

RELATÓRIO DE
GESTÃO
OUVIDORIA
2020

**Ouvidoria
do Ceará**



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO CEARÁ 2020

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

EXPEDIENTE

Marcelo Alcantara Holanda

Superintendente da ESP/CE

Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno

Ouvidora Setorial da ESP/CE

Maria Elci Moreira Galvão

Ouvidora Substituta da ESP/CE

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 2020, tem por finalidade apresentar o resultado do

trabalho da Ouvidoria da ESP/CE, em cumprimento ao disposto no Decreto de nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 e Portaria da CGE nº 97/2020.

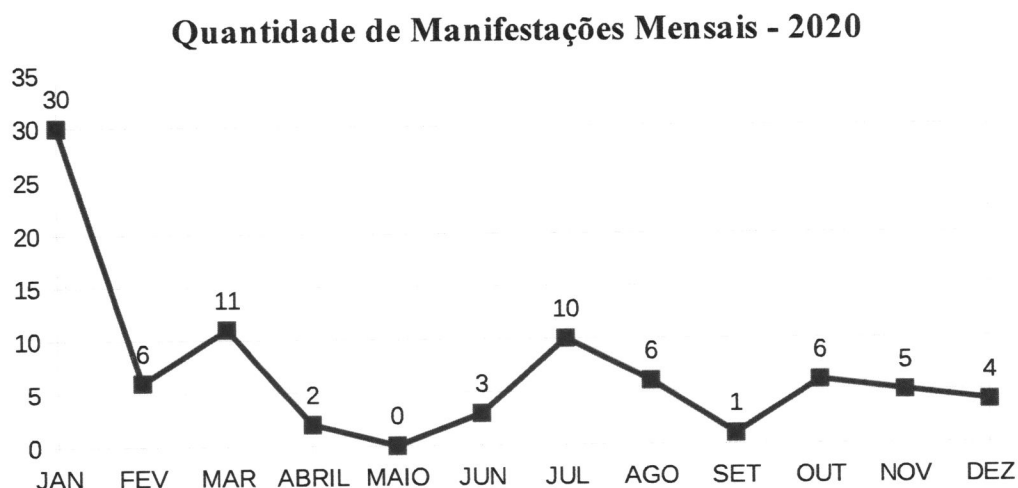
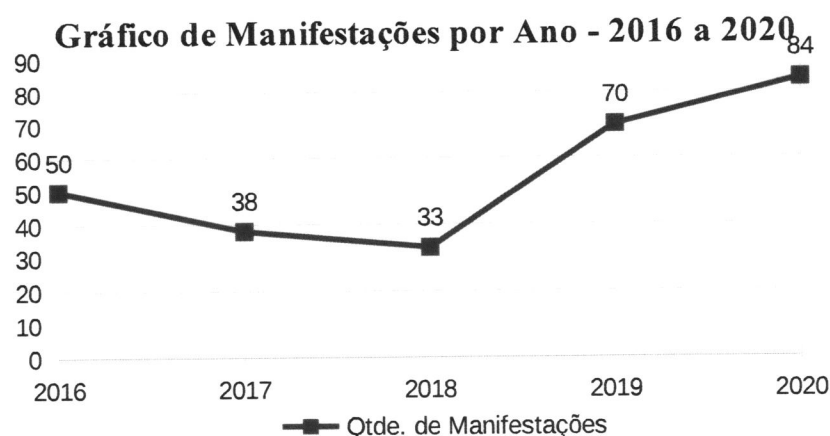
Neste relatório, o item 2 – Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas, apresenta-se de forma sucinta os resultados obtidos a partir das recomendações apontadas no Relatório de Gestão 2019. No item 3 – Ouvidoria em números (perfil das manifestações), são apresentados os números dessa 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 de melhoria, 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 a 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

A Ouvidoria da ESP manteve-se em contínuo diálogo com os diretores e Superintendência, para garantir a melhoria da prestação dos serviços executados por esta Instituição, 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)

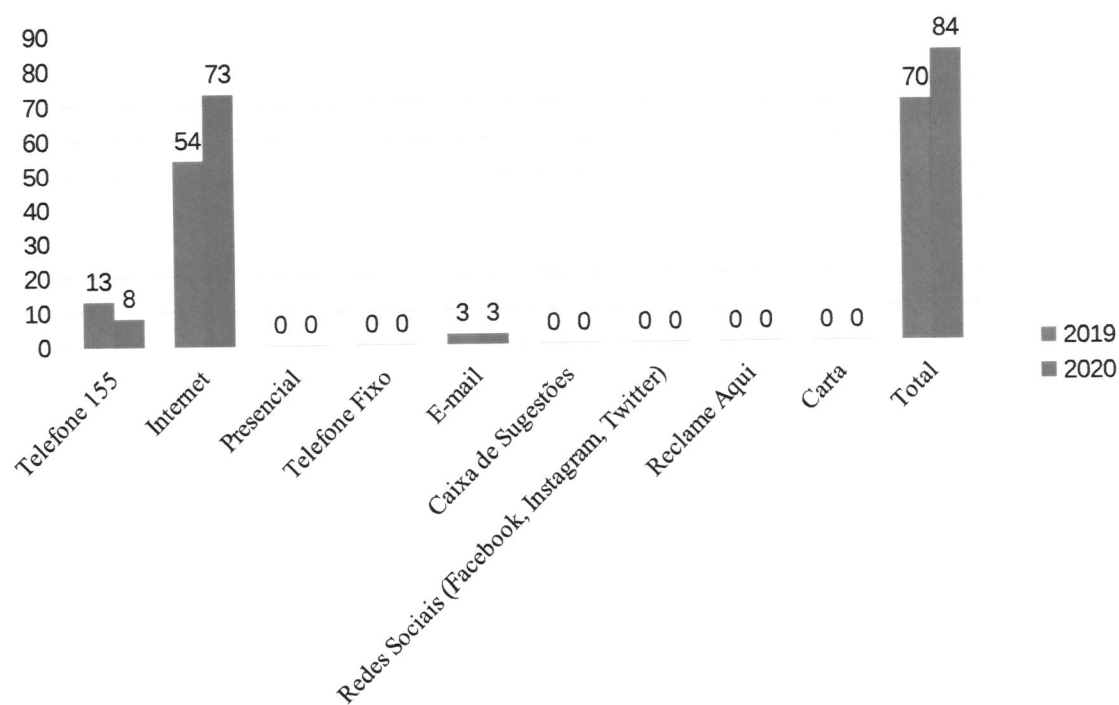
3.1 – Total de Manifestações do Período



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 2020, realizou 84 (oitenta e quatro) atendimentos. Logo, constatamos um aumento significativo no número de manifestações registradas nos últimos dois anos.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

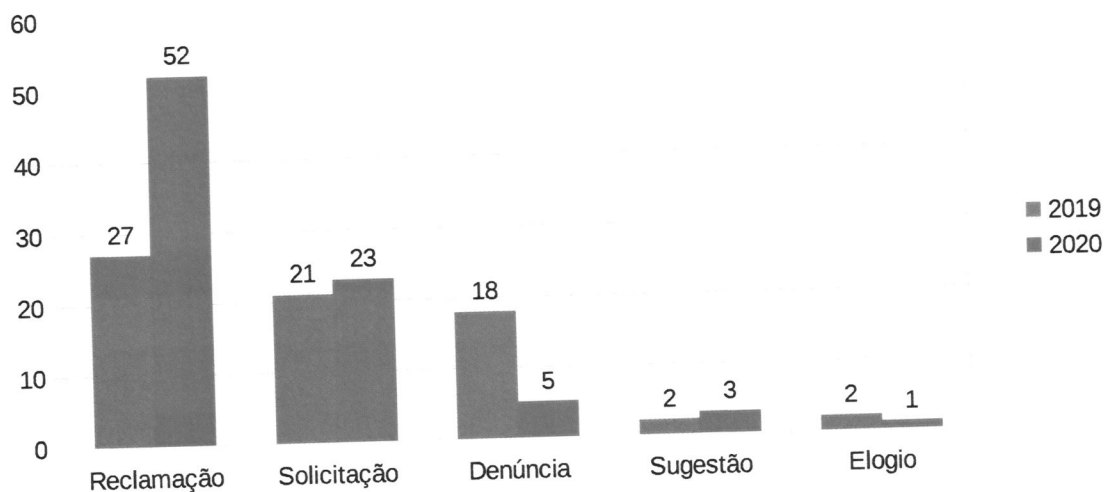
Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	13	08	-38,4%
Internet	54	73	35,2%
Presencial	-	-	-
Telefone Fixo	-	-	-
E-mail	03	03	-
Caixa de Sugestões	-	-	-
Redes Sociais	-	-	-
(Facebook, Instagram, Twitter)	-	-	-
Reclame Aqui	-	-	-
Carta	-	-	-
Total	70	84	20%



Verifica-se através dos relatórios emitidos pelo sistema Ceará Transparente que 73 (setenta e três) manifestações foram feitas por meio da internet, 08 (oito) 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	2019	2020	Variação
Reclamação	27	52	92,6%
Solicitação	21	23	9,5%
Denúncia	18	05	-72,2%
Sugestão	02	03	50%
Elogio	02	01	-50%



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		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	01
	Concurso Público/Seleção	38
	Certificados/Declarações	04
	Conduta inadequada do Servidor/Colaborador	02
	Atendimento Telefônico	01
	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	03
	Audiências e Encontros com Gestores Públicos	01
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	01
	Poluição Sonora (Diversos)	01
Solicitação	Concurso Público/Seleção	17
	Atividades de Pesquisa em Saúde Pública	02
	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	01
	Acordo de cooperação/Parcerias Institucionais	01
	Cursos e Ações de Ensino de Educação Profissional	01
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	01
	Acúmulo Indevido de Cargos	01
Denúncia	Concurso Público/Seleção	04
Sugestão	Emprego/Estágio	01
	Concurso Público/Seleção	01
	Coronavírus (Covid 19)	01
Elogio	Concurso Público/Seleção	01

Verifica-se que dos 84 (oitenta e quatro) atendimentos registrados no período de janeiro a dezembro de 2020 encaminhados a ouvidoria da ESP/CE, por meio da Plataforma Ceará Transparente, 61,90% das demandas referem-se à reclamação dos serviços, 27,38% são solicitações, 5,95% são de denúncias, 3,57% de sugestões e 1,19% relacionados a elogios.

O tipo de manifestação de maior predominância no ano de 2020, de forma geral, continuou sendo a **reclamação**, permanecendo em evidência as demandas sobre *Concurso Público/Seleção*. Assim, com o objetivo de assegurar ao cidadão maior efetividade e transparência em suas seleções públicas, a ESP realiza previamente processos seletivos, garantindo lisura e imparcialidade na captação e contratação de bolsistas. Sempre de acordo com as premissas que norteiam a Administração Pública no que tange aos princípios administrativos que devem reger os certames públicos.

Sequencialmente, a procura por confecção de *Certificados/Declarações* tem figurado entre as manifestações mais recorrentes, fato este compreensível, por ser uma instituição de ensino, pesquisa e extensão, que ministra cursos para profissionais que atuam no sistema público e privado de saúde. Uma vez que todo e qualquer cidadão que participa de cursos, congresso ou eventos, ao final anseia pelo recebimento dos certificados comprobatórios de sua participação.

E outro tipo de manifestação que também teve relevância foram as propostas de sugestões, que quando pertinentes, foram prontamente atendidas pela ESP/CE.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

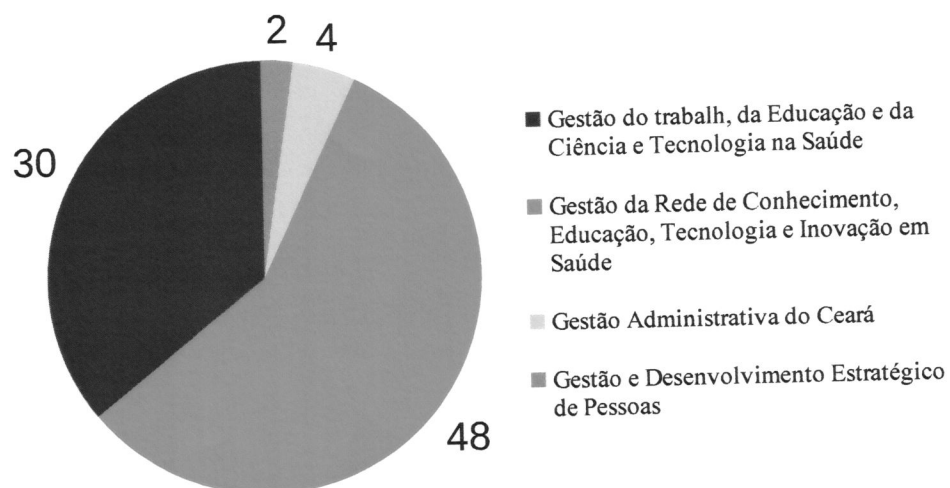
Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Concurso Público / Seleção	Esclarecimentos / Orientações acerca do Edital de regulamentação do Concurso/Seleção	42
	Diversos (local de prova, inscrições, cronograma...)	08
	Convocação dos Aprovados/Classificados	04
	Interposição de Recurso	05
	Procedimentos para solicitação de isenção	02
Atraso / Falta de Pagamento de pessoal	Benefícios de colaborador/Servidor temporário/Estagiário (alimentação e transporte)	03
	Salário de colaborador/Servidor temporário/Estagiário	01

Cursos e Ações de Ensino de Educação Profissional	Educação Profissional Técnica de Nível Médio (matrícula, seleção, conteúdo programático)	01
Insatisfação com os Serviços prestados pelo Órgão	Demora na entrega do serviço/produto	01
Conduta Inadequada do Servidor / Colaborador	Desídia Funcional (Negligência, desinteresse, má vontade, outros)	01
	Tratamento indevido/Desrespeitoso com o público	01
Acordo/Cooperação Parcerias Institucionais	Outros	01
Atividades de Pesquisa em Saúde Pública	Outros	02
Audiências e encontros com gestores públicos	Outros	01
Coronavírus (COVID 19)	Orientações Gerais (Prevenção e plano de Contingência)	01
Acúmulo indevido de cargos	Acúmulo indevido de Cargos	01
Atendimento Telefônico	Telefone Ocupado	01
Certificados / Declarações	Outros	04
Emprego/Estágio	Orientações procedimentos para estágios	01
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	Outros	02
Poluição Sonora (Diversos)	Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos	01

Os assuntos mais frequentes registrados no Ceará Transparente, ouvidoria, são os relacionados com os concursos públicos/seleções, tais como: esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do Concurso/Seleção e diversos (loais de prova, inscrições, cronograma). 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	30
Gestão da Rede de Conhecimento, Educação, Tecnologia e Inovação em Saúde	48
Gestão Administrativa do Ceará	04
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	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
Assessoria de Comunicação - ASCOM	02
Assessoria de Desenvolvimento Institucional - ADINS	02
Assessoria Jurídica	01
Centro de Documentação e Biblioteca – CEDOB	01
Centro de Investigação Científica – CENIC	03
Dir. Administrativo-Financeira – DIAFI (Núcleo de Gestão adm.)	01
Dir. de Educação Profissional em Saúde – DIEPS	03
Dir. de Pós-Graduação em Saúde – DIPSA (CEATS)	01
Dir. de Pós-Graduação em Saúde – DIPSA (CEGES)	04
Dir. de Pós-Graduação em Saúde – DIPSA (CERES)	05
Núcleo de Tecnologia da Informação – NUTIC	05
Secretaria Escolar	02
Superintendência (CSC – Centro de Seleções e Concursos)	23

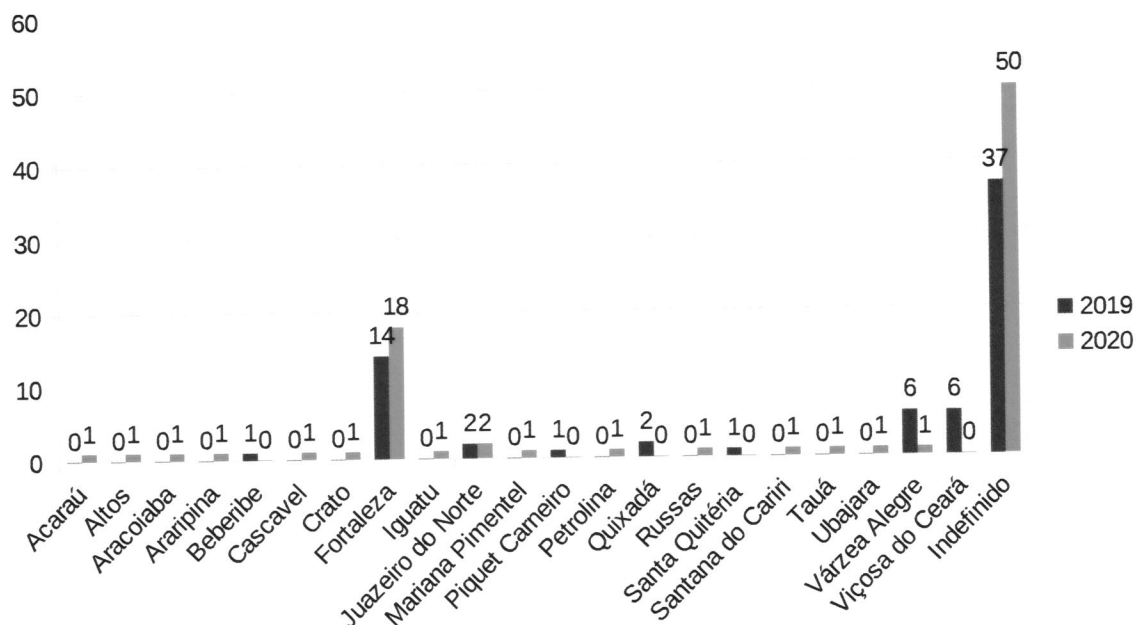
Observa-se que a Superintendência, por meio do Centro de Seleções e Concursos – CSC foi o setor que demandou o maior número de manifestações, uma vez que este é o executor dos processos seletivos responsáveis pela seleção de profissionais, discentes e/ou docentes interessados a fazer parte dos projetos da ESP/CE.

Importante ressaltar que todo e qualquer cidadão, para desenvolver projetos nesta instituição, necessário procedimento seletivo através de uma seleção pública, tramitada com base em disposições estabelecidas em documento editalício amplamente divulgados.

Assim, no afã da execução do processo seletivo, a edição e divulgação de tais editais são realizadas em canais próprios na instituição, bem como no Diário Oficial do Estado. Coadunando com a seleção isonômica de profissionais para atuarem diretamente no serviço público da área de saúde, fato este promotor de um significativo número de manifestações.

3.6 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios		
Municípios	2019	2020
Acaraú	-	01
Altos	-	01
Aracoiaba	-	01
Araripina	-	01
Beberibe	01	-
Cascavel	-	01
Crato	-	01
Fortaleza	14	18
Iguatu	-	01
Juazeiro do Norte	02	02
Mariana Pimentel	-	01
Piquet Carneiro	01	-
Petrolina	-	01
Quixadá	02	-
Russas	-	01
Santa Quitéria	01	-
Santana do Cariri	-	01
Tauá	-	01
Ubajara	-	01
Várzea Alegre	06	01
Viçosa do Ceará	06	-
Indefinido	37	50



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	Qtde. Manifestações 2019	Qtde Manifestações 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	70	84
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	-	-
Total	70	84

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		2019	2020
Manifestações	Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações	Respondidas fora do Prazo	-	-

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	
2019	2020
11 dias	5 dias

No período de janeiro a dezembro de 2020, ocorreu uma diminuição no tempo médio de respostas, onde se priorizou a otimização das respostas de modo a atender o cidadão de forma célere, objetiva e satisfatória.

4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,3
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,8
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,3
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,1
Média	4,12
Índice de Satisfação	82,5
Antes de realizar manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,8
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,3
Total de pesquisas respondidas	10
Representação da Amostra	11,9%

No período supracitado, a pesquisa de satisfação foi respondida, somente por 10 (dez) cidadãos que demandaram à Ouvidoria da Escola de Saúde Pública, um percentual ainda 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 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

Importante analisar que a prevalência de manifestações de reclamações incorre sobre a temática de concursos públicos/seleções, justificada pela sua notória visibilidade corroborada pela divulgação e execução de vinte processos seletivos, somente para o ano em análise, totalizando mais de seis mil inscritos em seus certames.

Logo, por ter sido um dos serviços mais procurados da instituição, foram enfatizados questionamentos acerca de itens editalícios.

Também densificaram as manifestações nesse tópico, demandas relacionadas ao pagamento das inscrições, o fluxo de inscrições em si, questionamentos acerca do público-alvo ao qual o edital se direciona, calendário de atividades, matrícula e demais procedimentos que envolvem a seleção pública.

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 Seleções e Concursos – CSC, 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 utilização de plataformas digitais na realização das etapas seguintes do Processos Seletivo que estava em trâmite, a ESP/CE, acatou a sugestão do cidadão e realizou as últimas etapas da seleção por meio da plataforma Google meeting.

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 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 2020:

- 19/02/2020 às 09 h – 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Local: Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues – ESP/CE

- 11/06/2020 10 h às 12 h – Videoconferência, com o tema: Tratamento de Denúncias no âmbito das Ouvidorias Públicas.

Local/Modalidade: Microsoft Teams

- 24/06/2020 às 09 h – 2ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Local/Modalidade: Microsoft Teams

- 06,08, 13 e 15/07/2020 – Horário: 14h30 às 17h30 – Profoco em Casa: Curso Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias!

Local/Modalidade: Microsoft Teams

- 26/08/2020 às 10 h – 3ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Local/Modalidade: Microsoft Teams

- 27/10/2020 às 09 h – 4ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Local/Modalidade: Microsoft Teams

- 09 a 13/11/2020 – Horário: 09 h às 12 h – Curso Básico de Tratamento de Denúncias

Local/Modalidade: Microsoft Teams

- 17 a 19/11/2020 – Horário: 09 h às 12 h – Curso Introdutório de Avaliação de Serviços

Local/Modalidade: Microsoft Teams

- 23/11/2020 – Horário: 14 h às 17 h – Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2020

Local/Modalidade: Microsoft Teams

- 23 a 27/11/2020 – Horário: 09 h às 11 h – XIV Encontro Estadual de Controle Interno

Local/Modalidade: Plataforma Webex

- 17/12/2020 às 09 h às 11 h – 5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Modalidade: Microsoft Teams

8-BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da ESP/CE, manteve o seu sistema gratular de parabenizações e entrega de placas de agradecimento aos gestores que priorizaram as demandas da Ouvidoria e do Sistema de Acesso à Informação como forma de agradecimento no empenho destes à resolução das demandas.

Adicionalmente, como outro exemplo de boas práticas, citamos a criação do MOMENTO DA OUVIDORIA, que atua como uma oficina ministrada durante, no mínimo, 05 (cinco) minutos nos cursos presenciais ofertados pela ESP/CE, cujo objetivo é a promoção do esclarecimento sobre o funcionamento da Ouvidoria, seus mecanismos de acesso pelo cidadão e como esta pode ajudar o usuário do serviço público, tornando efetiva a participação social.

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, 27 de janeiro de 2021.

Dellane Emanuelle P. Gadelha Damasceno
Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno

Ouvidora Setorial da ESP/CE

11-PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Todas as análises e informações que compõem este relatório encontram respaldo nos dispositivos legais do Decreto Estadual de nº 33.485/2020. Desta forma, verifica-se o respeito e a garantia dos direitos, a participação dos usuários de serviços públicos e as diretrizes de sua prestação, conforme a Lei de nº 13.460/2017.

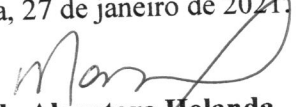
E, mesmo em um ano atípico, onde as relações interpessoais e profissionais foram redesignificadas em decorrência do advento da Covid-19, percebe-se que a participação social permaneceu como elemento *sine qua non* motriz da transparência estatal e de sua constante busca por aprimoramento.

Portanto, ressalta-se a importância da ouvidoria para o Estado, bem como se reconhece a qualidade da prestação de seus serviços, em especial o estímulo ao controle social responsável contribuindo na decisão política e administrativa, resultando na melhoria da prestação do serviço público.

Assim, muito mais do que um compromisso, a contribuição às atividades de transparência assume o status de premissa inviolável da administração pública na contribuição da prestação de serviços de qualidade e ampliação da participação popular.

Logo, o apoio e estímulo da participação da sociedade através da Ouvidoria, são conceitos basilares adotados por esta administração, que compreende ser esta atualmente a melhor ferramenta para a solidificação da democracia e disseminação da educação e cultura no Estado do Ceará.

Fortaleza, 27 de janeiro de 2021.


Marcelo Alcantara Holanda
Superintendente da ESP/CE