2025
Nº 1 | Ano 4

OUVIDORIA

BOLETIM QUADRIMESTRAL

Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues (ESP/CE)

Janeiro – Abril

Escola de Saúde Pública do Ceará

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

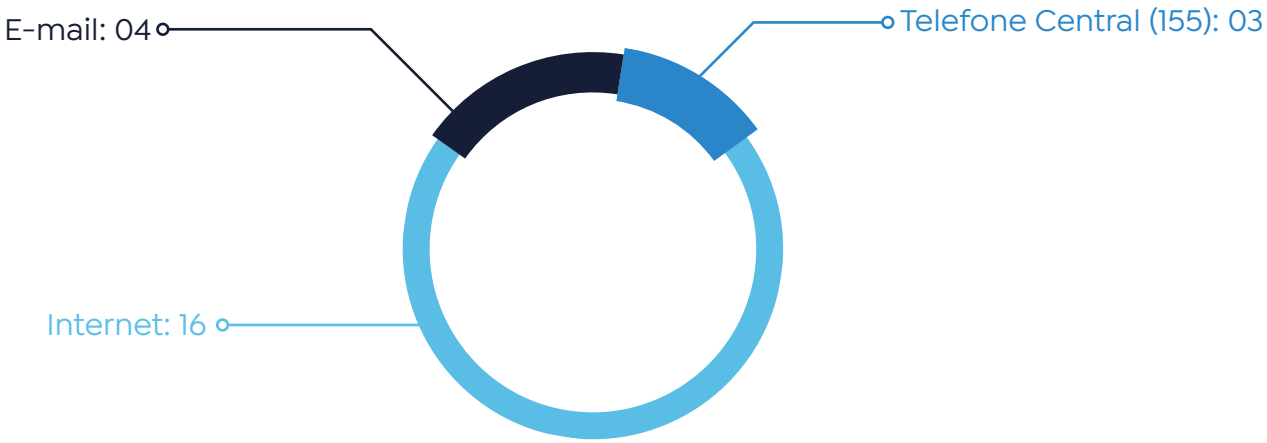
OUVIDORIA

BOLETIM QUADRIMESTRAL

OUVIDORIA

BOLETIM QUADRIMESTRAL

CANAIS DE ATENDIMENTO



RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS

RESOLUBILIDADE	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
100%	5,95 DIAS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	NOTA MÉDIA
50%	3,56

OUVIDORIA

BOLETIM QUADRIMESTRAL

DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO

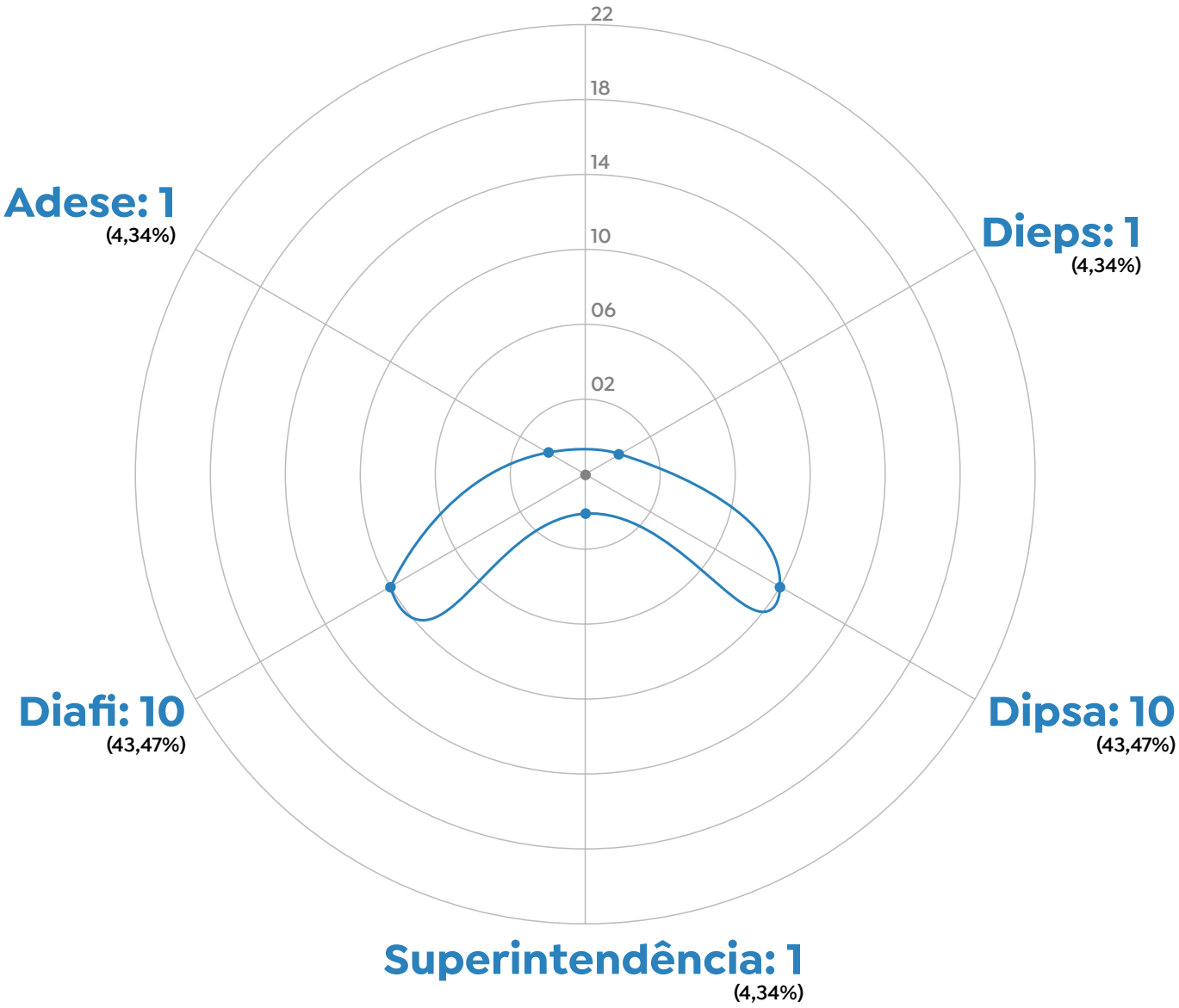
TIPO/ASSUNTO/SUBASSUNTO

Tipo	Assunto	Subassunto	Quant.
Reclamação Total: 04	Conduta inadequada de servidor/ colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	1
	Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	-	1
	Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	Inoperância no sistema de telefonia	1
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Desatualização de informações	1
Denúncia Total: 04	Conduta inadequada de servidor/ colaborador	Conduta desonesta	1
	Conduta inadequada de servidor/ colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	1
	Conduta inadequada de servidor/ colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	1
	Processo seletivo da residência multiprofissional	Irregularidades no processo	1
Elogio Total: 02	Elogio ao servidor público/ colaborador	-	2
Sugestão Total: 02	Cursos e ações de ensino de educação profissional	Educação profissional técnica de nível médio (matrícula, seleção, conteúdo programático)	1
	Programa de bolsas de apoios técnico	Orientações e procedimentos	1
Solicitação Total: 11	Certificados/declarações	-	5
	Concurso público/seleção	Cronograma do certame	1
	Concurso público/seleção	Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador, cartão de identificação, etc)	1
	Informações sobre cursos da ESP/CE	Pós-graduação (especialização)	1
	Processo seletivo da residência multiprofissional	Orientações e procedimentos sobre o edital	3

OUVIDORIA

BOLETIM QUADRIMESTRAL

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO CEARÁ

Escola de Saúde Pública do Ceará
Paulo Marcelos Martins Rodrigues (ESP/CE)
Av. Antônio Justa, 3161, Meireles • Fortaleza-CE • CEP: 60.165-090
Fone: (85) 2018.4810 • E-mail: esp@esp.ce.gov.br
/espceara
www.esp.ce.gov.br