso à Informação, ministradas pela CGE, em cada instituição pública, tendo como público-alvo os servidores do órgão.

Fortaleza, 20 de fevereiro de 2019.

Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno
Ouvidora Setorial

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, 20 de fevereiro de 2019.

Salustiano Gomes de Pinho Pessoa
Superintendente da ESP