

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023





RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023

Período: 01.01.2023 a 31.12.2023

01 – EXPEDIENTE

Luciano Pamplona de Góes Cavalcanti

Superintendente da ESP/CE

Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno

Ouvidora Setorial da ESP/CE

Hanna Rafaela de Lima Vieira

Ouvidora Substituta da ESP/CE

Bruno Azambuja Nobre de Sousa

Administrativo

02 – INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, muitas são as responsabilidades 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, 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 foi regida pelo Decreto de nº 31.129/2013, pelas normas internas e a legislação pertinente. Ressalta-se, ainda, que em 10 de maio de 2021, por meio de alteração na Lei nº 17.476, a ESP/CE foi constituída como Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação (ICT), passando por uma reformulação estrutural no ano de 2023, conforme estabelecido pelo Decreto nº 35.544, de 22 de junho de 2023, que reformulou a Estrutura Organizacional e o Regulamento da instituição.

A ESP/CE tem por missão qualificar a força de trabalho e fortalecer o sistema de saúde por meio da educação, inteligência, ciência, pesquisa e inovação para o bem-estar e a felicidade das pessoas. Para alcançar esse propósito, orienta-se por meio de valores organizacionais, almejando ser referência nacional em educação para a qualificação da força de trabalho, inteligência, ciência, pesquisa e inovação, visando a eficiência do sistema de saúde centrado no cidadão.

Desse modo, 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 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 articular com as áreas responsáveis, as possíveis soluções para atendimento das demandas, com qualidade e agilidade.

Diante disso, o “RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA”, referente ao período de 01 de janeiro de 31 de dezembro de 2023, 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 3 – *Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela CGE*, apresenta-se de forma sucinta os resultados obtidos a partir das recomendações apontadas no Relatório de Gestão 2022. No item 4 – *Ouvidoria em números (perfil das manifestações)*, são apresentados os números desta 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 5 – *Indicadores da Ouvidoria*, revela os índices de resolubilidade desta Ouvidoria e resultados em Pesquisas de Satisfação. Item 6 – *Análise das manifestações e providências*, são identificados os principais assuntos abordados nas manifestações de Ouvidoria e análise dos pontos recorrentes. Já no item 7 – *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 exposição de indicadores de resultados. Item 8 – *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 9 – *Boas práticas de Ouvidoria (Identificação)*, 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 às áreas internas, os colaboradores e o público externo, por meio das redes sociais e plataformas dos cursos EAD. No item 10 – *Sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria*, apresenta sugestões para o aprimoramento das ações governamentais. Item 11 – *Pronunciamento do dirigente do órgão/entidade*, 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 publicação do presente relatório no sítio eletrônico da instituição. No item 12 – *Considerações finais*, encontram-se uma síntese dos elementos constantes neste relatório, com a união de ideias e encaminhamentos das questões e os quantitativos presentes. E por fim no item 13 – Anexo I – *Boas práticas de Ouvidoria (Especificação)*, há um resumo da apresentação das boas práticas da Ouvidoria, bem como seus resultados.

03 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

É importante ressaltar que no Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano de 2022 não consta nenhuma recomendação, apenas foi registrada a seguinte orientação:

Orientação 02 – Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

A Ouvidoria da ESP/CE, monitora periodicamente a satisfação do usuário e procura atender as sugestões enviadas pelos demandantes.

A atual Gestão Superior da ESP/CE apoia e acolhe as manifestações dos usuários, inclusive atende as sugestões e insatisfações dos cidadãos levando como pauta para deliberação nas reuniões do Comitê de Governança, passando assim, a serem incorporadas às práticas da instituição.

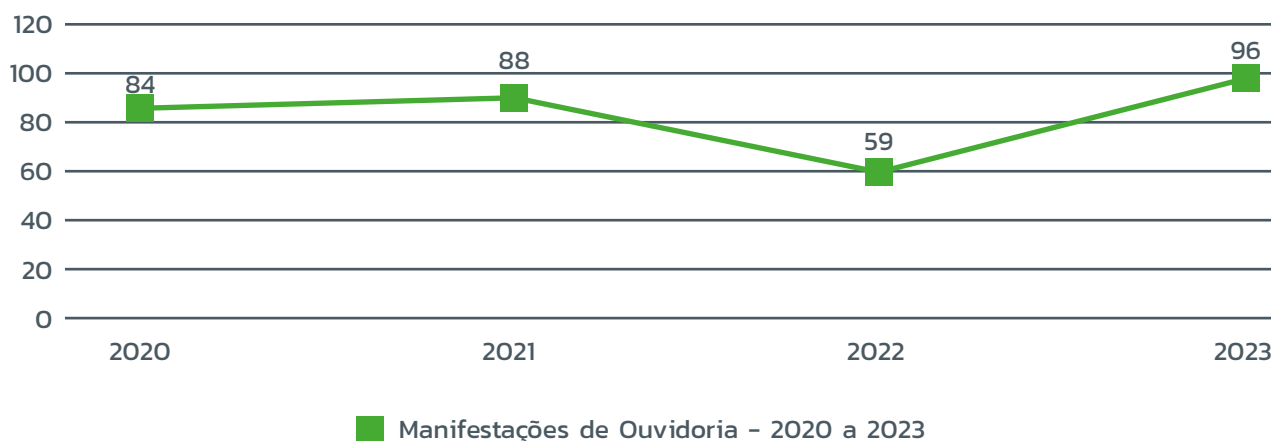
Nesse sentido, a Ouvidoria institucional, durante o ano de 2023, manteve-se em contínuo diálogo com a Superintendência e seus diretores, garantindo a melhoria da prestação dos serviços executados por esta instituição, buscando sempre observar as orientações e recomendações sugeridas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Portanto, fortalece a gestão institucional e o atendimento ao cidadão de modo assertivo à medida que atende e incorpora no serviço as recomendações dos Órgãos de Controle e sugestões dos cidadãos na tomada de decisão.

04 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

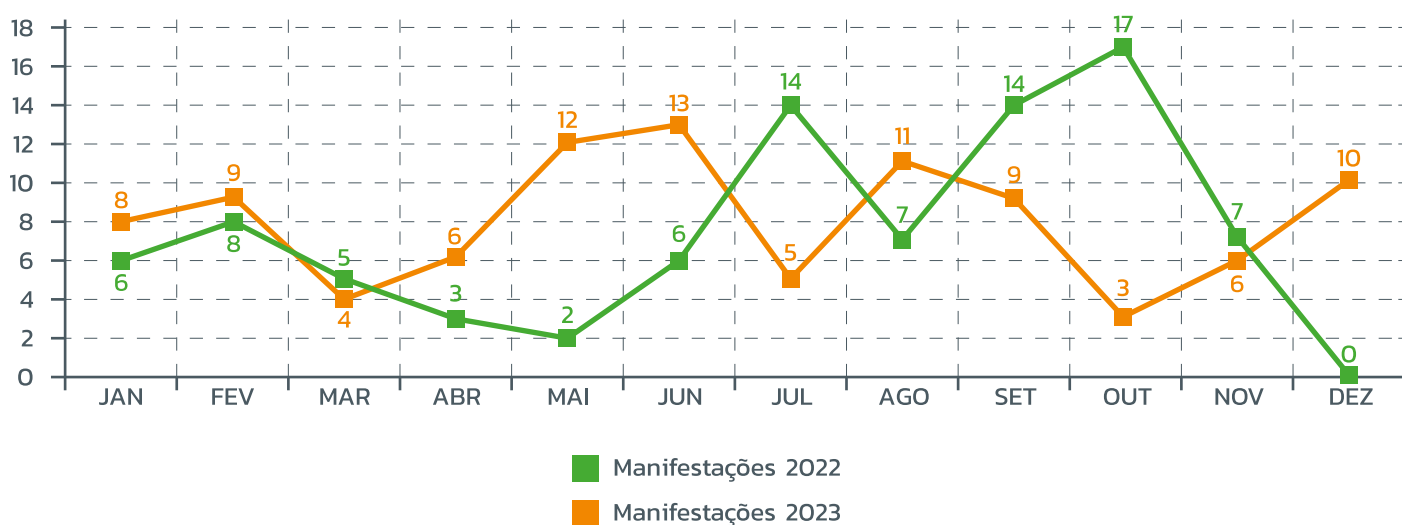
4.1 – Total de Manifestações do Período

Manifestações de Ouvidoria – 2020 a 2023



O gráfico acima demonstra a volatilidade no número de manifestações para o último quadriênio de 2020-2023. Nele é possível perceber uma tendência ascendente no ano de 2023, que pode ser justificada pela eficiente política de atendimento/acolhimento adotada pela instituição.

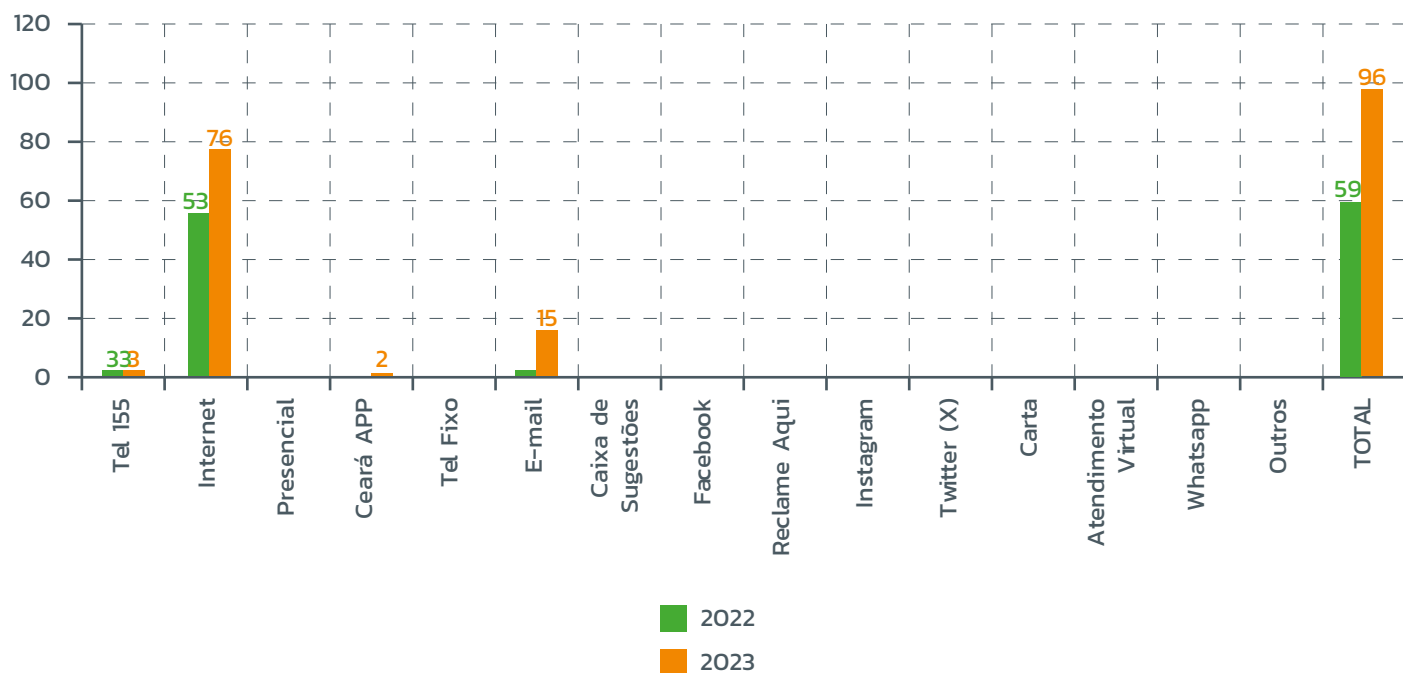
Gráficos de Manifestações Mensais – 2022 a 2023



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 2023, foram realizados 96 (noventa e seis) atendimentos, apresentando estes números um aumento de 62% quando se compara com o ano anterior (2022), onde foram efetivados 59 (cinquenta e nove) atendimentos.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Variação%
Telefone 155	3	3	0%
Internet	53	76	43,40%
Presencial	--	--	--
Ceará App	--	2	--
Telefone Fixo	--	--	--
E-mail	3	15	400%
Caixa de Sugestões	--	--	--
Facebook	--	--	--
Reclame Aqui	--	--	--
Instagram	--	--	--
Twitter	--	--	--
Carta	--	--	--
Atendimento Virtual	--	--	--
Whatsapp	--	--	--
Outros	--	--	--
TOTAL	59	96	62,70%

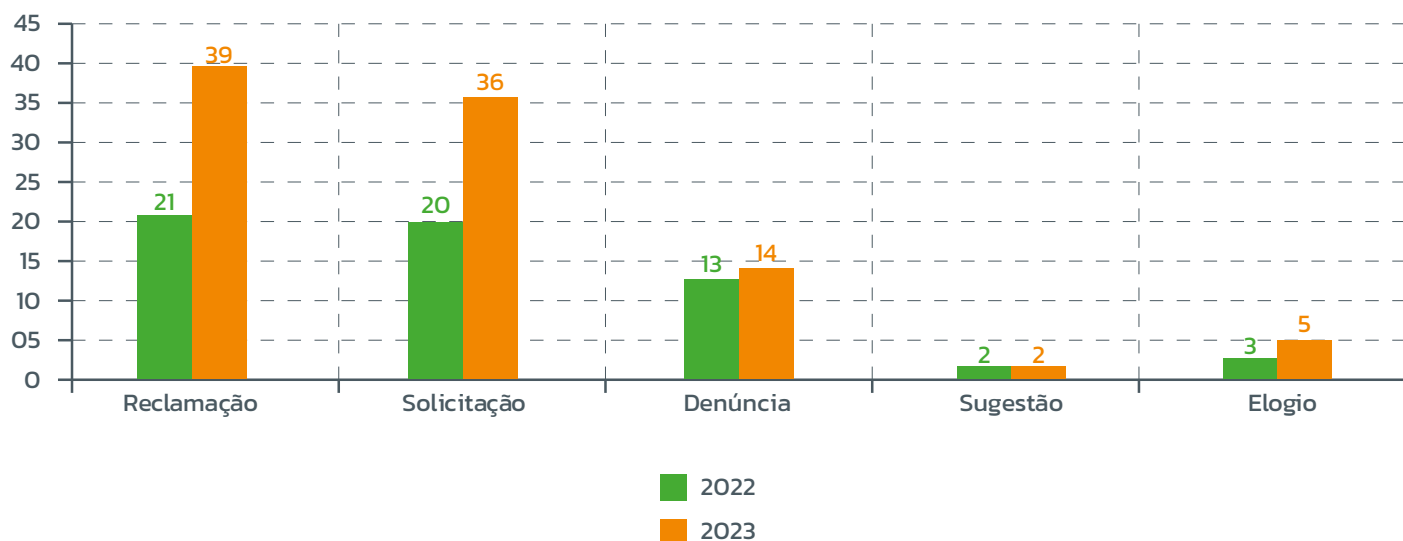


Verificou-se através dos relatórios emitidos pelo sistema Ceará Transparente que 76 (setenta e seis) manifestações foram feitas por meio da internet, 03 (três) pela central telefônica através do nº 155 e 15 (quinze) manifestações foram realizadas por e-mail. Sendo possível observar que as manifestações por meio de entrada seguem a mesma tendência verificada no ano de 2022, que apresentou 53 (cinquenta e três) manifestações feitas por meio da internet, 03 (três) 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 2023.

4.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2022	2023	Variação%
Reclamação	21	39	86%
Solicitação	20	36	80,00%
Denúncia	13	14	7,70%
Sugestão	2	2	0%
Elogio	3	5	66,60%



No comparativo dos últimos 2 (dois) anos, observou-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.

4.3 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	11
	Concurso Público/Seleção	11
	Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	03
	Atendimento Telefônico	03
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	03
Solicitação	Certificados/Declarações	15
	Concurso Público/Seleção	12
	Bolsas de Estudo de Residência Médica	02
Denúncia	Concurso Público/Seleção	05
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	05
	Acúmulo Indevido de Cargos	02
	Assédio Moral	02
Sugestão	Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	02

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Elogio	Elogio Ao Servidor Público/Colaborador	04
	Elogio a Programas e Projetos Governamentais	01

Verificou-se que dos 96 (noventa e seis) atendimentos registrados no período de janeiro a dezembro de 2023 encaminhados à Ouvidoria da ESP/CE, por meio da Plataforma Ceará Transparente, 40,63% das demandas referiam-se à reclamação dos serviços, 37,50% são solicitações, 14,58% são denúncias, 5,21% são elogios e 2,08% sugestões.

O tipo de manifestação de maior predominância no ano de 2023, de forma geral, continuou sendo a reclamação, permanecendo em evidência as demandas sobre Concurso Público/Seleção e Atraso/ Falta de Pagamento de pessoal.

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 a Administração Pública no que rege administrativamente os certames públicos.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Concurso Público/Seleção	Diversos (local de prova, inscrições...)	13
	Convocação de Aprovados/Classificados	09
	Esclarecimento/Orientações Edital	03
Certificado/Declarações	--	17
Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	Salário de Colaborador/Servidor	06
	Atraso/Falta de Pagamento Diárias	03
	Benefício de Colaborador/Servidor	03
Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador	Tratamento Indevido/Desrespeitoso	04
	Desvio de suas Funções	02
	Abuso de Autoridade	02

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	Orientações e Procedimentos Edital	04
	Inscrições	01
	Recursos	01
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	--	04
Atendimento Telefônico	Inoperância no Sistema de Telefonia	03
Assédio Moral	Prática de Ações Humilhantes/Desprezo	02
	Exigência de Cumprimento de Atividades	01
Acúmulo Indevido de Cargos	Acúmulo de Cargos Poder Executivo	02

Os assuntos mais frequentes registrados no Ceará Transparente e Ouvidoria, são os relacionados com os Concursos Públicos/Seleções, tais como: Esclarecimentos/Orientações Edital, Convocação dos Aprovados/Classificados e Diversos (inscrições, local de provas, etc).

Sequencialmente, Atraso/ Falta de Pagamento de pessoal figurou entre as manifestações mais recorrentes, junto com a Conduta inadequada de Servidor, onde observamos que foram dados os devidos tratamentos e resoluções dos casos apontados, visando a promoção de melhor clima organizacional e prestação de serviços desta autarquia.

Assim, 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.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Programas Orçamentários

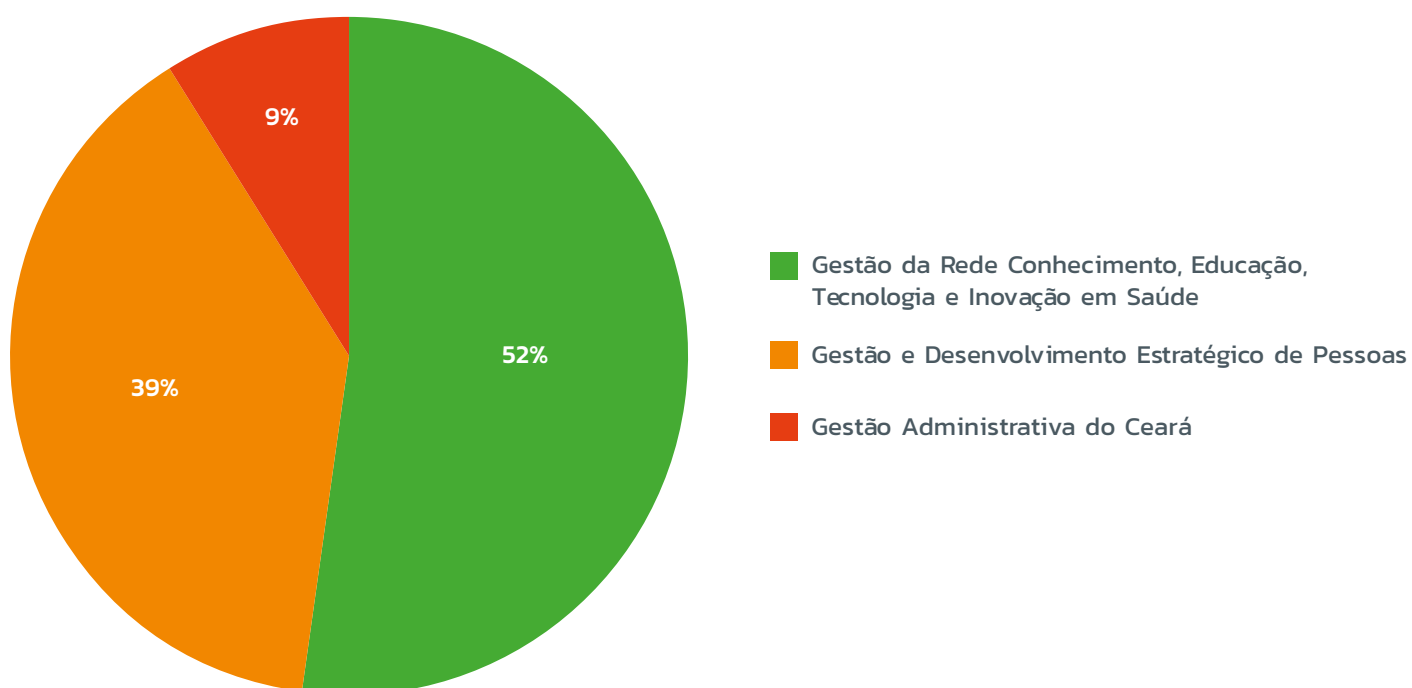
Programas	Total
Tipo de Serviço: Não Se Aplica	96

Todas as manifestações registradas no ano de 2023 não se aplicaram aos tipos de serviços que constam na Carta de Serviços da Escola de Saúde Pública.

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
Gestão da Rede de Conhecimento, Educação, Tecnologia e Inovação em Saúde	50
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	37
Gestão Administrativa do Ceará	09



Todos esses programas estão vinculados aos serviços executados pela ESP/CE, voltados à razão de ser institucional. A vista disso, o Programa Orçamentário com maior correlação aos assuntos das manifestações foi o Programa de Gestão da Rede de Conhecimento, Educação, Tecnologia e Inovação em Saúde, representando 52% das demandas. Esse programa abrange o planejamento e a prestação das atividades prioritárias desta autarquia, voltadas para a educação, inteligência, ciência, pesquisa e inovação.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Diretoria de Pós-Graduação Em Saúde	32
Assessoria de Desenvolvimento Educacional	23
Diretoria Administrativo-Financeira	23
Diretoria de Inovação, Ciência e Tecnologia em Saúde	06
Superintendente	06
Assessoria Jurídica	03

Observa-se que a Diretoria de Pós-graduação em Saúde – Dipsa, por meio das Gerências de Residências em Saúde, foi a área que demandou o maior número de manifestações (33,33%) uma vez que esta é responsável pela execução dos Programas de Residências Médica e Multiprofissional da ESP/CE.

Outras unidades internas que também registraram um número significativo de manifestações foram a Assessoria de Desenvolvimento Educacional - Adese, responsável por 23,95% das manifestações, e a Diretoria Administrativo-Financeira - Diafi, com o mesmo percentual. É relevante destacar que a ESP/CE passou por uma alteração em sua Estrutura Organizacional no ano de 2023, por intermédio do Decreto N°35.544, de 22 de junho de 2023. Essa mudança transferiu o setor de seleções (Gesep) da Assessoria de Desenvolvimento Educacional (Adese) para a Diretoria Administrativo-Financeira (Diafi). Essa alteração teve impacto no número de manifestações de ambos os setores, considerando que o setor de seleções recebe um grande volume de manifestações relacionadas aos processos seletivos promovidos pela instituição.

Destaca-se também que o setor mais elogiado foi a Assessoria Jurídica - Asjur da instituição, totalizando o percentual de 3,12 % das manifestações.

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Tipo	Quantidade
Diretoria de Pós-Graduação Em Saúde	Denúncia	04
	Elogio	01
	Reclamação	10
	Solicitação	15
	Sugestão	02

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Tipo	Quantidade
Assessoria de Desenvolvimento Educacional	Denúncia	03
	Reclamação	08
	Solicitação	12
Diretoria Administrativo-Financeira	Denúncia	04
	Elogio	01
	Reclamação	13
	Solicitação	05

Destaca-se também que das Unidades Internas que tiveram maior quantitativo de manifestações, os tipos mais recorrentes foram de Solicitação e Reclamação, sendo a Diafi a mais reclamada e a Dipsa a mais solicitada.

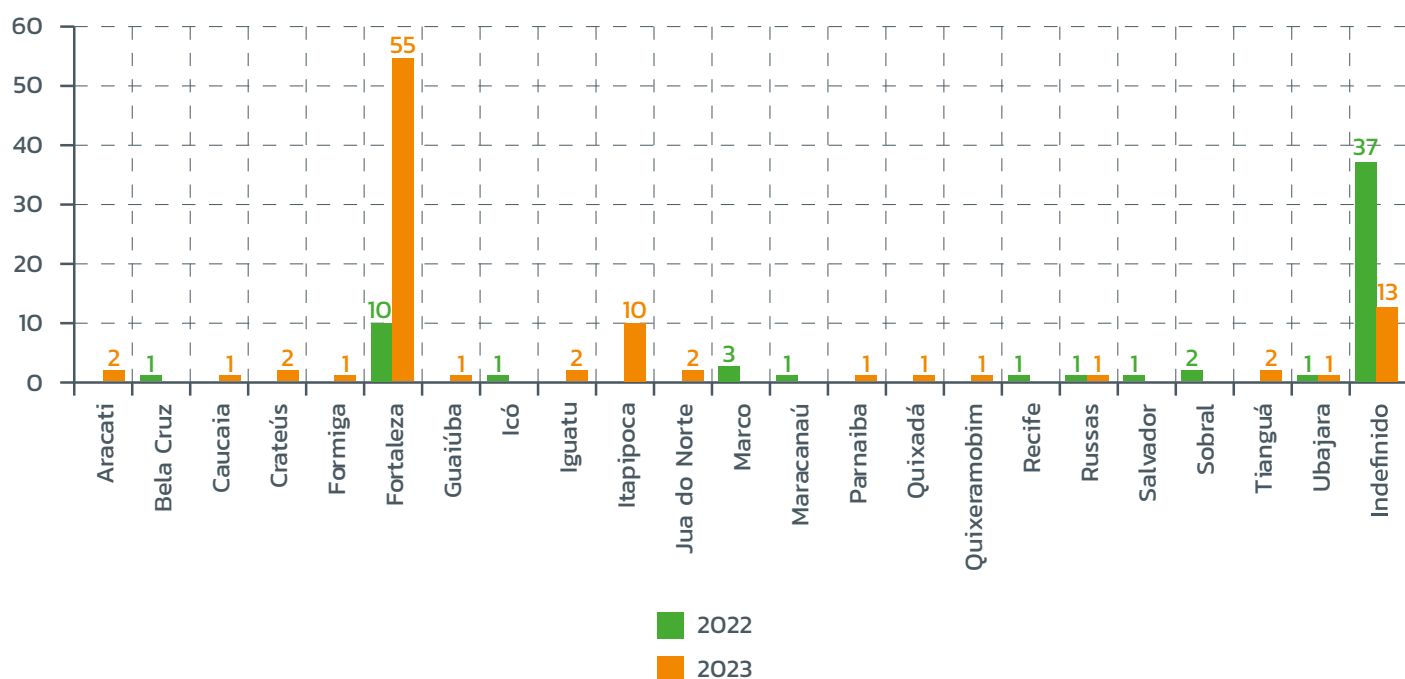
4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios

Municípios	2022	2023
Aracati	--	2
Bela Cruz	1	–
Caucaia	--	1
Crateús	–	2
Formiga	–	1
Fortaleza	10	55
Guaiúba	–	1
Icó	1	--
Iguatu	–	2
Itapipoca	–	10
Juazeiro do Norte	–	2
Marco	3	--
Maracanaú	1	--
Parnaíba	–	1

Tabela: Municípios

Municípios	2022	2023
Quixadá	–	1
Quixeramobim	–	1
Recife	1	--
Russas	1	1
Salvador	1	--
Sobral	2	--
Tianguá	–	2
Ubajara	1	1
Indefnido	37	13



Com base no relatório emitido pela Plataforma Ceará Transparente, verificamos que a maior parte das manifestações não teve sua origem informada, assim como no ano de 2022. Em seguida, notamos que o segundo maior número de registros é proveniente da própria capital do Estado do Ceará.

05 – INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	59	96
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	–	–
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	–	–
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	–	–
Total	59	96

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.

5.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	0%

A Ouvidoria da ESP/CE respondeu todas as demandas dentro do prazo estabelecido pela legislação e pela CGE. Desse modo, continuará trabalhando para que todas as demandas sejam atendidas em prazos inferiores aos determinados por dispositivos legais, mantendo a qualidade e contribuindo assim para a credibilidade do instituto Ouvidoria junto à sociedade.

5.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2022	8 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	6 dias

No período de janeiro a dezembro de 2023, houve uma redução no tempo médio de resposta em relação ao ano anterior (2022). Vale ressaltar que a Ouvidoria da ESP/CE sempre prioriza a otimização das respostas de modo a atender o cidadão de forma célere, objetiva e satisfatória.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,21
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,84
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,79
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3
Média	3,46
Índice de Satisfação:	47%

5.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

No ano de 2023, a Ouvidoria da Escola de Saúde Pública – ESP/CE contabilizou um aumento expressivo em seus números, em especial às demandas referentes aos Concurso Público/Seleções (Editais).

Após tratativas de praxe operacional, foi possível identificar que esse aumento decorreu de demandantes que insistiam em discutir sobre pontos que acreditam ter direito em relação a eventos pretéritos.

Assim, a cada nova manifestação, havia uma pontual e objetiva resposta informativa que destacava a impossibilidade da ESP/CE em rediscutir uma demanda por meio da Ouvidoria. Isso levou a pessoal insatisfação dos manifestantes, que reiteraram e reabriram manifestações com

o mesmo objeto, fazendo perguntas semelhantes com o mesmo escopo textual.

Destarte, mesmo a área demandada sempre respondendo em sintonia às similares demandas impetradas, observou-se que o acentuado número de manifestações impactou o índice de satisfação da Ouvidoria da ESP/CE, fazendo-o cair de 86% em 2022 para 47% em 2023.

Atribui-se também a queda no percentual deste índice à reabertura de demandas registradas e tempestivamente respondidas. Assim as avaliações negativas da minoria dos avaliadores, que dedicaram muitos dias a registrar inúmeras manifestações e reabri-las, impactou diretamente no resultado.

E, em números, é possível observar que, em 2023 a Ouvidoria registrou um total de 19 (dezenove) manifestações avaliadas. Deste total, 09 (nove) manifestações, ou seja, 47,36% foram bem avaliadas, encorajando e apoiando a continuidade da atuação da ouvidoria. Já 02 (duas) manifestações, 10,52%, foram avaliadas como insatisfatórias por tempo de espera, mesmo sendo tempestivamente respondidas. E outras 07 (sete) manifestações que correspondem a 36,84%, foram avaliadas por duas pessoas que aplicaram nota mínima (1-2), por estarem irredutíveis, tentando rediscutir o mérito por canal não adequado. Por fim, salienta-se que a Ouvidoria da ESP/CE e as áreas correlatas demandadas sempre responderam todas as manifestações destes requerentes de forma cordial e cortês, esclarecendo todos os pontos demandados.

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2022	11
Total de pesquisas respondidas 2023	19

Em 2023, a Ouvidoria registrou um total de 19 (dezenove) manifestações avaliadas. Desse montante, 09 (nove) manifestações, representando 47,36%, receberam avaliações positivas, encorajando e apoiando a continuidade da atuação da Ouvidoria. No entanto, 07 (sete) manifestações, correspondendo a 36,84%, foram avaliadas como insatisfatórias por duas pessoas que insistiram em utilizar a Ouvidoria como canal para tentar solucionar questões pretéritas. Mesmo após terem sido bem acolhidas e terem recebido respostas bem avaliadas pela CGE, esses indivíduos responderam à pesquisa de satisfação atribuindo nota mínima (1-2).

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,47
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,26
Expectativa	-6,05%

Apesar do resultado evidenciado no período supracitado, é importante ressaltar que a pesquisa de satisfação foi respondida por 19 (dezenove) cidadãos que buscam a Ouvidoria da Escola de Saúde Pública. Isso demonstra que o tempo médio das respostas encaminhadas pela ESP/CE aos cidadãos foi satisfatório, diminuindo de 8 para 6 dias, o que contribuiu para o aumento da credibilidade dos serviços de ouvidoria.

06 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 – 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. Assim, por envolver uma atividade de alto fluxo operacional, os Concursos/Seleções Públicas apresentaram a reincidência da maioria das manifestações no ano de 2023.

6.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

Importante ratificar que a prevalência das reclamações incorre sobre a temática de concurso público/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, encontra-se também atraso/falta de pagamento e Certificados e declarações que são emitidos pela ESP/CE como pontos recorrentes das manifestações da Ouvidoria da ESP/CE.

Também intensificaram as manifestações neste tópico, demandas relacionadas à conduta inadequada do servidor/colaborador, aos Processos Seletivos da Residência Multiprofissional e ao atendimento telefônico.

6.3 – Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Todas as demandas foram devidamente analisadas pelos setores competentes, especialmente pela Diretoria de Pós-Graduação em Saúde – DIPSA, considerando ser a área com maior quantidade de manifestações por parte dos cidadãos. Ressaltamos que, sendo procedentes as manifestações, elas são consideradas para tomadas de decisão, fortalecendo a Ouvidoria como instrumento de gestão.

Enfatizamos que a gestão da ESP/CE vem trabalhando com muito empenho, observando sempre os princípios constitucionais, especialmente os da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, entre outros, como ética, transparência, justiça e equidade, buscando proporcionar a todos as mesmas oportunidades dentro de suas áreas de atuação. Esta é uma gestão de excelência, com o objetivo voltado para inovação, promoção, formação, educação permanente, pesquisa e extensão na área da saúde.

07 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria, por ser uma unidade de interação entre o cidadão e a Administração Pública, sempre gera benefícios ao órgão público, pois exerce suas atividades intermediando a relação entre 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 desse entendimento, defende-se que a Ouvidoria da ESP/CE desenvolva suas atividades gerando benefícios não-financeiros à administração pública. Como o ouvidor intermedeia uma relação de conflito entre o cidadão e o gestor público, contribui para a solução das manifestações e participa do aprimoramento de normativos e processos institucionais. Além disso, há o incremento da credibilidade institucional, a integração no Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI e o assento no Comitê de Governança da ESP, com direito à voz em todas as matérias examinadas, contribuindo assim com a gestão.

08 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Escola de Saúde Pública do Ceará - ESP/CE 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 2023:

28/02/2023 às 14h – **I Reunião da Rede de Ouvidorias.**

Local/Modalidade: Virtual

15 e 16/03/2023 às 08h30 – **Seminários Nacionais de Ouvidorias – Sede Fortaleza.**

Local/Modalidade: Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Ceará

29/03/2023 às 13h30 – **I Encontro de Integração do Sistema de Controle Interno – Resoluções do COGERF e Planejamento de Atividades 2023**

Local/Modalidade: Virtual

30/03/2023 08h30 às 16h30 – **I Seminário de Orientações sobre a Nova Lei de Licitações**

Local/Modalidade: Auditório da SEPLAG

31/03/2023 às 14h – **I Tira-dúvidas de Ouvidoria.**

Local/Modalidade: Virtual

19/04/2023 às 09h – **II Reunião da Rede de Ouvidorias.**

Local/Modalidade: Auditório da SEPLAG

03/05/2023 às 9h – **52ª Fórum Permanente de Controle Interno – Ética e Combate ao Assédio Moral**

Local/Modalidade: Auditório da SEPLAG

31/05/2023 às 14h – **II Tira-dúvidas de Ouvidoria.**

Local/Modalidade: Virtual

22/06/2023 às 09h – **III Reunião da Rede de Ouvidorias.**

Local/Modalidade: Virtual

26/06/2023 às 14h – **III Tira-dúvidas de Ouvidoria.**

Local/Modalidade: Virtual

29/06/2023 9h às 12h – 14h às 17h – **53ª Fórum Permanente de Controle Interno – Sistema de Correição no Poder Executivo: Perspectivas e Dificuldades**

Local/Modalidade: Auditório da SEPLAG

31/08/2023 às 14h – **IV Reunião da Rede de Ouvidorias.**

Local/Modalidade: Auditório do Palácio da Abolição

05/09/2023 das 14h as 17h - **I Reunião Técnica das Comissões Setoriais de Ética Poder Executivo Estadual**

Local/Modalidade: Virtual

05e06/09/2023 09h às 12h – **Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria – Turma 03**

Local/Modalidade: Virtual

06/09/2023 às 11h – **Construindo Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa**

Local/Modalidade: Virtual

12/09/2023 às 09h – **Reunião sobre Relatório de Gestão da Transparência**

Local/Modalidade: Virtual

18 a 20/09/2023 às 09h – **I Seminário Municipal do Controle Interno de Caucaia**

Local:Modalidade: Controladoria Geral Município de Caucaia (CGM)

27/09/2023 às 14h – **IV Tira-dúvidas de Ouvidoria.**

Local/Modalidade: Virtual

24/10/2023 às 14h – **V Reunião da Rede de Ouvidoria.**

Local/Modalidade: Virtual

26/10/2023 às 13h30 – **54ª Fórum Permanente de Controle Interno – Prestação de Contas Anual 2023.**

Local/Modalidade: Auditório do Comando Geral do Corpo de Bombeiros

30/10 a 01/11/2023 – **Seminários Nacionais de Ouvidorias – Sede São Paulo.**

Local/Modalidade: FUNDACENTRO – São Paulo

08/11/2023 às 14h – **III Encontro de Integração do Sistema de Controle Interno – Programa de Integridade.**

Local/Modalidade: Virtual

20/11/2023 às 9h – **Reunião de Abertura do Programa de Integridade da Escola de Saúde Pública do Ceará (Participação do Secretário Marconi Lemos)**

Local/Modalidade: Auditório Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/CE)

22/11/2023 às 14h – **IV Encontro de Integração do Sistema de Controle Interno – Módulo do Controle Interno Setorial – CIS AVIA**

Local/Modalidade: Virtual

23/11/2023 às 14h – **V Tira-dúvidas de Ouvidoria.**

Local/Modalidade: Virtual

04/12/2023 às 13h30 – **55ª Fórum Permanente de Controle Interno - Implementação a Gestão de Risco Poder Executivo Estadual**

Local/Modalidade: Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG)

05/12/2023 às 09h – **Oficina de Construção de Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria.**

Local/Modalidade: Virtual

13/12/2023 às 09h – **VI Reunião da Rede de Ouvidorias.**

Local/Modalidade: Auditório CEGÁS

14/12/2023 às 10h – **II Encontro Técnico de 2023 das Comissões de Ética Pública do Poder Executivo Estadual**

Local/Modalidade: Virtual

15/12/2023 às 08h – **XVII Encontro Estadual de Controle Interno**

Local/Modalidade: Auditório do Centro Integrado de Segurança (CISP)

09 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial realizou as seguintes Ações de Boas Práticas no ano de 2023, o detalhamento está contido no anexo 1 do presente relatório:

- 1) Divulgação dos Serviços da Ouvidoria mensalmente no e-mail da Lista de Servidores e nas Redes Sociais da instituição;
- 2) Prática de envio de informações das atividades realizadas pela ESP/CE para Central 155;
- 3) Direcionamento ao Canal de Ouvidoria institucional no site da ESP Virtual (portal EAD da ESP/CE);
- 4) Divulgação semanal da página da Ouvidoria via aplicativo de mensagens para colaboradores;
- 5) Inclusão do vídeo na página da Ouvidoria da ESP/CE;
- 6) Apresentação da animação sobre formas de acionar a Ouvidoria nos eventos que acontecem no auditório da ESP/CE (externos e internos) e na recepção do órgão;
- 7) Participação ativa no processo de Implantação do Modelo de Governança e Gestão Pública do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos- IMGG;
- 8) Participação de membros da ouvidoria da ESP/CE em Seminário Nacional de Ouvidorias;
- 9) Inclusão do ícone de Ouvidoria nos destaques do perfil do Instagram da Escola de Saúde Pública do Ceará - ESP/CE.

10 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

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.

Não obstante, propomos uma revisão na forma de calcular o indicador “Índice Geral de Satisfação” visto que o resultado posto pode não refletir de maneira precisa a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados.

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.

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.

12 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

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

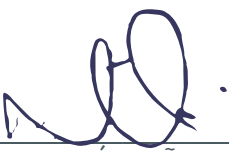
Considerando a necessidade de execução das recomendações e sugestões propostas, a ESP/CE tem aprimorado a sua gestão institucional e melhorado os seus serviços. Dessa forma, sempre que recebe algum tipo de sugestão, analisa e quando pertinente altera a sua rotina para inclusão dos procedimentos na instituição.

Portanto, a Ouvidoria vem desenvolvendo as suas atividades inerentes ao cargo, com plena liberdade e total apoio da gestão, não tendo detectado nenhum óbice impeditivo ao desenvolvimento de um bom trabalho. Assim, o setor de Ouvidoria está sempre estudando e articulando com a superintendência da ESP, no intuito de inovar e realizar um atendimento à população, com mais qualidade, ética e transparência na oferta de serviços.

A gestão da ESP/CE, não envida esforços e recursos para a superação dos desafios e consecução de seus objetivos.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2024.

Deilane Emanuelle P. Gadelhe Damasceno
OUVIDOR SETORIAL


DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

13 – ANEXO I – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (ESPECIFICAÇÃO)

Boa Prática 01

1. Título da Prática/Ação:

Divulgação dos Serviços da Ouvidoria mensalmente no e-mail da Lista de Servidores e periodicamente nas Redes Sociais da Instituição.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação teve início em 2021. No entanto, no ano de 2023 inovamos ao passar a fazer a divulgação dos serviços de ouvidoria mensalmente no e-mail lista de Servidores da ESP/CE.

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.

A ouvidoria institucional foi convidada a participar de uma reunião sobre a criação de uma Central de Atendimento voltada para o esclarecimento de dúvidas. Reconhecendo a importância da ação como fortalecedora na oferta de atendimento ao cidadão, mas buscando ressaltar como os serviços de ouvidoria podem fornecer um diálogo aberto com o poder público e o desempenho do controle social por meio do registro de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, adotamos a prática de divulgação. Desde então, notamos que o número de manifestações da Ouvidoria ascendeu, uma vez que colaboradores e usuários da ESP/CE (por meio das redes sociais) passaram a conhecer e confiar na Ouvidoria como canal oficial para apresentar suas sugestões, insatisfações, etc.

4. Descrição da Ação/Prática:

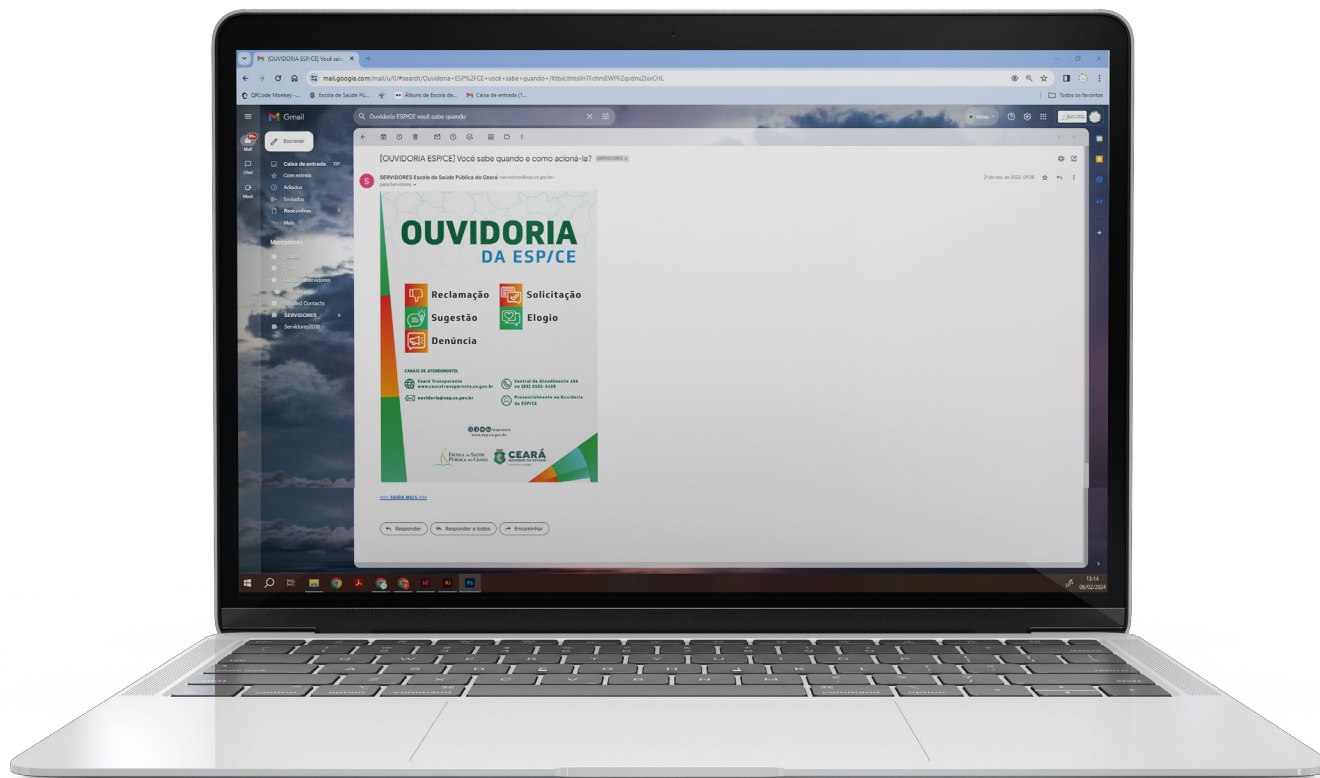
A ação teve início em 2021, contudo no ano de 2023 inovamos ao divulgar mensalmente os serviços de ouvidoria no e-mail lista de Servidores da ESP/CE. O objetivo dessa iniciativa foi reforçar, através de um dos principais canais da Escola de Saúde Pública – ESP/CE, os serviços oferecidos pela Ouvidoria.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

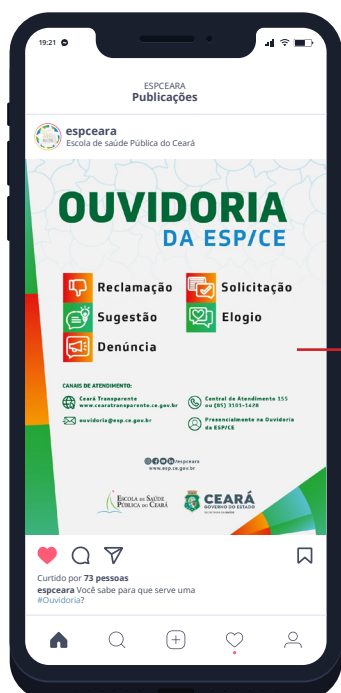
A Ouvidoria institucional desenvolveu a parte textual em conjunto com a Assessoria de Comunicação (Ascom) da ESP/CE, ficando a cargo desta última a elaboração da parte visual, na qual adotaram o layout moderno do Estado.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Divulgação no E-mail institucional – Lista de Servidores:



Divulgação nas Redes Sociais:



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

Observamos um aumento de 62,71% nas manifestações em comparação com o ano de 2022. Desse modo, evidenciamos uma maior participação dos cidadãos com a Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP/CE. Tal fato mostra-se de suma relevância para a ESP/CE, com destaque para a Ouvidoria institucional, que visa sempre fortalecer os serviços de controle social, e para a Gestão Superior da instituição, que busca continuamente elevar o padrão de qualidade institucional através do reconhecimento da participação social.

Boa Prática 02

1. Título da Prática/Ação:

Prática de envio de informações das atividades realizadas pela ESP/CE para Central 155.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação teve início em setembro de 2023.

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.

A Central de Atendimento 155, integra-se como um dos canais fundamentais de ouvidoria do Estado do Ceará. Em virtude disso, a prática de envio de informações das atividades realizadas pela ESP/CE para Central 155 tem o objetivo de fortalecer a universalização do conhecimento sobre os serviços prestados pela autarquia, de forma a auxiliar no atendimento da Central. Além disso, essa iniciativa está alinhada com o cumprimento da Orientação da CGE para o Relatório de Gestão Anual das Ouvidorias.

4. Descrição da Ação/Prática:

Enviar de forma contínua e tempestiva à Central de Atendimentos 155, informações acerca da atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos ofertados pela ESP/CE para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Periodicamente é enviado e-mail para Central 155, com atualizações sobre os Cursos, ações e programas promovidos pela ESP.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

A disseminação de informações sobre as ações realizadas pela Escola de Saúde Pública – ESP/CE, resultou em um aumento de 62,71% nas manifestações em comparação com o ano de 2022. Dessa forma, podemos observar uma maior participação dos cidadãos em relação à Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP/CE. Tal fato revela-se de suma relevância para a ESP/CE, com destaque para a Ouvidoria institucional, que visa sempre fortalecer os serviços de controle social, e para a Gestão Superior da instituição, que busca continuamente elevar o padrão de qualidade institucional através do reconhecimento da participação social.

Boa Prática 03

1. Título da Prática/Ação:

Direcionamento ao Canal de Ouvidoria Institucional no site da ESP/CE Virtual (Portal EAD da ESP/CE)

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação teve início no segundo semestre de 2023.

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.

Com o propósito divulgar e incentivar a participação dos usuários e alunos na ouvidoria da ESP/CE. A estratégia buscou facilitar o acesso ao canal de participação dos usuários da instituição, através da disponibilização do canal de ouvidoria da ESP/CE na plataforma ESP/VIRTUAL, esta criada para atuar no ensino presencial e a distância com o objetivo de contribuir para a formação e educação permanente dos trabalhadores do Sistema Único de Saúde (SUS).

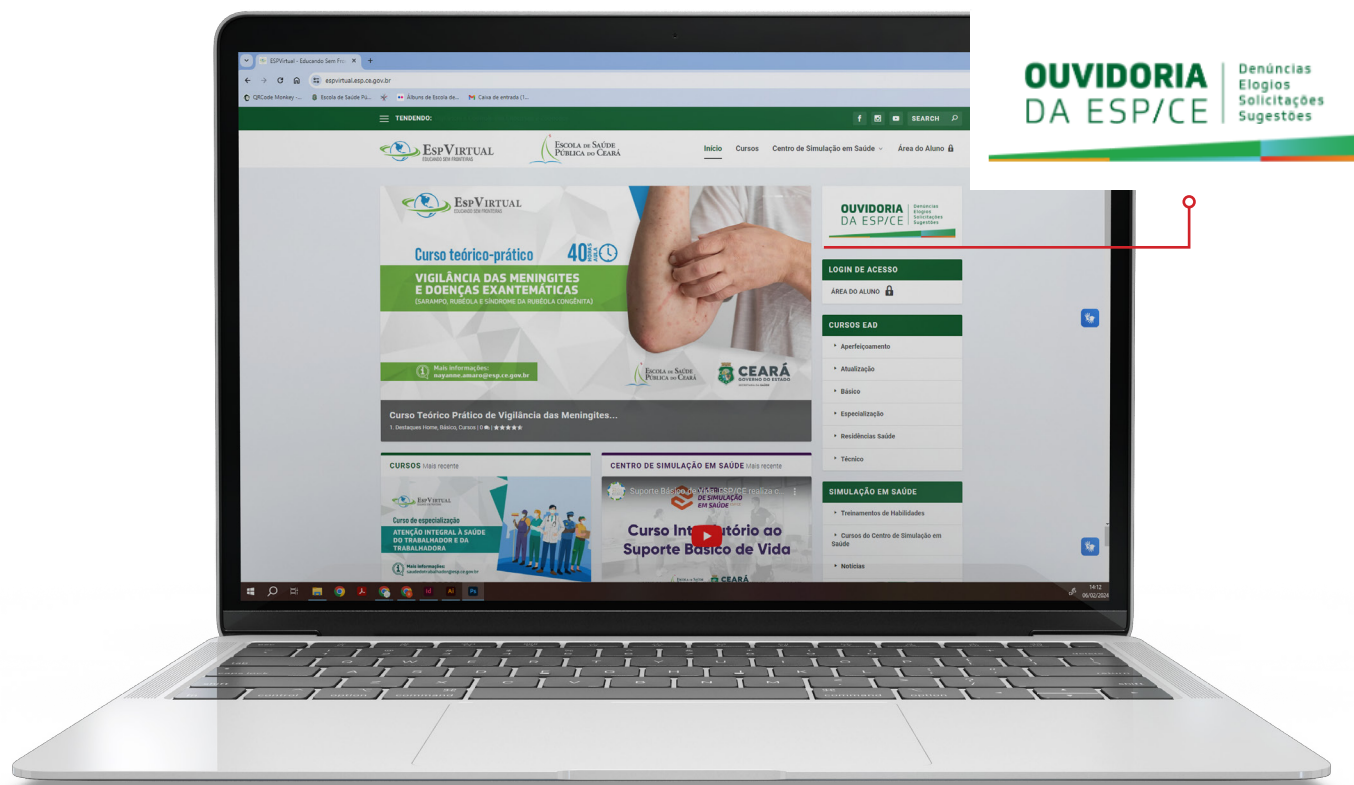
4. Descrição da Ação/Prática:

Com o objetivo de tornar mais acessível o canal de Ouvidoria para os alunos da ESP/CE, incorporamos um ícone da Ouvidoria institucional na plataforma de ensino. Dessa forma, os usuários podem, caso necessário, participar e utilizar o canal de Ouvidoria com maior facilidade ao acessar a plataforma educacional.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Em conjunto com a Assessoria de Comunicação – ASCOM, foi disponibilizado um ícone da Ouvidoria no site ESP/CE Virtual.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

Espera-se que haja um maior engajamento quanto à participação do cidadão e dos alunos na utilização dos serviços prestados pela Ouvidoria. Almejamos que as demandas apresentadas reflitam-se positivamente na melhora da prestação de serviços.

Boa Prática 04

1. Título da Prática/Ação:

Divulgação semanal da página da Ouvidoria via aplicativo de mensagens para colaboradores.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação teve início no segundo semestre de 2023.

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.

Assim como nos envios de e-mails na lista de servidores, a Ouvidoria institucional também é divulgada no grupo dos servidores da ESP/CE no aplicativo de mensagens WhatsApp, por meio de um link que direciona os colaboradores da instituição para a página da Ouvidoria no site institucional.

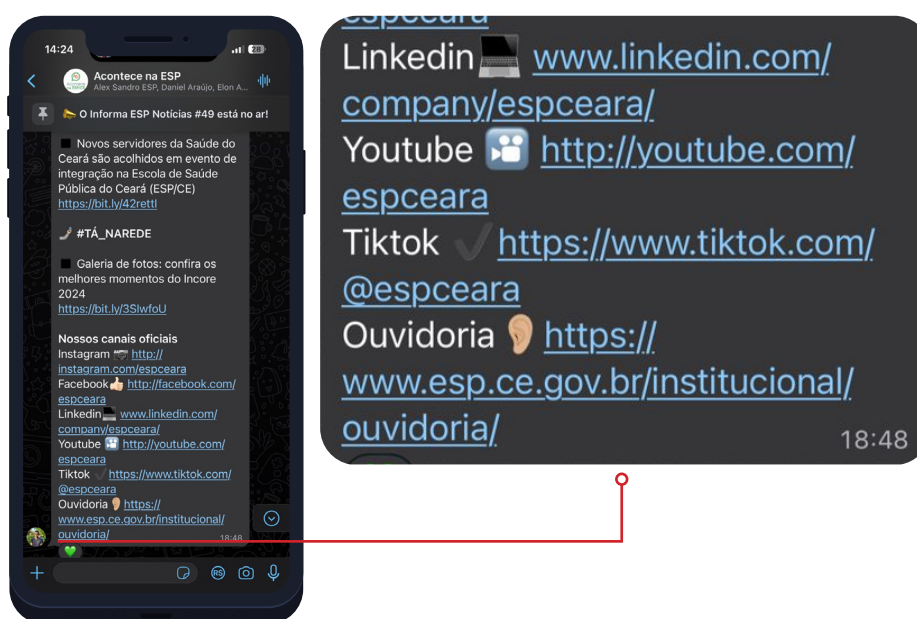
4. Descrição da Ação/Prática:

Com o objetivo de tornar mais acessível o canal de Ouvidoria para os colaboradores da ESP/CE, incorporamos o link de direcionamento a página da Ouvidoria institucional no grupo dos servidores da ESP/CE no aplicativo de mensagens WhatsApp. Desse modo, os colaboradores da instituição podem participar e utilizar o canal de Ouvidoria, caso necessário.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Junto com a Assessoria de Comunicação – ASCOM, responsáveis pelas mensagens enviadas no grupo dos servidores, pedimos para incluir ao final de cada postagem, um link do sistema de Ouvidoria da ESP/CE.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

Observamos um aumento de 62,71% nas manifestações em comparação com o ano de 2022. Desse modo, evidenciamos uma maior participação dos cidadãos e colaboradores da Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP/CE na ouvidoria. Tal fato mostra-se de suma relevância para a ESP/CE, com destaque para a Ouvidoria institucional, que visa sempre fortalecer os serviços de controle social, e para a Gestão Superior da instituição, que busca continuamente elevar o padrão de qualidade institucional através do reconhecimento da participação social.

Boa Prática 05

1. Título da Prática/Ação:

Inclusão do vídeo na página da Ouvidoria da ESP/CE.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação teve início no segundo semestre de 2023.

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.

Importância de divulgar e facilitar o entendimento sobre os serviços da ouvidoria, por meio de estratégias visuais de comunicação.

4. Descrição da Ação/Prática:

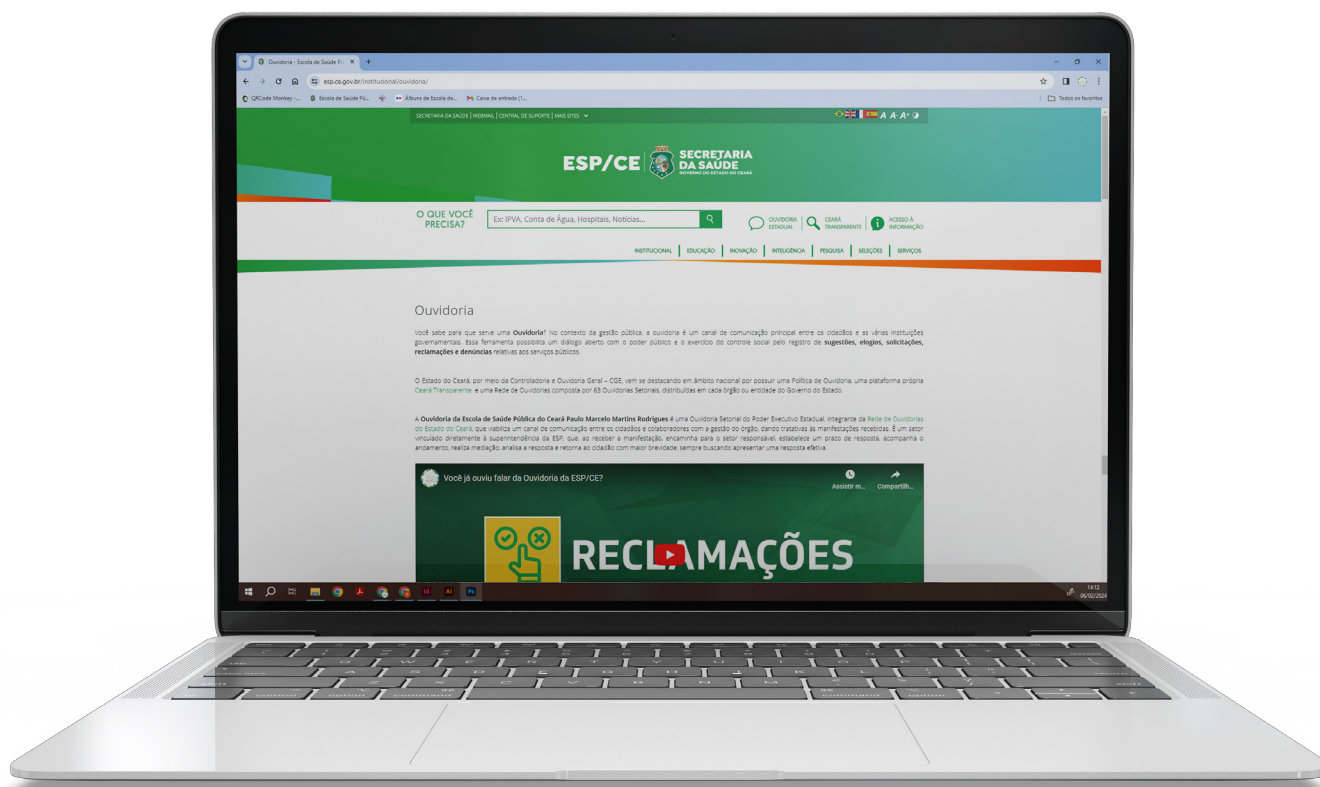
A ação divulga em forma de vídeo narrado os serviços prestados pela Ouvidoria setorial.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Criado em parceria com a Assessoria de Comunicação – ASCOM, foi construído e disponibilizado um vídeo com a divulgação e formas de acesso a Ouvidoria institucional.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

<https://www.esp.ce.gov.br/institucional/ouvidoria/>



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

Observamos um aumento de 62,71% nas manifestações em comparação com o ano de 2022. Desse modo, evidenciamos uma maior participação dos cidadãos em relação à Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP/CE. Tal fato mostra-se de suma relevância para a ESP/CE, com destaque para a Ouvidoria institucional, que visa sempre fortalecer os serviços de controle social, e para a Gestão Superior da instituição, que busca continuamente elevar o padrão de qualidade institucional através do reconhecimento da participação social.

Boa Prática 06

1. Título da Prática/Ação:

Apresentação da animação sobre formas de acionar a Ouvidoria nos eventos (externos e internos) que acontecem no auditório da ESP/CE e na recepção do órgão.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação teve início no segundo semestre de 2023.

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.

Importância de divulgar e facilitar o entendimento sobre os serviços da ouvidoria, por meio de estratégias visuais de comunicação.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

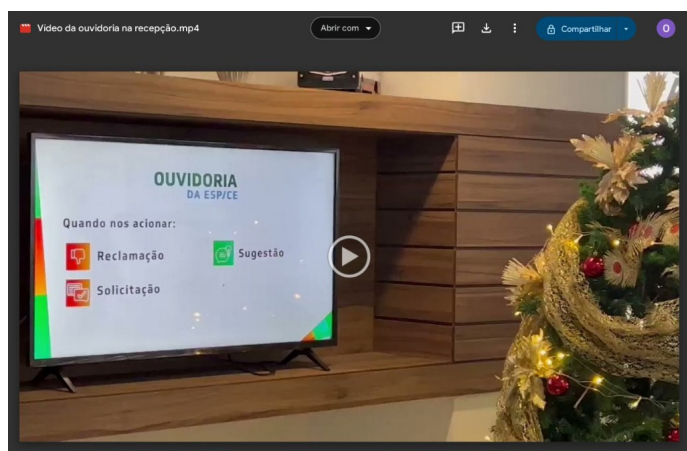
A ação divulga em forma de animação os serviços prestados pela Ouvidoria setorial.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

Criado em parceria com a Assessoria de Comunicação – ASCOM, foi construído e disponibilizado uma animação com a divulgação e formas de acesso à Ouvidoria institucional.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

Observamos um aumento de 62,71% nas manifestações em comparação com o ano de 2022. Desse modo, evidenciamos uma maior participação dos cidadãos em relação à Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP/CE. Tal fato mostra-se de suma relevância para a ESP/CE, com destaque para a Ouvidoria institucional, que visa sempre fortalecer os serviços de controle social, e para a Gestão Superior da instituição, que busca continuamente elevar o padrão de qualidade institucional através do reconhecimento da participação social.

Boa Prática 07

1. Título da Prática/Ação:

Participação ativa no processo de Implantação do Modelo de Governança e Gestão Pública no Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos – IMGG.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação teve início em setembro de 2023.

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.

A ouvidoria da ESP/CE participa ativamente nos processos de gestão realizados na instituição. Dessa forma, atuou coordenando a implantação do Modelo de Governança e Gestão Pública no Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos – IMGG na autarquia. Contribuindo principalmente na análise de como a instituição se relaciona com os cidadãos usuários.

4. Descrição da Ação/Prática:

A Ouvidoria foi convidada pelo Superintendente da instituição a coordenar o processo de Implantação do Modelo de Governança e Gestão Pública no Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos – IMGG.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

A Ouvidoria coordenou as reuniões e monitorou todo o processo de preenchimento do Instrumento de Maturidade de Governança e Gestão.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

- 6.1. <https://www.esp.ce.gov.br/2023/11/10/esp-ce-conclui-avaliacao-federal-de-maturidade-de-governanca-e-gestao/>
- 6.2. <https://www.esp.ce.gov.br/2023/11/01/espce-avanca-na-implementacao-de-plano-de-melhoria-da-gestao/>
- 6.3. <https://www.youtube.com/watch?v=BQ8dNkvJsP4>

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

Aperfeiçoamos a gestão da ouvidoria em relação às recomendações e aos quesitos técnicos considerados importantes por órgãos federais para o atendimento aos cidadãos usuários, como a análise sobre a disponibilidade de canais de relacionamento compatíveis com o perfil dos usuários. Dessa forma, participar de processos avaliativos como o processo de Implantação do Modelo de Governança e Gestão Pública no Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos – IMGG, possibilitou não só o amadurecimento institucional, como também o da ouvidoria.

Boa Prática 08

1. Título da Prática/Ação:

Participação de membros da Ouvidoria da ESP/CE em Seminários Nacionais de Ouvidoria.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação ocorreu em março de 2023 e em outubro de 2023.

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.

Com o objetivo de adquirir novos conhecimentos a serem aplicados na instituição, a Ouvidoria setorial participou do primeiro Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado em Fortaleza, no primeiro semestre de 2023 (março), enquanto a Ouvidora Substituta esteve presente no terceiro Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado em São Paulo, no segundo semestre (outubro) do mesmo ano. Destaca-se a importância dessas participações para a busca de conhecimento, bem como para a aplicação de tecnologias e sugestões de boas práticas no cotidiano da Ouvidoria da ESP.

4. Descrição da Ação/Prática:

Participação de membros da Ouvidoria da ESP/CE em Seminários Nacionais de Ouvidoria.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Membros da Ouvidoria da ESP/CE participaram de Seminários Nacionais de Ouvidoria, na função de ouvintes.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:



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

Aprimoramos o conhecimento técnico da Ouvidoria da Escola de Saúde Pública do Ceará - ESP/CE, por meio da participação nos seminários nacionais. Ambos os eventos foram primordiais para difundir temas de suma relevância para as ouvidorias públicas, como os seguintes: “Atuação das Ouvidorias na Governança de Serviços”; “Proteção e incentivo aos denunciantes”; “Humanização do atendimento em Ouvidoria - Um debate sobre acolhimento, canais de atendimento e boas práticas”; e o painel sobre “A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na atuação das Ouvidorias”, entre outros.

Boa Prática 09

1. Título da Prática/Ação:

Inclusão do ícone de Ouvidoria nos destaques do perfil do Instagram da Escola de Saúde Pública do Ceará - ESP/CE

2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação teve início no segundo semestre de 2023.

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.

A Ouvidoria institucional passou a ser divulgada no perfil do Instagram da ESP no ícone de Ouvidoria criado nos Destaques para um acesso direto e em destaque dos canais de atendimento da Ouvidoria.

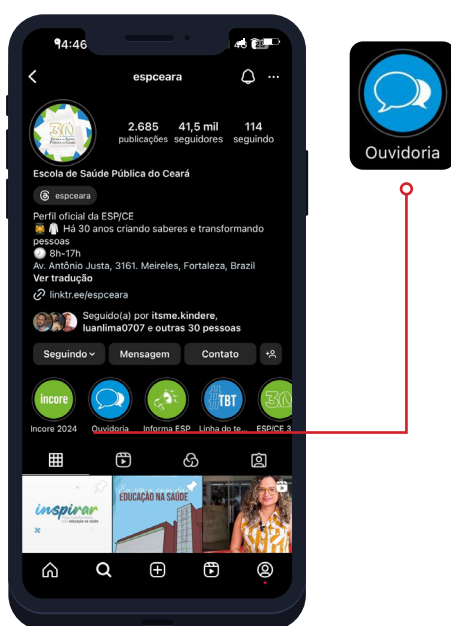
4. Descrição da Ação/Prática:

Com o objetivo de tornar o canal de Ouvidoria mais acessível para usuários e colaboradores da ESP/CE, incorporamos nos Destaques do Perfil do Instagram da Escola de Saúde Pública uma divulgação da Ouvidoria. Assim, o cidadão que navega nas redes sociais pode encontrar de forma fácil e rápida informações sobre a Ouvidoria, incluindo os tipos de manifestação e os canais de atendimento disponíveis.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Solicitado a Assessoria de Comunicação – ASCOM, a inclusão do ícone de Ouvidoria nos destaques do perfil do Instagram da ESP/CE.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:





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

Observamos um aumento de 62,71% nas manifestações em comparação com o ano de 2022. Desse modo, evidenciamos uma maior participação dos cidadãos em relação à Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP/CE. Tal fato mostra-se de suma relevância para a ESP/CE, com destaque para a Ouvidoria institucional, que visa sempre fortalecer os serviços de controle social, e para a Gestão Superior da instituição, que busca continuamente elevar o padrão de qualidade institucional através do reconhecimento da participação social.

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023

Período: 01.01.2023 a 31.12.2023

Escola de Saúde Pública do Ceará
Paulo Marcelo Martins Rodrigues (ESP/CE)
Av. Antônio Justa, 3161 – Meireles
CEP: 60165-090
FONE: (85) 3101-1398
Fortaleza-CE
     /espceara
www.esp.ce.gov.br