

**2025**  
Nº 3 | Ano 4



**OUVIDORIA**

BOLETIM  
QUADRIMESTRAL

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

**Setembro - Dezembro**



OUVIDORIA  
**BOLETIM**  
**QUADRIMESTRAL**

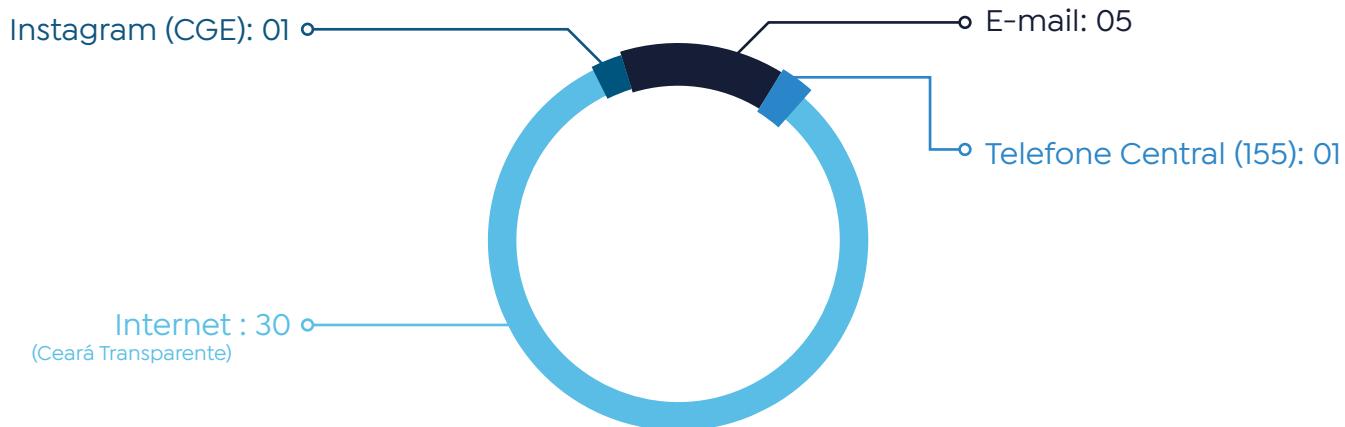


**MANIFESTAÇÕES POR TIPO**



OUVIDORIA  
**BOLETIM**  
**QUADRIMESTRAL**

## CANAIS DE ATENDIMENTO



## RESOLUBILIDADE E TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS



RESOLUBILIDADE

**100%**



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

**5,91 DIAS**

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS



ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

**80%**



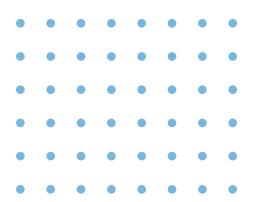
NOTA MÉDIA

**4,25**

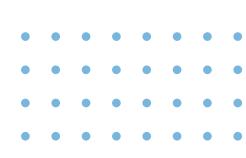
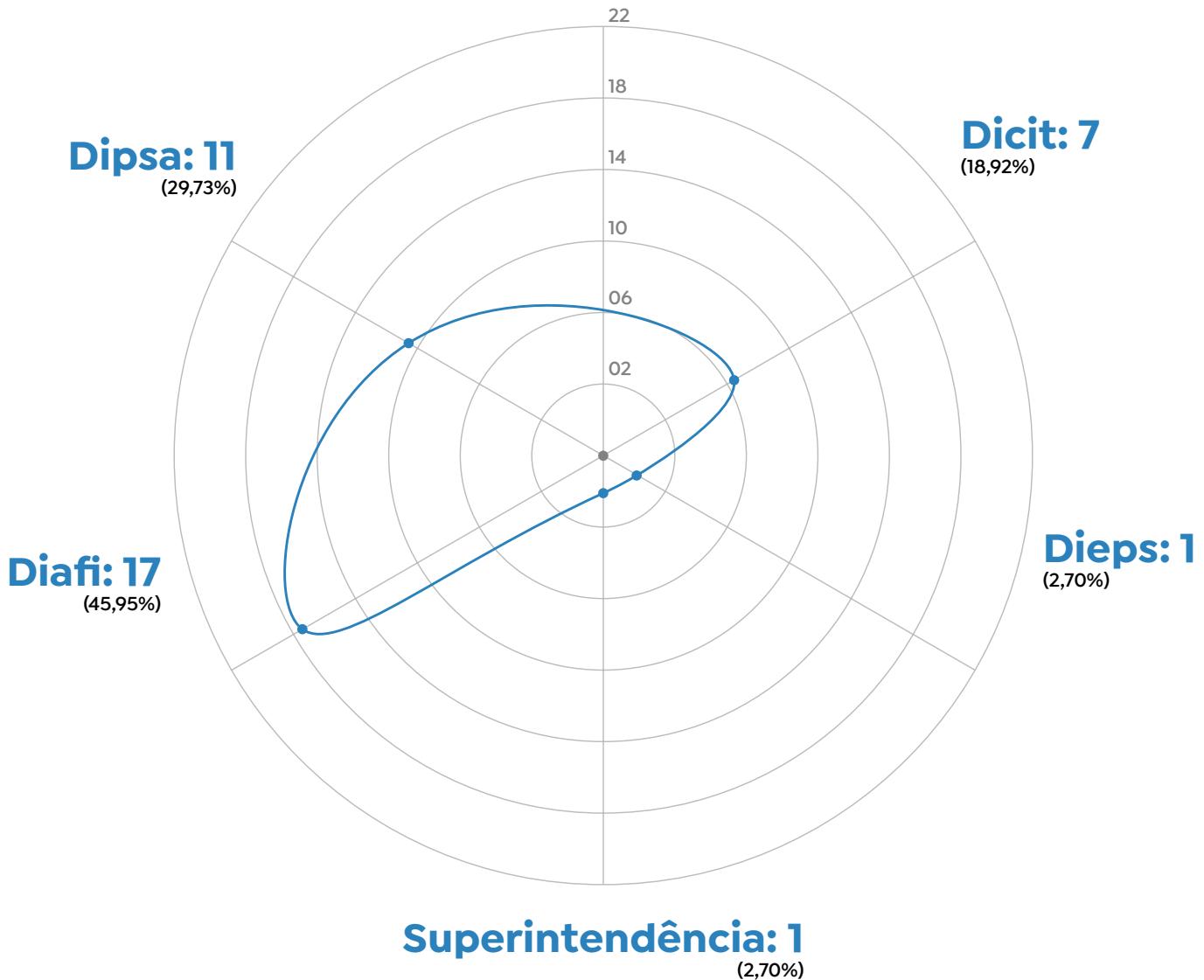


**DETALHAMENTO DE MANIFESTAÇÃO**  
**TIPO/ASSUNTO/SUBASSUNTO**

<b>Tipo</b>	<b>Assunto</b>	<b>Subassunto</b>	<b>Quant.</b>
<b>Reclamação</b> Total: 09	Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	1
	Concurso público/seleção	Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador, cartão de identificação, etc)	1
	Concurso público/seleção	Orientações gerais	2
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	Agressão verbal	3
	Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	-	1
	Violação de direitos humanos contra mulher	Assédio	1
<b>Denúncia</b> Total: 02	Concurso Público/Seleção	Diversos (Local De Prova, Inscrições, Cronograma, Conduta De Aplicador, Cartão De Identificação, Etc)	1
	Conduta Inadequada De Servidor/ Colaborador	Agressão Verbal	1
<b>Elogio</b> Total: 17	Elogio ao servidor público/ colaborador	-	16
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio a programas e projetos institucionais	1
<b>Solicitação</b> Total: 09	Atualização de dados cadastrais de servidor	Correção/alteração de dados pessoais de servidor	1
	Bolsas de estudo de residência médica	Orientações e procedimentos	1
	Certificados/declarações	-	4
	Concurso público/seleção	Divulgação do resultado	1
	Cursos e ações de ensino de educação profissional	Programa de pós-graduação (matrícula, seleção, conteúdo programático)	1
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Atendimento inadequado por prestador de serviços	1



## 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](mailto:esp@esp.ce.gov.br)

/espceara

[www.esp.ce.gov.br](http://www.esp.ce.gov.br)