

RELATÓRIO DE  
GESTÃO

# OUVIDORIA 2022

Ouvidoria  
do Ceará



# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022**

**Período: 01/01/2022 a  
31/12/2022**

# **EXPEDIENTE**

Luciano Pamplona de Goes Cavalcanti  
**Superintendente ESP/CE**

Dellana Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno  
**Ouvidora Setorial da ESP/CE**

Maria Elci Moreira Galvão  
**Ouvidora Substituta da ESP/CE**

Bruno Azambuja Nobre de Sousa  
**Administrativo**

# 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 da 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 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 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 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.

Nesse sentido, não é possível imaginar uma autarquia como a ESP/CE sem contar, na sua estrutura organizacional básica, com um setor de Ouvidoria. Portanto, o Decreto de nº 34.539, de 03 de fevereiro de 2022 contemplou as atividades do Ouvidor com a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – Ascoi, onde firmou-se este setor como órgão de assessoramento da instituição.

Assim, a Ouvidoria da ESP/CE, através de sua nova denominação, Ascoi, passou oficialmente a ter como desafio institucional 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 gerências, construindo um canal intermediador das manifestações entre o cidadão e dirigentes, além de cobrar as áreas responsáveis, as possíveis soluções para atendimento das demandas, com qualidade e agilidade.

Neste diapasão, o “RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA”, referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria da ESP/CE, em cumprimento ao disposto do 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 2021. 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. Item 4 – *Indicadores da*

Ouvidoria, revela os índices de resolubilidade dessa Ouvidoria e resultados em Pesquisas de Satisfação. No item 5 – Análise das manifestações e providências, são identificados os principais assuntos abordados nas manifestações de ouvidoria e análise dos pontos recorrentes. Já o 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 a sociedade, com a exposição de indicadores de resultados. 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 – Carta de serviços ao cidadão e avaliação de serviços, será apresentado a situação dos Serviço em quantitativos e as ações adotadas pela ouvidoria. 9. 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 a 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 10 – 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 11 – Sugestões de melhoria, apresenta sugestões para o aprimoramento das ações governamentais; e, por fim, no item 12 – Pronunciamento do dirigente do órgão, encontra-se a manifestação do Superintendente da ESP/CE, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências e serem adotados para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial, bem como o encaminhamento a todas as áreas da instituição para a devida publicação do presente relatório no sítio eletrônico da instituição. E, por fim, no item 13 – Anexo único, há um resumo da apresentação das boas práticas da Ouvidoria, bem como seus resultados.

## **2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS**

É importante ressaltar que no Relatório de Gestão da Transparência de 2021 não consta nenhuma recomendação, apenas, foram registradas as seguintes orientações:

Orientação 01 – Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Importante pontuar que esta orientação foi aperfeiçoada, uma vez que a Ouvidoria da ESP ao realizar um atendimento presencial ou receber uma manifestação no e-mail da ouvidoria ([ouvidoria@esp.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@esp.ce.gov.br)), nas redes sociais ou qualquer outro canal utilizado pelo cidadão, transforma esta demanda em uma manifestação no Portal Ceará Transparente.

Orientação 02 – Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Nesse sentido, 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.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN/CGE de nº 1/2020.

Assim, no ano de 2022, a Ouvidoria aperfeiçoou a prática de orientar as áreas internas a elaborarem atas das reuniões realizadas para apurar as denúncias. E, na sequência após a apuração dos fatos, orientou-se o diálogo com a equipe enfatizando o cuidado que se deve ter com os serviços prestados à sociedade, de forma a evitar a sua reincidência.

Orientação 04 – Enviar de forma contínua e tempestiva à Central de Atendimento 155, informações acerca da atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações da ouvidoria.

Destaca-se que o envio de informações e orientações prestadas aos cidadãos, no âmbito institucional e respaldadas nas legislações vigentes, já é uma premissa institucional que

foi amplamente executada no ano vigente pela ESP/CE. Assim, todas as ações, programas, projetos e serviços executados pela ESP/CE, foram amplamente divulgados no site, nas redes sociais, nos grupos de whatsapp, não havendo novas ações. Encontrando-se, portanto, a central de atendimento 155 atualizada com a nossa carta de serviços.

Orientação 10 – Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrado na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

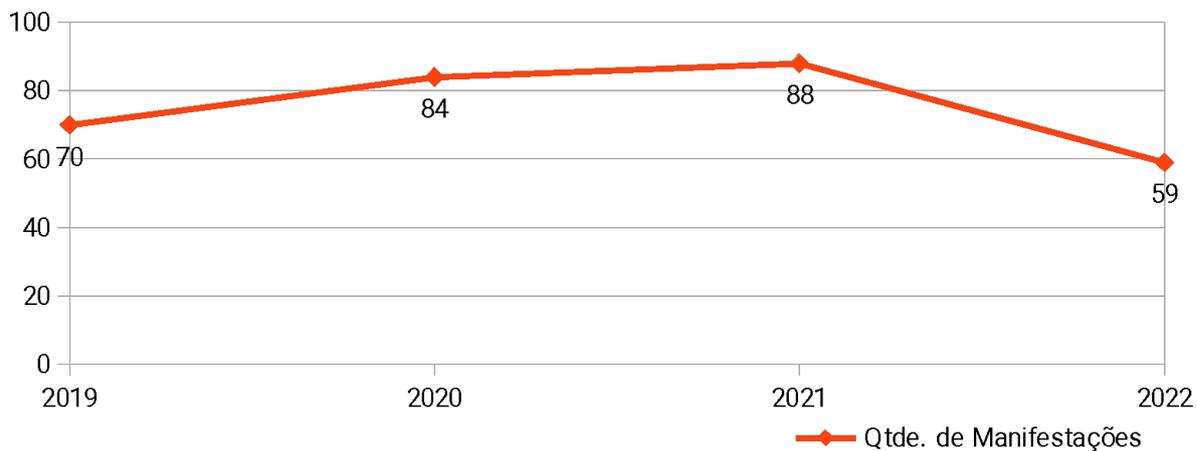
A Ouvidoria intensificou a divulgação dos serviços prestados durante a realização dos Cursos EAD, quando ministrados por esta instituição. Ademais, foi montado um *stand* na VIII EXPOESP, que ocorreu no Centro de Eventos do Ceará, no período de 17 a 19 de novembro de 2022, onde houve o *Momento Ouvidoria* que propiciou aos presentes uma oficina para esclarecer os serviços deste setor.

A Ouvidoria da ESP manteve-se em contínuo diálogo com a Superintendência e seus diretores, 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 (CGE).

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

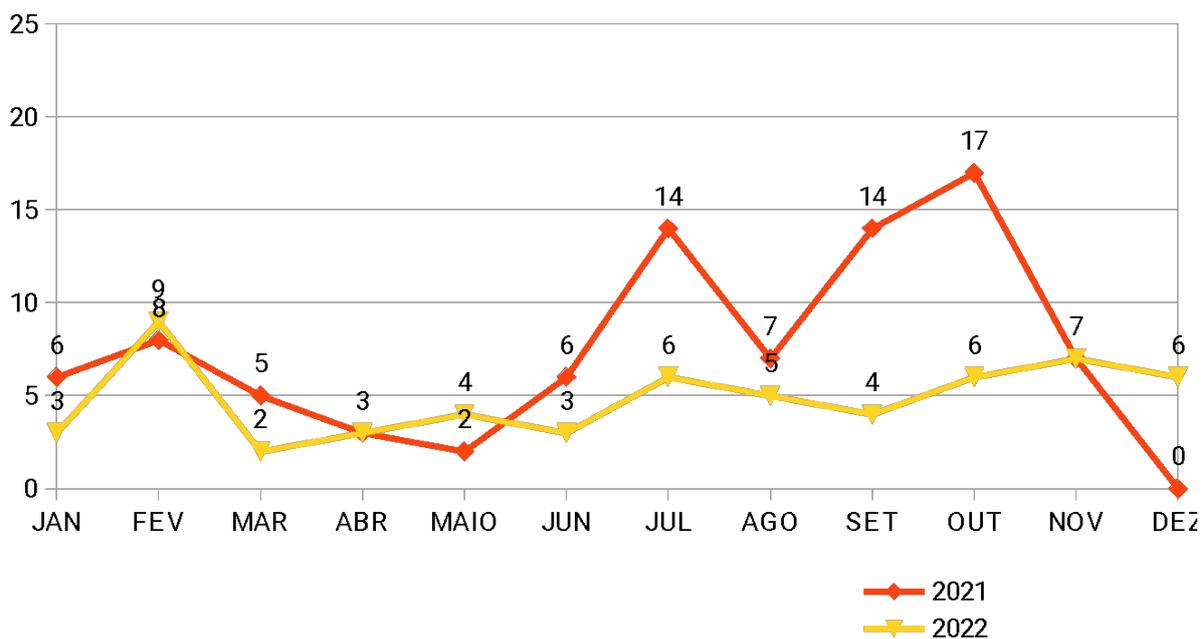
#### 3.1. Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quadriênio



O gráfico acima demonstra a volatilidade no número de manifestações para o último quadriênio de 2019-2022. Nele é possível perceber uma tendência ascendente até o ano de 2021, que pode ser justificada pelo isolamento social observado no período da pandemia causada pelo Coronavírus.

Gráfico de Manifestações Mensais (2021/2022)

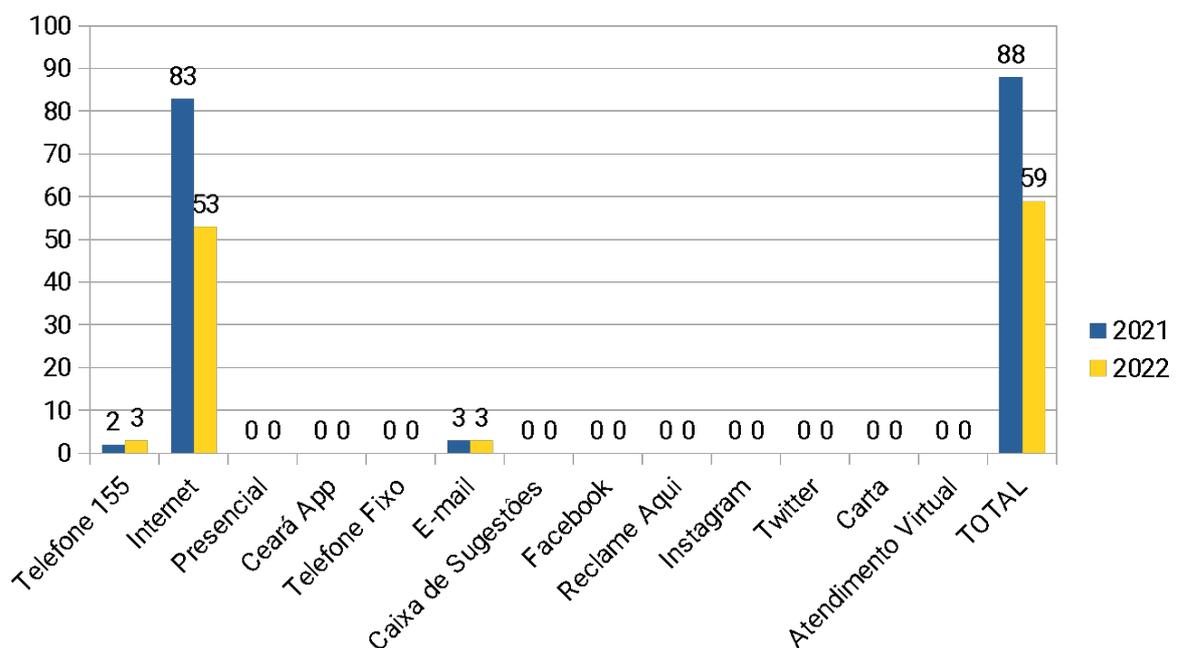


Sendo o serviço de Ouvidoria o contato direto com o cidadão, observa-se que na ESP/CE, durante o período de 01 janeiro a 31 de dezembro do ano de 2022, foram realizados 59 (cinquenta e nove) atendimentos, apresentando estes números uma redução de 32,95% quando se compara com o ano anterior (2021), onde foram efetivados 88 (oitenta e oito) atendimentos.

Através do gráfico acima também é possível perceber que o número de manifestações para o último biênio (2021-2022) apresentou uma tendência descendente no ano de 2022, que pode ser justificada pelo fim isolamento social, além da adoção de uma eficiente política de atendimento/colhimento adotada pela instituição.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

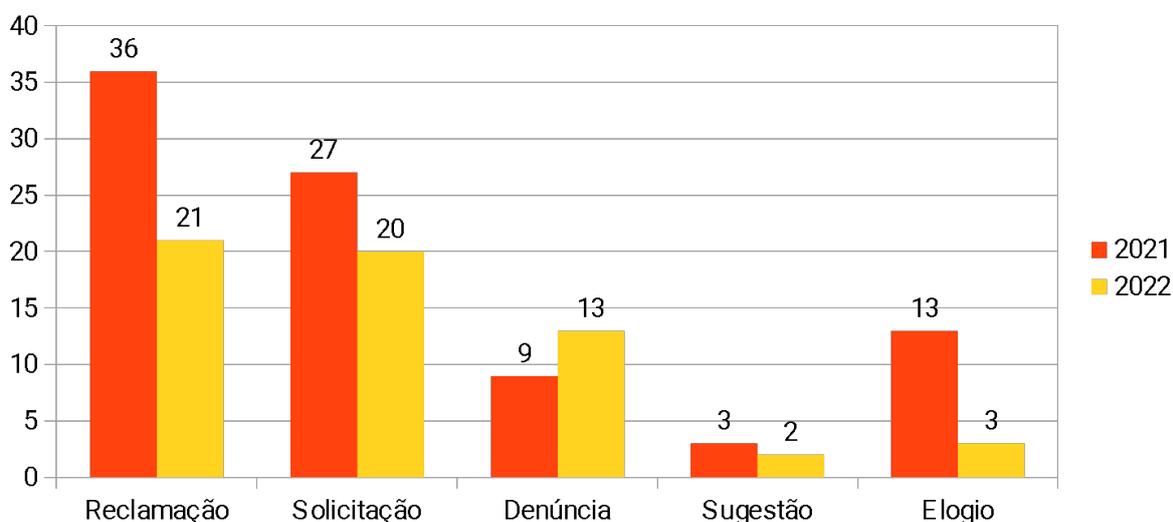
Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2021	2022	Variação%
Telefone 155	02	03	50,00%
Internet	83	53	-36,14%
Presencial	-	-	-
CearáApp	-	-	-
Telefone Fixo	-	-	-
E-mail	03	03	0%
Caixa de Sugestões	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame Aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-
Atendimento Virtual	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>59</b>	<b>-32,95%</b>



Verificou-se através dos relatórios emitidos pelo sistema Ceará Transparente que 53 (cinquenta e três) manifestações foram feitas por meio da internet, 03 (três) pela central telefônica através do nº 155 e 03 (três) manifestações foram realizadas por e-mail. Sendo possível observar que as manifestações por meio de entrada seguem a mesma tendência verificada no ano de 2021, que apresentou 83 (oitenta e três) manifestações feitas por meio da internet, 02 (duas) pela central telefônica e 03 (três) manifestações por e-mail. Logo, resta demonstrada a preferência do cidadão pelo uso do registro de manifestações pela internet também no ano de 2022.

### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2021	2022	Variação%
<b>Reclamação</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>-41,66%</b>
<b>Solicitação</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>-25,92%</b>
<b>Denúncia</b>	<b>09</b>	<b>13</b>	<b>44,44%</b>
<b>Sugestão</b>	<b>03</b>	<b>02</b>	<b>-33,33%</b>
<b>Elogio</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>-76,92%</b>



No comparativo dos últimos 2 (dois) anos, observou-se um decréscimo nas demandas registradas na ouvidoria, onde se conclui que as políticas de atendimentos/acolhimentos adotados pela instituição estão surtindo o efeito esperado. Ou seja, o trabalho de prevenção na satisfação do usuário resulta na diminuição das manifestações registradas na Ouvidoria da ESP/CE.

### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

<b>Tabela: Tipologia/Assunto</b>		
<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	Concurso Público/Seleção	07
	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	04
	Certificados/Declarações	02
	Atendimento telefônico	01
	Bolsas de Estudo de Residência Médica	01
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	01
	Cursos e Ações de Ensino de Educação Profissional	01
	Informações Sobre Cursos da ESP	01
<b>Solicitação</b>	Concurso Público/Seleção	05
	Certificados/Declarações	05
	Sites Institucionais	03
	Bolsas de Estudo de Residência Médica	02
	Sistemas Institucionais e Aplicativos	01
	Informações Sobre Cursos da ESP	01
<b>Denúncia</b>	Concurso Público/Seleção	07
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	03
	Acúmulo Indevido de Cargos	01
<b>Sugestão</b>	Endereços, telefones e Horários de Atendimento	01
	Plano de Cargos e Carreiras	01
<b>Elogio</b>	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	02
	Atividades de Pesquisa em Saúde Pública	01

Verificou-se que dos 59 (cinquenta e nove) atendimentos registrados no período de janeiro a dezembro de 2022 encaminhados à Ouvidoria da ESP/CE, por meio da Plataforma Ceará Transparente, 35,59% das demandas referiam-se à reclamação dos serviços, 33,90% são solicitações, 22,03% são denúncias, 5,08% são elogios e 3,39% sugestões.

O tipo de manifestação de maior predominância no ano de 2022, de forma geral, continuou sendo a reclamação, permanecendo em evidência as demandas sobre Concurso Público/Seleção.

Assim, como o objetivo de assegurar ao cidadão maior efetividade e transparência em suas seleções públicas, a ESP/CE 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 rege administrativamente os certames públicos.

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

<b>Tabela: Assunto / Sub-Assunto</b>		
<b>Assuntos</b>	<b>Assuntos / Sub-Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>Concurso Público / Seleção</b>	Convocação de Aprovados/Classificados	03
	Diversos (Local de Prova, Inscrições, Cronograma..)	01
	Insatisfação Com a Comissão Organizadora	01
	Cronograma do Certame	01
	Divulgação do Resultado	01
<b>Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal</b>	Salário de Colaborador/Servidor Temporário	04
<b>Sites Institucionais</b>	Site Inoperante	04
<b>Bolsas de Estudo de Residência Médica</b>	Orientações e Procedimentos	02
	Valor da Bolsa	01
<b>Conduta Inadequada de Servidor / Colaborador</b>	Abuso de Autoridade	01
	Agressão Verbal	01
	Tratamento Indevido/Desrespeitoso Com Público	01
	Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse...)	01
<b>Elogio ao Servidor Público / Colaborador</b>	-	03
<b>Cursos e Ações de Ensino de Educação Profissional</b>	Programa de Pós-Graduação (Matrícula, Seleção...)	01
<b>Nepotismo</b>	Contratação de Parentes Por Empresa de Terceirização	01
<b>Atendimento Telefônico</b>	Inoperância no Sistema de Telefonia	01
<b>Certificados / Declarações</b>	-	07
<b>Informações Sobre Cursos da ESP</b>	Pós-Graduação (Especialização)	01
	Básico/Livres (Aperfeiçoamento, Atualização)	01

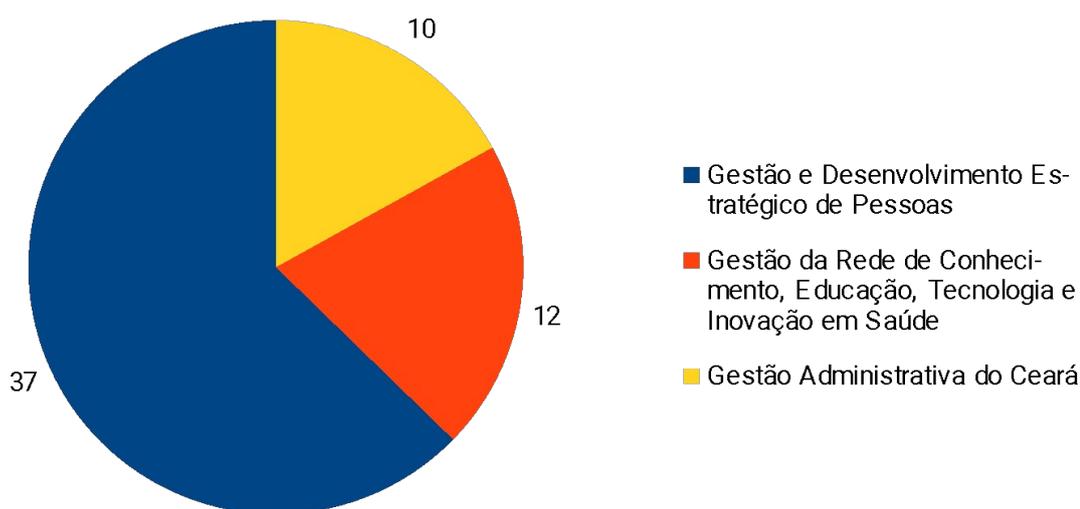
Os assuntos mais frequentes registrados no Ceará Transparente e Ouvidoria, são os relacionados com os Concursos Públicos/Seleções, tais como: Convocações dos Aprovados/Classificados. Todos esses temas são correlatos aos serviços executados pela ESP/CE, que dentro da sua missão objetiva o fortalecimento do sistema de saúde por meio da educação, inteligência, ciência, pesquisa e inovação para o bem-estar e felicidade das pessoas.

### 3.3.3 – Manifestações por Assunto / Sub-Assunto (COVID-19)

Para o ano de 2022, não consta registro no sistema de ouvidoria nenhuma demanda fazendo menção ao Coronavírus.

### 3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	37
Gestão da Rede de Conhecimento, Educação, Tecnologia e Inovação em Saúde	12
Gestão Administrativa do Ceará	10



Todos esses Programas Orçamentários 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.

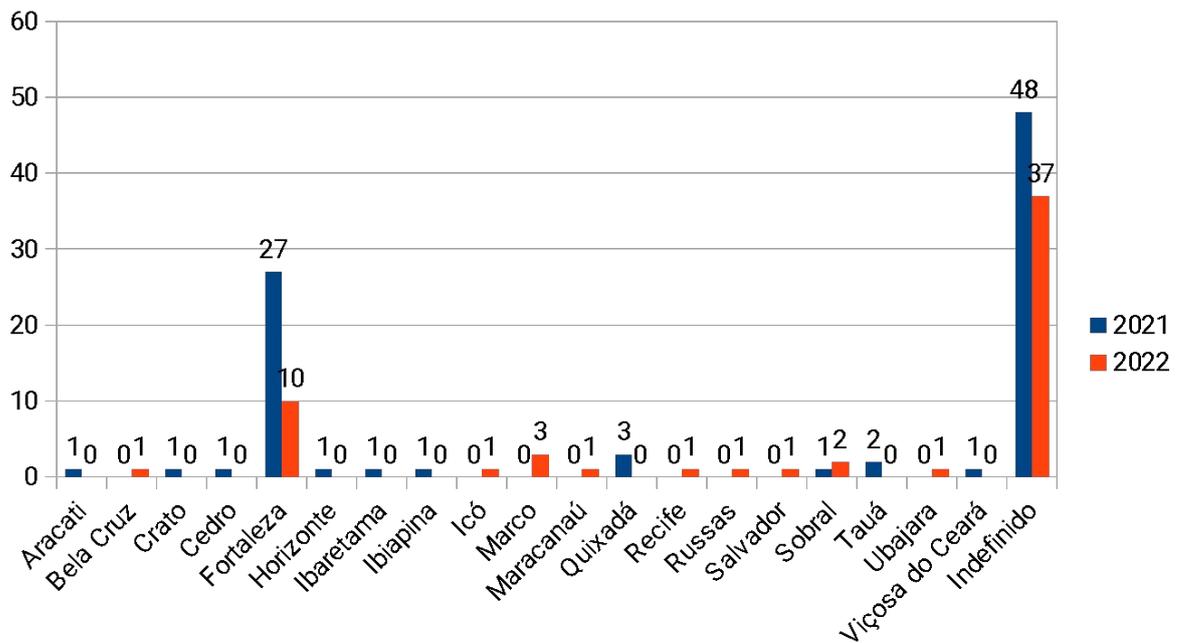
### 3.5 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Assessoria de Comunicação	04
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	01
Assessoria Jurídica	01
Centro de Investigação Científica	02
Diretoria Administrativa Financeira	08
Diretoria de Desenvolvimento Educacional	12
Diretoria de Educação e Extensão	20
Diretoria de Inovação e Tecnologias	02
Núcleo de Tecnologia da informação e Comunicação	01
Superintendente	08

Observou-se que a Diretoria de Educação e Extensão foi o setor que demandou o maior número de manifestações com 33,89%, seguida pela Diretoria de Desenvolvimento Educacional com 20,34%.

### 3.6 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios		
Municípios	2021	2022
Aracati	01	-
Bela Cruz	-	01
Crato	01	-
Cedro	01	-
Fortaleza	27	10
Horizonte	01	-
Ibaretama	01	-
Ibiapina	01	-
Icó	-	01
Marco	-	03
Maracanaú	-	01
Quixadá	03	-
Recife	-	01
Russas	-	01
Salvador	-	01
Sobral	01	02
Tauá	02	-
Ubajara	-	01
Viçosa do Ceará	01	-
Indefinido	48	37



Com base no relatório emitido pela Plataforma Ceará Transparente, verifica-se que a maior parte das manifestações não teve a sua origem informada. Porém, ao mesmo tempo é possível perceber que o segundo maior número de registros é proveniente da própria capital do Estado do Ceará.

## 4. INDICADORES DA OUVIDORIA

### 4.1 – Resolubilidade das Manifestações

<b>Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação</b>		
<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2021</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2022</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	<b>88</b>	<b>59</b>
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>59</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 33.485/2020, que determina que as manifestações sejam respondidas em até 20 dias, prorrogados por mais 10 dias mediante justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial.

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

<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2021</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2022</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	100%	100%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	0%	0%

A Ouvidoria da ESP/CE respondeu todas as demandas dentro do prazo determinado estabelecido pela legislação, pela CGE e continuará trabalhando fortemente para que todas as demandas fossem respondidas no prazo inferior ao determinado por dispositivos legais e com qualidade, contribuindo assim para a credibilidade do instituto Ouvidoria junto à sociedade.

#### 4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2021</b>	<b>8 dias</b>
<b>Tempo Médio de Resposta 2022</b>	<b>8 dias</b>

O tempo médio de resposta manteve-se igual ao ano anterior, contudo vale ressaltar que sempre foi priorizada a otimização das respostas de modo a atender o cidadão de forma célere, objetiva e satisfatória.

## 4.2 – Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

No ano de 2022, marcou a Ouvidoria da Escola de Saúde Pública – ESP/CE que observou que a adoção de uma nova política de prevenção no atendimento/acolhimento aos usuários dos serviços institucionais da ESP/CE promoveu como resultado a diminuição no número de manifestações. Aliado a essa diminuição, o célere tempo de respostas às demandas de ouvidoria garantiram uma avaliação positivamente satisfativa do cidadão, fazendo-nos concluir que esta eficiente atuação melhorou o índice geral de satisfação.

### 4.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

O índice é formado pelas perguntas A, B, C e D, conforme abaixo:

<b>Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,45
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,27
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,55
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,91
Média	4,3
<b>Índice de Satisfação:</b>	86%

### 4.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

No ano de 2022, a Ouvidoria da Escola de Saúde Pública – ESP/CE agiu preventivamente nas demandas já comumente conhecidas da instituição. Logo, pode adotar ações que mitigassem novas manifestações, bom como deu celeridade às respostas necessárias aos usuários.

Assim, após a recepção da manifestação em sistema, o setor já realizava o pronto encaminhamento da notificação à área responsável para os seus esclarecimentos. E, atenta ao prazo, requeria com brevidade o retorno dos subsídios adequados à demanda. Assim, com uma resposta célere, o usuário percebia o empenho da instituição e essa recepção era refletida no índice de satisfação.

Em paralelo à celeridade das respostas, a Ouvidoria da ESP/CE, com habitualidade, e havendo pertinência, acatou as sugestões enviadas pelos demandantes. Assim, ao ter a sua manifestação ouvida e incorporada às práticas da instituição, o demandante passou a ver a ESP/CE de um modo mais assertivo e criou melhores expectativas acerca dos serviços prestados.

E, primando sempre pela excelência no atendimento ao usuário, a Ouvidoria da ESP/CE tem atuado permanentemente junto aos colaboradores da instituição nas práticas e atendimento aos usuários como forma de prevenir novas reclamações. Uma vez que um atendimento mais humano e personalizado pode diminuir algum desgaste que termine em manifestação. E nesse ponto ressalta-se que o sucesso destes treinamentos é comprovado pela diminuição da contabilização de seus números, que reduziram de 88 (oitenta e oito) em 2021, para 59 (cinquenta e nove) em 2022.

#### **4.2.3 – Amostra de Respondentes**

Total de pesquisas respondidas	11
Total de manifestações finalizadas	59
Representação da Amostra	18,64%

É possível observar que, em 2022, a Ouvidoria registrou um total de 11 (onze) manifestações avaliadas. Deste total, 09 (nove) manifestações, 81,81%, foram bem avaliadas, encorajando e apoiando a continuidade da atuação da ouvidoria. Já 02 (duas) manifestações, 18,18%, foram avaliadas como insatisfatórias por tempo de resposta, mesmo sendo tempestivamente respondidas.

#### **4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria**

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,91
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,09

Enfatiza-se que a pesquisa de satisfação foi respondida por apenas 11 (onze) cidadãos que demandaram à Ouvidoria da ESP/CE, sendo este um percentual ainda pequeno levando em consideração a quantidade total de demandas. Porém, mesmo neste tímido resultado, ficou demonstrado que as respostas encaminhadas pela ESP/CE aos usuários foram satisfatórias, uma vez que o índice de expectativa do cidadão pulou de 3,91 para 4,09, refletindo assim um aumento da credibilidade dos serviços da Ouvidoria da ESP/CE.

# **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, para que executem as suas atividades educacionais.

Portanto, a forma de ingresso nos cursos é precedida de um processo de seleção pública. E para tanto a ESP/CE, sempre que recebe uma demanda sugestiva emitida pelo cidadão, faz a devida análise e, quando procedente, acata e a adota para expedientes futuros.

Assim, por envolver uma atividade de alto fluxo operacional, os Concursos/Seleções Públicos apresentaram a reincidência da maioria das manifestações no ano de 2022.

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

Importante ratificar que a prevalência das manifestações e reclamações incorre sobre a temática de concursos públicos/seleções, como já dito, 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. Porém, na sequência das manifestações recepcionadas, encontram-se também o atraso/falta de pagamento e a inoperância dos sites institucionais como pontos recorrentes das manifestações da Ouvidoria da ESP/CE.

Também densificaram as manifestações nesse tópico demandas relacionadas a bolsas de estudo, conduta inadequada do servidor/colaborador, informações sobre cursos, nepotismo, atendimento telefônico e informações acerca de certificados/declarações.

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

Todas as demandas foram devidamente analisadas com os setores competentes, especificamente a Diretoria de Desenvolvimento Educacional – DIDES, tendo em vista ser a área com maior quantidade de manifestação por parte do cidadão. Ressaltamos que sendo procedentes as manifestações, elas são acatadas e adotadas nos expedientes futuros.

Enfatiza-se que a gestão da ESP/CE vem trabalhando com muito afinco observando sempre os princípios constitucionais, em especial 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 esta uma gestão de excelência com o objetivo voltado às inovações, 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 ao 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:

Conceitos de Benefícios:

**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.

A partir deste entendimento, 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 2022:

23/02/22 às 09 h – **I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social 2022** – Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

26/03/22 a 01/04/22 – **Curso Online de Power BI – Turma 01 – EGPCE** – Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

20/04/22 às 09 h – **II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social 2022** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

25/06/22 a 29/06/22 de 8 h às 12 h – **Curso Básico em Ouvidoria turma II** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

27/06/22 a 01/07/22 às 09 h – **Inteligência Emocional – Dimensões da Inteligência** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

29/06/22 às 09 h – **III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

19/07/22 às 09 h – **Noções de Direito Constitucional e Administrativo – EGPCE** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

03 e 04/08/22 às 08 h **Oficina – Qualidade nas respostas em Ouvidoria – Turma 1** Local/ Modalidade: Plataforma Google Meet.

08/08/22 a 11/08/22 às 08 h – **Atualização Certificado em Ouvidoria 2022 Módulo II** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

24/08/22 às 08 h – **IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social** – Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

26/09/22 a 30/09/22 às 08 h – **Mediação de Conflitos em Ouvidoria – Turma 2** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

03/10/22 a 07/10/22 às 08 h – **Curso Básico de acesso à informação – Turma 01** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

21/10/22 a 23/10/22 e 14/11/22 – **Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

26/10/22 às 09 h – **V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social** – Local/Modalidade: presencial – Auditório da Sec. do Planejamento e Gestão – SEPLAG.

09/11/22 às 15 h – **XVI Encontro Estadual do Controle Interno e Ouvidoria** Local/Modalidade: Presencial – Centro de Eventos do Ceará / Youtube CGE

14 a 21/11/22 às 08 h – **Implementação do Programa de Integridade na Adm Pública** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

28/11/22 às 08 h – **Construção do Relatório Geral de Ouvidoria – Turma 01** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

14/12/22 às 09 h – **VI Reunião da Rede de Fomento Ao Controle Social de 2022** Local/Modalidade: Plataforma Google Meet.

14/12/22 às 15 h – **Convite Para Adesão Ao Programa de Integridade –** Local/Modalidade: Auditório do Palácio Iracema – PGE.

## **8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **8.1 – Manifestações por Tipo de Serviço**

A Carta de Serviços da Escola de Saúde Pública – ESP/CE encontra-se atualizada e revisada com periodicidade. Possuindo 12 (doze) serviços cadastrados. Sendo 11 (onze) prestados de forma digital e 01 (um) serviço de forma semidigital.

Ao todo, no ano de 2022, foram 59 manifestações na Ouvidoria da ESP/CE, sendo 57 não se aplicando à carta de serviços ao cidadão, uma solicitação de curso e uma não tipificada pelo sistema nessas situações;

<b>Tipos</b>	<b>Total</b>
<b>Não se aplica</b>	<b>57</b>
<b>Solicitar Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu Na Área de Vigilância Em Saúde</b>	<b>1</b>
<b>Não tipificada</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

No ano de 2022, não consta no sistema nenhum tipo de avaliação da carta de serviço ao cidadão.

## 9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial realizou as seguintes Ações de Boas Práticas no ano de 2022:

- 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) A ESP atualizou sua Carta de Serviços;
- 4) Implantou o Momento da Ouvidoria nos Cursos EAD ofertados pela ESP/CE;
- 5) Participou ativamente do processo de Implantação do Modelo de Excelência em Gestão das Transferências da União – MEG-TR;
- 6) Aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV/CGU em julho de 2021;
- 7) Elaborou material (*folders* e informativos) acerca das atividades da Ouvidoria; e
- 8) A montagem de um *stand* no evento EXPO/ESP da ouvidoria bem como houve na programação do evento um momento para ouvidoria.

## **10. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da ESP, como historicamente tem procedido, vem atendendo as manifestações dos usuários, com diligência e 100% (cem por cento) de resolutividade. Assim tem obtido êxito na busca pelo atendimento com qualidade e eficiência a todos os usuários que procuraram este órgão na solução de suas inquietações. Esse trabalho está seguramente consolidado no expediente desta instituição, o que tem transparecido nos dados apresentados neste relatório.

Considerando a necessidade de execução das recomendações e sugestões propostas, a ESP/CE tem aprimorado a sua gestão institucional e melhorado os seus serviços. Assim sempre que recebe algum tipo de sugestão, analisa e quando pertinente altera a sua rotina para inclusão dos procedimentos na instituição.

Portanto, a Ouvidoria vem desenvolvendo as suas atividades inerentes ao cargo, com plena liberdade e apoio da gestão, não tendo detectado nenhum óbice impeditivo ao desenvolvimento de um bom trabalho. 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.

# 11. SUGESTÕES DE MELHORIAS

## 11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

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.

---

**OUVIDOR SETORIAL**

## **12. 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.

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 têm o poder de promover mudanças no modo como o Poder Público, e em especial esta instituição, interagem com o cidadão. E o robustecimento desta prática, tornando-a corriqueira em todos os processos ofertados à sociedade, compreendem propostas altamente eficazes que solidificam a democracia e disseminam a educação e cultura no Estado do Ceará.

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2023

---

**DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE**

# 13. ANEXO - APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

## BOA PRÁTICA 1

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

**2. Período de realização da Prática/Ação:** teve início em abril de 2021 perpassando por todo o ano de 2022 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.**

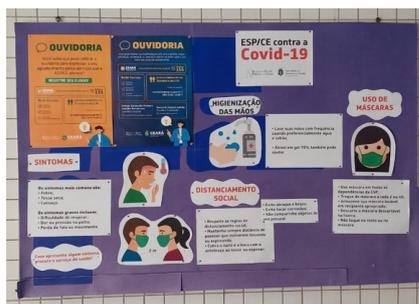
Nos anos anteriores observamos que o índice das manifestações Elogio era abaixo das demais manifestações o que nos motivou a criar a boa prática.

**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:** Em conjunto com a Assessoria de Comunicação – ASCOM, foi desenvolvida a parte textual e finalização do cartaz para aprovação.

**6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

Abaixo seguem fotos 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, permanecendo ativo nos dias atuais: <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, ação continuada em 2022:

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.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br)

☎ Central: 155

✉ E-mail: [ouvidoria@esp.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@esp.ce.gov.br)

👤 Redes Sociais:

Instagram: @espceara

Facebook: /espceara

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

Apesar da campanha realizada, o número de elogios manifestados em 2022 foram apenas 03. Nesse sentido, depreende-se que novas iniciativas precisam ser elaboradas de modo que despertem no cidadão o interesse de se manifestar dando um feedback acerca da atuação da Ouvidoria.

## 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 Atendimento 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:** Em conjunto com a Assessoria de Comunicação – ASCOM, foi desenvolvida a parte textual e finalização do cartaz para aprovação.

**6. Evidências da realização da Ação/Prática:** Divulgação nos canais institucionais da ESP/CE e nas redes sociais das políticas de atendimento direcionadas aos cidadãos. Convidando-os a participarem dos canais da Ouvidoria da ESP/CE.

Divulgação nas redes sociais:



Divulgação no E-mail institucional – Lista de Servidores:



Inclusão do ícone da Ouvidoria na página inicial do site da ESP/CE



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

Observamos, em comparação ao ano anterior 2022, que o número de reclamações caiu, e conseqüentemente houve um acréscimo de solicitações.

## BOA PRÁTICA 3

**1. Título da Prática/Ação:** OUVIDORIA: um canal de comunicação entre os cidadãos e as instituições governamentais

**2. Período de realização da Prática/Ação:** VIII EXPO/ESP ocorreu nos dias 17, 18 e 19 de novembro de 2022, Centro de Eventos do Ceará, no horário de 08h às 20h.

**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:** Neste evento, a oficina e apresentação das competências e funções da Ouvidoria foram amplamente divulgadas e debatidas. Inclusive, sendo realiza uma etapa de questionamentos e debates das atividades exercidas pelo instituto. Assim, uma especial ênfase foi dada de modo a incentivar a participação do cidadão com o objetivo de promover uma melhoria na prestação dos serviços à sociedade.

**4. Descrição da Ação/Prática:** O objetivo da ação foi reforçar nos canais de divulgação da Escola os serviços prestados pela Ouvidoria e incentivar a participação do cidadão na utilização desse instituto.

**5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:** Em conjunto com a Assessoria de Comunicação – ASCOM, foi desenvolvida a parte textual disponibilizada aos presentes como forma de divulgação, bem como a apresentação de slides sobre a atividade da Ouvidoria.

**6. Evidências da realização da Ação/Prática:** Apresentação no evento EXPO/ESP esclarecendo as atividades da Ouvidoria da ESP/CE, apontando seus principais resultados nos últimos anos e abrindo um diálogo com os participantes com abordagens elucidativas que sempre objetivavam a participação do cidadão nos canais oficiais de Ouvidoria da ESP/CE.

Site: <https://www.esp.ce.gov.br/2022/11/21/com-mais-de-5-mil-participantes-viii-exposp-entra-para-a-historia-como-a-maior-edicao-ja-realizada-pela-escola/>

The screenshot displays the website of the Secretaria da Saúde do Ceará (ESP/CE). The main navigation bar includes links for 'SECRETARIA DA SAÚDE', 'CENTRAL DE SUPORTE', 'BOM SITE', 'ESP/CE', and 'OUVIDORIA ESTADUAL'. Below the navigation, there is a search bar and a menu with categories like 'INSTITUCIONAL', 'EDUCAÇÃO', 'INOVÇÃO', 'INTELIGÊNCIA', 'PESQUISA', and 'SELEÇÕES'. The main content area features a large article titled 'Com mais de 5 mil participantes, VIII ExpoESP entra para a história como a maior edição já realizada pela Escola'. The article includes a date '21 DE NOVEMBRO DE 2022' and a photo of two men shaking hands on a stage. To the right, there are several smaller featured articles under the heading 'DESTAQUES EM INOVAÇÃO', including 'Novo episódio do podcast "Cadernos ESP" aborda estudos clínicos com vacinas' and 'Com três anos de atividades, Felcilib desenvolve metodologias inovadoras e ferramentas livres'. At the bottom, there is a section titled 'ABERTA EM SAÚDE' with the text 'Entrada da UFC deve fortalecer o grupo que hoje conta com'.

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

Espera-se que haja um maior engajamento quanto à participação do cidadão na utilização dos serviços prestados pela Ouvidoria. E que isso se reflita na melhora da prestação de serviços.

### **BOA PRÁTICA 4**

**1. Título da Prática/Ação:** A montagem de um *stand* no evento EXPO/ESP da ouvidoria

**2. Período de realização da Prática/Ação:** VIII EXPO/ESP ocorreu nos dias 17, 18 e 19 de novembro de 2022, Centro de Eventos do Ceará, no horário de 08h às 20h.

**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:** Neste evento foram desenvolvidas atividades de informação e comunicação direta aos transeuntes da EXPO/ESP através de um *stand* que serviu para tirar as dúvidas e ao mesmo tempo divulgar e incentivar a participação dos usuários no sistema de Ouvidorias. Sempre objetivando a melhoria na prestação dos serviços à sociedade.

**4. Descrição da Ação/Prática:** Atendimento direcionado à divulgação de informações acerca dos serviços da Ouvidoria, além de estabelecer um contato direto com o usuário e tirar dúvidas variadas quanto à utilização do serviço e sua operação.

**5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:** O contato direto com o usuário é a base metodológica da atividade, onde o espaço do *stand* foi usado para tirar dúvidas e repassar informações acerca deste serviço.

**6 Evidências da realização da Ação/Prática:** Divulgação da Ouvidoria em *stand* no evento EXPO/ESP esclarecendo as dúvidas das atividades da Ouvidoria da ESP/CE, bem como divulgando informações aos cidadãos.



Folder Ouidoria 2.66bras.pdf 1 09/11/2022 16:21:04

## O QUE É OUIDORIA?

No contexto da gestão pública, a ouvidoria é um canal de comunicação principal entre os cidadãos e as várias instituições governamentais. Essa ferramenta possibilita um diálogo aberto com o poder público, bem como atua diretamente no exercício do controle social pelo registro de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias relativas aos serviços públicos.



## OUIDORIA DA ESP/CE

A Ouvidoria da Escola de Saúde Pública do Estado do Ceará foi instituída em 2003. Sendo responsável por receber as manifestações da população, análise e encaminhamento às áreas responsáveis, monitorando até a sua conclusão, e construindo, assim, o canalizador e intermediador das manifestações do cidadão.



### Equipe Técnica da Ouvidoria

Dellane Emanuelle  
Ouvidora

Elci Galvão  
Ouvidora Substituta

Bruno Azambuja  
Apoio Técnico Administrativo



## ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUIDORIA

Você sabia que pode usar a ouvidoria para expressar também seus agradecimentos pelos serviços que a ESP/CE oferece?

**REGISTRE SUA DEMANDA!**

ESCANEIE AQUI!



f /espceara

@espceara

o /espceara



## VOCE SABIA?

A Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues – ESP/CE tem uma Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, que funciona como uma ponte entre o cidadão e a instituição. É um serviço aberto e direcionado ao público para escutar as suas reivindicações, denúncias, sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

## ARCABOUÇO LEGAL

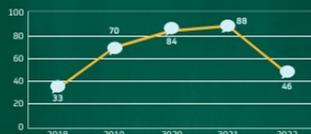
Os normativos são fundamentais para o bom funcionamento da Ouvidoria:

- Art. 37 § 3º, da CF/88
- Emenda Constitucional nº. 75, de 20 de dezembro de 2012. Altera dispositivos da Constituição Estadual. Art.154... XXVII – as atividades de controle da Administração Pública Estadual, essenciais ao seu funcionamento, contemplarão, em especial, as funções de ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correção
- Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei Nacional nº. 13.709/2018 - Proteção de Dados -LGPD
- Decreto Estadual nº. 33.485/2020 - Institui o Sistema de Ouvidoria, Prazos de Resposta e Relatórios de Ouvidoria
- Instrução Normativa nº. 01/2020 - Estabelece Normas às Atribuições do Ouvidor Setorial
- Portaria CGE nº. 052/2020 - Procedimentos e Encaminhamentos das Denúncias de Ouvidorias.

## QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES NOS ÚLTIMOS ANOS!

Para ilustrarmos nossa experiência, listamos as manifestações realizadas nos últimos cinco anos.

GRÁFICO DE MANIFESTAÇÕES POR ANO 2018 - 2022



Quantidade de manifestações por ano.

GRÁFICO DE MANIFESTAÇÕES MENSAIS 2022



Quantidade de manifestações por mês.

## ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

A Ouvidoria da ESP/CE responde todas as manifestações dos usuários com diligência e 100% (cem por cento) de resolubilidade, buscando atender com qualidade e eficiência a todos que procuram este órgão para solução de suas inquietações. E continuará trabalhando fortemente para que todas as demandas sejam respondidas com qualidade, contribuindo assim para a credibilidade do instituto Ouvidoria perante a sociedade.

## COMO E ONDE POSSO REGISTRAR MINHA MANIFESTAÇÃO?

Existem os meios dos canais de atendimento para que seja realizada sua manifestação com simplicidade e rapidez:

Av. Antônio Justa, 3161 - Meireles  
 ouvidoria@esp.ce.gov.br  
 (85) 3101-1428  
 155



ou acesse a Plataforma do Ceará transparente  
[www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br)

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

Espera-se que a sociedade se aproprie dos espaços das ouvidorias para dialogar com os gestores institucionais. E também que haja um maior engajamento quanto à participação do cidadão na utilização dos serviços prestados pela Ouvidoria. E que isso se reflita na melhora da prestação de serviços.