

# Relatório de Gestão de OUVIDORIA

2019





# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019**

**Período 01/01/2019 a 31/12/2019**

## EXPEDIENTE

Marcelo Alcantara Holanda

**Superintendente**

Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno

**Ouvidora Setorial (licença gestante)**

Maria Elci Galvão Moreira

**Ouvidora Substituta**

## 1 - INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, muitas são as obrigações do poder público perante o cidadão. Uma delas é a informação, instruindo a população acerca dos seus direitos, deveres, dos canais de acesso ao poder e das instâncias de participação, que constituem a missão precípua do Estado, colaborando efetivamente para gerações mais conscientes e, conseqüentemente, mais atuantes.

Nesse sentido, foi criada aos 22 de julho de 1993, através da Lei de nº 12.140 de 22 de julho de 1993, a Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues – ESP/CE, sob a forma de uma autarquia vinculada à Secretaria da Saúde do Estado – SESA, para operacionalizar a política de educação permanente em saúde do Sistema Único de Saúde – SUS no Ceará.

Com finalidade redefinida de acordo com o inciso IV do art.78 da Lei de nº 13.875, de 7 de fevereiro de 2007, e reestruturada em conformidade com o Decreto de nº 30.602, de 15 de julho de 2011, a partir do dia 21 de fevereiro de 2013, esta autarquia passou a ser regida pelo Decreto de nº 31.129/2013, pelas normas internas e a legislação pertinente em vigor.

A ESP/CE tem por missão promover a educação, o conhecimento e a inovação, contribuindo para a saúde individual e coletiva, além da melhoria da qualidade de vida e felicidade. Tudo por meio do planejamento estratégico e dos valores organizacionais, almejando ser referência de inteligência, ensino, pesquisa e extensão para os cidadãos, e geradora de conhecimento e desenvolvimento sustentável, visando a qualidade e a eficiência do sistema de saúde.

Dentro de sua estrutura organizacional básica, não consta o setor de Ouvidoria, tendo sido contempladas as atividades do Ouvidor no Regulamento aprovado pelo Decreto de nº 31.129, de 21 de fevereiro de 2013, onde firmou-se como a unidade que intermedeia a relação entre o cidadão e os seus dirigentes.

A Ouvidoria da ESP/CE, tem como um dos desafios institucionais a interpretação fidedigna dos anseios dos cidadãos, mediando e conciliando os conflitos, recebendo as manifestações da população, analisando e encaminhando para as áreas responsáveis, ou seja, diretorias e subordinadas, construindo, assim, um canal intermediador das manifestações ente o cidadão e dirigentes, além de cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento das demandas, com qualidade e agilidade.

Neste diapasão, o “RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE

OUVIDORIA”, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria da ESP/CE, em cumprimento ao disposto no art. 8º, do Decreto de nº 30.474, de 29 de março de 2011.

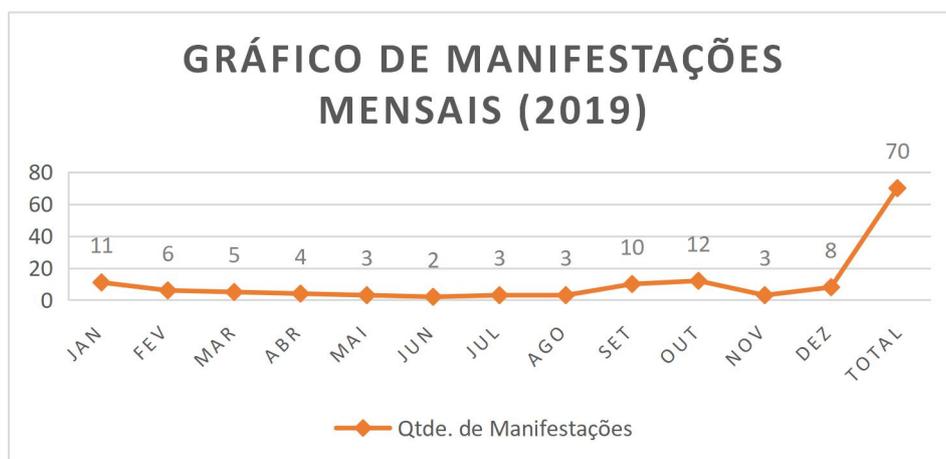
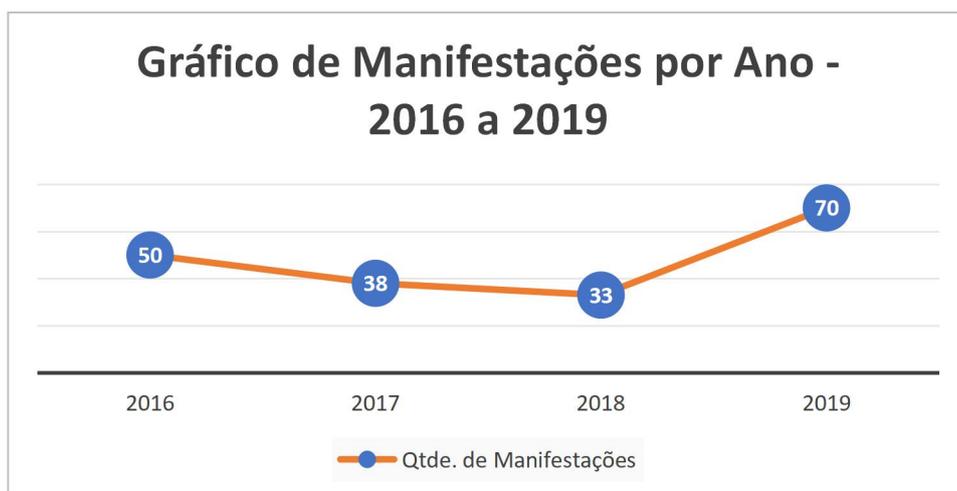
Neste relatório, o item 2 – *Providências quanto às recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do semestre anterior*, apresenta-se de forma sucinta os resultados obtidos a partir das recomendações apontadas no Relatório de Gestão 2018. No item 3 – *Ouvidoria em números (perfil das manifestações)*, são apresentados os números dessa Ouvidoria, de forma quantitativa e qualitativa, identificando quais tipos e assuntos tiveram maior entrada, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, com detalhamento necessário para uma boa compreensão. O item 4 – *Indicadores da ouvidoria*, revela os índices de resolubilidade dessa Ouvidoria e resultados obtidos em Pesquisas de Satisfação. No item 5 – *Análise das manifestações e providências*, são identificados os principais assuntos apontados nas manifestações de ouvidoria e análise dos pontos recorrentes. Já no item 6 – *Benefícios alcançados pela ouvidoria*, 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. O item 7 – *Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias*, traz 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. O item 8 – *Boas práticas de ouvidoria*, apresenta dados relativos à atuação desta Ouvidoria junto à Superintendência da ESP/CE, 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 9 – *Considerações finais*, encontram-se uma síntese dos elementos constantes neste relatório, com a união de ideias e encaminhamentos das questões e os quantitativos presentes; O item 10 – *Sugestões e recomendações*, apresenta sugestões para o aprimoramento das ações governamentais; e, por fim, no item 11 – *Pronunciamento do dirigente do órgão*, encontra-se a manifestação do Superintendente da ESP/CE, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial, bem como o encaminhamento à todas as áreas da instituição para a devida publicização do presente relatório no sítio eletrônico do órgão.

## 2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

No Relatório de Gestão de Ouvidoria 2018, da Controladoria Geral do Estado – CGE, não constam recomendações para a ESP/CE, mesmo assim, no ano de 2019, a Ouvidoria da ESP manteve-se em contínuo diálogo com a Superintendência para garantir a melhoria da prestação dos serviços executados por esta Autarquia, buscando sempre a melhoria da qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, bem como, a capacitação contínua dos servidores no que corresponde à humanização do atendimento prestado ao público no âmbito dos órgãos e entidades.

## 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

### 3.1. Total de Manifestações do Período

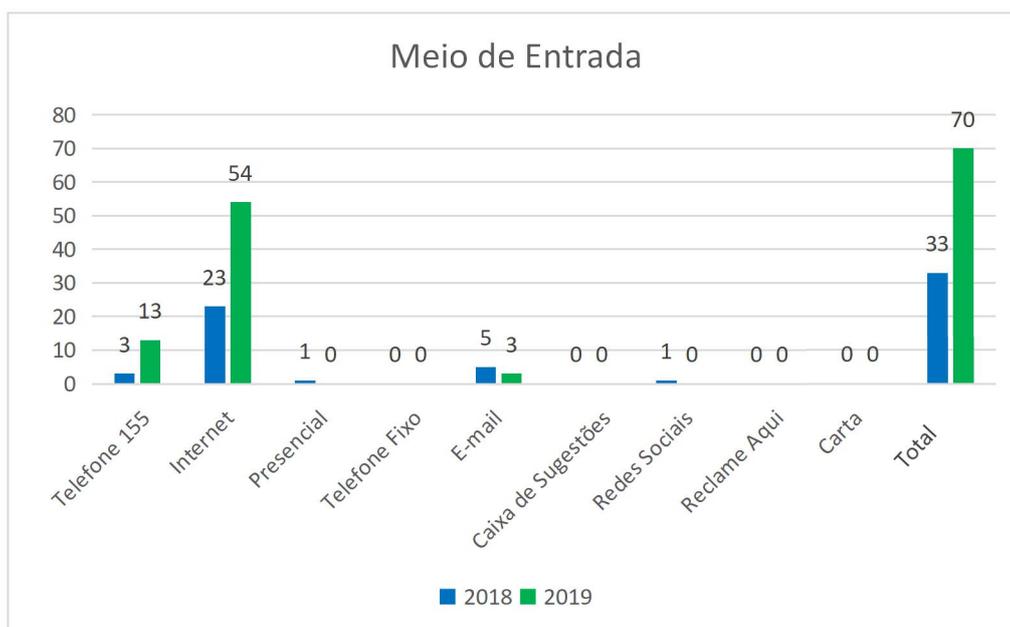


Sendo o serviço de ouvidoria o contato direto com o cidadão, a Ouvidoria da ESP/CE, durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2019, realizou 70 (setenta) atendimentos. Logo, constatamos um aumento no número de manifestações registradas nos últimos dois anos.

### 3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2018	2019	Varição
Telefone 155	03	13	333.33%
Internet	23	54	134%
Presencial	01	-	-100%
Telefone Fixo	-	-	-
E-mail	05	03	-40%
Caixa de Sugestões	-	-	-
Redes Sociais	01	-	-100%
Reclame Aqui	-	-	-
Carta	-	-	-
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>70</b>	<b>112.12%</b>

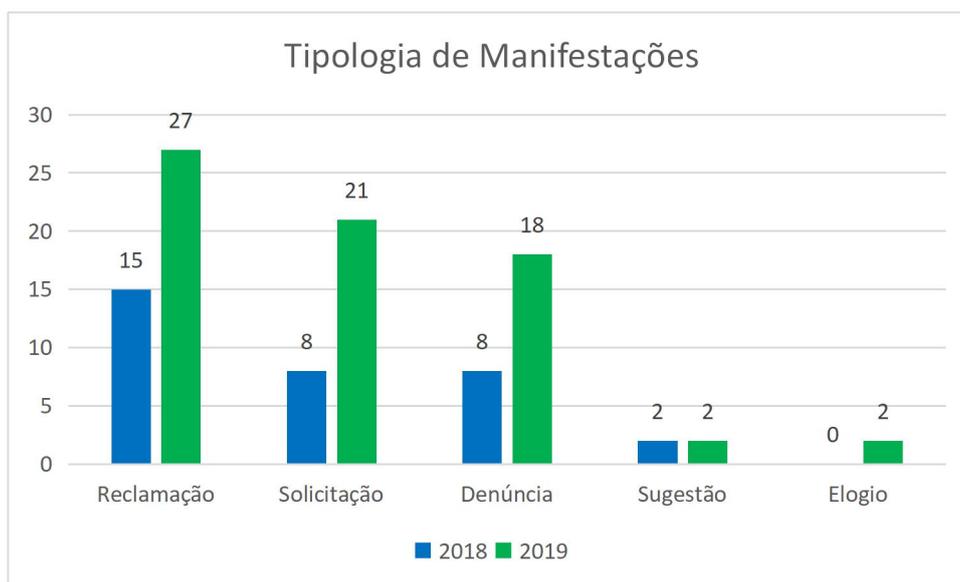


Verifica-se através dos relatórios emitidos pelo sistema Ceará Transparente que 54 (cinquenta e quatro) manifestações foram feitas por meio da internet, 13 (treze) pela central, telefone 155 e somente 3 (três) manifestações foram realizadas por e-mail. Ficando claramente demonstrada a preferência do cidadão pelo uso do registro de manifestações pela internet.

### 3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2018	2019	Varição
Reclamação	15	27	80%
Solicitação	08	21	162.5%
Denúncia	08	18	125%
Sugestão	02	02	0%
Elogio	00	02	200%



No comparativo dos últimos 2 (dois) anos, observa-se um acréscimo nas demandas registradas na ouvidoria, onde se conclui que o cidadão está reconhecendo o setor de ouvidoria como um canal de resolubilidade dentro do poder executivo.

### 3.3.1. Manifestação por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	09
	Concurso Público/Seleção	05
	Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	04
	Conduta inadequada do Servidor/Colaborador	02
	Atendimento Telefônico	01
	Cursos e Ações de Ensino de Educação Profissional	01
	Regimento Escolar	01
	Atividades de pesquisa em Saúde Pública	01
	Sites Institucionais	01
	Sistemas institucionais e aplicativos	01
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	01	
<b>Solicitação</b>	Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	04
	Concurso Público/Seleção	13
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	01
	Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	01
	Salário de Servidores	01
	Tramitação de Processo Administrativo	01
<b>Denúncia</b>	Acúmulo Indevido de Cargos	02
	Concurso Público/Seleção	04
	Conduta inadequada do Servidor/Colaborador	01
	Cursos e Ações de Ensino de Educação Profissional	05
	Insatisfação com os Serviços prestados pelo Órgão	01
	Processo Licitatório (Licitação)	02
	Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	03
<b>Sugestão</b>	Atividades de pesquisa em Saúde Pública	01
	Concurso Público/Seleção	01
<b>Elogio</b>	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	01
	Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	01

Verifica-se que dos 70 (setenta) atendimentos registrados no período de janeiro a dezembro de 2019 encaminhados a ouvidoria da ESP/CE, por meio da Plataforma Ceará Transparente, 38,57% das demandas referem-se à reclamação dos serviços, 30% são solicitações, 25,71% são de denúncias, 2,86% de sugestões e 2,86% relacionados a elogios.

O tipo de manifestação predominante para o ano de 2019 continuou sendo a RECLAMAÇÃO. Porém o assunto mais recorrente, de forma geral, foi *processo seletivo* (que inclui os atendimentos de Concurso Público/Seleção, Residência Multiprofissional e Cursos) seguido por *Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão*. Ambos permanecendo em evidência nas demandas direcionadas à ESP/CE.

### 3.3.2. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

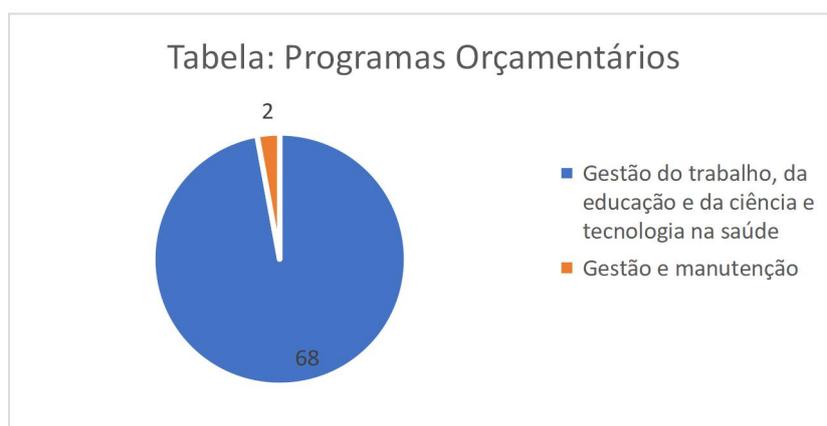
Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
<b>Concurso Público Seleção</b>	Realização de Concurso / Seleção	09
	Esclarecimentos / Orientações do Edital	06
	Convocação dos Aprovados/Classificados	03
	Interposição de Recurso	02
	Insatisfação com a Comissão Organizadora	01
	Diversos (local de prova, inscrições, cronograma...)	02
<b>Processo Seletivo da Residência Multiprofissional</b>	Documentação	03
	Taxas	02
	Inscrições	02
	Orientações e procedimentos sobre o Edital	02
<b>Cursos e Ações de Ensino de Educação Profissional</b>	Cursos de Atualização	03
	Programa de Pós-Graduação	02
	Cursos de Aperfeiçoamento	01
<b>Insatisfação com os Serviços prestados pelo Órgão</b>	Desorganização/Mau Atendimento	06
	Não cumprimento de Normas e Procedimentos	02
	Demora no Atendimento	02

<b>Conduta Inadequada do Servidor / Colaborador</b>	Tratamento indevido/desrespeitoso com os colegas de trabalho	02
	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	01
<b>Acordo/Cooperação Parcerias Institucionais</b>	Outros	04
<b>Atividades de Pesquisa em Saúde Pública</b>	Outros	02
<b>Processo Licitatório</b>	Irregularidade no Processo Licitatório	02
<b>Estrutura/Funcionamento do Órgão</b>	Atendimento	02
<b>Acúmulo de cargos</b>	Acúmulo indevido de Cargos	02
<b>Atendimento Telefônico</b>	Chamadas não atendidas	01
<b>Elogio ao Servidor</b>	Satisfação	01
<b>Regimento Escolar</b>	Diplomas, Certificados, Títulos e Declarações	01
<b>Tramitação de Processo Administrativo</b>	Processos Diversos	01
<b>Sites Institucionais/Sistemas Institucionais e Aplicativos</b>	Dificuldade de Acesso; Erros na Operacionalização (cadastro de informações);	02
<b>Salário de Servidores</b>	Outros	01

Os assuntos mais frequentes registrados no Ceará Transparente, são os relacionados com os processos seletivos, tais como: realização de concurso/seleção e esclarecimentos/orientações acerca do edital. Todos esses temas são correlatos com os serviços executados pela ESP/CE, dentro de sua missão que é de promover a educação, o conhecimento e a inovação, contribuindo para a saúde individual e coletiva, bem como para a melhoria da qualidade de vida.

### 3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Tipos	Total
Gestão do trabalho, da educação e da ciência e tecnologia na saúde	68
Gestão e manutenção	02



Todos esses programas são correlatos com os serviços executados pela ESP/CE, dentro de sua missão que é de promover a educação, o conhecimento e a inovação, contribuindo para a saúde individual e coletiva, bem como com a melhoria da qualidade de vida.

### 3.5 – Manifestações por Unidades Internas

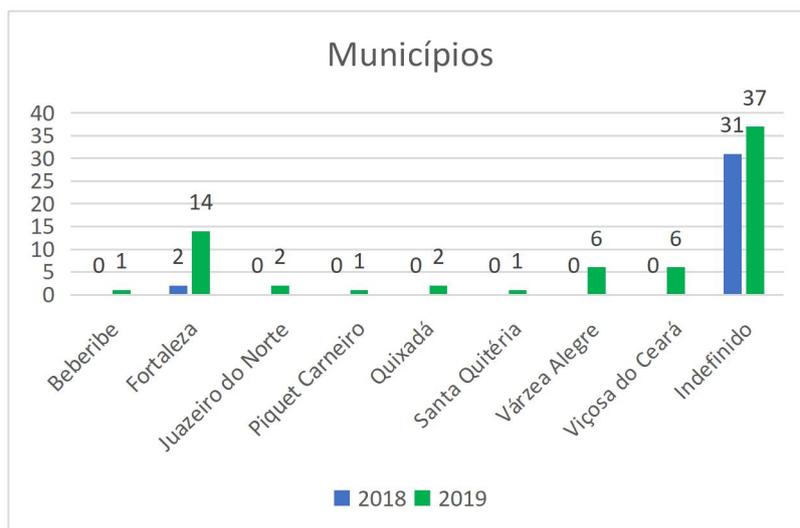
Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Centro de Documentação e Biblioteca – CEDOB	01
Centro de Extensão em Saúde – CEESA	01
Centro de Investigação Científica – CENIC	03
Dir. Administrativo-Financeira – DIAFI (Núcleo de Gestão adm.)	04
Dir. Administrativo-Financeira – DIAFI (Núcleo de Gestão financeira)	01
Dir. Administrativo-Financeira – DIAFI (Núcleo de Recursos Humanos)	01

Dir. de Educação Profissional em Saúde – DIEPS	16
Dir. de Pós-Graduação em Saúde – DIPSA (CEATS)	02
Dir. de Pós-Graduação em Saúde – DIPSA (CEVIG)	08
Dir. de Pós-Graduação em Saúde – DIPSA (CERES)	18
Núcleo de Tecnologia da Informação – NUTIC	04
Ouvidoria	02
Procuradoria Jurídica	04
Secretaria Escolar	02
Superintendência	03

Observa-se que o Centro de Residência em Saúde – CERES foi o setor com o maior número de demandas, tendo em vista ser o setor que mais desenvolveu programas de cursos de pós-graduação *lato sensu* voltados à área da saúde, abrangendo a residência médica, residência multiprofissional, Programa Médico da Família Ceará, dentre outros. Em seguida, tem-se a Diretoria de Educação Profissional em Saúde – DIEPS, que também desenvolve vários projetos de cursos técnicos para os profissionais da área da saúde. A forma de executar todos os projetos é mediante processo de seleção pública, primando sempre com os princípios inerentes a administração pública.

### 3.6 – Manifestações por Município

Municípios	2018	2019
Beberibe	-	01
Fortaleza	02	14
Juazeiro do Norte	-	02
Piquet Carneiro	-	01
Quixadá	-	02
Santa Quitéria	-	01
Várzea Alegre	-	06
Viçosa do Ceará	-	06
Indefinido	31	37



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.

#### 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

##### 4.1 – Resolutividade das Manifestações

Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações 2018	Quantidade de Manifestações 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	33	70
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	-	-
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>70</b>

Todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria da ESP/CE, pela plataforma Ceará Transparente ou para outros meios de comunicação, foram respondidas dentro do prazo estabelecido no Decreto de nº. 30.474/2011, que determina que as manifestações sejam respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade			
Situação		Índice de Resolubilidade de 2018	Índice de Resolubilidade de 2019
Manifestações no Prazo	Respondidas	100%	100%
Manifestações fora do Prazo	Respondidas	-	-

A Ouvidoria da ESP/CE respondeu todas as demandas dentro do prazo determinado pela legislação, pela CGE, e continuará trabalhando fortemente para que todas as demandas sejam respondidas no prazo inferior ao determinado por dispositivo legal e com qualidade, contribuindo assim para a credibilidade do instituto Ouvidoria perante a sociedade.

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
2018	2019
8,9 dias	11 dias

No período de janeiro a dezembro de 2019, ocorreu um aumento no tempo médio de respostas, tendo em vista que a maioria das demandas do tipo denúncias, envolvia procedimentos e cursos realizados em outros municípios, ou seja, fora da sede. Tal fato atuou como dificultador da apuração das demandas, pois, por diversas vezes, ficou-se esperando o envio de documentação ou o comparecimento do envolvido na denúncia. Ocorreu até mesmo a realização de visita *in loco*, para que se tenha um relatório conclusivo da denúncia.

## 4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação	
Área Interna	Tempo médio em dias
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	03
B. Com o tempo de retorno da resposta	2,8
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,8
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,6
Média	3,4
<b>Índice de Satisfação</b>	<b>79</b>
Antes de realizar manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2,8
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,4
Total de pesquisas respondidas	05
Representação da Amostra	7,14%

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. Quando o cidadão pode participar. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Contudo, no período supracitado a pesquisa de satisfação foi respondida, somente por 5 (cinco) cidadãos que demandaram à Ouvidoria da Escola de Saúde Pública, um percentual muito pequeno, porém demonstra que as respostas encaminhadas pela ESP/CE ao cidadão foram satisfatórias, aumentando assim a credibilidade dos serviços de ouvidoria.

## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 – Motivos das Manifestações

A ESP/CE é uma instituição de ensino, pesquisa e extensão que desenvolve várias atividades na área da saúde, ministrando cursos para os profissionais que atuam direta ou indiretamente no sistema público e privado de saúde. De praxe, adota o processo seletivo como forma de escolha para os discentes e docentes, sempre que se executam as atividades educacionais. Portanto, a forma de egressos nos cursos é precedida de um processo de seleção pública, o que justifica a reincidência da maioria das manifestações. Para tanto a ESP/CE, sempre que recebe uma demanda do tipo sugestão emitida pelo cidadão, faz a devida análise, e quando procedente, acata e a adota para expedientes futuros.

Nota-se que a maioria das demandas encaminhadas à ESP/CE, são relacionadas com processos seletivos, pois todos os cursos, ou quaisquer outros tipos de eventos, são precedidos por uma seleção pública, mediante a divulgação de edital, que muitas vezes são destinados para os profissionais que atuam no serviço público na área da saúde, desagradando os profissionais que não tem vínculo com instituições públicas.

Portanto, o cidadão procura a ouvidoria com a certeza de que a sua demanda chegará ao dirigente máximo da instituição e será respondida.

## **5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes**

Quanto as demandas recorrentes, prevalecem as RECLAMAÇÕES, com o assunto CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO, onde se tem questionamentos sobre os editais, prazos, pagamento, inscrições, conteúdo programático, público-alvo, calendário, matrícula e demais procedimentos envolvendo o serviço.

## **5.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas**

Todas as demandas foram devidamente analisadas, juntamente, com os setores competentes, especificamente o Centro de Residência em Saúde – CERES, tendo em vista ser a área com a maior quantidade de demandas, por parte do cidadão. Ressaltamos que quando as manifestações são procedentes, elas são acatadas e adotadas nos expedientes futuros. Podemos citar como exemplo, uma sugestão feita por um cidadão quanto a publicização das convocações dos aprovados na seleção de bolsistas, a ESP/CE, acatou a sugestão do cidadão e passou a adotar nos expedientes futuros, deixando no site a relação dos aprovados e identificando os convocados.

Enfatizamos, que a gestão da ESP/CE vem trabalhando com muito afinco observando sempre os princípios constitucionais, principalmente os da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, entre outros, como ética, transparência, justiça e equidade, fazendo com que todos tenham as mesmas oportunidades dentro da sua área de atuação. Estamos sempre abertos para sugestões e inovações voltados para a promoção, formação, educação permanente, pesquisa e extensão na área da saúde. Sempre buscando uma gestão de excelência.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

A ouvidoria por ser uma unidade de interação entre o cidadão e o dirigente máximo da instituição, sempre gera benefícios para o órgão público, pois exercer suas atividades intermediando a relação entre a sociedade civil e os dirigentes dos órgãos públicos.

Seguindo o entendimento da CGE, quanto aos conceitos de benefícios financeiros e não-financeiros, o qual determina que:

I - benefício financeiro: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;

II - benefício não-financeiro: benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária.

Por esta premissa defendemos que a ouvidoria da ESP/CE, desenvolve suas atividades gerando benefícios não-financeiros a administração pública, pois, como o ouvidor intermedeia uma relação de conflito entre o cidadão e o gestor público, contribui para a solução da manifestação, bem como, participa do aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, integra o Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI e tem assento no Conselho Técnico – CONTEC da ESP, com direito à voz em todas as matérias examinadas, contribuindo enormemente com os gestores.

## 7 – 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 2019:

- 27/02/2019 às 08 horas – 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

*Local: Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos - SPS*

- 17/04/2019 às 08:30 h – 2ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

*Local: Auditório da SEPLAG (3º andar).*

- 10 e 11/06/2019 – Seminário – Os Desafios do Planejamento Estratégico para o Desenvolvimento Econômico do Brasil

*Local: Auditório da SEPLAG (3º andar).*

- 27/06/2019 às 08h30min – 3ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

*Local: CEGÁS.*

- 28/08/2019 às 08:30hs – 4ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social.

*Local: Auditório da SEPLAG (3º andar).*

- 23/10/2019 às 08:30hs – 5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social.

*Local: Superintendência de Obras Públicas – SOP*

- 16 a 20/09/2019 – Oficinas – Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão

*Local: EGP.*

- 19 a 22/11/2019 – Oficinas para Construção de Relatórios de Ouvidorias 2019

*Local: EGP.*

- 29/12/2019 às 8 horas – XIII Encontro Estadual de Controle Interno

*Local: Auditório Waldyr Diogo localizado no térreo do Edifício da Federação das Indústrias do Estado do Ceará – FIEC*

- 18/12/2019 às 08:30 h – 6ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social.

*Local: Auditório da Agência Reguladora do Estado do Ceará – ARCE.*

## **8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

A Ouvidoria da ESP/CE, adotou o sistema de parabenizar os gestores que priorizaram as demandas da ouvidoria e do Sistema de Acesso à Informação, entregando uma placa de agradecimento a dois dos setores que responderam suas demandas com maior resolubilidade.

Podemos citar também, como boas práticas, a inclusão da Lei da Transparência nos conteúdos de provas de seleções públicas, bem como, participação da organização e inclusão de um capítulo sobre ouvidoria e mediação no livro A Administração Pública em Debate – Uma Colaboração da Escola de Saúde Pública do Ceará.

## **9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da ESP vem atendendo as manifestações dos usuários, com diligência e 100% (cem por cento) de resolutividade, buscando atender com qualidade e eficiência a todos que procuram este órgão para solução de suas inquietações. Esse trabalho está seguramente consolidado no expediente desta instituição, o que tem transparecido nos dados apresentados neste relatório.

Mormente, considerando a necessidade de execução das recomendações e sugestões propostas, como forma de aprimorar a gestão institucional e para melhoria dos serviços e dos processos, a ESP/CE sempre que recebe algum tipo de sugestão, analisa e quando pertinente passa a fazer parte da rotina dos procedimentos desta instituição.

A Ouvidoria vem desenvolvendo suas atividades inerentes ao cargo, com total liberdade e apoio da gestão. Portanto, não foi detectada nenhuma dificuldade impeditiva para desenvolver um bom trabalho à sua frente. Assim, o setor de ouvidoria está realizando estudos, em articulação com a direção da ESP, com o intuito de inovar e realizar um atendimento à população, com mais qualidade e transparência. A gestão da ESP/CE, não envida esforços e recursos para a superação dos desafios e consecução de seus objetivos.

## 10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A ouvidoria da Escola de Saúde Pública sugere a realização de Oficinas Temáticas sobre: Ouvidoria, Ética e Acesso à Informação, Lei da Transparência, lei da desburocratização dentre outros temas, podendo ser ministradas pela CGE juntamente, com cada instituição pública integrante da rede ouvidoria, tendo como público-alvo os servidores do órgão sede e convidados.

Fortaleza, 26 de fevereiro de 2020.

**Maria Elci Galvão Moreira**  
**Ouvidora Substituta**

## 11 - 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.

Afirmo o compromisso de não envidar esforços para uma gestão transparente com a perspectiva de que cada vez mais o serviço público alcance seu objetivo, qual seja, um melhor atendimento à 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 fevereiro de 2020.

**Marcelo Alcantara Holanda**

**Superintendente da ESP**