RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA 2021

Ouvidoria do Ceará

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO CEARÁ 2021

Período 01/01/2021 a 31/12/2021

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, consequentemente, 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 entre

* O Relatório Planilhas Estatísticas foi baixado para análise e confecção deste relatório no dia 20 de janeiro de 2022

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 1° de janeiro a 31 de dezembro de 2021, 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.

Neste relatório, o item 2 – Pronunciamento acerca das recomendações e orientações *recebidas*, apresenta-se de forma sucinta os resultados obtidos a partir das recomendações apontadas no Relatório de Gestão 2020. 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, com participação na elaboração de relatórios periódicos, com recomendações e informações estratégicas para a tomada de decisão, bem como atuação da Ouvidoria junto as áreas internas, os colaboradores e o público externo, por meio das redes sociais e plataformas dos Cursos Ead. 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-PRONUNCIAMENTO ACERCA DAS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

A ouvidoria da ESP ao realizar um atendimento presencial ou receber uma manifestação no e-mail da ouvidoria (ouvidoria@esp.ce.gov.br), nas redes sociais ou qualquer outro canal utilizado pelo cidadão, transforma esta demanda em uma manifestação no Ceará Transparente.

No que tange as manifestações que Não competem ao Poder Executivo Estadual, a Ouvidoria da ESP possui um texto padrão sempre direcionando/orientando o cidadão, o que torna a resposta mais efetiva.

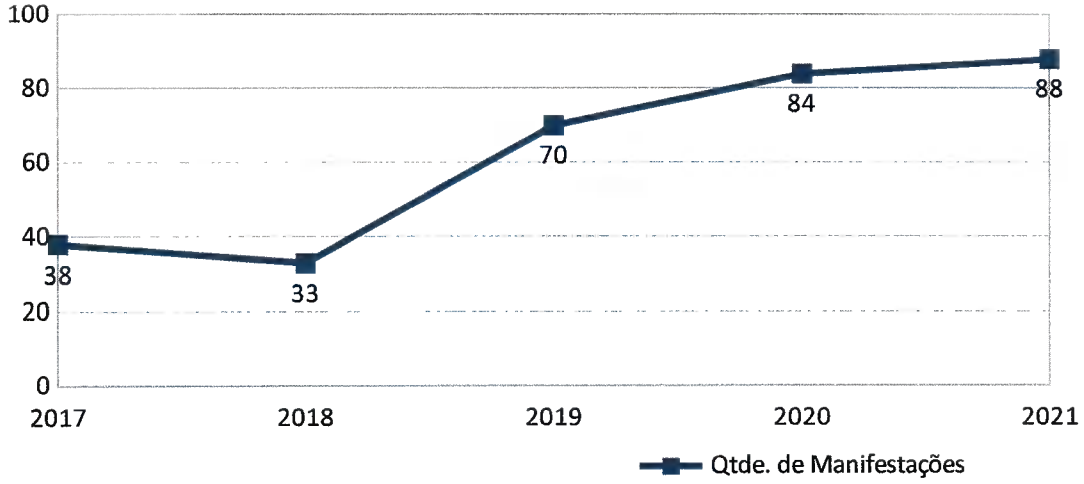
No ano de 2021, a Ouvidoria criou a prática de orientar as áreas internas a elaborarem atas (assinadas) das reuniões realizadas para apurar as denúncias. Ademais, em 2021, a Ouvidoria intensificou a divulgação dos serviços prestados durante a realização dos Cursos EAD.

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 observar as orientações e recomendações sugeridas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

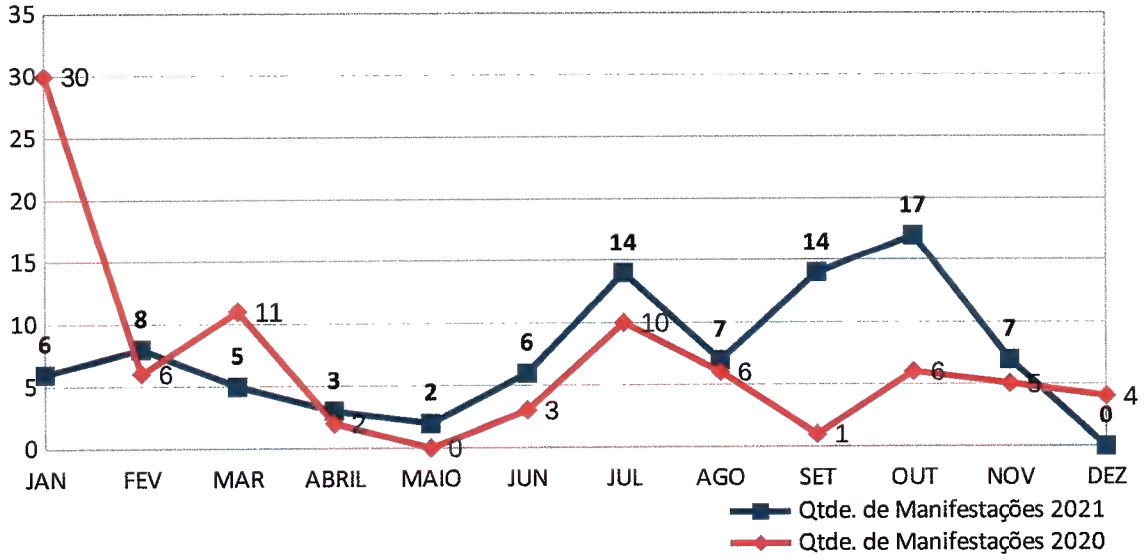
3-OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1. Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2021



Quantidade de Manifestações Mensais - 2020 e 2021

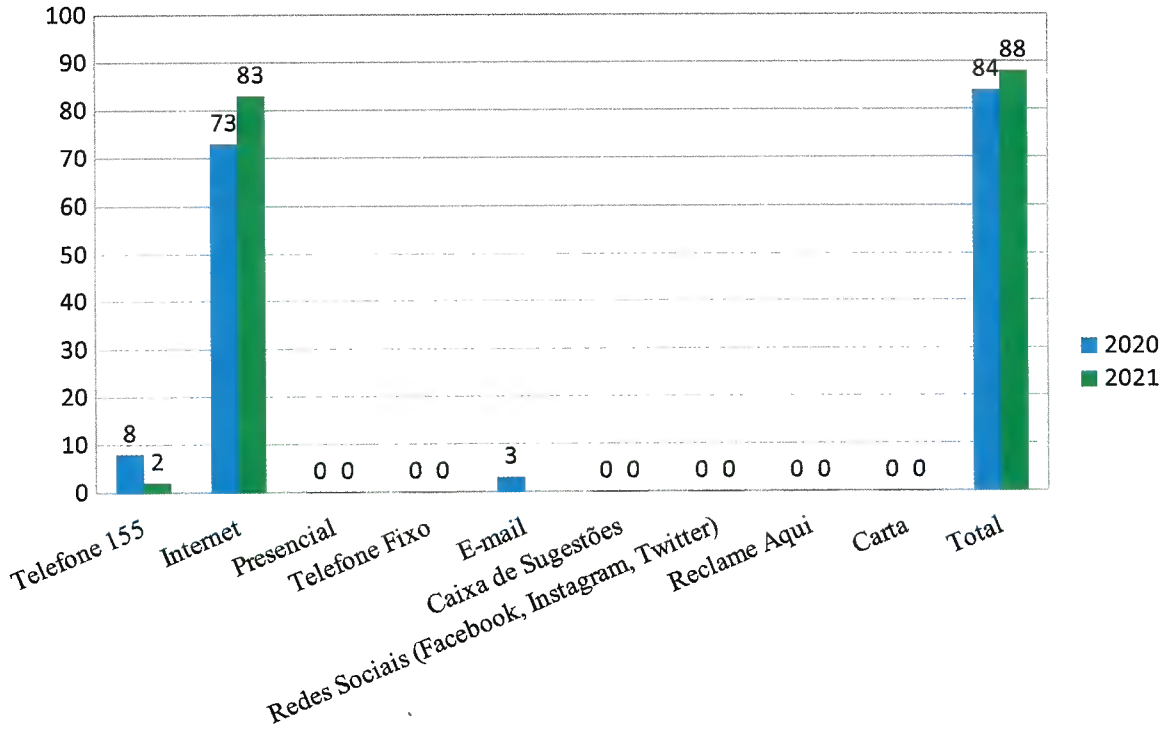


Sendo o serviço de ouvidoria o contato direto com o cidadão, a Ouvidoria da ESP/CE, durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2021, realizou 88 (oitenta e oito) atendimentos. Logo, constatamos um aumento significativo no número de manifestações registradas nos últimos dois anos.

3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	08	02	-75%
Internet	73	83	13,70%
Presencial	-	-	-
Telefone Fixo	-	-	-
E-mail	03	03	-
Caixa de Sugestões	-	-	-
Redes Sociais (Facebook, Instagram, Twitter)	-	-	-
Reclame Aqui	-	-	-
Carta	-	-	-
Total	84	88	4,77%

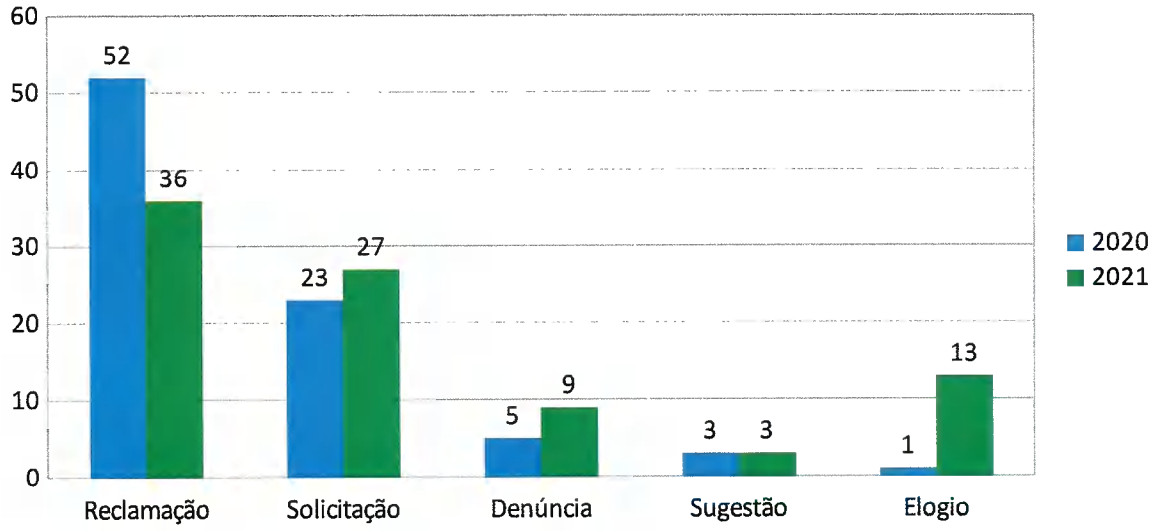


Verifica-se através dos relatórios emitidos pelo sistema Ceará Transparente que 83 (oitenta e três) manifestações foram feitas por meio da internet, 02(duas) pela central, telefone 155 e somente 03(três) manifestações foram realizadas por e-mail. Ficando claramente demonstrada a preferência do cidadão pelo uso do registro de manifestações pela internet.

3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2020	2021	Variação
Reclamação	52	36	-30,77%
Solicitação	23	27	17,39%
Denúncia	05	09	80%
Sugestão	03	03	0%
Elogio	01	13	1.200%



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

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	03
	Concurso Público/Seleção	05
	Certificados/Declarações	06
	Conduta inadequada do Servidor/Colaborador	05
	Coronavírus (COVID-19)	01
	Emprego/Estágio	01
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	04
	Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	08
Solicitação	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	01
	Certificados/Declarações	05
	Concurso Público/Seleção	08
	Convênios e Instrumentos Congêneres	01
	Coronavírus (COVID-19)	02
	Informações sobre Cursos da ESP	01
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	01
	Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	04
	Publicação de Trabalhos Científicos/Acadêmicos	01
	Servidor On-line (Estrato de pagamento e Declaração de rendimentos)	03
Denúncia	Assédio Moral	01
	Concurso Público/Seleção	03
	Conduta inadequada do Servidor/Colaborador	01
	Nepotismo	02
	Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	02
Sugestão	Atividades de Pesquisa em Saúde Pública	01
	Conduta inadequada do Servidor/Colaborador	02
Elogio	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	03
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	10

Verifica-se que dos 88 (oitenta e oito) atendimentos registrados no período de janeiro a dezembro de 2021 encaminhados a ouvidoria da ESP/CE, por meio da Plataforma Ceará Transparente, 40,91% das demandas referem-se à reclamação dos serviços, 31,82% são solicitações, 13,64% relacionados a elogios, 10,23% são de denúncias e 3,41% de sugestões.

O tipo de manifestação de maior predominância no ano de 2021, 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 processos seletivos, garantindo lisura e imparcialidade na captação e contratação de bolsistas. Sempre de acordo com as premissas que norteiam à Administração Pública no que tange aos princípios administrativos que devem reger os certames públicos.

Sequencialmente, *Processo Seletivo da Residência Multiprofissional* figurou entre as manifestações mais recorrentes, fato este compreensível, uma vez que anualmente é realizado o Processo Seletivo Unificado das Residências em Saúde (UFC - ESP/CE – HGF) coordenado pelo ARES - Apoio às Residências de Saúde da Universidade Federal do Ceará - UFC onde o maior número de vagas pertence à ESP/CE.

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

Assuntos	Subassuntos	Total
Concurso Público / Seleção	Convocação dos Aprovados/Classificados	07
	Diversos (local de prova, inscrições, cronograma...)	02
	Interposição de Recurso	01
	Irregularidades no Processo	02
	Nomeação	02
	Realização de Concurso/Seleção	02
Assédio Moral	Deterioração proposital das condições de trabalho	01
Atraso / Falta de Pagamento de pessoal	Salário de colaborador/Servidor temporário/Estagiário	04
Insatisfação com os Serviços prestados pelo Órgão	Demora no atendimento	04
Conduta Inadequada do Servidor / Colaborador	Agressão Verbal	01
	Desídia Funcional (Negligência, desinteresse, má vontade, outros)	02
	Recebimento indevido de remuneração (horas extras, diárias, gratificação, etc)	01

	Tratamento indevido/Desrespeitoso com o público	01
	Tratamento indevido/Desrespeitoso com colegas de trabalho	02
Convênios e Instrumentos congêneres	Monitoramento	01
Atividades de Pesquisa em Saúde Pública	-	01
Informações sobre Cursos da ESP	Pós-graduação (Especialização)	01
Coronavírus (COVID 19)	Vacinação Covid 19 (Plano, calendário, etc)	02
	Orientações Gerais (Prevenção e plano de Contingência)	01
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	-	03
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	-	10
Certificados / Declarações	-	11
Emprego/Estágio	Orientações e procedimentos para estágios	01
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Informações	03
Nepotismo	Contratação de parentes por empresa de terceirização	02
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	-	01
Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	Documentação	01
	Inscrições	13
Publicação de Trabalhos científicos/acadêmicos	-	01
Servidor On-line (Extrato de pagamento e Declaração de rendimentos)	Emissão de Rendimentos para declaração de IR	03
Não compete ao Poder Executivo Estadual	Outros	01

Os assuntos mais frequentes registrados no Ceará Transparente, Ouvidoria, são os relacionados com os concursos públicos/seleções, tais como: Convocação dos Aprovados/Classificados. Todos esses temas são correlatos com os serviços executados pela ESP/CE, dentro de sua missão que é fortalecer o sistema de saúde por meio da educação, inteligência, ciência, pesquisa e inovação para o bem-estar e felicidade das pessoas.

3.4. Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Manifestações por Tipo de Serviço

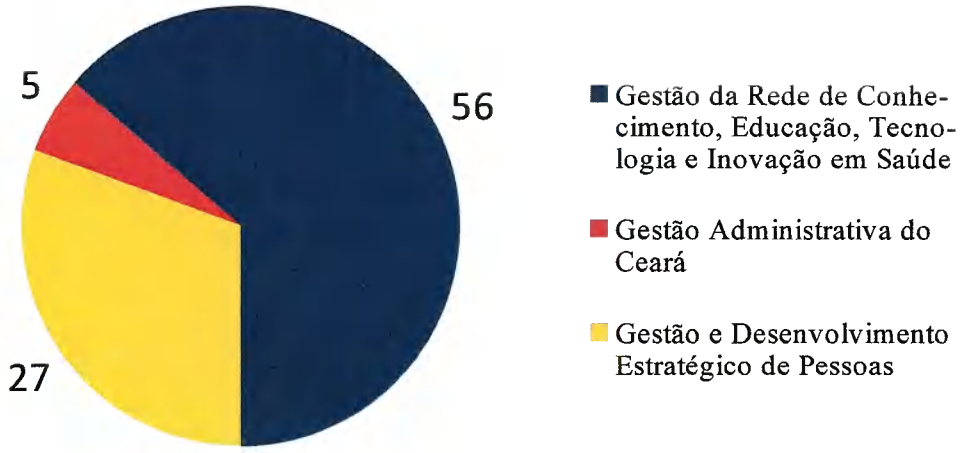
Tipos	Total
Não se aplica	37
Solicitar Curso de Pós-graduação em Residência Multiprofissional em Saúde	01
TOTAL	**38**

A Carta de Serviços da Escola de Saúde Pública foi atualizada em agosto de 2021, assim a tabela acima contempla apenas as manifestações que foram registradas a partir do dia 31 de agosto de 2021.

3.5. Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Tipos	Total
Gestão da Rede de Conhecimento, Educação, Tecnologia e Inovação em Saúde	56
Gestão Administrativa do Ceará	05
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	27



Todos esses programas são correlatos com os serviços executados pela ESP/CE, dentro de sua missão que é fortalecer o sistema de saúde por meio da educação, inteligência, ciência, pesquisa e inovação para o bem-estar e felicidade das pessoas.

3.6. Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

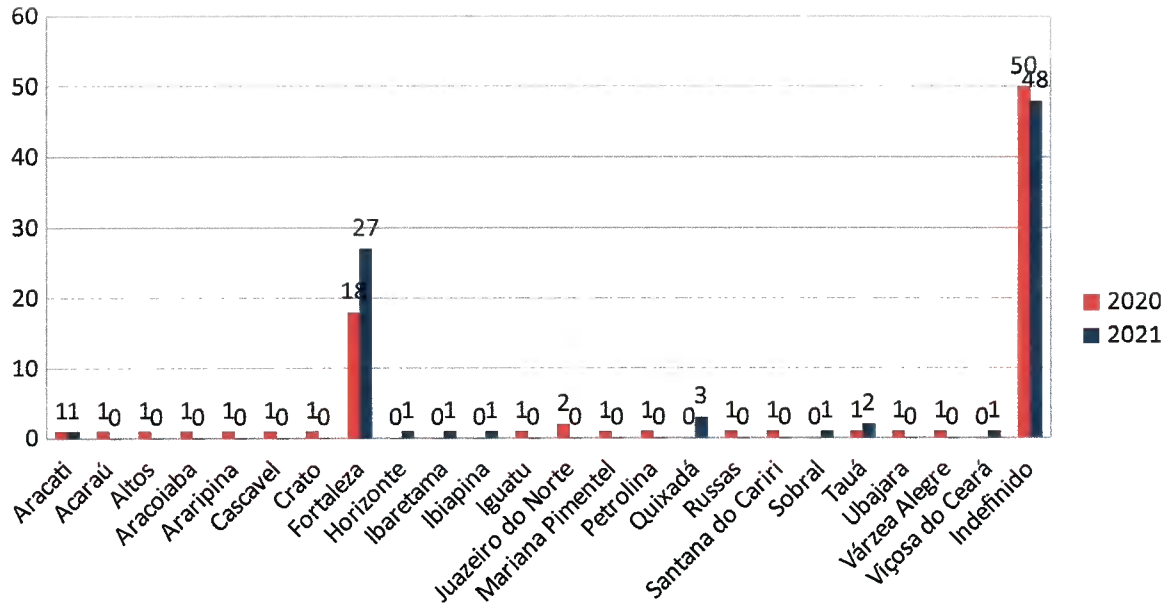
Unidades	Total
Assessoria de Desenvolvimento Institucional – ADINS	01
Assessoria Jurídica – ASJUR	02
Centro de Desenvolvimento Educacional em Saúde – CEDES	09
Centro de Extensão em Saúde – CEESA	02
Dir. Administrativo-Financeira – DIAFI (Núcleo de Gestão adm.)	02
Dir. Administrativo-Financeira – DIAFI (Núcleo de Gestão Financ.)	05
Dir. de Educação Profissional em Saúde – DIEPS	01
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 (CEVIG)	06
Dir. de Pós-Graduação em Saúde – DIPSA (CERES)	32
Ouvidoria	01
Secretaria Escolar	07
Superintendência (CSC – Centro de Seleções e Concursos)	08
Superintendência (Nenhuma)	07

Observa-se que a Diretoria de Pós-graduação em Saúde – Dipsa por meio do Centro de Residências em Saúde – Ceres foi o setor que demandou o maior número de manifestações (36,36%) uma vez que esta é a área responsável pela execução dos Programas de Residências da ESP/CE.

3.7. Manifestações por Município

Tabela: Municípios

Municípios	2020	2021
Aracati	01	01
Acaraú	01	-
Altos	01	-
Aracoiaba	01	-
Araripina	01	-
Cascavel	01	-
Crato	01	01
Cedro	-	01
Fortaleza	18	27
Horizonte	-	01
Ibaretama	-	01
Ibiapina	-	01
Iguatu	01	-
Juazeiro do Norte	02	-
Mariana Pimentel	01	-
Petrolina	01	-
Quixadá	-	03
Russas	01	-
Santana do Cariri	01	-
Sobral	-	01
Tauá	01	02
Ubajara	01	-
Várzea Alegre	01	-
Viçosa do Ceará	-	01
Indefinido	50	48



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	2020	2021
Manifestações Respondidas no Prazo	84	88
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	-	-
Total	84	88

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. 33.485/2020, que determina que as manifestações sejam respondidas em até 20 dias, prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial.

4.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	2020	2021
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

2020	2021
5 dias	8 dias

No período de janeiro a dezembro de 2021, ocorreu um pequeno aumento no tempo médio de respostas, contudo vale ressaltar que estamos sempre priorizando a otimização das respostas de modo a atender o cidadão de forma célere, objetiva e satisfatória.

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1. Índice Geral de Satisfação

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação

Índice de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,56
B. Com o tempo de retorno da resposta	2,69
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,56
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,44
Média	2,81
Índice de Satisfação	**56,20%**

4.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação

No ano de 2021, a Ouvidoria da Escola de Saúde Pública – ESP/CE contabilizou um aumento expressivo em seus números, em especial às demandas referentes à Residência Multiprofissional.

Desta forma, após tratativas de praxe operacional, foi possível identificar que este aumento provinha de um único demandante que, mesmo após buscar o judiciário e ter o seu pleito exaurido, insistia em rediscutir o mérito do que acreditava ainda ter direito acerca de fatos pretéritos ao ano de 2019.

Assim, a cada nova manifestação, havia uma pontual e objetiva resposta informativa que destacava a impossibilidade da ESP em rediscutir uma demanda já transitada em julgado. E por pura e pessoal insatisfação, o manifestante reiterou e reabriu repetidas manifestações com o mesmo objeto, realizando as mesmas perguntas, de forma identificada e, por vezes, anônima com o mesmo escopo textual.

Destarte, mesmo a área demandada e jurídica da ESP/CE sempre respondendo em sintonia às similares demandas impetradas, observou-se que o exacerbado número de novas manifestações impactou o índice de satisfação da Ouvidoria da ESP/CE, fazendo-o cair de 80% em 2019 e 83,20% em 2020, para 56,20% em 2021.

Atribui-se também a queda no percentual deste índice à reabertura de demandas registradas e tempestivamente respondidas. Assim as avaliações deste único cidadão, que dedicou muitos dias, durante meses, a registrar inúmeras manifestações e reabri-las, impactou diretamente no resultado.

E, em números, é possível observar que, em 2021, a Ouvidoria registrou um total de 16 (dezesseis) manifestações avaliadas. Deste total, 06 (seis) manifestações, ou seja, 37,50% foram bem avaliadas, encorajando e apoiando a continuidade da atuação da ouvidoria. Já 03 (três) manifestações, 18,75%, foram avaliadas como insatisfatórias por tempo de espera, mesmo sendo tempestivamente respondidas. E outras 07 (sete) manifestações que também correspondem a 43,75%, foram avaliadas por uma única pessoa que aplicou a nota mínima, por estar irresignada com o exaurimento de seu pleito judicial e tentando rediscutir o mérito por fonte não adequada. E, por fim, salienta-se que mesmo não trazendo nova discussão acerca de fatos pretéritos, a Ouvidoria da ESP/CE e as áreas correlatas demandadas, sempre responderam todas as manifestações deste requerente de forma cordial e cortês, porém sempre esclarecendo a obediência e exaurimento de decisão já transitada.

4.2.3. Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	16
Total de manifestações finalizadas	88
Representação da Amostra	18,18%

Observamos que, em 2021, a Ouvidoria registrou um total de 16 (dezesseis) manifestações avaliadas. Deste total, 06 (seis) manifestações, ou seja, 37,50% foram bem avaliadas, encorajando e apoiando a continuidade da atuação da ouvidoria. Já 03 (três) manifestações, 18,75%, foram avaliadas como insatisfatórias por tempo de espera, mesmo sendo tempestivamente respondidas. E outras 07 (sete) manifestações que correspondem a 43,75%, foram avaliadas por uma única pessoa que aplicou a nota mínima, por estar irresignada com o indeferimento à sua demanda judicial e pleiteando a rediscussão do mérito por fonte não adequada. E, por fim, salienta-se que mesmo não trazendo nova discussão acerca de fatos pretéritos, a Ouvidoria da ESP/CE e as áreas correlatas demandadas, sempre responderam todas as manifestações deste requerente de forma cordial e cortês, porém sempre esclarecendo a obediência e exaurimento de decisão já transitada.

4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2,88
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,63
Índice de Expectativa	**-8,68%**

No período supracitado, a pesquisa de satisfação foi respondida, somente por 16 (dezesseis) 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-se o processo seletivo como forma de escolha para os discentes e docentes, sempre que se executam as atividades educacionais. Portanto, a forma de egresso 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 ainda que a maioria das manifestações encaminhadas à ESP/CE, são relacionadas a Concursos Públicos/Seleções, pois os cursos e outros eventos, são precedidos por uma seleção pública, mediante a divulgação de edital, que muitas vezes são destinadas para os profissionais que atuam no serviço público na área da saúde.

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

Observamos que no ano de 2021 houve um aumento significativo das manifestações classificadas com o assunto: Processo Seletivo da Residência Multiprofissional, uma vez que a coordenação do Processo Seletivo passou a ser do

ARES/UFC deixando a ESP/CE de ter ingerência em relação ao edital/seleção, provocando incertezas e algumas reaberturas de manifestações.

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 dos processos seletivos.

Logo, por ter sido um dos serviços mais procurados da instituição, enfatizaram-se 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 Meet*.

Enfatiza-se, 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. Sendo a gestão de excelência, o objeto de inovações voltados à promoção, formação, educação permanente, pesquisa e extensão na área da saúde.

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 exerce 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, determinado:

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, defende-se que a ouvidoria da ESP/CE desenvolva suas atividades gerando benefícios não-financeiros à 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 do Ceará 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 2021:

- 24/02/2021 às 09 h – **1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social**

Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*

- 28/04/2021 às 09 h – **2ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social**
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*
- 19/05/2021às 09 h – **Oficina de Padronização de Serviços Públicos**
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*
- 31/05 a 02/06/2021 às 08 h – **Curso Introdutório de Avaliação de Serviços**
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*
- 21 a 24/06/2021 às 8h15 – **Curso de Tratamento de Denúncia de Ouvidoria**
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*
- 25/06/2021 às 9 h – **Comemoração dos 18 anos de criação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e Dia do Ouvidor**
  Local/Modalidade: Canal do *YouTube* da CGE/CE
- 30/06/2021 às 9 h – **3ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social**
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*
- 01/07/2021 às 9 h – **Plataforma Ceará Transparente - novidades e alterações no sistema – no âmbito do Acesso à Informação**
  Local/Modalidade: Plataforma *Microsoft Teams*
- 16/07/2021 – **Adesão da Escola de Saúde Pública do Ceará à Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV**
- 18/08/2021 às 9 h – **4ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social**
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*
- 30 e 31/08/2021 às 9 h – **X Encontro Estadual de Ouvidores da ABO/CE**
  Local/Modalidade: Canal do *YouTube* da CGE/CE
- 15/10/2021 às 9 h – **Oficina de Atendimento de Ouvidoria 2021**
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*
- 21/10/2021 – **LGPD e a Responsabilidade dos Ouvidores frente à Lei** – Evento Virtual promovido pela Secretaria Executiva da Transparência Pública da Prefeitura de João Pessoa
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*
- 25 e 26/10/2021 às 14 h – **Oficina Qualidade de Resposta em Ouvidoria**
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*
- 27/10/2021 às 9 h – **5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social**

Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*

- 16 a 19/11/2021 às 8h15 – **Curso de Tratamento de Denúncias de Ouvidoria**
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*
- 22/11/2021 às 9 h – **Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2021**
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*
- 14/12/2021 às 9 h – **XV Encontro Estadual de Controle Interno**
  Local/Modalidade: Canal do *YouTube* da CGE/CE
- 15/12/2021 às 9 h – **6ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social**
  Local/Modalidade: Plataforma *Google Meet*

8-BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial realizou as seguintes Ações de Boas Práticas no ano de 2021:

1) Campanha da Cultura do Elogio;
2) Adotou a prática de enviar e-mail sobre o Serviço da Ouvidoria para Lista de Servidores e divulgação dos serviços da Ouvidoria nas Redes Sociais;
3) Adotou a prática de publicar Boletins Quadrimestrais;
4) A ESP atualizou sua Carta de Serviços;
5) Implantou o Momento da Ouvidoria nos Cursos EAD ofertados pela ESP;
6) Participou ativamente do processo de Implantação do Modelo de Excelência em Gestão das Transferências da União – MEG-TR;
7) Aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV/CGU em julho de 2021.

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, 04 de fevereiro de 2022.

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 ressignificadas 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, 04 de fevereiro de 2022.

MARCELO ALCANTARA HOLANDA

Assinado de forma digital por MARCELO ALCANTARA HOLANDA
Dados: 2022.02.07 14:01:13 -03'00'

Marcelo Alcantara Holanda

Superintendente da ESP/CE

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

BOA PRÁTICA 1

1. Título da Prática/Ação: Campanha Cultura do Elogio

2. Período de realização da Prática/Ação: em abril de 2021 iniciamos a Campanha da Cultura do Elogio com divulgação de cartazes nas áreas comuns da Escola e na *Newsletter*.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Nos anos anteriores observamos que o índice das manifestações Elogio era abaixo das demais manifestações o que nos motivou a criar a boa prática.

4. Descrição da Ação/Prática: A Campanha do Elogio foi desenvolvida pensando na valorização da dedicação que os colaboradores desempenham nas suas funções, bem como nos serviços prestados pela Instituição.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação: Juntamente com a Ascom desenvolvemos a parte textual e eles finalizaram o layout do cartaz com nossa aprovação.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Abaixo segue foto do cartaz da Campanha que anexamos nos flanelógrafos e áreas comuns da Escola:

- Matéria Institucional sobre Elogio publicada no nosso site em setembro de 2021: https://www.esp.ce.gov.br/2021/09/15/servico-de-ouvidoria-da-esp-ce-voce-sabe-como-acionar/

- Texto enviado na *Newsletter* em maio de 2021:

> Você sabia que um elogio pode fazer toda diferença, seja na _dinâmica particular entre as pessoas ou no retorno da população aos serviços prestados por uma grande instituição? 🗣️❤️
>
> 💭 Foi pensando nisso que a Ouvidoria da ESP/CE lança esta semana a campanha Cultura do Elogio! 🎁
>
> 💡 A ideia é valorizarmos toda a dedicação e o trabalho dos colaboradores da ESP/CE. 👨 ▨ 💻 Afinal, é por meio de uma cultura do elogio que poderemos seguir na construção de uma ESP/CE ainda melhor para todos os cearenses. 👥 👥
>
> Quer saber como iniciar essa corrente?
>
> Basta entrar em contato por meio dos canais abaixo
>
> 👨 💻 Ceará Transparente:
> www.cearatransparente.ce.gov.br
> 📞 Central: 155
> 📧 E-mail: ouvidoria@esp.ce.gov.br
> 📱 ▨ Redes Sociais:
> Instagram: @espceara
> Facebook: /espceara

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

O resultado da Campanha foi satisfatório aumentando consideravelmente o número de Elogios recebidos. Em 2020 registramos apenas 1 elogio e em 2021 foram registradas 13 manifestações.

A campanha foi iniciada em abril mas rendeu frutos durante todo o ano, conforme os números acima apresentados e no segundo semestre, em setembro, foi publicada uma matéria institucional referente ao Elogio no site da Escola.

BOA PRÁTICA 2

1. Título da Prática/Ação: Adotamos a prática de enviar e-mail sobre o Serviço da Ouvidoria para Lista de Servidores, a divulgação dos serviços da Ouvidoria nas redes sociais da Escola, bem como incluímos um ícone fixo da Ouvidoria na página inicial do site que faz o link para

página da Ouvidoria onde o cidadão pode registrar a manifestação e esclarecer algumas dúvidas.

2. Período de realização da Prática/Ação: Em abril de 2021, enviamos e-mail para Lista de Servidores com divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria, confeccionamos um cartaz e divulgamos nas redes sociais da ESP e incluímos um ícone fixo da Ouvidoria na página inicial do site que faz o link para página da Ouvidoria onde o cidadão pode registrar a manifestação e esclarecer algumas dúvidas.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Nesse período, a Ouvidoria foi convidada a participar de uma reunião sobre a criação de uma Central de Atendimentos para esclarecimentos de dúvidas, contudo esclarecemos que esta central poderia sobrepor a Ouvidoria, então concluiu-se que seria interessante reforçar a divulgação da Ouvidoria com Canal Oficial entre o cidadão e o Governo.

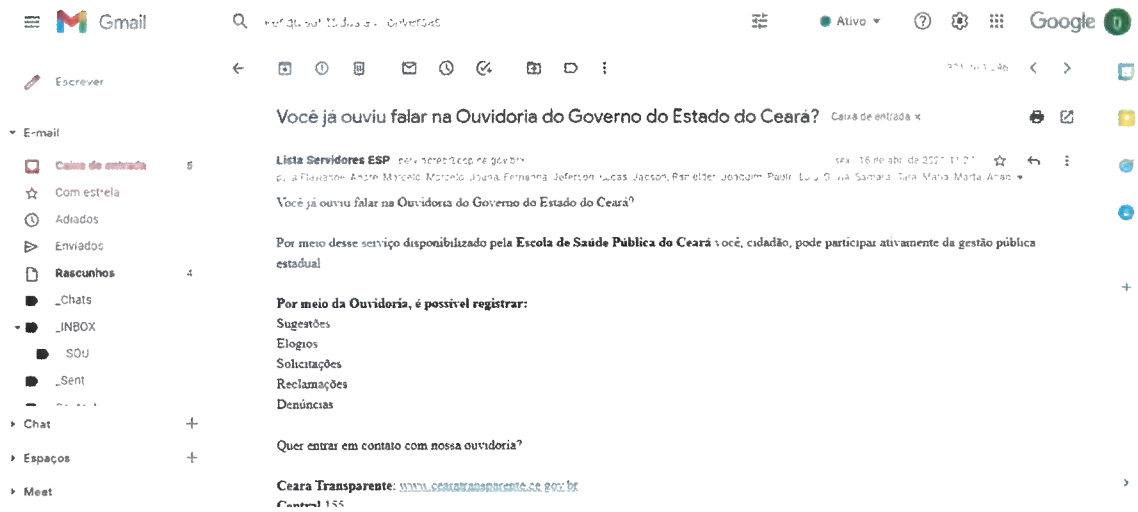
4. Descrição da Ação/Prática: O objetivo da ação foi reforçar nos canais de divulgação da Escola os serviços prestados pela Ouvidoria.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação: Juntamente com a Ascom, desenvolvemos a parte textual e eles finalizaram o layout do cartaz com nossa aprovação.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Divulgação nas redes sociais:

Divulgação no E-mail institucional – Lista de Servidores:



Inclusão do ícone da Ouvidoria na página inicial do site da Escola:

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Observamos, em comparação ao ano anterior 2020, que o número de reclamações caiu, e consequentemente houve um acréscimo de solicitações.

BOA PRÁTICA 3

1. Título da Prática/Ação: Adotou a prática de publicar Boletins Quadrimestrais.

2. Período de realização da Prática/Ação: Ano de 2021.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

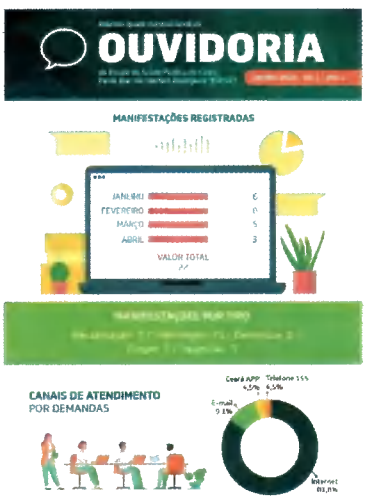
Identificamos a necessidade de realizar relatórios periódicos para melhorar auxiliar a gestão da Escola, bem como melhorar a visualização das manifestações pelas áreas internas e superintendência.

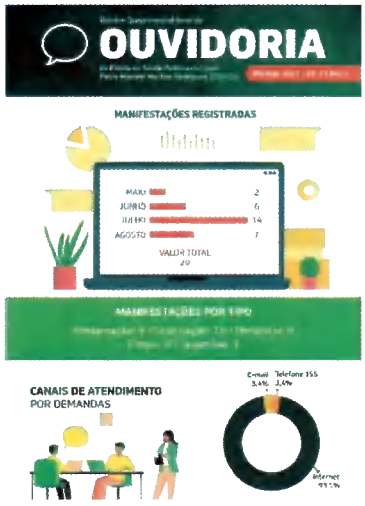
4. Descrição da Ação/Prática: Este ano conseguimos criar e publicar os Boletins Quadrimestrais que apresentam informações e indicadores da Ouvidoria, com o objetivo de auxiliar a gestão da Escola, bem como melhorar a visualização das manifestações pelas áreas internas e superintendência.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação: Juntamente com a Ascom desenvolvemos a parte textual e dados numéricos e eles finalizaram o Layout do cartaz com nossa aprovação.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Os Boletins Quadrimestrais estão publicados na página da Ouvidoria no site da ESP/CE: https://www.esp.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/ :





JAN-ABRIL:

https://www.esp.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/78/2021/06/esp-ce-Boletim-Ouvidoria-Geral-2021.pdf

MAIO-AGO: