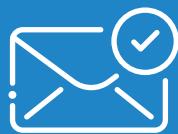


# GESTÃO DE **OUVIDORIA**

01.01.2025 a 31.12.2025

**RELATÓRIO  
ANUAL**

**2025**





# GESTÃO DE **OUVIDORIA**

01.01.2025 a 31.12.2025



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO



**RELATÓRIO  
ANUAL**

**2025**





# Missão, Visão e Valores

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

2024 - 2027



## QUEM SOMOS E ONDE VAMOS CHEGAR

### Missão



Promover o desenvolvimento de excelência da força de trabalho em Saúde por meio da Educação Permanente, apoiado pela ciência, inovação e tecnologia, visando o fortalecimento do SUS e à melhoria da qualidade de vida das pessoas.

### Visão



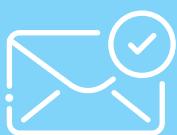
Até 2027, ser reconhecida pela sociedade como uma escola de saúde pública de excelência na formação e qualificação da força de trabalho para o Sistema Único de Saúde (SUS).

### Valores



Comprometimento com o SUS;  
Eficiência e sustentabilidade;  
Ética;  
Humanização;  
Inclusão e diversidade;  
Inovação e conhecimento;  
Transparência;  
Valorização das pessoas.





**Governador do Estado do Ceará**  
Elmano de Freitas da Costa

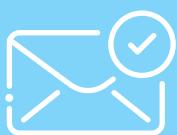
**Vice-governadora do Estado do Ceará**  
Jade Afonso Romero

**Secretária da Saúde do Estado do Ceará**  
Tânia Mara Silva Coelho

**Superintendente da Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/CE)**  
Luciano Pamplona de Góes Cavalcanti

**Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria (ESP/CE)**  
Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno





## 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

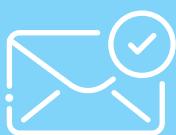
**Geysla Viana**  
Assistente de Gestão da Saúde

**Bruno Azambuja Nobre de Sousa**  
Auxiliar Administrativo

**Wilma Maria Lins de Sousa**  
Revisão ortográfica

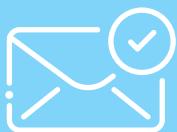
**Rafael Medeiros Campos**  
Diagramação e Comunicação Visual





## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 01:</b> Meios de Entrada	13
<b>Tabela 02:</b> Tipologia de Manifestações	14
<b>Tabela 03:</b> Tipo/Assunto	16
<b>Tabela 04:</b> Assunto/Subassunto	17
<b>Tabela 05:</b> Tipo de Serviços	18
<b>Tabela 06:</b> Programas Orçamentários	19
<b>Tabela 07:</b> Manifestações por unidades internas	19
<b>Tabela 08:</b> Manifestações por Unidades Internas/Tipo	20
<b>Tabela 09:</b> Municípios	21
<b>Tabela 10:</b> Resolubilidade/Detalhamento por situação	23
<b>Tabela 11:</b> Índice de resolubilidade	23
<b>Tabela 12:</b> Tempo Médio de Resposta	24
<b>Tabela 13:</b> Resultados da Pesquisa de Satisfação	24
<b>Tabela 14:</b> Expectativa do Cidadão	25
<b>Tabela 15:</b> Índice de Resolutividade	25
<b>Tabela 16:</b> Pesquisas Respondidas	26



## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 01:</b> Manifestações do Quadriênio	12
<b>Gráfico 02:</b> Manifestações Mensais	13
<b>Gráfico 03:</b> Meio de Entrada	14
<b>Gráfico 04:</b> Tipos de Manifestações	15
<b>Gráfico 05:</b> Manifestações por município	22



# Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>2. OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)</b>	<b>12</b>
2.1. Total de manifestações do período	12
2.2. Manifestações por Meio de Entrada	13
2.3. Manifestações por Tipo de Manifestação	14
2.4. Manifestações por tipo/assunto	16
2.5. Manifestações por assunto/subassunto	17
2.6. Manifestações por Tipo de Serviço	18
2.7. Manifestações por Programa Orçamentário	19
2.8. Manifestações por unidades internas	19
2.9. Manifestações por municípios de ocorrência	21
<b>3. INDICADORES DA OUVIDORIA</b>	<b>23</b>
3.1. Resolubilidade das manifestações	23
3.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade	24
3.1.2. Tempo Médio de Resposta	24
3.2. Satisfação dos usuários da Ouvidoria	24





3.2.1. Índice Geral de Satisfação	24
3.2.2. Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	25
3.2.3. Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão	25
3.2.4. Total de Respondentes	26
3.2.5. Ações para melhoria do índice de satisfação	26
<b>4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS</b>	<b>26</b>
4.1. Motivos das Manifestações	26
<b>5. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA: TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS</b>	<b>27</b>
5.1. Análise dos pontos recorrentes	27
5.2. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	27
<b>6. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA</b>	<b>28</b>
<b>7. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	<b>28</b>
<b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA</b>	<b>30</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>31</b>
<b>ANEXO: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS</b>	<b>32</b>
1. Cumprimento de Ações Estratégicas para o Aprimoramento da Participação Social e Fortalecimento da Ouvidoria.	32
2. Qualificação Profissional do Ouvidor	33
3. Engajamento da Ouvidoria nos Objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria	34
4. Ações e Campanhas de Articulação e Sensibilização com as Áreas Internas do Órgão/Entidade, visando ao Fortalecimento da Ouvidoria	36
5. Realização de Ações da Ouvidoria Ativa	40
6. Realização de Avaliação de Serviços Prestados pelo Órgão/Entidade	42



## 1. Introdução

A Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues (ESP/CE) é uma autarquia, vinculada à Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa), foi instituída por meio da Lei nº 12.140, de 22 de julho de 1993, e se consolidou como Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação (ICT) a partir da alteração promovida pela Lei nº 17.476, de 10 de maio de 2021.

A missão da ESP/CE é promover o desenvolvimento da excelência da força de trabalho em saúde, por meio da educação permanente na área da saúde, apoiada pela ciência, inovação e tecnologia, com o objetivo de fortalecer o SUS e melhorar a qualidade de vida das pessoas. Até 2027, a Instituição busca ser reconhecida pela sociedade como uma escola de excelência na formação dos trabalhadores na área da saúde pública, pautando-se em valores institucionais como: Comprometimento com o SUS; Eficiência e sustentabilidade; Ética; Humanização; Inclusão e diversidade; Inovação e conhecimento; Transparência; Valorização das pessoas.

No âmbito da estrutura organizacional, a autarquia conta com uma Ouvidoria, instituída pelo Decreto nº 34.539, em 03 de fevereiro de 2022, integrada à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi). Essa unidade atua em conformidade com a legislação que rege o Sistema Estadual de Ouvidoria, com destaque para a Lei Nacional nº 13.460/2017, o Decreto nº 33.485/2020, a Instrução Normativa nº 01/2020, a Portaria nº 52/2020 e a Portaria nº 97/2020, que disciplinam, respectivamente, os direitos dos usuários, a organização do Sistema Estadual de Ouvidoria, as atribuições do Ouvidor Setorial, o tratamento das denúncias e os critérios avaliativos de desempenho das Ouvidorias.

A Ouvidoria, da ESP/CE, tem por finalidade acolher, analisar e encaminhar, de forma fidedigna, as manifestações dos cidadãos às diretorias e gerências competentes, atuando como canal de interlocução entre a sociedade e gestão institucional. O principal instrumento para o registro e acompanhamento das manifestações é a plataforma estadual, denominada “Ceará Transparente”.

Nesse contexto, o presente Relatório tem por objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, da ESP/CE, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, com base nas manifestações recebidas ao longo do exercício, visando ao aprimoramento dos serviços públicos, ao apoio à tomada de decisão pelos gestores e à prestação de contas à sociedade quanto às providências adotadas a partir das contribuições dos cidadãos.

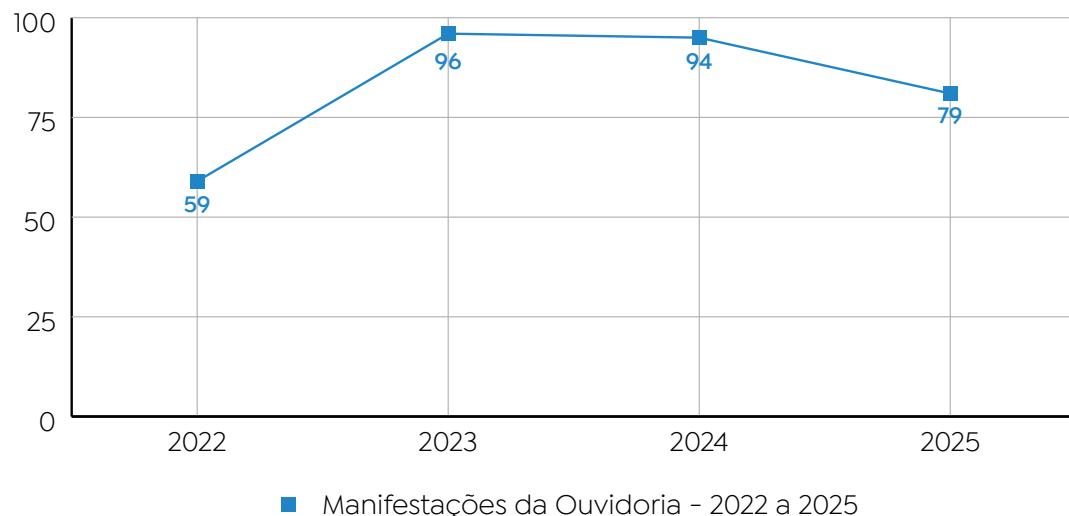
A estrutura deste Relatório, além dos tópicos introdutórios, comprehende os seguintes itens: II – Ouvidoria em dados (Perfil das Manifestações); III – Indicadores da Ouvidoria; IV – Análise das manifestações e providências; V – Benefícios alcançados pela Ouvidoria; VI – Sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria; VII – Pronunciamento do dirigente do órgão ou da entidade; VIII – Considerações finais; e IX – Anexos, contendo as ações realizadas para o cumprimento das variáveis da avaliação de desempenho das Ouvidorias.



## 2. Ouvidoria em Dados (Perfil das Manifestações)

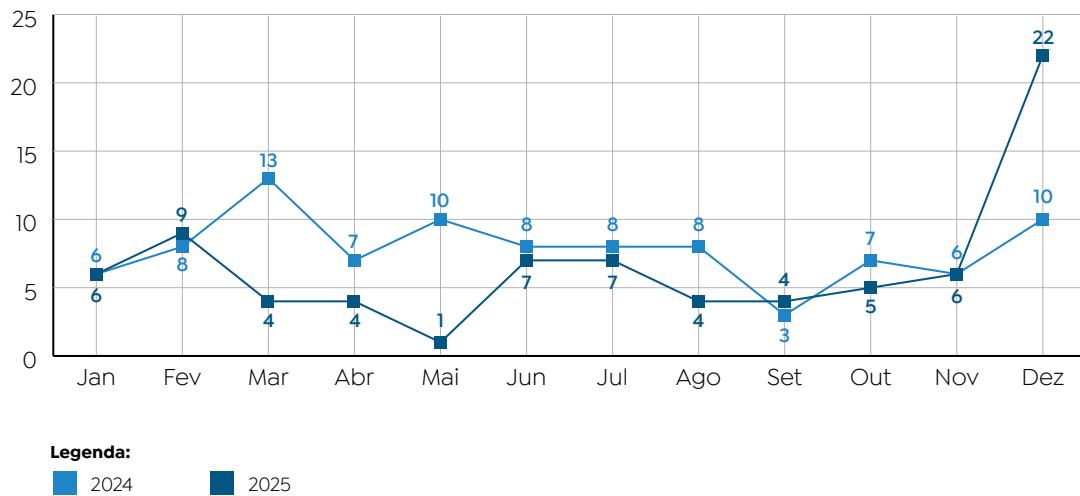
### 2.1 Total de manifestações do período

**Gráfico 01:** Manifestações do Quadriênio



**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

O Gráfico 01 evidencia a variação do número de manifestações ao longo do último quadriênio (2022-2025). No último ano, percebe-se uma redução de, aproximadamente, 15,96% no número de manifestações com uma redução expressiva no quantitativo de denúncias. Considera-se tal demonstrativo um forte indicador de melhoria na qualidade dos processos realizados internamente na Instituição, que resultaram em ações mais eficientes tanto na prestação do serviço quanto na resolução das questões anteriormente reclamadas/denunciadas. Assim, conclui-se que, como resultado do comprometimento das unidades internas na aplicabilidade de medidas corretivas quando se fizeram necessárias e/ou da atuação proativa na identificação e solução das causas raiz das denúncias anteriores, ocorreu a prevenção no aumento de novas ocorrências.

**Gráfico 02:** Manifestações Mensais

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

O Gráfico 02 demonstra que o mês de dezembro concentrou o maior número de manifestações em 2025 - mais do que a média mensal (6,58%) - o que se pode atribuir à realização da “Campanha do Elogio”, que destacou o mês de dezembro com 10 (dez) elogios entre as 22 (vinte e duas) manifestações recebidas. Comparando-se com o ano de 2024, observa-se certa linearidade na distribuição das manifestações e se percebe contrastes estabelecidos nos meses de março e maio, possivelmente decorrentes dos momentos de sensibilização com as áreas da ESP/CE e da prática de “Ouvidoria Ativa”, quando foram prestados esclarecimentos quanto ao papel do Canal Ouvidoria e sobre os tipos de manifestações existentes.

## 2.2 Manifestações por Meio de Entrada

**Tabela 01:** Meios de Entrada

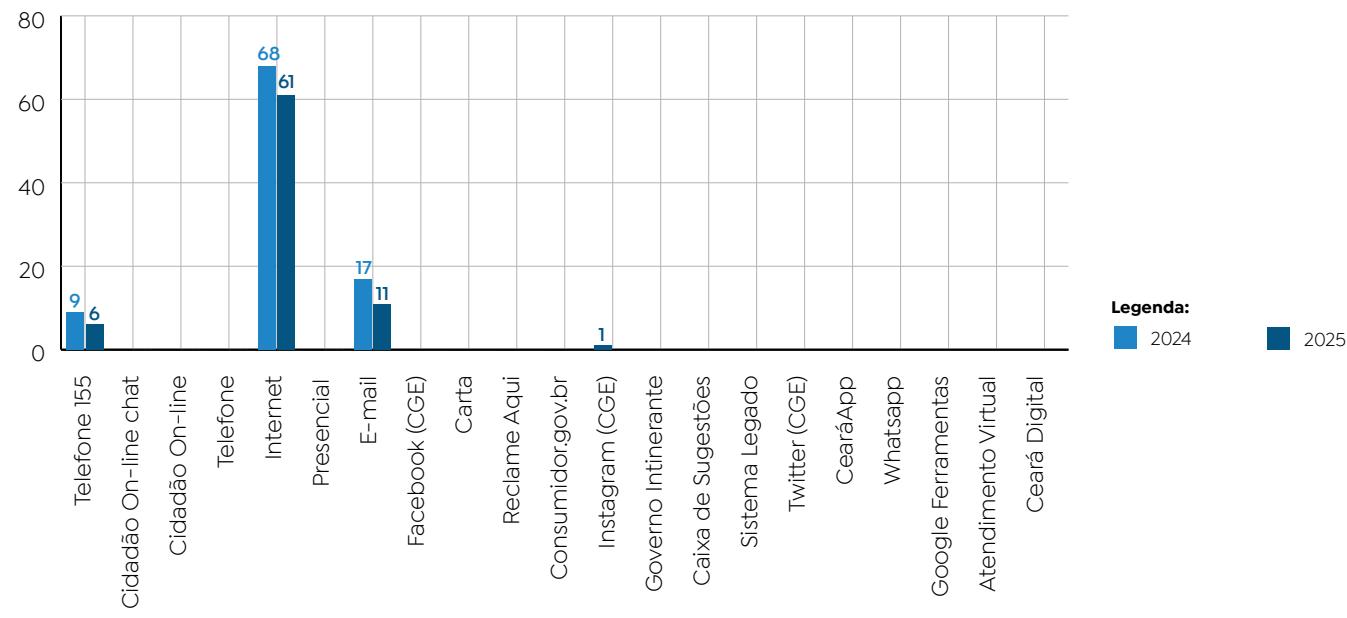
MEIOS	2024	2025	Variação (%)
Telefone 155	09	06	-33,33
Formulario Eletrônico/Ceará Transparente	68	61	-10,29
Presencial	-	-	-
CearáApp	-	-	-
Telefone Fixo	-	-	-
E-mail	17	11	-35,29
Caixa de Sugestões	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame Aqui	-	-	-
Instagram (CGE)	-	1	100%
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-



MEIOS	2024	2025	Variação (%)
Atendimento Virtual	-	-	-
Whatsapp	-	-	-
Outros	-	-	-

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

**Gráfico 03:** Meio de Entrada



**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

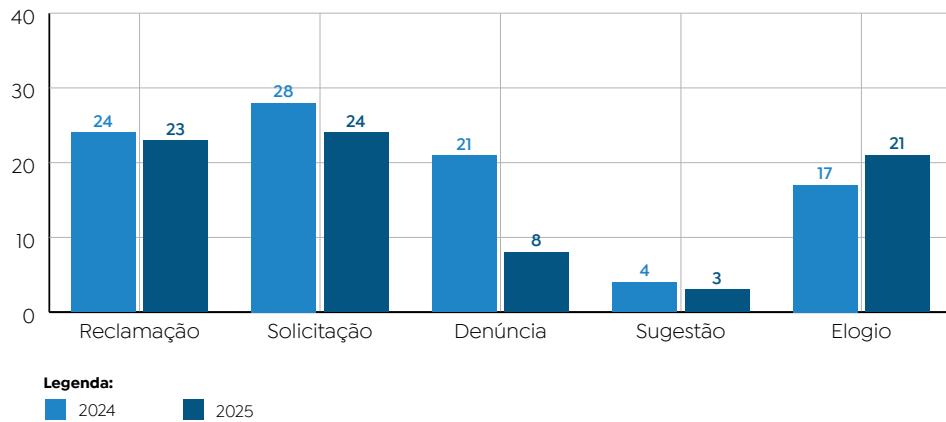
Na Tabela 01, observa-se que o site “Ceará Transparente” (Internet) continua sendo o principal canal de comunicação e instrumento de cidadania ao promover não apenas a transparência ativa da gestão pública, mas, também, o fortalecimento do controle social, exercido por beneficiários diretos e indiretos, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados.

## 2.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

**Tabela 02:** Tipologia de Manifestações

MEIOS	2024	2025	Variação (%)
Reclamação	24	23	-4,16%
Solicitação	28	24	-14,28%
Denúncia	21	08	-61,9%
Sugestão	04	03	-25%
Elogio	17	21	23,53%

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

**Gráfico 04:** Tipos de Manifestações

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

Quando se compara os últimos 2 (dois) anos, destacados na Tabela 02 e no Gráfico 04, observa-se uma mudança no quantitativo dos tipos das manifestações registrados pela Ouvidoria, com destaque para a redução do número de reclamações e o aumento dos elogios recebidos. A diminuição perceptível no número de denúncias sinaliza que a gestão das unidades orgânicas, da Instituição, dedicou-se no sentido de dar celeridade às respostas e soluções às manifestações de denúncias, o que resultou na melhoria da qualidade dos serviços.

Ao passo que o percentual positivo, demonstra que a atuação da Ouvidoria vem aprimorando seu nível de confiança entre os colaboradores da ESP/CE e se consolidando como um espaço legítimo de fortalecimento do compromisso e empenho de todos os profissionais envolvidos na melhoria da saúde pública do Estado.



## 2.4 Manifestações por tipo/assunto

**Tabela 03:** Tipo/Assunto

TIPOS	ASSUNTO	TOTAL
Reclamação	Certificados/Declarações	01
	Concurso público/Seleção	11
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	05
	Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	02
	Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	01
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	01
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	01
	Violação de Direitos Humanos Contra Mulher	01
Solicitação	Atividades de pesquisa em saúde pública	01
	Atualização de dados cadastrais de servidor	01
	Bolsas de estudo de Residência Médica	01
	Certificados/Declarações	09
	Concurso público/Seleção	04
	Cursos e ações do Ensino de Educação Profissional	01
	Informações sobre cursos da ESP/CE	02
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	01
	Processo licitatório (Lição)	01
	Processo seletivo da Residência Multiprofissional	03
Denúncia	Concurso público/Seleção	02
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	05
	Processo seletivo da Residência Multiprofissional	01
Sugestão	Cursos e ações do Ensino de Educação Profissional	02
	Programa de bolsas de apoios técnico	01
Elogio	Cursos e ações do Ensino de Educação Profissional	01
	Elogio ao servidor público/colaborador	18
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	02
<b>Total</b>		<b>79</b>

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

Durante a análise das 79 (setenta e nove) manifestações, encaminhadas à Ouvidoria Institucional, verificou-se que 29,11% se referiram a reclamações e 26,58% a elogios, conforme informado na Tabela 03, que destaca a tipologia e os assuntos das manifestações da Ouvidoria, da ESP/CE, no ano de 2025.

O assunto mais recorrente foi relacionado aos concursos públicos/seleções uma vez que a ESP/CE continuou realizando um número significativo de processos seletivos ao longo do ano, o que corrobora com sua missão de promover o desenvolvimento de excelência da força de trabalho em saúde por meio da educação formativa, visando à melhoria do SUS.



## 2.5 Manifestações por assunto/subassunto

**Tabela 04:** Assunto/Subassunto

ASSUNTO	ASSUNTO/SUBASSUNTO	TOTAL
Atividades de pesquisa em saúde pública	-	01
Atualização de dados cadastrais de servidor	Correção/Alteração de dados pessoais de servidor	01
Bolsas de estudo de Residência Médica	Orientações e procedimentos	01
Certificados/Declarações	-	10
Concurso público/Seleção	Convocação de aprovados/Classificados	02
	Cronograma do certame	01
	Diversos (local de prova, inscrições...)	05
	Divulgação do resultado	01
	Insatisfação com a comissão organizadora	05
	Orientações gerais	02
	Procedimentos para solicitação de isenção	01
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Abuso de autoridade	02
	Agressão verbal	04
	Conduta desonesta	01
	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	01
	Tratamento indevido/Desrespeitoso com colegas de trabalho	02
Cursos e Ações de Ensino de Educação Profissional	Cursos de aperfeiçoamento (matrícula, seleção, conteúdo programático)	01
	Educação Profissional Técnica de Nível Médio (matrícula, seleção, conteúdo programático)	01
	Programa de pós-graduação (matrícula, seleção, conteúdo programático)	02
Elogio ao servidor público/Colaborador	-	18
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio a programas e projetos institucionais	02
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	-	02
Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	Inoperância no sistema de telefonia	01
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Acessibilidade	01
Informações sobre cursos da ESP/CE	Pós-graduação (Especialização)	02
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Desatualização de informações	01
	Atendimento inadequado por prestador de serviços	01
Processo licitatório (Licitação)	Informações sobre licitação	01
Processo seletivo da Residência Multiprofissional	Irregularidades no processo	01
	Orientações e procedimentos sobre o edital	03



ASSUNTO	ASSUNTO/SUBASSUNTO	TOTAL
Programa de bolsas de apoio técnico	Orientações e procedimentos	01
Violação de Direitos Humanos Contra Mulher	Assédio	01
<b>Total</b>		<b>79</b>

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

Os assuntos mais frequentes, registrados na Ouvidoria, apontados na Tabela 04, estão relacionados a Concursos públicos/Seleções, incluindo temas como: Convocação dos aprovados/classificados; Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, etc.); Insatisfação com a comissão organizadora; Orientações Gerais; Cronograma do certame; Divulgação do resultado e procedimentos para a solicitação de isenção. Reitera-se que todos os casos identificados foram devidamente tratados e resolvidos, conforme a necessidade e os procedimentos legais adotados por esta Instituição.

Ressalta-se que o tema “Elogio ao Servidor Público/Colaborador” obteve 18 (dezoito) manifestações, demonstrando que a realização continuada “Campanha do Elogio” vem atuando como uma ferramenta motivacional que incentiva e promove um ambiente de trabalho mais saudável.

## 2.6 Manifestações por Tipo de Serviço

**Tabela 05:** Tipo de Serviços

PROGRAMAS	TOTAL
Não Se Aplica	77
Curso de Pós-graduação em Residência Multiprofissional em Saúde	02
<b>Total</b>	<b>79</b>

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

Das manifestações recebidas, a maior parte se enquadra na opção “Não se aplica”, devido às informações não constarem na Carta de Serviços, da ESP/CE. Ressalta-se que entre os serviços definidos, 2 (dois) foram relacionados aos Cursos de pós-graduação em Residência Multiprofissional em Saúde.



## 2.7 Manifestações por Programa Orçamentário

**Tabela 06:** Programas Orçamentários

PROGRAMAS	TOTAL
Gestão da Rede de Conhecimento, Educação, Tecnologia e Inovação em Saúde	41
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	37
Gestão Administrativa do Ceará	01
<b>Total</b>	<b>79</b>

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

Os programas apresentados integram o Plano Plurianual 2024-2027, do Governo do Estado do Ceará, e estão diretamente relacionados aos serviços executados pela ESP/CE e alinhados à sua missão institucional. Neste contexto, o Programa Orçamentário com maior correlação às manifestações registradas foi “Programa Gestão da Rede de Conhecimento, Educação, Tecnologia e Inovação em Saúde”, que representou 51,9% das demandas.

Por meio deste Programa, objetiva-se assegurar a gestão do trabalho e da educação na saúde viabilizando a integração ensino-serviço e comunidade, o apoio às pesquisas em saúde e a qualificação dos trabalhadores da área para desenvolver as atividades educacionais prioritárias da ESP/CE.

O segundo Programa Orçamentário com maior número de registro de manifestações relacionadas foi “Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas” com cerca de 46,84% das demandas. Voltado para o desenvolvimento de pessoas no estado do Ceará, esse Programa tem o objetivo específico de prover o setor público de agentes qualificados para o efetivo exercício (PPA 2024-2027).

## 2.8 Manifestações por unidades internas

**Tabela 07:** Manifestações por unidades internas

UNIDADES	TOTAL
Assessoria de Desenvolvimento Educacional (Adese)	02
Diretoria Administrativo-Financeira (Diafi)	38
Diretoria de Educação Permanente e Profissional em Saúde (Dieps)	03
Diretoria de Inovação, Ciência e Tecnologia em Saúde (Dicit)	08
Diretoria de Pós-Graduação em Saúde (Dipsa)	25
Superintendente	03
<b>Total</b>	<b>79</b>

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025



A Tabela 07 mostra que a Diretoria Administrativo-Financeira (Diafi) permanece como a área que concentrou o maior número de manifestações, correspondendo a, aproximadamente, 48,1% destas. Acredita-se que este percentual seja em razão da sua responsabilidade pela execução dos processos seletivos, bem como pela atuação das equipes da Gerência Financeira, da Secretaria Acadêmica, da Gerência de Gestão de Pessoas e da Gerência Administrativa - sendo esta última a unidade orgânica que recebeu o maior número das manifestações de elogios. Outra unidade que, também, registrou um número expressivo de manifestações foi a Diretoria de Pós-Graduação em Saúde (Dipsa), com cerca de 31,65%.

**Tabela 08:** Manifestações por Unidades Internas/Tipo

UNIDADES	TIPO	QUANTIDADE
Assessoria de Desenvolvimento Educacional (Adese)	Denúncia	01
	Elogio	01
Diretoria Administrativo-Financeira (Diafi)	Reclamação	11
	Solicitação	14
	Denúncia	01
	Elogio	12
Diretoria de Educação Permanente e Profissional em Saúde (Dieps)	Sugestão	01
	Elogio	02
Diretoria de Inovação, Ciência e Tecnologia em Saúde (Dicit)	Solicitação	01
	Denúncia	01
	Elogio	06
Diretoria de Pós-Graduação em Saúde (Dipsa)	Reclamação	09
	Solicitação	09
	Denúncia	05
	Sugestão	02
Superintendência	Reclamação	03
<b>Total</b>		<b>79</b>

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

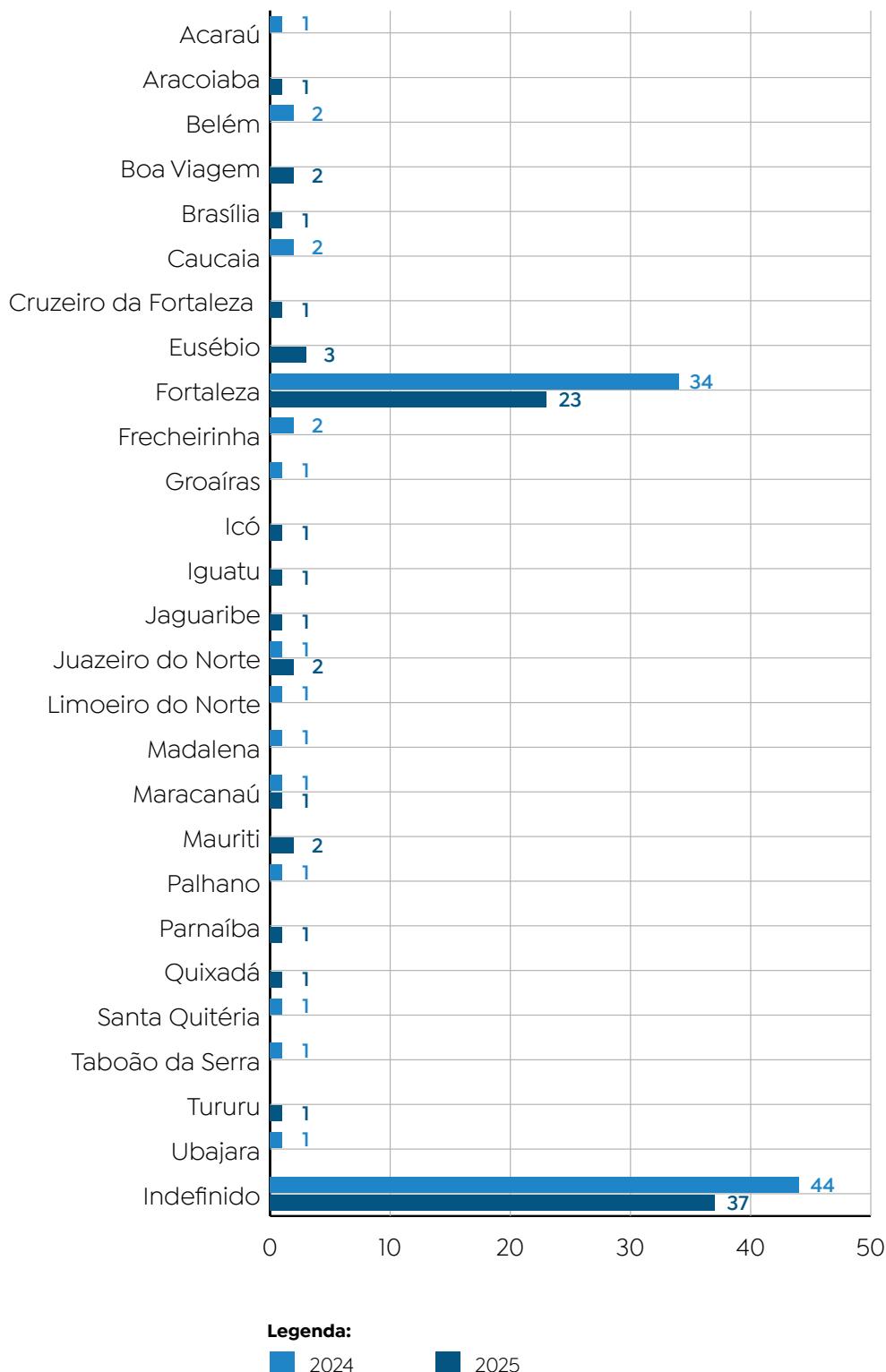
Na Tabela 08, quanto às unidades internas com maior quantitativo de manifestações, ressalta-se que os tipos mais frequentes foram relacionados à solicitação e reclamação. Reitera-se que a Diafi foi a unidade mais elogiada, enquanto a Dipsa foi a que mais obteve reclamações.

## 2.9 Manifestações por municípios de ocorrência

**Tabela 09:** Municípios

MUNICÍPIOS	2024	2025
Acaraú	1	-
Aracoiaba	-	1
Belém	2	-
Boa Viagem	-	2
Brasília	-	1
Caucaia	2	-
Cruzeiro da Fortaleza	-	1
Eusébio	-	3
Fortaleza	34	23
Frecheirinha	2	-
Groaíras	1	-
Icó	-	1
Iguatu	-	1
Jaguaribe	-	1
Juazeiro do Norte	1	2
Limoeiro do Norte	1	-
Madalena	1	-
Maracanaú	1	1
Mauriti	-	2
Palhano	1	-
Parnaíba	-	1
Quixadá	-	1
Santa Quitéria	1	-
Taboão da Serra	1	-
Tururu	-	1
Ubajara	1	-
Indefinido	44	37
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>79</b>

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

**Gráfico 05:** Manifestações por município

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

A Tabela 09 e o Gráfico 05 apresentam a variação das manifestações pelos municípios do país entre 2024 e 2025. Fortaleza, capital do Estado do Ceará, manteve-se em redução de



quantitativos decrescendo de 34 (trinta e quatro) para 26 (vinte e seis) registros de manifestações, assim como o número de ocorrências indefinidas: de 44 (quarenta e quatro) para 37 (trinta e sete). Vários municípios deixaram de apresentar manifestações (Acaraú, Belém, Caucaia, Frecheirinha, Groaíras, Limoeiro do Norte, Madalena, Palhano, Santa Quitéria e Taboão da Serra) ao passo que outros surgiram com novos casos (Aracoiaba, Boa Viagem, Brasília, Cruzeiro da Fortaleza, Eusébio, Icó, Iguatu, Jaguaribe, Mauriti, Parnaíba, Quixadá e Tururu).

### 3. Indicadores da Ouvidoria

#### 3.1 Resolubilidade das manifestações

**Tabela 10:** Resolubilidade/Detalhamento por situação

SITUAÇÃO	Quantidade de manifestações	
	2024	2025
Manifestações finalizadas no prazo	94	79
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>79</b>

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

Todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria, da ESP/CE, em 2025, por meio da plataforma Ceará Transparente e outros canais de atendimento, foram respondidas dentro dos prazos legais, previstos no Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. De acordo com o Art. 23, do Capítulo X, do referido Decreto, as manifestações devem ser respondidas em até 20 (vinte) dias, prazo que pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa do Ouvidor Setorial.

**Tabela 11:** Índice de resolubilidade

SITUAÇÃO	Quantidade de manifestações	
	2024	2025
Manifestações finalizadas no prazo	100%	100%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0%	0%

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

A Ouvidoria, da ESP/CE, mantém o compromisso com a qualidade das respostas e o cumprimento dos prazos para a finalização das demandas. Neste sentido, destaca-se que todas as manifestações registradas foram respondidas dentro do prazo, tanto em 2024 quanto em 2025. Esse resultado reflete o constante comprometimento da Instituição com o fortalecimento do instituto da Ouvidoria.

### 3.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade

As ações realizadas refletem o comprometimento da Instituição com o fortalecimento da Ouvidoria Setorial para assegurar a constante resolubilidade das manifestações em cumprimento à legislação vigente. Esse trabalho conta com o apoio da alta gestão institucional e da atuação integrada das suas unidades orgânicas, que promovem o diálogo permanente e a valorização da escuta ativa do cidadão.

Neste contexto, destacam-se as boas práticas, desenvolvidas ao longo do ano, para fortalecer a Ouvidoria Institucional, tais como: Realização de ações de sensibilização, junto às áreas internas da ESP/CE, sobre a importância da Ouvidoria para a melhoria dos serviços e o controle social por meio de visitas a essas áreas; Fomento a realização de palestra sobre Linguagem Simples; Ações de Ouvidoria Ativa nas salas de aula, como na imersão da Turma 12, da Residência Multiprofissional da ESP/CE, em parceria com a Gerência de Gestão de Pessoas (Ggesp); e Diálogo com os novos colaboradores da Instituição participantes da Oficina, que é uma ação do Programa de Desenvolvimento de Colaboradores (PDC).

### 3.1.2. Tempo Médio de Resposta

**Tabela 12:** Tempo Médio de Resposta

ANO	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
2024	6,27 dias
2025	5,91 dias

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

No período de janeiro a dezembro de 2025, identificou-se uma redução no tempo médio de resposta em relação ao ano anterior (2024), demonstrando que a Ouvidoria, da ESP/CE, continua priorizando a otimização das respostas com o objetivo de atender o cidadão de forma ágil, objetiva e satisfatória, fornecendo retornos qualificados.

## 3.2 Satisfação dos usuários da Ouvidoria

### 3.2.1. Índice Geral de Satisfação

**Tabela 13:** Resultados da Pesquisa de Satisfação

PERGUNTA	NOTA
A. De modo geral, qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, o compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,82
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,91
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e o funcionalidade).	4,27
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende os questionamentos apresentados e se a Ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento).	3,64



PERGUNTA	NOTA
Média:	3,91
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>64%</b>

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

Em 2025, 11 (onze) manifestações da Ouvidoria tiveram pesquisas de satisfação respondidas. Nesse escopo, o critério melhor avaliado se referiu ao canal utilizado para registrar o atendimento.

Destaca-se que, ao longo do referido ano, a Ouvidoria, da ESP/CE, oportunizou diálogos de esclarecimento sobre os objetivos de aplicação da Pesquisa de Satisfação, tanto para o público externo, nos momentos de acolhida aos novos residentes, quanto para o público interno, durante as ações de sensibilização junto aos setores da Instituição.

### 3.2.2 Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

**Tabela 14:** Expectativa do Cidadão

EXPECTATIVAS	NOTA
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,18
Agora, você avalia se o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,82
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>-8,61%</b>

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

A Tabela 14 apresenta o Índice de Expectativa do Cidadão em relação à Ouvidoria, da ESP/CE, a partir da comparação entre a percepção anterior e posterior para a utilização dos serviços.

No ano de 2025, a Ouvidoria, da ESP/CE, intensificou ações de Ouvidoria Ativa, realizando encontros de sensibilização junto às áreas internas com o propósito de incentivar os cidadãos a responderem à Pesquisa de Satisfação. Esse esforço contínuo reforça o compromisso em esclarecer os objetivos da pesquisa e consolidar a compreensão destes sobre o papel estratégico da Ouvidoria, consolidando, assim, o compromisso com a melhoria contínua e o diálogo proativo.

### 3.2.3 Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

**Tabela 15:** Índice de Resolutividade

RESOBILOIDADE	RESULTADO	ÍNDICE
Sim	4	36,36%
Não	2	18,18%
Parcialmente	5	45,45%

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

Em 2025, sob a perspectiva dos cidadãos, as manifestações registradas na Ouvidoria



apresentaram índice de resolutividade aproximado entre aquelas consideradas totalmente resolvidas e as classificadas como parcialmente resolvidas. Esses dados indicam um resultado positivo, uma vez que o número de manifestações consideradas atendidas e parcialmente atendidas foi superior às consideradas não solucionadas.

### 3.2.4 Total de Respondentes

**Tabela 16:** Pesquisas Respondidas

ANO	TOTAL DE PESQUISAS RESPONDIDAS
2024	12
2025	11

**Fonte:** Ceará Transparente, 2025

Em 2025, a Ouvidoria registrou um total de 11 (onze) manifestações avaliadas. Nesse sentido, apresentou uma diminuição do número de respondentes em relação ao ano de 2024.

### 3.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação

Ao longo do ano de 2025, destaca-se que a Ouvidoria, da ESP/CE, fomentou a participação dos usuários nas suas pesquisas de satisfação. Nessa perspectiva, por meio das ações de Ouvidoria Ativa e de sensibilização, junto às áreas internas, reforçou-se a importância dos manifestantes responderem à pesquisa de satisfação quanto à perspectiva do serviço fornecido por essa Ouvidoria.

## 4. Análise das Manifestações e Providências

### 4.1 Motivos das Manifestações

Em 2025, observou-se uma alteração no quantitativo e na tipologia das manifestações registradas pela Ouvidoria. A partir da análise, desenvolvida ao longo do Relatório, com destaque para a Tabela 02, constata-se a diminuição do número de solicitações, concomitantemente com o aumento dos elogios recebidos. Ademais, conforme evidenciado na Tabela 03, verificou-se a redução de 61,9% no quantitativo de denúncias em relação ao exercício de 2024.

Além disso, conforme demonstrado na Tabela 04, o maior volume de manifestações registradas se referiu a concursos públicos e processos seletivos, abrangendo temas como: convocação de aprovados e classificados; informações diversas (local de prova, inscrições, cronograma, entre outros); insatisfação com a comissão organizadora; orientações gerais; cronograma do certame; divulgação de resultados; e procedimentos para solicitação de isenção. Em segundo lugar, destacou-se a categoria “Elogio ao servidor público/Colaborador”, com o registro de 18 (dezoito) manifestações.

A análise dos dados indica que a atuação da Ouvidoria ao longo de 2025, especialmente no que



se refere à divulgação ativa de seus canais, celeridade das respostas e às providências adotadas frente às manifestações de denúncias em exercícios anteriores, contribuiu para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, refletindo diretamente nos tipos de manifestações recebidas no período.

Sendo assim, o resultado positivo demonstra que a atuação da Ouvidoria vem aprimorando seu nível de confiança junto aos colaboradores da ESP/CE, consolidando-se, progressivamente, como um espaço legítimo de escuta, mediação e aprimoramento institucional.

## 4.2 Análise dos pontos recorrentes

Conforme mencionado nos itens anteriores, o assunto “Concursos/Seleções” foi o mais recorrente no âmbito das manifestações registradas pela Ouvidoria. Outro tema que, também, se destacou foi o “Elogio ao Servidor Público”.

Importante ressaltar que, do total de 79 (setenta e nove) manifestações, o percentual de reclamações somado ao de elogios, correspondeu a mais de 50% dos registros.

## 4.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Ao longo de 2025, a ESP/CE atuou de forma sistemática no fortalecimento do canal de Ouvidoria, utilizando as manifestações dos cidadãos como subsídio para a tomada de decisões administrativas. As demandas recebidas foram analisadas por suas unidades orgânicas e, quando procedentes, resultaram na adoção de providências institucionais, por meio da inclusão de pautas nas reuniões do Comitê de Governança da ESP/CE.

Nesse contexto, a Ouvidoria se consolidou como instrumento estratégico de gestão e de controle social, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados e para o fortalecimento da atuação da ESP/CE, orientados para a formação de uma força de trabalho qualificada e o aprimoramento contínuo da gestão em saúde.

## 5. Benefícios Alcançados pela Ouvidoria: Transformando problemas individuais em soluções coletivas

A Ouvidoria é um importante canal de fomento à participação social por se tratar de uma unidade de interação entre o cidadão e a Administração Pública, capaz de gerar benefícios tanto aos cidadãos, em razão do adequado tratamento de suas manifestações, quanto aos órgãos públicos por possibilitar à gestão a identificação dos pontos fortes e das fragilidades que podem ser aprimorados institucionalmente.

Conforme o entendimento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE/CE),



consideram-se os seguintes conceitos de benefícios:

Conceitos de Benefícios:

- 1. Benefício financeiro:** benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por meio de documentos comprobatórios, preferencialmente, fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;
- 2. Benefício não financeiro (qualitativo):** benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstra 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.

Sob essa perspectiva, depreende-se que os benefícios alcançados a partir do tratamento e da apuração das manifestações da Ouvidoria foram, em sua maioria, de natureza não financeira, como a revisão de processos internos.

Nesse sentido, reforça-se que a Ouvidoria contribui diretamente para a resolução de demandas e para o aprimoramento dos serviços institucionais. Além disso, fortalece a credibilidade da Instituição ao participar ativamente do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) e integrar o Comitê de Governança (Comgo), da ESP/CE.

## 6. Sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria

---

Como contribuição para o Sistema de Ouvidoria do Estado, sugere-se que a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE/CE) emita recomendações aos órgãos e às entidades para a segregação das Ouvidorias em relação ao controle interno com a definição do número mínimo de servidores em cada âmbito e do perfil correspondente, visando ao fortalecimento de ambos os sistemas.

Além disso, sugere-se que a CGE/CE defina estratégias para evitar a exoneração dos ouvidores setoriais, durante os períodos de transição de gestão, a fim de evitar que as Ouvidorias fiquem fragilizadas nesse período.

## 7. Pronunciamento do dirigente do órgão/entidade

---

Em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, todas as análises e informações, consolidadas neste Relatório, estão devidamente fundamentadas nos dispositivos legais vigentes. Observa-se, neste contexto, a garantia dos direitos dos usuários dos serviços públicos, a promoção da sua participação e observância das diretrizes que orientam a prestação dos



serviços nos termos da Lei nº 13.460/2017.

A transparência, compreendida como valor essencial da Administração Pública, ultrapassa a condição do compromisso formal e se afirma como um princípio estruturante para a qualificação dos serviços ofertados e para o fortalecimento da participação cidadã.

Nesse sentido, o estímulo à participação social, por meio da atuação da Ouvidoria, contribui para o aperfeiçoamento do diálogo entre o Poder Público e a sociedade. A consolidação dessa prática, integrada aos processos institucionais, voltados ao atendimento da população, revela-se como uma estratégia relevante para o fomento à democracia, o fortalecimento do Sistema Único de Saúde e a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Dessa forma, destaca-se a importância da Ouvidoria, da ESP/CE, cuja atuação qualificada contribui diretamente para a tomada de decisões administrativas, melhoria contínua dos serviços públicos prestados à sociedade e o fortalecimento do SUS.

Por fim, o Relatório de Gestão, em observância à legislação aplicável e às boas práticas de transparência, será disponibilizado em seu sítio institucional, assegurando o amplo acesso à informação e o efetivo exercício do controle social. Assim, a gestão da ESP/CE reafirma seu compromisso com o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos à sociedade cearense, fortalecendo a escuta qualificada das demandas e valorizando as expectativas dos cidadãos.



## 8. Considerações finais - Ouvidoria

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria, da ESP/CE, intensificou suas ações por meio das ações de boas práticas, voltadas à sensibilização interna e divulgação dos serviços ofertados, dentre outras. Paralelamente, empenhou-se no diálogo interno com vista à resolução das demandas apontadas nas manifestações, ao mesmo tempo em que manteve a valorização das manifestações positivas, mediante o estímulo contínuo da cultura do elogio.

Esse conjunto de iniciativas se refletiu nos resultados apresentados ao longo deste Relatório, evidenciando mudanças positivas no perfil das manifestações recebidas. Neste contexto, destaca-se a redução do número de denúncias no comparativo entre 2024 e 2025, bem como o aumento no registro de elogios no mesmo período.

Tais aspectos são reafirmados no presente Relatório de Gestão, que evidencia o êxito da atuação institucional na busca pela qualidade e eficiência do atendimento, considerando as manifestações, encaminhadas pelos cidadãos, como insumos essenciais para a tomada de decisão e implementação de melhorias contínuas.

Para concluir, reafirma-se que as atividades foram desenvolvidas com plena autonomia e o apoio irrestrito da gestão, não se identificou entraves quanto ao desempenho das atribuições institucionais. O setor se mantém em constante diálogo com o Superintendente, assessores, diretores, gerentes e coordenadores com o propósito de inovar e aprimorar o atendimento à população, pautado pela qualidade, ética e transparência na prestação dos serviços públicos.

Fortaleza, 06 de fevereiro de 2026.

---

Dellane Emanuelle Pinheiro Gadelha Damasceno  
Ouvidora Setorial

---

Luciano Pamplona de Góes Cavalcanti  
Superintendente da ESP/CE

# Anexos



## Anexo: Ações Realizadas Para o Cumprimento das Variáveis da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias

### 1 Cumprimento de Ações Estratégicas para o Aprimoramento da Participação Social e Fortalecimento da Ouvidoria.

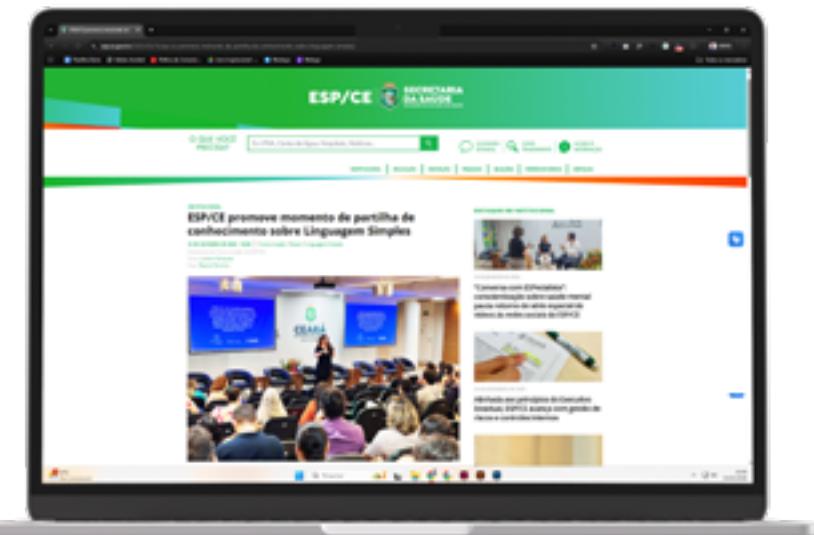
- Linguagem simples

No Dia Internacional da Linguagem Simples, 13 de outubro de 2025, a ESP/CE promoveu um momento de partilha de conhecimento e reuniu seus trabalhadores para discutir e aprofundar o tema. A iniciativa foi planejada pela equipe de Controle Interno e Ouvidoria da ESP/CE em parceria com o Laboratório de Inovação e Dados (Íris), do Governo do Estado do Ceará.

A programação contou com uma palestra ministrada pela Sra. Mônica Saraiva, agente de Comunicação e Linguagem do Íris, que, na ocasião, apresentou a Política Estadual de Linguagem Simples do Ceará, instituída pela Lei nº 18.246, de 1º de dezembro de 2022, política pioneira no Nordeste, que busca facilitar a compreensão das informações públicas e fortalecer o relacionamento entre os órgãos governamentais e a sociedade. O encontro, também, incluiu momentos de troca de experiências entre os participantes, reflexões sobre como aplicar os princípios da Linguagem Simples no cotidiano dos serviços e na produção de documentos institucionais.

A atividade reuniu equipes intersetoriais, aconteceu no auditório da ESP/CE, e teve o objetivo de debater formas de tornar a comunicação interna e externa mais clara e eficaz. Além da palestra principal, o evento serviu como espaço de diálogo entre os profissionais, reforçou a importância de uma comunicação que aproxime a Administração Pública dos cidadãos e promoveu a inclusão e transparência.

Como resultado da ação, observou-se a sensibilização das áreas internas quanto à importância da adoção da Linguagem Simples na elaboração de normativos e demais instrumentos institucionais, a exemplo do Manual de Gestão de Riscos e Controles Internos. Espera-se que, a partir dessa iniciativa, as áreas passem a incorporar, de forma crescente, os princípios da Linguagem Simples na produção de suas comunicações institucionais.



Acesse aqui

Clique e acesse





## 2 Qualificação Profissional do Ouvidor

A qualificação profissional do ouvidor é fundamental para o aprimoramento contínuo das práticas de Ouvidoria, porque fortalece a escuta ativa, transparência, participação social e efetividade no tratamento das demandas. Em 2025, o ouvidor setorial e a equipe de Ouvidoria, da Instituição, participaram de diversas ações de capacitação, que contribuíram para o desenvolvimento técnico e institucional da função. Nesse sentido, a tabela abaixo apresenta os cursos, as oficinas, palestras, os seminários e congressos dos quais o ouvidor e/ou a equipe participaram, evidenciando o compromisso permanente com a formação e o aperfeiçoamento profissional.

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO/LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
Seminário de Lançamento do Sistema Estadual de Proteção de Dados Pessoais	CGE	26/02/2025	04h
1ª Reunião da Rede de Ouvidorias	Seplag	27/02/2025	03h
Qualidade nas Respostas de Ouvidoria Turma 01	EGP	26 a 28/03/2025	09h
Palestra "As Competências do Futuro e a Liderança no Combate ao Assédio Moral"	EGP	04/04/2025	04h
Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria Turma 01	EGP	02 a 04/04/2025	09h
2ª Reunião da Rede de Ouvidorias	MIS	29/04/2025	03h
Certificação em Ouvidoria Turma VI (Ouvidora Setorial)	EGP	05/05/2025 a 19/09/2025	120h
Certificação em Ouvidoria Turma VI (Ouvidora Substituta)	EGP	05/05/2025 a 19/09/2025	120h
Sistema Correcional do Poder Executivo Turma 01	EGP	12 a 16/05/2025	20h
3ª Reunião da Rede de Ouvidorias	Seplag	18/06/2025	03h
4ª Reunião da Rede De Ouvidorias	Cegás	14/08/2025	03h
Tratamento e Técnicas Aplicadas nas Denúncias de Ouvidoria	EGE	Módulo I: 01 a 03/10/25 Módulo II: 07 e 08/10/25 Módulo III: 14 a 16/10/25	24h
5ª Reunião da Rede de Ouvidorias	Arce	23/10/2025	03h
28º Congresso Brasileiro de Ouvidores/ Ombudsman	ABO	03 a 05/11/2025	20h
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	CGE	19/11/2025	03h
6ª Reunião da Rede de Ouvidorias	Seplag	16/12/2025	03h



### **3 Engajamento da Ouvidoria nos Objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria**

#### **Elaboração e apresentação de Relatórios Periódicos para a Gestão do Órgão/Entidade**

A Ouvidoria, da Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/CE), elabora sistematicamente o Relatório Quadrimestral de Ouvidoria - instrumento fundamental para o acompanhamento e a análise das manifestações recebidas pela Instituição. O Relatório é produzido a cada quadrimestre e consolida dados, indicadores e informações quantitativas que refletem a percepção dos usuários sobre os serviços ofertados pela ESP/CE.

Com caráter analítico e gerencial, o Relatório apresenta a tipologia das manifestações, os prazos de resposta, as áreas demandadas e os principais pontos de atenção identificados no período. Após sua elaboração, o documento é apresentado à alta gestão da ESP/CE e contribui para subsidiar a tomada de decisão, para o aprimoramento dos processos internos e o fortalecimento da governança institucional.

Além disso, em consonância com os princípios da transparência e do controle social, o Relatório Quadrimestral de Ouvidoria é publicado no site oficial da ESP/CE. A divulgação periódica do documento assegura o acesso da sociedade às informações, reforçando o compromisso da Instituição com a prestação de contas, a melhoria contínua dos serviços públicos e a participação cidadã, conforme evidências abaixo.



Escaneie ou  
clique e acesse



**Jan-Abr**

Clique e acesse



**Mai-Ago**

Clique e acesse



**Set-Dez**

Clique e acesse



## **4 Ações e Campanhas de Articulação e Sensibilização com as Áreas Internas do Órgão/Entidade, visando ao Fortalecimento da Ouvidoria**

A Ouvidoria, da ESP/CE, realizou 02 (duas) ações de articulação e sensibilização, junto às áreas internas da Instituição, com o objetivo de fortalecer o diálogo intersetorial, alinhar fluxos de trabalho e ampliar a compreensão sobre o papel estratégico da Ouvidoria no aprimoramento da gestão pública. As iniciativas promoveram uma atuação mais integrada entre as áreas internas e estimulou a corresponsabilidade no tratamento das manifestações e na qualificação dos serviços prestados.

### **Ação 01 - Visita da Ouvidoria às áreas internas da ESP/CE**

A Ouvidoria Setorial comunicou, por meio de processo, às áreas da Instituição, o ciclo de atividades a ser realizado, com os objetivos de fomentar o papel do canal de Ouvidoria, divulgar seus resultados, promover a aproximação com os setores internos e sensibilizá-los quanto à sua importância como instrumento de cidadania e de gestão.

Quanto ao escopo das ações, destaca-se o encontro com a Diretoria Administrativo-Financeiro (Diafi), da ESP/CE, e possibilitou o diálogo sobre os fluxos das demandas, responsabilidades envolvidas e oportunidades de melhoria na Instituição, advindas a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria. De forma semelhante, ressalta-se o encontro com a Diretoria de Educação Permanente e Profissional em Saúde (Dieps), da autarquia, no qual foi destacada a importância da escuta qualificada.

Adicionalmente, destaca-se a realização de encontro ampliado com a Diretoria de Pós-Graduação em Saúde (Dipsa), da ESP/CE, o qual reuniu gestores e equipes técnicas, possibilitando uma sensibilização mais abrangente sobre a importância da Ouvidoria como instrumento de participação social, transparência e apoio à tomada de decisão, reforçando o compromisso institucional com a melhoria contínua e a boa governança.

Como evidência das ações realizadas, encontram-se abaixo o processo interno, enviado para os setores da ESP/CE, com a descrição das atividades desenvolvidas, o cronograma das visitas e, ainda, as fotografias do momento de sensibilização com a equipe da Dipsa.





**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO CEARÁ

**COMUNICAÇÃO INTERNA CIRCULAR N° 000005/2025/ESP/Ce/ASCOM**

De: ESPCOSCOM

Data: 34/09/2025

Para: ESPCERDIN, ESPCENCIUR, ESPCEDIAG, ESPCEDIPIA, ESPCEDIPIA...

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Asoci), inicia um ciclo de ações de articulação e sensibilização com as áreas internas da Instituição. Essa iniciativa está alinhada às diretrizes da Portaria CGE nº 075/2025, que estabelece critérios e procedimentos para a avaliação do desempenho anual das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual do Ceará, em consonância com a Lei Estadual nº 16.710/2018 e o Decreto Estadual nº 33.485/2020.

O objetivo central dessa mobilização é fortalecer o papel da Ouvidoria enquanto ferramenta de cidadania e gestão, promovendo maior aproximação com os setores internos e fomentando uma cultura organizacional baseada na transparência, na escuta ativa e no compromisso com a melhoria dos serviços públicos.

De acordo com a norma vigente, a avaliação considera, entre outras variáveis, a realização de ações que envolvam diretamente as áreas internas. Para atender a esse requisito, a Asoci programou uma série de encontros voltadas à sensibilização, ao alinhamento institucional e à valorização do diálogo. Espera-se, com essa iniciativa, que cada setor da ESP possa compreender de forma mais clara o papel estratégico da Ouvidoria, reconhecendo sua importância na mediação entre sociedade e gestão pública.

O cronograma completo das visitas está disponível em anexo para conhecimento e acompanhamento das áreas internas.

Atenciosamente,

*Deliane Emanuelle Pinto Gadelha Damasceno*

Coordenadora de Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da ESP/Ce

**SUITE**

Documento gerado automaticamente por **DELINE EMANUELLE PINTO GADELHA DAMASCENO**, no 26/09/2025, às 10:24 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 31.397, de 8 de junho de 2021.

ESP/Ce - Escola de Saúde Pública do Ceará - Praça Iracema, Intermares, Fortaleza - Ceará, 60060-000  
Av. Presidente Antônio José, 1000 - Intermares, Fortaleza - Ceará, 60060-000  
E-mail: [ascom@esp.ce.gov.br](mailto:ascom@esp.ce.gov.br) | Site: <http://www.esp.ce.gov.br>


**CEARÁ**  
 GOVERNO DO ESTADO  
 DO CEARÁ

Cronograma de visitas elaborado.

Processo interno com Circular Interna (CI), enviado às áreas da Instituição.



Momento “Integra Dipsa” 2025

Foto: Raiane Ferreira (Adins - ESP/CE)



Momento “Integra Dipsa” 2025



## **Ação 02 – Acolhida aos novos colaboradores da ESP/CE**

A ESP/CE dispõe de um Programa de Desenvolvimento para Colaboradores (PDC), estruturado por uma trilha transversal e trilhas específicas com três eixos: Desenvolvimento Educacional, Inovação e Tecnologia, e Planejamento e Gestão. Na trilha transversal, é realizada a Oficina de acolhimento aos novos colaboradores da Instituição, realizada periodicamente, e, dentre suas ações planejadas e executadas, acontece a apresentação da Ouvidoria Institucional.

Diante disso, em agosto de 2025, a Ouvidoria, da ESP/CE, promoveu a segunda ação de sensibilização junto às áreas internas, direcionada aos novos colaboradores da Instituição, com o objetivo de apresentar o papel, as atribuições e os canais de atendimento da unidade.

Na ocasião, foram prestados esclarecimentos sobre as formas de registro das manifestações, bem como o fluxo interno das demandas, reforçando-se a importância da participação ativa de todos na melhoria contínua dos serviços públicos.

Ao integrar a Ouvidoria às ações de acolhimento, a ESP/CE reafirma seu compromisso com a ética, participação social e o fortalecimento da governança institucional e isso contribui para a aproximação dos colaboradores com os instrumentos de controle social e de modo transparente.

Como evidência das ações realizadas, encontram-se abaixo os registros fotográficos do momento.



Momento do Programa de Desenvolvimento de Colaboradores.

Foto: Arquivo Pessoal



### Ação 03 – Campanha “Bora Elogiar!” 2025

A Ouvidoria, da ESP/CE, em 2025, promoveu a continuação da Campanha do Elogio: “**Bora Elogiar!**”, com o objetivo de promover a cultura de valorização das pessoas que se dedicam diariamente a transformar o Sistema Único de Saúde (SUS).

Assim, ao longo dos últimos 12 meses, a partir dos elogios registrados via plataforma ‘Ceará Transparente’, a Ouvidoria institucional realizou a entrega de certificados de reconhecimentos aos elogiados e, no final do ano, durante a Confraternização Natalina, realizou a entrega do certificado da pessoa mais elogiada e do setor mais elogiado do ano. Para isso, foi adotado o critério técnico de agilidade e eficiência na resposta às manifestações de Ouvidorias, recebidas em 2025.

O fomento à Campanha demonstrou que a Ouvidoria institucional e a ESP/CE valorizam feedbacks positivos, porque melhoram o engajamento, apoio mútuo e, consequentemente, eleva a eficiência do serviço público, fomenta uma mudança gradativa na cultura organizacional que transmuta da fiscalização/reclamação para a valorização do capital humano e do reconhecimento do trabalho de nossos colaboradores.



Entrega dos Certificados aos colaboradores e setor mais elogiados em 2025, durante a Confraternização Natalina da ESP/CE.

Foto: Raiane Ferreira (Adins - ESP/CE)

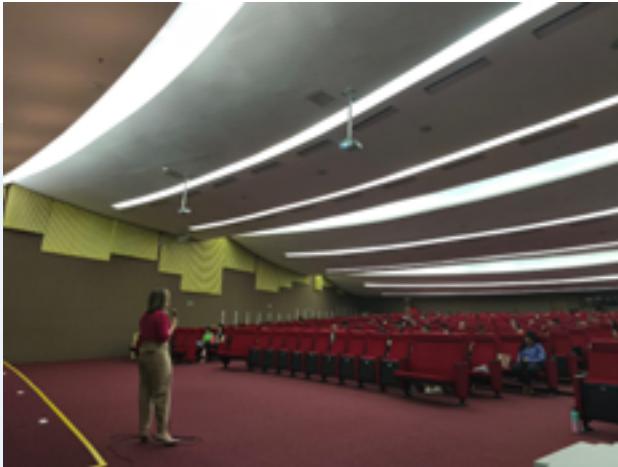
## 5 Realização de Ações da Ouvidoria Ativa

Com o objetivo de fortalecer o diálogo institucional, ampliar a escuta qualificada e incentivar a participação dos cidadãos nos processos de melhoria contínua da formação e dos serviços ofertados, a Ouvidoria, da Instituição, realizou em parceria com as áreas internas, diálogos proativos com os estudantes das turmas dos cursos de Educação Permanente (cursos livres), cursos de especialização lato sensu, e de residências em saúde, promovidas pela ESP/CE.

### **Ação 01 - Imersão dos Residentes Multiprofissionais da ESP/CE**

Em parceria com a Diretoria de Pós-Graduação em Saúde (Dipsa), por meio da Gerência de Residência Multiprofissional (Gremu), a Ouvidoria, da ESP/CE, realizou atividades de Ouvidoria Ativa com os residentes multiprofissionais, advindos da Turma 12, dentro da programação de imersão, realizada no primeiro trimestre do ano (dias 11 e 12 de março de 2025).

A iniciativa contemplou momentos de sensibilização e orientação, utilizou uma abordagem participativa e acessível, apresentou os fluxos da Ouvidoria, esclarecimentos sobre os tipos de manifestações (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias), permitindo que os participantes compreendessem como utilizar os canais de Ouvidoria de forma efetiva e segura. Isso contribuiu para o fortalecimento da cultura da escuta ativa e do controle social.



Ação em Imersão da Turma 12 da Resmulti - ESP/CE (dias 11 e 12 de março de 2025).

Foto: Arquivo Pessoal



## Ação 02 - Momento Ouvidoria nas salas de aula

Visando a incentivar a importância da participação social como instrumento de aprimoramento da gestão, da ESP/CE, outros momentos de Ouvidoria Ativa foram oportunizados, também, em parceria com a Dipsa, por meio da Gerência da Pós-Graduação (Gepos) e Assessoria de Desenvolvimento Educacional (Adese), da Instituição.

No final do primeiro semestre de 2025, dialogou-se com os profissionais participantes da turma do Curso de Especialização em Vigilância Sanitária e, em outubro de 2025, com os profissionais do Curso de Manejo Obstétrico no Atendimento Pré-hospitalar.

Nesses dois momentos, falou-se sobre o papel da Ouvidoria e a importância dos profissionais/estudantes como agentes participativos da transformação, melhoria contínua e do aprimoramento dos serviços prestados pela gestão, da Instituição.

Vê-se que momentos assim aproximam a ESP/CE dos cidadãos e contribui para o compromisso institucional com a transparência, participação social e eficácia dos serviços prestados.



Ação no Curso de Especialização em Vigilância Sanitária, da ESP/CE, realizada no dia 04 de junho de 2025.

Foto: Raiane Ferreira (Adins - ESP/CE)



Ação em Curso de Manejo Obstétrico no Atendimento Pré-hospitalar, realizada dia 31 de outubro de 2025.

Foto: Raiane Ferreira (Adins - ESP/CE)



## 6 Realização de Avaliação de Serviços Prestados pelo Órgão/Entidade

Em 2025, a Ouvidoria, da ESP/CE, selecionou, como objeto de avaliação, os cursos realizados pela Diretoria de Educação Permanente e Profissional em Saúde, da Instituição, em diversos municípios do Estado do Ceará, e adotou a modalidade de pesquisa de satisfação. Ao final de cada curso, foi disponibilizado aos participantes um formulário físico estruturado de avaliação, composto por questões objetivas e campos abertos para manifestações qualitativas.

O instrumento possibilitou aos estudantes a avaliação das diferentes dimensões dos cursos, como: a infraestrutura do local de realização, considerando a acessibilidade; limpeza e sinalização; serviços complementares (organização, atendimento, material disponibilizado e alimentação); além de registrar sugestões, elogios ou críticas de forma livre.

De modo geral, os resultados analisados demonstraram elevado nível de satisfação dos participantes, especialmente no que se refere à infraestrutura dos locais de realização dos cursos, acessibilidade, limpeza, sinalização, organização dos cursos, ao atendimento das equipes e aos serviços complementares. As avaliações se concentraram, majoritariamente, nas categorias “excelente” e “bom”, sendo acompanhadas por manifestações qualitativas que destacaram a relevância dos conteúdos, a qualidade da didática, a clareza das informações e a contribuição das capacitações para a prática profissional no âmbito do SUS Ceará.

Além de evidenciar pontos fortes, a avaliação, ainda, permitiu identificar as oportunidades de melhoria, como sugestões relacionadas à logística, alimentação, adequação de espaços físicos e ampliação da carga horária ou ao número de vagas. Essas contribuições reforçam o caráter participativo da avaliação e subsidiam a tomada de decisão institucional, qualificando o planejamento de futuras ações formativas.

Por fim, destaca-se que a avaliação foi realizada em parceria com a Diretoria de Educação Permanente e Profissional em Saúde, da ESP/CE, e constituiu um importante instrumento sistemático de monitoramento da qualidade das ações formativas, desenvolvidas pela Instituição.

## RELATÓRIO FINAL DA OUVIDORIA POR CURSO

### 1. DADOS GERAIS

<b>Curso:</b>	Curso de Financiamento e Faturamento do Processo de Doação e Transplante
<b>Local:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turma 1 (Quixeramobim) – Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) Pe. José Van Esch - Quixeramobim - CE.</li> <li>• Turma 2 (Fortaleza) – Escola de Saúde Pública do Ceará - Fortaleza - CE.</li> <li>• Turma 3 (Sobral) – Santa Casa de Misericórdia de Sobral - Sobral - CE.</li> </ul>
<b>Data:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turma 1 (Quixeramobim) – 16/07 e 17/07 (presencial); 01/08 (online).</li> <li>• Turma 2 (Fortaleza) – 02/09 e 03/09 (presencial); 17/09 (online).</li> <li>• Turma 3 (Sobral) – 23/09 e 24/09 (presencial); 10/10 e 31/10 (online).</li> </ul>
<b>Modalidade:</b>	Presencial
<b>Carga Horária:</b>	40h
<b>Público:</b>	Profissionais com atuação na OPO, CIHDOTT, faturamento e auditoria dos presta-dores de saúde.
<b>Equipe ESP/CE:</b>	Profissional [REDACTED]

### 2. CONSOLIDADO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

10 manifestações - Quixeramobim

- Como você avalia a infraestrutura do local de realização do curso?
  - Acessibilidade 9 excelentes e 1 bom.
  - Limpeza: 9 excelentes e 1 bom.
  - Sinalização: 9 excelentes e 1 bom.
- Como você avalia os serviços complementares à realização do curso?
  - Organização (atendimento, material disponibilizado e outros): 9 excelentes e 1 bom.
  - Alimentação: 9 excelentes e 1 bom.
- Deixe aqui sua sugestão ou comentários adicionais:
  - “Didática impecável, tudo excelente”.
  - “É importante para o conhecimento o desenvolvimento de cursos como esse, que possam vir outros”.
  - “Foi ótimo!”
  - “Sugiro que sejam ministrados outros cursos”.
  - “Foi muito proveitoso”.
  - “Que estes cursos sejam mais frequentes”.

## 12 manifestações - Sobral

- Como você avalia a infraestrutura do local de realização do curso?
  - Acessibilidade 12 excelentes.
  - Limpeza: 12 excelentes.
  - Sinalização: 12 excelentes.
- Como você avalia os serviços complementares à realização do curso?
  - Organização (atendimento, material disponibilizado e outros): 12 excelentes.
  - Alimentação: 11 excelentes e 1 sem resposta.
- Deixe aqui sua sugestão ou comentários adicionais:
  - “Treinamento rico em informação para aprimorar nosso trabalho”.
  - “Curso com boa didática e conhecimento de fácil entendimento. Espero mais cursos e informações”.
  - “Curso excelente, didática muito boa”.
  - “Por mais oportunidades de conhecimento ricas como essa”.
  - “O curso foi excelente! Parabéns aos organizadores e professores pelo conteúdo rico e pela forma como foi apresentado. Foi muito útil e enriquecedor. Parabéns!”



**CEARÁ**  
ESTADO DO CEARÁ

**AJUDE A FAZER UMA ESP/CE CADA VEZ MELHOR**

Sua opinião é muito importante para nós!  
Responda ao questionário:

**1. Como você avalia a infraestrutura do local de realização do curso?**

**1.1 Acessibilidade:**

Excepcional  
100%  Regular  
0%  Ruim  
0%

**1.2 Limpeza:**

Excepcional  
100%  Regular  
0%  Ruim  
0%

**1.3 Sinalização:**

Excepcional  
100%  Regular  
0%  Ruim  
0%

**2. Como você avalia os serviços complementares à realização do curso?**

**2.1 Organização (atendimento, material disponibilizado e outros):**

Excepcional  
100%  Regular  
0%  Ruim  
0%

**2.2 Alimentação:**

Excelente  
100%  Regular  
0%  Ruim  
0%

**3. Dê seu sugestão ou comentário adicional:**

*Parabéns ao organizador  
- preparação pelo conteúdo  
- no espaço permitiu como que  
apresentado. Foi muito  
simples e envolvente*

*Parabéns!*

Caso deseje registrar uma manifestação (elogio, sugestão, denúncia ou reclamação):

[Acesse o QR Code](#)

Obrigado por contribuir com a gente!  
As suas respostas são valiosas e serão analisadas com cuidado.

**CEARÁ**  
ESTADO DO CEARÁ

**AJUDE A FAZER UMA ESP/CE CADA VEZ MELHOR**

Sua opinião é muito importante para nós!  
Responda ao questionário:

**1. Como você avalia a infraestrutura do local de realização do curso?**

**1.1 Acessibilidade:**

Excepcional  
100%  Regular  
0%  Ruim  
0%

**1.2 Limpeza:**

Excepcional  
100%  Regular  
0%  Ruim  
0%

**1.3 Sinalização:**

Excepcional  
100%  Regular  
0%  Ruim  
0%

**2. Como você avalia os serviços complementares à realização do curso?**

**2.1 Organização (atendimento, material disponibilizado e outros):**

Excepcional  
100%  Regular  
0%  Ruim  
0%

**2.2 Alimentação:**

Excelente  
100%  Regular  
0%  Ruim  
0%

**3. Dê seu sugestão ou comentário adicional:**

*Que belo curso! Joga m  
muito fragrante.*

Caso deseje registrar uma manifestação (elogio, sugestão, denúncia ou reclamação):

[Acesse o QR Code](#)

Obrigado por contribuir com a gente!  
As suas respostas são valiosas e serão analisadas com cuidado.





**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA SAÚDE

CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

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

Av. Antônio Justa, 3161, Meireles • Fortaleza - CE • CEP: 60.165-090

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

 /espceara

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