



# GESTÃO DE **OUVIDORIA**

01.01.2024 a 31.12.2024

RELATÓRIO  
ANUAL

**2024**



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA SAÚDE  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO





RELATÓRIO  
ANUAL

2024

# GESTÃO DE **OUVIDORIA**

01.01.2024 a 31.12.2024



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA SAÚDE  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO



# 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

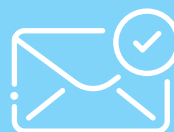


Até 2027, ser reconhecida pela sociedade como uma escola de saúde pública de excelência na formação e qualificação da força de trabalho para o Sistema Único de Saúde (SUS).

### Valores

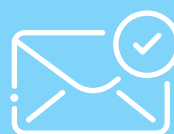


Comprometimento com o SUS;  
Eficiência e sustentabilidade;  
Ética;  
Humanização;  
Inclusão e diversidade;  
Inovação e conhecimento;  
Transparência;  
Valorização das pessoas.





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



**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

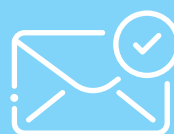
**Superintendente da Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/CE)**

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**

Ouidora Setorial da ESP/CE

**Hanna Rafaela de Lima Vieira**

Ouidora Substituta da ESP/CE

**Bruno Azambuja Nobre de Sousa**

Auxiliar Administrativo

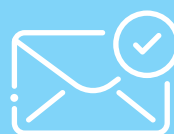
**Wilma Maria Lins de Sousa**

Revisão ortográfica

**Rafael Medeiro Campos**

Diagramação e Comunicação Visual

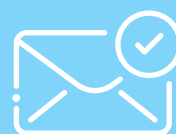




## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 01:</b> Meios de Entrada	14
<b>Tabela 02:</b> Tipologia das Manifestações	15
<b>Tabela 03:</b> Tipologia/Assunto	16
<b>Tabela 04:</b> Assunto/Subassunto	17
<b>Tabela 05:</b> Tipo de serviços	18
<b>Tabela 06:</b> Programas Orçamentários	18
<b>Tabela 07:</b> Unidades internas	19
<b>Tabela 08:</b> Unidades externas	19
<b>Tabela 09:</b> Municípios	20
<b>Tabela 10:</b> Resolubilidade/detalhamento por situação	22
<b>Tabela 11:</b> Índice de resolubilidade	22
<b>Tabela 12:</b> Tempo médio de resposta	23
<b>Tabela 13:</b> Resultados da pesquisa de satisfação	23
<b>Tabela 14:</b> Total de Respondentes	24
<b>Tabela 15:</b> Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	24
<b>Tabela 16:</b> Capacitação da equipe da Ouvidoria	27



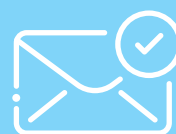


## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 01:</b> Manifestações do quadriênio (2021-2024)	13
<b>Gráfico 02:</b> Manifestações mensais (2023-2024)	13
<b>Gráfico 03:</b> Meio de Entrada	14
<b>Gráfico 04:</b> Tipologia das manifestações	15
<b>Gráfico 05:</b> Municípios	21







# Sumário

<b>1. Introdução</b>	<b>11</b>
<b>2. Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) – Relatório de Gestão 2023</b>	<b>12</b>
<b>3. Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações)</b>	<b>13</b>
3.1 Total de manifestações do período	13
3.2 Manifestações por Meio de Entrada	14
3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação	15
3.4 Manifestações por tipo/assunto	16
3.5 Manifestações por assunto/subassunto	17
3.6 Manifestações por assunto/subassunto	18
3.7 Manifestações por Programa Orçamentário	18



3.8 Manifestações por unidades internas	19
3.9 Manifestações por municípios de ocorrência	20
<b>4. Indicadores da Ouvidoria</b>	<b>22</b>
<b>4.1 Resolubilidade das manifestações</b>	<b>22</b>
4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade	22
4.1.2 Tempo médio de resposta	23
4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)	23
<b>4.2 Satisfação dos usuários da Ouvidoria</b>	<b>23</b>
4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação	24
4.2.3 Total de respondentes	24
4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	24
<b>5. Análise das Manifestações e Providências</b>	<b>25</b>
5.1 Motivos das Manifestações	25
5.2 Análise dos pontos recorrentes	25
5.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	25
<b>6. Benefícios Alcançados pela Ouvidoria</b>	<b>26</b>
<b>7. Ações de Qualificação do Ouvidor</b>	<b>27</b>
<b>8. Sugestões de melhoria apresentadas pela ouvidoria</b>	<b>28</b>
<b>9. Pronunciamento do Dirigente do(a) Órgão/Entidade</b>	<b>28</b>
<b>10. Considerações Finais - Ouvidoria</b>	<b>29</b>
<b>Apêndices</b>	<b>30</b>
Boa Prática 01	31
Boa Prática 02	33
Boa Prática 03	36
Boa Prática 04	38





# 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 (Sesa/CE), criada para operacionalizar a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), no Ceará. A ESP/CE 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), por meio da alteração da 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 em 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 a transparência e a valorização das pessoas.

A autarquia conta com uma Ouvidoria, instituída pelo Decreto nº 34.539, 03 de fevereiro de 2022, que integra a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi). Essa unidade orgânica atua em conformidade com a legislação vigente sobre o Sistema Estadual de Ouvidoria, com destaque para os seguintes normativos: Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; Decreto nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e dá outras providências; Instrução Normativa nº 01/2020, que estabelece as normas para a observância às atribuições do Ouvidor Setorial, previstas no Art. 28, do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e dá outras providências.

A Ouvidoria da ESP/CE busca interpretar, de forma fidedigna, os anseios dos cidadãos, recebendo, analisando e encaminhando suas manifestações às diretorias e gerências responsáveis. Atua como um canal intermediário entre a população e os dirigentes, articulando as soluções para as demandas e promovendo o atendimento com qualidade. O principal meio utilizado para registrar e acompanhar as manifestações é a plataforma (*site*) estadual, denominada Ceará Transparente.

Diante deste contexto, este Relatório tem como objetivo apresentar o trabalho da Ouvidoria da ESP/CE, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, com base nas manifestações recebidas ao longo do referido ano.

A estrutura do Relatório, além dos tópicos introdutórios, inclui: 2. Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) – Relatório de Gestão 2023; 3. Ouvidoria em números (perfil das manifestações);

4. Indicadores da Ouvidoria; 5V. Análise das manifestações e providências; 6. Benefícios alcançados pela Ouvidoria; 7. Ações de qualificação do ouvidor; 8. Sugestões de melhoria, apresentadas pela Ouvidoria; 9. Pronunciamento do dirigente do(a) órgão/entidade; e 10. Considerações finais.



## 2. Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) – Relatório de Gestão 2023

---

É importante ressaltar que, no Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano de 2023, não consta nenhuma recomendação para a ESP/CE, somente, a seguinte orientação foi registrada:

**Orientação 01:** Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/ justificativas, apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

A Ouvidoria da ESP/CE realiza o monitoramento periódico da satisfação dos usuários, buscando atender às sugestões, enviadas pelos demandantes, e utilizar as opiniões dos cidadãos como ferramenta estratégica para orientar a tomada de decisões institucionais.

Destaca-se a atual Gestão Superior, que apoia e acolhe as manifestações dos usuários, atendendo às sugestões e analisando, cuidadosamente, as insatisfações apresentadas. Essas demandas são levadas como pauta para as reuniões do Comitê de Governança da Instituição.

Desde 2021, a Ouvidoria da ESP/CE realiza o monitoramento contínuo dos resultados do índice de satisfação, divulgando boletins informativos quadrimestrais, que apresentam o indicador de satisfação do cidadão.”

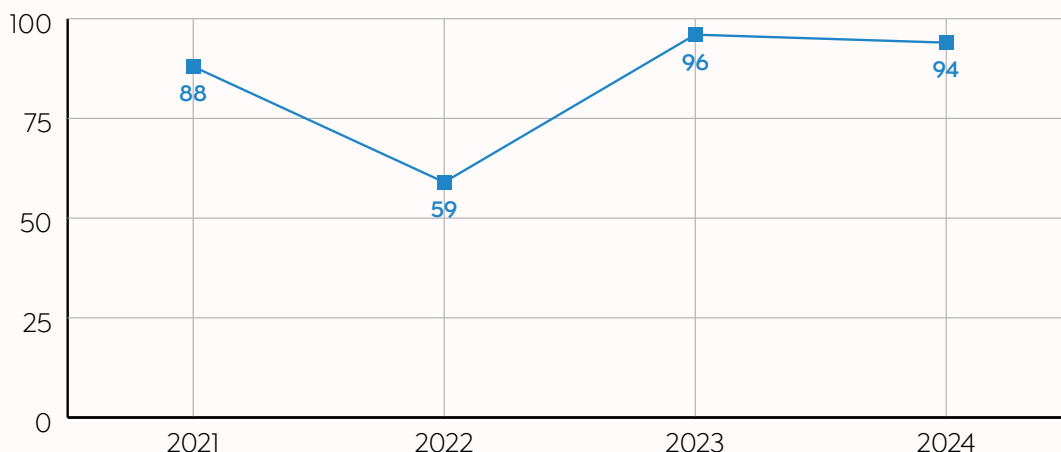
Dessa forma, a Ouvidoria fortalece a gestão institucional e aprimora o atendimento ao cidadão de maneira assertiva, ao incorporar as recomendações dos Órgãos de Controle e encaminhar à Gestão Superior da ESP/CE as sugestões dos cidadãos, com vista a fortalecer as tomadas de decisões institucionais.



### 3. Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações)

#### 3.1 Total de manifestações do período

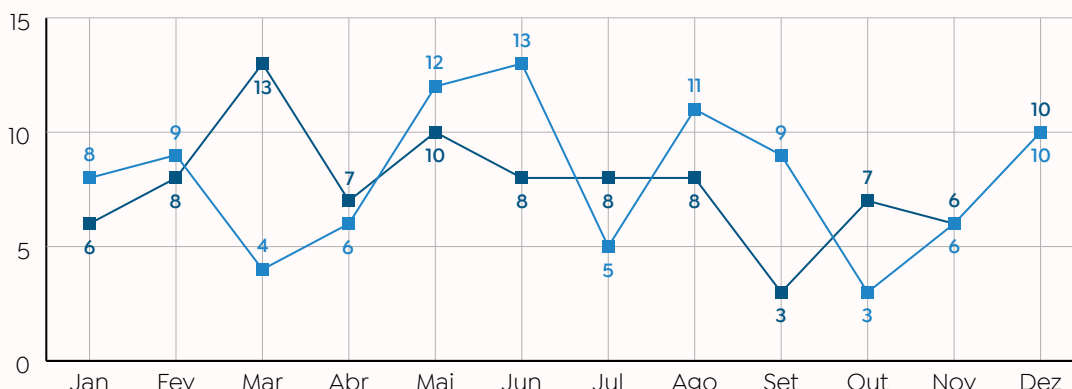
Gráfico 01: Manifestações do quadriênio (2021-2024)



Fonte: Ceará Transparente, 2024

O Gráfico 01 evidencia a variação no número de manifestações ao longo do último quadriênio (2021-2024). Do ano inicial da análise até 2024, houve um crescimento de, aproximadamente, 6,82% no número de manifestações. Esse aumento pode ser atribuído ao fortalecimento da Ouvidoria Institucional ao longo do período, impulsionado por campanhas de divulgação interna, realizadas por meio de canais digitais, como a *internet*, e materiais físicos, como *banners* sobre os serviços da Ouvidoria.

Gráfico 02: Manifestações mensais (2023-2024)



Legenda:

■ 2023     ■ 2024

Fonte: Ceará Transparente, 2024

O Gráfico 02 demonstra que os meses de março, maio e dezembro concentraram o maior



número de manifestações em 2024, devido à realização de processos seletivos e à Campanha do Elogio, que destacou o mês de maio com 7 (sete) elogios entre as 10 (dez) manifestações recebidas. Comparando os anos de 2023 e 2024, observa-se maior linearidade na distribuição das manifestações no último ano, possivelmente influenciada pelos mesmos fatores.

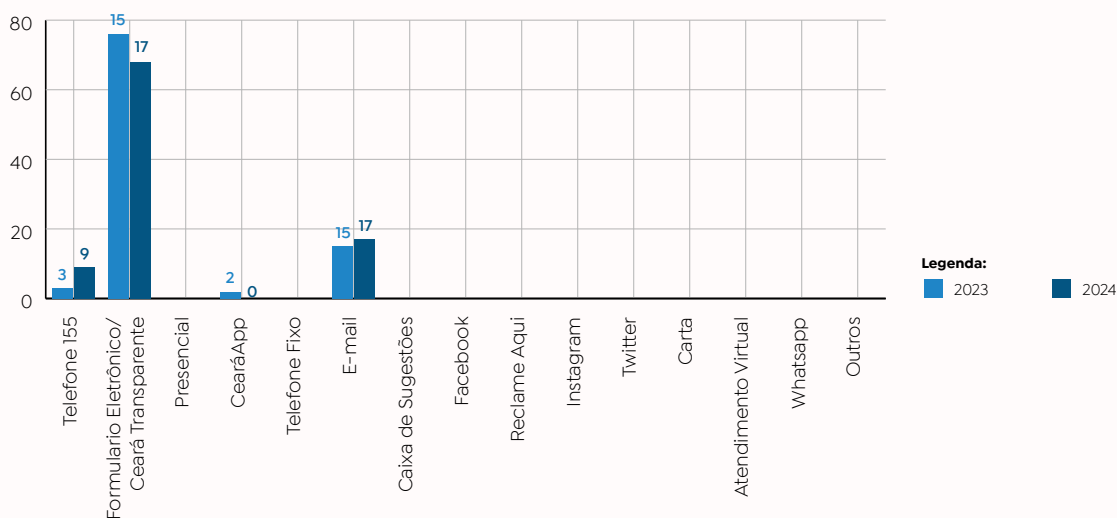
### 3.2 Manifestações por Meio de Entrada

**Tabela 01:** Meios de Entrada

MEIOS	2023	2024	Variação (%)
Telefone 155	03	09	200%
Formulario Eletrônico/Ceará Transparente	76	68	- 10,52%
Presencial	-	-	-
CearáApp	02	-	- 100%
Telefone Fixo	-	-	-
E-mail	15	17	13,33%
Caixa de Sugestões	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame Aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-
Atendimento Virtual	-	-	-
Whatsapp	-	-	-
Outros	-	-	-

Fonte: Ceará Transparente, 2024

**Gráfico 03:** Meio de Entrada



Fonte: Ceará Transparente, 2024



Na Tabela 01, verifica-se, conforme os relatórios, emitidos pelo Sistema Ceará Transparente, que 68 (sessenta e oito) manifestações foram realizadas pela Formulário Eletrônico/Ceará Transparente, 9 (nove) pela central telefônica 155 e 17 (dezesete) por *e-mail*. Observa-se que as manifestações, por meio de entrada, mantiveram a mesma tendência verificada em 2023, quando foram registradas 76 (setenta e seis) manifestações pela *internet*, 3 (três) pela central telefônica e 15 (quinze) por *e-mail*.

A única diferença notável foi quanto à abertura via CearáApp, que apresentou um decréscimo de 100% em 2024. Assim, no ano de 2024, ficou evidenciada a preferência dos cidadãos pelo uso da *internet* para o registro das manifestações.

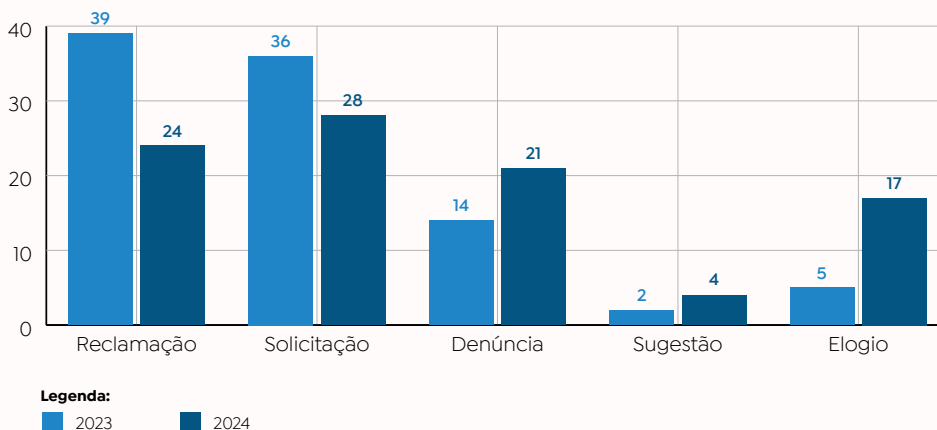
### 3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

**Tabela 02:** Tipologia das Manifestações

MEIOS	2023	2024	Variação (%)
Reclamação	39	24	- 38,46%
Solicitação	36	28	- 22,22%
Denúncia	14	21	50%
Sugestão	2	4	100%
Elogio	5	17	240%

**Fonte:** Ceará Transparente, 2024

**Gráfico 04:** Tipologia das manifestações



**Fonte:** Ceará Transparente, 2024

Quando se compara os últimos 2 (dois) anos, destacados na Tabela 02 e no Gráfico 03, observa-se uma mudança significativa no quantitativo dos tipos das manifestações registradas pela Ouvidoria, com destaque para a redução no número de reclamações e o aumento nos elogios recebidos. A diminuição das reclamações pode ser atribuída ao compromisso institucional da ESP/CE em solucionar as demandas apontadas, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados. Por outro lado, o crescimento no número de elogios está, diretamente, relacionado à campanha interna de valorização do elogio, denominada **“Bora elogiar!”**, realizada ao longo do ano pela Instituição.



### 3.4 Manifestações por tipo/assunto

**Tabela 03:** Tipologia/Assunto

TIPOS	ASSUNTO	TOTAL
Reclamação	Concurso público/seleção	08
	Certificados/Declarações	04
	Endereços, telefones e horários de atendimento	02
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	02
	Atraso/Falta de pagamento de pessoal	01
	Cursos e ações de ensino da Educação Profissional	01
	Estrutura e funcionamento do(a) órgão/entidade	01
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	01
Solicitação	Programa de Bolsas de Apoio Técnico	01
	Certificados/Declarações	09
	Concurso público/seleção	09
	Processo Seletivo da Residência Multiprofissional	03
	Atividades de pesquisa em saúde pública	01
	Atraso/Falta de pagamento de pessoal	01
	Atualização dos dados cadastrais de servidor	01
Denúncia	Bolsas de estudo da Residência Médica	01
	Concurso público/seleção	12
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	06
	Assédio moral	01
	Atraso/Falta de pagamento de pessoal	01
Sugestão	Processo de sindicância	01
	Sem assunto	13
	Informações sobre os cursos da ESP/CE	02
	Divulgação dos eventos na Instituição	01
Elogio	Estrutura e funcionamento do(a) órgão/entidade	01
	Elogio ao servidor público/colaborador	17
	Sem Assunto	01

**Fonte:** Ceará Transparente, 2024

Durante a análise das 94 (noventa e quatro) manifestações, encaminhadas à Ouvidoria Institucional, verificou-se que 29,79% se referiam a solicitações e 25,53% a reclamações, conforme informado na Tabela 03, que destaca a tipologia e os assuntos mais recorrentes nas manifestações da Ouvidoria da ESP/CE em 2024.

O assunto mais recorrente foi o relacionado a concursos públicos/seleções, o que pode ser explicado pelas mudanças realizadas nos processos seletivos institucionais. Em 2024, foram promovidos 22 (vinte e dois) processos seletivos, número, significativamente, superior aos 8 (oito) realizados em 2023. Além disso, os processos adotaram um novo formato, incluindo a divulgação da Ouvidoria nos editais por meio de QR Code.





### 3.5 Manifestações por assunto/subassunto

**Tabela 04:** Assunto/Subassunto

ASSUNTO	ASSUNTO/SUBASSUNTO	TOTAL
Concurso Público/Seleção	Convocação dos aprovados/classificados	06
	Diversos (locais de prova, inscrições, cronograma...)	06
	Irregularidades no processo seletivo	06
	Orientações gerais	05
	Divulgação do resultado	03
	Cronograma do certame	01
	Insatisfação com a comissão organizadora	01
	Realização do concurso/seleção	01
Elogio ao servidor público/colaborador	Sem subassunto	17
Sem assunto	Sem subassunto	17
Certificados/Declarações	Sem subassunto	13
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/ desrespeitoso com colegas de trabalho	07
	Conduta desonesta	01
Processo seletivo da Residência Multiprofissional	Inscrições	03
	Documentação	01
Informações sobre cursos da ESP/CE	Pós-graduação (Especialização)	03
Atraso/Falta de pagamento de pessoal	Salário de colaborador/servidor	03
Cursos e ações de ensino de Educação Profissional	Programa de pós-graduação	01
	Curso de aperfeiçoamento	01

**Fonte:** Ceará Transparente, 2024

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.); Irregularidades no processo; Orientações gerais; Divulgação de Resultado; Cronograma do Certame; Insatisfação com a Comissão Organizadora; e a Realização do concurso/seleção. 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 17 (dezessete) manifestações, evidenciando o sucesso da **Campanha do Elogio** e a valorização das pessoas na Instituição. Promover ações que reconheçam o que é bom faz toda a diferença! Assim, a campanha **“Bora elogiar!”** foi criada para incentivar a cultura do elogio dentro da nossa autarquia, valorizando os serviços e colaboradores que fazem a diferença no dia a dia. Sendo a Ouvidoria o canal oficial para registrar essas manifestações, nosso trabalho foi motivar os colaboradores a registrarem algo que os tenha surpreendido positivamente, destacando que



o elogio promove, inspira e fortalece um ambiente de trabalho mais motivador e positivo.

### 3.6 Manifestações por assunto/subassunto

**Tabela 05:** Tipo de serviços

PROGRAMAS	TOTAL
Não Se Aplica	89
Curso de Pós-graduação em Residência Multiprofissional em Saúde	04
-	01

Fonte: Ceará Transparente, 2024

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, 4 (quatro) foram relacionados aos Cursos de Pós-graduação em Residência Multiprofissional em Saúde.

### 3.7 Manifestações por Programa Orçamentário

**Tabela 06:** Programas Orçamentários

PROGRAMAS	TOTAL
Gestão da Rede de Conhecimento, Educação, Tecnologia e Inovação em Saúde	58
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	33
Gestão Administrativa do Ceará	02
-	01

Fonte: Ceará Transparente, 2024

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, alinhados à sua missão institucional. Neste contexto, o Programa Orçamentário, com maior correlação às manifestações registradas, foi o Programa Gestão da Rede de Conhecimento, Educação, Tecnologia e Inovação em Saúde, que representou, aproximadamente, 62% das demandas.

Esse Programa tem como objetivo assegurar a gestão do trabalho e a educação em saúde, por meio da promoção e integração ensino-serviço-comunidade, apoiando as pesquisas em saúde e qualificando os trabalhadores da área. Dessa forma, atende às atividades prioritárias desta autarquia, com foco na educação, inteligência, ciência, pesquisa e inovação em saúde.

O segundo Programa Orçamentário, com maior número de registro de manifestações relacionadas, foi o Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas, com cerca de 35% das demandas. Esse Programa é voltado para o desenvolvimento de pessoas no estado do Ceará, cujo objetivo específico é prover o setor público de agentes qualificados para o efetivo



exercício (PPA 2024-2027).

### 3.8 Manifestações por unidades internas

**Tabela 07:** Unidades internas

UNIDADES	TOTAL
Diretoria Administrativa-Financeira (Diafi)	43
Diretoria de Pós-Graduação em Saúde (Dipsa)	31
Diretoria de Educação Permanente e Profissional em Saúde (Dieps)	05
Diretoria de Inovação, Ciência e Tecnologia em Saúde (Dicit)	04
Superintendência	04
Assessoria de Desenvolvimento Institucional (Adins)	03
Assessoria Jurídica (Asjur)	01
Assessoria de Desenvolvimento Educacional (Adese)	01
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi)	01

Fonte: Ceará Transparente, 2024

Observa-se que a Diretoria Administrativa-Financeira (Diafi) foi a área que demandou o maior número de manifestações, aproximadamente, 46 % destas, uma vez que é a unidade responsável pela execução dos processos seletivos, promovidos pela Instituição. Outra unidade interna que, também, registrou um número significativo de manifestações foi a Diretoria de Pós-Graduação em Saúde (Dipsa), cerca de 33%.

**Tabela 08:** Unidades internas

UNIDADES	TIPO	QUANTIDADE
Diretoria Administrativa-Financeira (Diafi)	Reclamação	13
	Solicitação	13
	Denúncia	11
	Sugestão	01
	Elogio	05
Diretoria de Pós-Graduação em Saúde (Dipsa)	Reclamação	06
	Solicitação	12
	Denúncia	06
	Sugestão	02
	Elogio	05
Diretoria de Educação Permanente e Profissional em Saúde (Dieps)	Reclamação	03
	Solicitação	01
	Elogio	01
Diretoria de Inovação, Ciência e Tecnologia em Saúde (Dicit)	Reclamação	01
	Solicitação	02
	Elogio	01



UNIDADES	TIPO	QUANTIDADE
Superintendência	Denúncia	02
	Elogio	02

**Fonte:** Ceará Transparente, 2024

Destaca-se, na Tabela 08, que, entre as unidades internas com maior quantitativo de manifestações e os tipos mais recorrentes foram relativos à solicitação e reclamação. A Diafi foi a que mais recebeu reclamações, enquanto a Dipsa foi a mais solicitada.

### 3.9 Manifestações por municípios de ocorrência

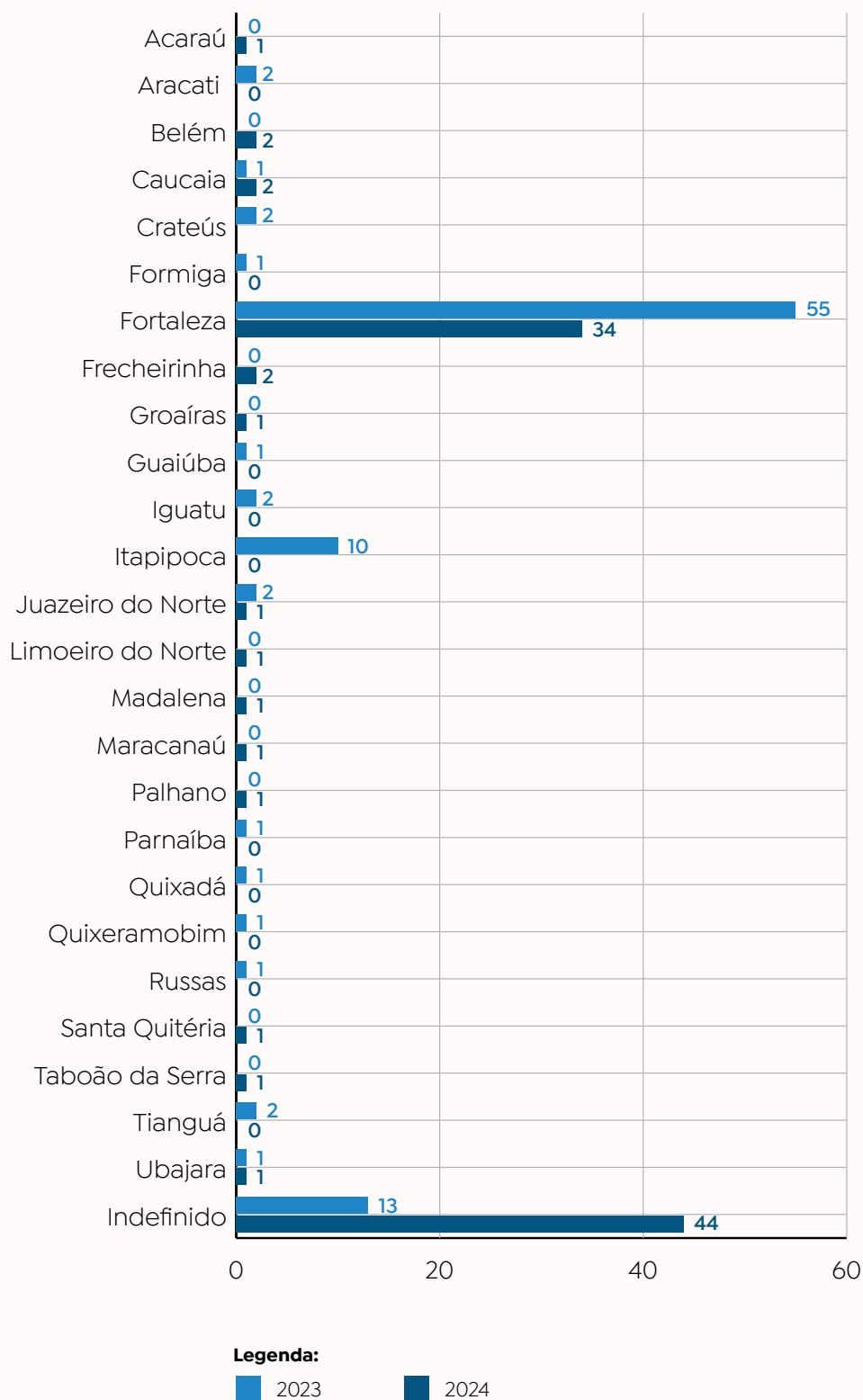
**Tabela 09:** Municípios

MUNICÍPIOS	2023	2024
Acaraú	-	01
Aracati	02	-
Belém	-	02
Caucaia	01	02
Crateús	02	-
Formiga	01	-
Fortaleza	55	34
Frecheirinha	-	02
Groaíras	-	01
Guaiúba	01	-
Iguatu	02	-
Itapipoca	10	-
Juazeiro do Norte	02	01
Limoeiro do Norte	-	01
Madalena	-	01
Maracanaú	-	01
Palhano	-	01
Parnaíba	01	-
Quixadá	01	-
Quixeramobim	01	-
Russas	01	-
Santa Quitéria	-	01
Taboão da Serra	-	01
Tianguá	02	-
Ubajara	01	01
Indefinido	13	44

**Fonte:** Ceará Transparente, 2024



**Gráfico 05:** Municípios



Fonte: Ceará Transparente, 2024



A Tabela 09 e o Gráfico 05 apresentam a variação de manifestações em municípios de todo o Brasil entre 2023 e 2024. Fortaleza teve uma queda significativa de 55 (cinquenta e cinco) para 34 (trinta e quatro) registros, enquanto o número de ocorrências indefinidas aumentou de 13 (treze) para 44 (quarenta e quatro). Alguns municípios deixaram de registrar casos (como Aracati e Crateús), enquanto outros surgiram com novas manifestações (como Acaraú e Belém).

## 4. Indicadores da Ouvidoria

### 4.1 Resolubilidade das manifestações

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

SITUAÇÃO	Quantidade de manifestações	
	2023	2024
Manifestações finalizadas no prazo	96	94
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>96</b>	<b>94</b>

**Fonte:** Ceará Transparente, 2024

Todas as manifestações, encaminhadas à Ouvidoria da ESP/CE, por meio da plataforma Ceará Transparente ou outros meios de comunicação, foram respondidas dentro do prazo estabelecido no Decreto nº 33.485/2020, que determina que as manifestações sejam respondidas em até 20 dias, prorrogados por mais 10 dias, mediante a justificativa circunstanciada do Ouvidor Setorial.

**Tabela 11:** Índice de resolubilidade

SITUAÇÃO	Quantidade de manifestações	
	2023	2024
Manifestações finalizadas no prazo	100%	100%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0%	0%

**Fonte:** Ceará Transparente, 2024

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 2023 quanto em 2024. Esse resultado reflete o constante comprometimento da Instituição com o fortalecimento do instituto da Ouvidoria.



### 4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

As ações, realizadas para assegurar a constante resolubilidade das manifestações em cumprimento à legislação vigente, refletem o comprometimento da Instituição com o fortalecimento da sua Ouvidoria, que conta com o apoio da alta gestão institucional e busca manter um diálogo contínuo com as unidades internas da autarquia, visando, sempre, a evidenciar a importância da escuta ativa e do diálogo com o cidadão.

Dentro desse contexto, cabe destacar as ações de boas práticas, realizadas ao longo do ano, com o intuito de fortalecer a Ouvidoria Institucional, como a entrega de certificados aos setores que foram melhor avaliados quanto à qualidade e ao tempo das respostas às manifestações, a Campanha do Elogio, a divulgação da Ouvidoria nos Editais da ESP/CE por meio de texto e QR Code e a disponibilização de *dashboard* com os dados da Ouvidoria Setorial.

### 4.1.2 Tempo médio de resposta

Tabela 12: Tempo médio de resposta

ANO	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
2023	6 dias
2024	6,7 dias

Fonte: Ceará Transparente, 2024

No período de janeiro a dezembro de 2024, identificou-se um pequeno aumento no tempo médio de resposta em relação ao ano anterior (2023). Vale ressaltar que a Ouvidoria da ESP/CE, sempre, prioriza a otimização das respostas, com o objetivo de atender o cidadão de forma célere, objetiva e satisfatória. O aumento no tempo de resposta pode ser explicado pela complexidade de algumas manifestações, que demandaram um tempo maior da Instituição para fornecer ao cidadão uma conclusão qualificada com resolutividade.

## 4.2 Satisfação dos usuários da Ouvidoria

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

Tabela 13: Resultados da pesquisa de satisfação

PERGUNTA	NOTA
A. De modo geral, qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,92
B. Com o tempo de retorno à resposta	3,5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,08
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,58
Média:	3,77
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>58%</b>

Fonte: Ceará Transparente, 2024



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

No ano de 2024, com 58% no índice de satisfação, a Ouvidoria da ESP/CE alcançou um índice de satisfação superior ao ano de 2023. Esse resultado decorre da satisfação dos cidadãos com o canal utilizado para registrar a manifestação e com os serviços prestados pela Ouvidoria. O motivador desse aumento decorreu dos esforços institucionais de atender as necessidades dos manifestantes e o crescimento no número de elogios.

#### 4.2.3 Total de respondentes

Tabela 14: Total de Respondentes

ANO	TOTAL DE PESQUISAS RESPONDIDAS
2023	19
2024	12

Fonte: Ceará Transparente, 2024

Em 2024, a Ouvidoria registrou um total de 12 (doze) manifestações avaliadas. Desse montante, 6 (seis) manifestações, representando 50%, receberam avaliações positivas, encorajando e apoiando a continuidade da atuação da Ouvidoria. No entanto, a outra metade indicou que não houve resolutividade para suas respostas, impactando o resultado total.

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

Tabela 15: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

AVALIAÇÃO DE SERVIÇO	NOTA
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,83
Agora, você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,83
Expectativa	0%

Fonte: Ceará Transparente, 2024

A Tabela 15 apresenta o Índice de Expectativa do Cidadão em relação à Ouvidoria da ESP/CE, comparando a percepção antes e depois da manifestação. Os dados indicam que a avaliação média da qualidade do serviço permaneceu em 3,83%, sem variação na expectativa dos cidadãos (0%). Isso sugere que a experiência com a Ouvidoria correspondeu, exatamente, ao que os cidadãos esperavam.





## 5. Análise das Manifestações e Providências

### 5.1 Motivos das Manifestações

A Ouvidoria da ESP/CE buscou, ao longo do ano de 2024, realizar ações de fomento à participação interna e externa. Para isso, promoveu a Campanha do Elogio, intitulada **“Bora elogiar!”** e instituiu diferentes mecanismos de divulgação dos serviços prestados, como a divulgação da Ouvidoria, via aplicativo interno de mensagem institucional, e sua inclusão em editais dos processos seletivos, promovidos pela autarquia. Tais ações contribuíram para a manutenção do número de manifestações, registradas ao longo do ano, e, principalmente, modificaram a tipologia dos registros.

Neste contexto, observa-se que, com base na tipificação e nos assuntos, o tema sobre concursos públicos foi responsável pelo maior volume de manifestações, representando 30,85% do total. Vale destacar que os processos seletivos da ESP/CE são realizados ao longo do ano, voltados para diferentes objetos e perfis profissionais, conforme as necessidades do(s) projetos ou curso(s) a serem executados. Todo esse processo é, amplamente, divulgado no *site* da Instituição e em outros veículos de comunicação. Essas seleções fazem parte de uma ação institucional de grande destaque e, por isso, tendem a ser um tema recorrente na Ouvidoria, uma vez que abrangem temas como a convocação de candidatos, as orientações gerais e outros pontos relacionados.

Outros tipos de manifestações com representatividade significativa foram os relacionados a Elogio ao Servidor Público/Colaborador e Certificados/Declarações, com 18,09% e 13,83% do total, respectivamente. Em relação aos elogios, destaca-se que esse quantitativo é decorrente da campanha, já mencionada. O segundo tipo de manifestação refere-se, sobretudo, a dúvidas sobre a obtenção de declarações e certificados ou à solicitação desses documentos.

### 5.2 Análise dos pontos recorrentes

Importante ressaltar que, dentro do escopo das manifestações com maior quantitativo, as denúncias sobre concursos públicos/seleções representaram 41,38%, enquanto as demais se referiram a reclamações e solicitações. No caso das declarações/certificados, as solicitações representaram 69,23% do total de manifestações registradas nessa categoria.

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

Todas as demandas foram, devidamente, analisadas pelas unidades da Instituição. Ressaltamos que, quando procedentes, as manifestações são consideradas na tomada de decisões, fortalecendo a Ouvidoria como um importante instrumento de gestão.

Ressalta-se que a gestão da ESP/CE atua com dedicação e competência, sempre pautada nos



princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Além disso, a Instituição adota valores como ética, transparência, justiça e equidade, garantindo a igualdade de oportunidades em todas as áreas de atuação. Com foco na excelência, busca formar uma força de trabalho qualificada, capaz de promover melhorias para o setor da saúde.

## 6. Benefícios Alcançados pela Ouvidoria

A Ouvidoria, por ser uma unidade de interação entre o cidadão e a administração pública, gera benefícios aos órgãos públicos, uma vez que possibilita à gestão identificar os pontos fortes e fracos e contribuir com aqueles que precisam ser aprimorados institucionalmente.

Seguindo o entendimento da CGE/CE, quanto aos conceitos de benefícios financeiros e não financeiros, foram determinados:

### Conceitos de Benefícios:

- I. Benefício financeiro:** benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente, fornecidos pelo gestor, inclusive aqueles decorrentes de recuperação de prejuízos;
- II. Benefício não financeiro:** 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.

A partir desse entendimento, defende-se que a Ouvidoria da ESP/CE desenvolve suas atividades, gerando benefícios não financeiros à administração pública.

A Ouvidoria da ESP/CE desempenha um papel estratégico, promovendo melhorias significativas nos processos seletivos e fortalecendo a cultura do elogio dentro da Instituição. Seu trabalho vai além do registro de manifestações, gerando, assim, benefícios intangíveis para a administração pública.

Ao intermediar conflitos entre os cidadãos e gestores públicos, a Ouvidoria contribui, diretamente, para a resolução de demandas e para o aprimoramento de normativos e processos institucionais. Além disso, fortalece a credibilidade da Instituição, participa ativamente do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) e integra o Comitê de Governança da ESP/CE, onde tem direito à voz em todas as deliberações, reforçando seu papel na melhoria contínua da gestão.



## 7. Ações de Qualificação do Ouvidor

A Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/CE) tem manifestado o apoio ao funcionamento adequado da sua Ouvidoria, com o envolvimento do Ouvidor e seus integrantes em atividades ofertadas e sugeridas pela CGE/CE, registrando a participação nas seguintes qualificações ao longo do ano de 2024:

**Tabela 16:** Capacitação da equipe da Ouvidoria

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
I Reunião da Rede de Ouvidorias	Seplag	21/02/2024	3h
Lançamento do Código de Conduta Ética dos Agentes Públicos da Seplag	Seplag	13/03/2024	3h
I Tira Dúvidas de Ouvidoria	CGE/Virtual	20/03/2024	1h
Fórum Permanente de Controle Interno - 56ª Edição	Virtual	18/04/2024	4h
I Encontro de 2024 - Guia de Boas Práticas	CGE/Virtual	19/04/2024	3h
II Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/MIS	23/04/2024	3h
II Tira Dúvidas de Ouvidorias	CGE/Virtual	15/05/2024	1h
Webinar para apresentação do Guia Prático e das Ferramentas para Implementação de Gestão de Riscos no Poder Executivo Estadual	Virtual	16/05/2024	3h
Encontro Virtual de Integração do Sistema de Controle Interno	Virtual	29/05/2024	3h
59º Fórum Permanente de Controle Interno	Seplag	03/06/2024	4h
III Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/Seplag	19/06/2024	3h
III Tira Dúvidas de Ouvidorias	Virtual	24/07/2024	1h
IV Encontro Virtual de Integração do Sistema de Controle Interno	Virtual	21/08/2024	3h
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/Arce	28/08/2024	3h
IV Tira Dúvidas de Ouvidoria	Virtual	24/09/2024	1h
V Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/Cegás	23/10/2024	3h
V Tira Dúvidas de Ouvidoria	Virtual	19/11/2024	1h
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/Seplag	11/12/2024	3h



## 8. Sugestões de melhoria apresentadas pela ouvidoria

---

Como contribuição para o processo de melhorias, sugere-se a realização de Oficinas Temáticas sobre: Ética, Acesso à Informação, Lei da desburocratização, dentre outros temas, podendo ser ministradas pela equipe da CGE/CE junto a cada instituição pública integrante da Rede de Ouvidoria, tendo como público-participante os servidores do órgão e convidados.

## 9. Pronunciamento do Dirigente do(a) 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 dos serviços públicos e as diretrizes de sua prestação, conforme a Lei de nº 13.460/2017.

Mais do que um compromisso, a transparência é tratada como uma premissa inegociável da administração pública, consolidando-se como um pilar essencial para a entrega de serviços de qualidade e para a ampliação da participação popular.

O apoio e estímulo à participação da sociedade, por meio da Ouvidoria, têm o potencial de transformar as interações entre o Poder Público e os cidadãos. O fortalecimento dessa prática, como parte integrante de todos os processos voltados à população, representa uma estratégia eficaz para solidificar a democracia e promover a educação e a cultura no estado do Ceará.

Destaca-se, portanto, a relevância da Ouvidoria da ESP/CE e se reconhece a qualidade da prestação dos seus serviços e sua contribuição na tomada de decisão, resultando na melhoria da prestação do serviço público.

O Relatório de Gestão, em cumprimento à legislação e às boas práticas de transparência, será encaminhado às áreas internas e competentes da ESP/CE para o conhecimento e será publicado no seu sítio institucional, assegurando o amplo acesso à informação e ao controle social. A gestão da ESP/CE reafirma seu compromisso de melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade cearense, por meio do fortalecimento da Ouvidoria e da escuta ativa e qualitativa das demandas e expectativas dos cidadãos.



## 10. Considerações Finais – Ouvidoria

Ao longo de 2024, a Ouvidoria da ESP/CE visou a fortalecer as ações por meio da implementação de boas práticas, voltadas à divulgação e ao fortalecimento dos serviços prestados. Além disso, buscou solucionar os problemas apontados nas manifestações, ao mesmo tempo em que valorizou as manifestações positivas, como exemplificado pela Campanha do Elogio.

Esse esforço gerou os resultados apresentados ao longo deste Relatório, nos quais a Ouvidoria Institucional apresentou as mudanças positivas no perfil das manifestações recebidas. Destaca-se, por exemplo, a redução no número de reclamações de 2023 para 2024, assim como o aumento no número de elogios, no mesmo período.

Esses aspectos são reforçados neste Relatório de Gestão, que realça o êxito da Ouvidoria da ESP/CE na busca pela qualidade e eficiência, no atendimento a todos desta autarquia que a procuraram, considerando as manifestações, enviadas pelos cidadãos, como fundamentais para a implementação de melhorias.

Portanto, reafirma-se que a Ouvidoria tem desenvolvido suas atividades com plena liberdade e total apoio da gestão, sem identificar qualquer dificuldade no desenvolvimento do seu trabalho. O setor de Ouvidoria segue, assim, sempre em diálogo com o superintendente, seus assessores, diretores e gerentes, buscando inovar e aprimorar o atendimento à população com mais qualidade, ética e transparência na oferta de serviços prestados.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2025.

-----  
OUVIDOR SETORIAL

-----  
DIRIGENTE MÁXIMO DO(A) ÓRGÃO/ENTIDADE

# APÊNDICES



## 1 Boas Práticas da Ouvidoria

### Boa Prática 01

#### 1. Título da Prática/Ação:

Inclusão do QR Code da ouvidoria nos editais dos processos seletivos 2024

#### 2. Período da realização da prática/ação:

A ação teve início no início de 2024, prolongou-se até o final do ano e tornou-se uma prática em todos os editais dos processos seletivos da ESP/CE.

#### 3. Justificar a ação/prática, relacionando-o com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da Ouvidoria Setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e os resultados positivos na melhoria da prestação dos serviços públicos.

Reconhecendo a importância da ação como fortalecedora na oferta do atendimento ao cidadão e 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, adotou-se a prática de divulgação nos editais dos processos seletivos da Instituição. Desde então, notou-se que o número de manifestações da Ouvidoria ascendeu, uma vez que os usuários da ESP/CE (por meio dos processos seletivos) passaram a conhecer e confiar na Ouvidoria como canal oficial para apresentarem suas solicitações, insatisfações, etc.

#### 4. Descrição da Ação/Prática:

O objetivo dessa iniciativa foi reforçar, por meio de um dos principais canais da Escola de Saúde Pública (ESP/CE), os serviços oferecidos pela Ouvidoria.

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

A Ouvidoria Institucional desenvolveu a parte textual, em conjunto com a Assessoria de Comunicação (Ascom) da ESP/CE, ficando a cargo desta a elaboração da parte visual, para a qual utilizaram o *layout* adotado atualmente pelo Governo do Estado.

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

[www.esp.ce.gov.br/selecoes-2024/](http://www.esp.ce.gov.br/selecoes-2024/)

Clique e acesse





11.2.A inexistência das afirmativas contidas em documentos apresentados, ainda que verificadas, posteriormente, eliminará o participante, anulando-se os atos decorrentes da inscrição.

11.3. Dúvidas referentes a este Edital poderão ser dirimidas através do e-mail selecoes@esp.ce.gov.br, em ordem cronológica e em tempo razoável em razão das demandas.

11.3.1. No assunto do e-mail, o participante deverá informar o número do edital a que se refere a sua dúvida.

11.3.2.E-mails que desrespeitem a Comissão Examinadora da seleção e a ESP/CE não serão respondidos.

11.3.3. O e-mail selecoes@esp.ce.gov.br ficará disponível para dirimir dúvidas, **exclusivamente**, até a homologação do resultado final desta seleção. Posteriores questionamentos deverão ser demandados junto à área requerente deste certame.

11.4. **Não haverá vínculo empregatício para qualquer fim entre o professor visitante e a Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues (ESP/CE). Portanto, o valor recebido por hora/aula executada não configura contrato de trabalho e nem objetiva pagamento de salário.**

11.5.O início das atividades do professor visitante se dará posteriormente à assinatura do Termo de Outorga.

11.6.A ESP/CE obriga-se a atuar em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018 - "LGPD") e suas alterações, além das demais normas e políticas de proteção de dados, comprometendo-se a resguardar o sigilo e a confidencialidade dos dados pessoais a que tiver acesso por meio deste e adotar todas as medidas razoáveis para garantir a proteção de dados pessoais na extensão autorizada na referida lei.

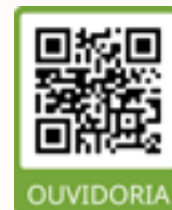
11.7. Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão Examinadora da seleção bem como, sendo necessário, recorrer-se-á a outros setores, principalmente a Diretoria de Educação Permanente e Profissional em Saúde (DIEPS).

11.8. A Comarca de Fortaleza é o foro competente para decidir sobre quaisquer ações judiciais ou medidas extrajudiciais, interpostas com respeito ao presente Edital e a respectiva seleção.

Fortaleza, CE, 19 de fevereiro de 2024.

**Luciano Pamplona de Góes Cavalcanti**  
Superintendente da ESP/CE

**Suzyane Cortês Barcelos**  
Diretoria de Educação Permanente e Profissional em Saúde – DIEPS



Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/CE)  
Av. Antônio Justa, 3161 – Meireles • CEP: 60165-090  
Fortaleza-CE • Fone: (85) 3101-1398

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

Observou-se um aumento nas manifestações de Concurso Público e Processos Seletivos em comparação com o ano de 2023. Desse modo, evidenciando uma maior participação dos cidadãos com a Escola de Saúde Pública do Ceará.





## Boa Prática 02

### 1. Título da Prática/Ação:

CAMPANHA DO ELOGIO 2024 - “Bora elogiar!”

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação teve início no dia 01 de março de 2024, Dia Internacional do Elogio.

### 3. Justificar a prática/ação, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da Ouvidoria Setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e os resultados positivos na melhoria da prestação dos serviços públicos.

A ação reconhece e fortalece a valorização das pessoas, que é um dos princípios da nossa Instituição. A iniciativa busca adotar a prática de estimular e promover a cultura do elogio no âmbito da autarquia, bem como reforçar o espaço da Ouvidoria como um canal oficial para o registro dos elogios.

### 4. Descrição da Ação/Prática:

Promover ações que reconheçam o que é bom faz toda a diferença! Assim, a campanha **“Bora elogiar!”** chegou para incentivar a cultura do elogio dentro da nossa autarquia, valorizando os serviços e colaboradores que fazem a diferença no dia a dia. Sendo a Ouvidoria o canal oficial para registrar essas manifestações, nosso trabalho foi motivar os colaboradores a registrarem algo que os tenha surpreendido positivamente, destacando que o elogio promove, inspira e fortalece um ambiente de trabalho mais motivador e positivo.

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

A campanha foi divulgada durante todo o ano de 2024. A cada elogio recebido, a Ouvidoria emitiu um Certificado (assinado pelo Superintendente da Escola e a Ouvidora) e, junto ao gestor do colaborador e à gerente do RH, foi registrada a entrega e divulgada no grupo institucional do aplicativo de mensagens instantâneas.

Na confraternização do final de ano da Instituição, a Ouvidoria homenageou o colaborador mais elogiado do ano de 2024 e o setor que mais se destacou na qualidade e agilidade nas respostas às manifestações da Ouvidoria.

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

Bora Elogiar!

Clique e acesse



Destaques do ano

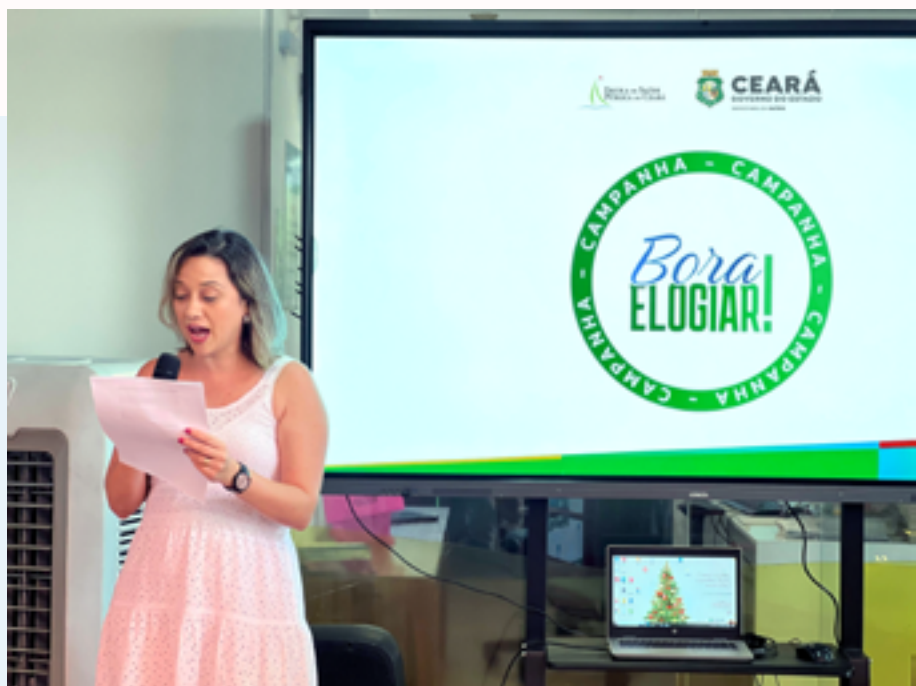
Clique e acesse





Momento especial de reconhecimento e entrega dos certificados da campanha **“Bora Elogiar!”**, homenageando aqueles que receberam elogios por sua dedicação, esforço e atitudes positivas.

**Bora  
ELOGIAR!**



Fotos: Elon Nepomuceno (Ascom-ESP/CE)



Entrega do **Certificado de Elogio** como reconhecimento pela qualidade do atendimento prestado, destacando a dedicação e o compromisso com um serviço de excelência.



Entrega do **Certificado de Reconhecimento** ao colaborador que recebeu mais elogios ao longo do ano de 2024, em valorização à sua dedicação, excelência no atendimento e impacto positivo no ambiente de trabalho.



Entrega do **Certificado de Qualidade e Agilidade no Atendimento da Ouvidoria**, em reconhecimento à excelência e rapidez nas respostas, demonstrando comprometimento e eficiência no serviço prestado.



Fotos: Elon Nepomuceno (Ascom-ESP/CE)

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

Com a realização dessa iniciativa, durante o ano de 2024, observou-se um aumento de 240% nos elogios em comparação com o ano de 2023.

Tal fato se revela de suma relevância para a ESP/CE, com destaque para a valorização das pessoas e o fortalecimento da Ouvidoria, como canal oficial para os registros das manifestações, que busca, continuamente, elevar o padrão da qualidade institucional por meio do reconhecimento da participação social.



## Boa Prática 03

### 1. Título da Prática/Ação:

DASHBOARD DA OUVIDORIA 2024

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação teve início no início do ano de 2024. Na primeira reunião interna da Ouvidoria, a ideia da criação de um *dashboard* foi colocada em pauta.

### 3. Justificar a prática/ação, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da Ouvidoria Setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e os resultados positivos na melhoria da prestação dos serviços públicos.

A iniciativa busca promover a praticidade e agilidade ao centralizar os dados da Ouvidoria em um painel estatístico personalizado. Com o *dashboard*, os gestores terão uma ferramenta estratégica para embasar a tomada de decisões e aprimorar o planejamento das ações institucionais.

Na página da Ouvidoria da ESP/CE, consta o *link* de acesso ao *dashboard*.

### 4. Descrição da Ação/Prática:

O Dashboard da Ouvidoria da Escola de Saúde Pública do Ceará é uma plataforma interativa que apresenta dados analíticos e estatísticos sobre as manifestações recebidas. A ferramenta utiliza visualização de dados, com gráficos dinâmicos, indicadores de desempenho e filtros personalizados, permitindo o monitoramento em tempo real, a gestão estratégica das informações e a tomada de decisão baseada em evidências.

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

O desenvolvimento da iniciativa seguiu uma abordagem metodológica estruturada de, aproximadamente, seis meses de trabalho colaborativo entre as equipes da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi) e do Centro de Inteligência em Saúde (Cisec) da Instituição. A metodologia adotada envolveu etapas sequenciais, incluindo a concepção e validação da ideia, a coleta, organização e o tratamento dos dados, além da definição dos indicadores estratégicos. Do ponto de vista logístico, foram empregadas ferramentas de análise de dados e gestão de projetos para garantir a integração eficiente das equipes e a consolidação dos resultados, culminando na estruturação final da ferramenta.

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

Ouvidoria – Escola de Saúde Pública do Ceará ([esp.ce.gov.br](http://esp.ce.gov.br))

Matéria sobre o Dash

Clique e acesse



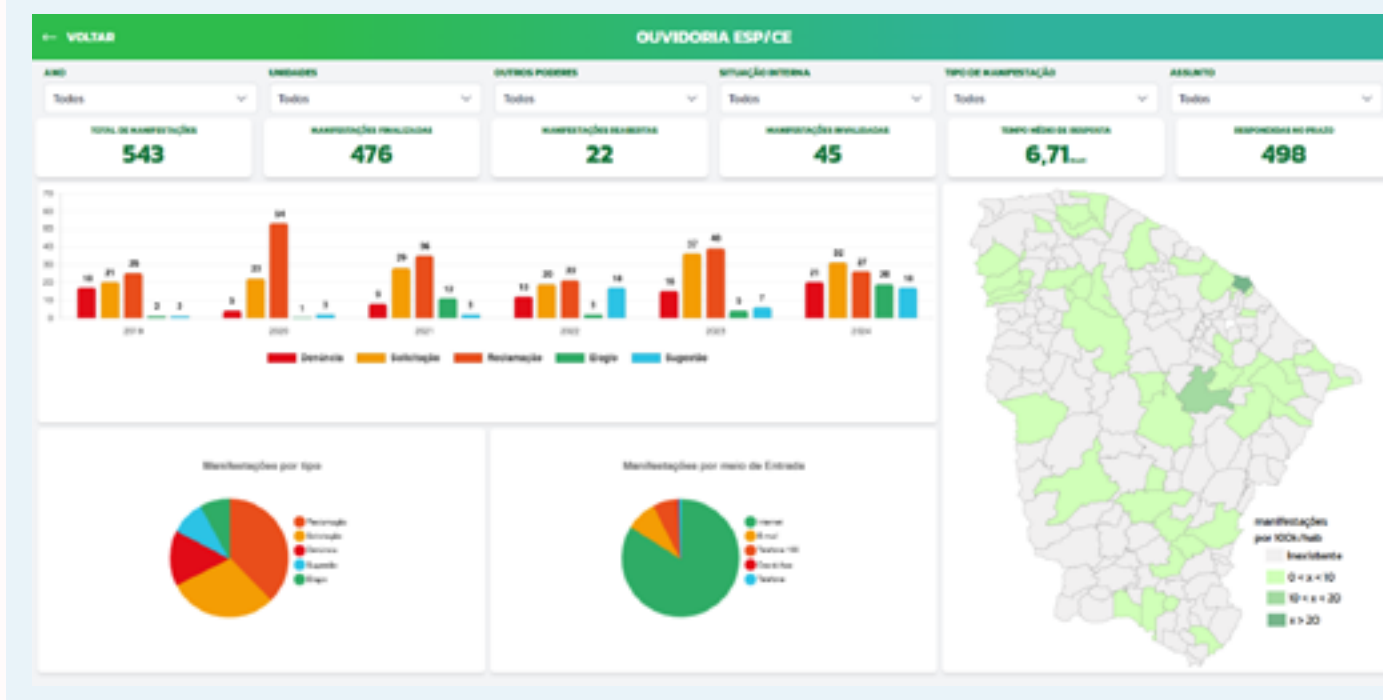
Dash Ouvidoria

Clique e acesse





Foto: Raiane Ferreira (Ascom-ESP/CE)



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

Espera-se um engajamento mais significativo dos cidadãos na utilização dos serviços oferecidos pela Ouvidoria. Nosso objetivo é garantir que os dados coletados representem, fielmente, as demandas da população e, também, contribuam de forma estratégica para a tomada de decisões e para a contínua melhoria na prestação dos serviços.



## Boa Prática 04

### 1. Título da Prática/Ação:

CAIXAS DE SUGESTÕES DA OUVIDORIA 2024

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

A ação teve início no segundo semestre de 2024 e foi lançada no mês de dezembro de 2024, durante a programação do 4º Encontro Estadual da Rede Saúde Escola.

### 3. Justificar a prática/ação, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da Ouvidoria Setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e os resultados positivos na melhoria da prestação dos serviços públicos.

A ação visa a aprimorar os serviços prestados à sociedade, disponibilizando mais um canal de relacionamento para os usuários.

### 4. Descrição da Ação/Prática:

A iniciativa da Caixa de Sugestões surgiu para que os usuários possam compartilhar suas percepções, ajudando-nos a identificar os pontos fortes, reconhecer o que está funcionando bem e, principalmente, ajustar o que pode ser melhorado na Instituição. Nosso objetivo é construir um ambiente de excelência, onde cada pessoa atendida se sinta acolhida e plenamente satisfeita.

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

A Ouvidoria lançou a ideia e contou com a parceria da Assessoria de Comunicação (Ascom) da ESP/CE para desenvolver o *layout* da caixa e do formulário e com o apoio da Gerência Administrativa da Escola, que confeccionou e financiou a Caixa de Sugestões.

Ao todo, duas caixas itinerantes estão disponíveis ao público, sendo uma na sede do órgão e outra no prédio anexo.

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

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria lança Caixa de Sugestões para avaliar serviços da ESP/CE

Intranet

Clique e acesse





04/02/2025, Terça-Feira

**ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO CEARÁ**

Destques

# INTRANET

**Sítio**

- Página Inicial
- Apresentações
- Instruções para Processos
- Novos Processos
- Ouvidoria

---

**Acesso Rápido**

O que você precisa?

Selecione

---

**Mural da ESP**

Ver arquivo

A+ A-

**Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria lança Caixa de Sugestões para avaliar serviços da ESP/ICE**

Sex, 20 de Dez de 2024 16:16



Visando aprimorar continuamente os serviços prestados à sociedade, a Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/ICE) disponibiliza mais um canal de relacionamento para os usuários.

Por meio da Caixa de Sugestões, idealizada pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi), tanto os cidadãos atendidos pela autarquia quanto os próprios trabalhadores podem deixar suas indicações de melhorias na uma.

"A ideia é que os usuários possam compartilhar suas percepções, ajudando-nos a identificar pontos fortes, reconhecer o que está funcionando bem e, principalmente, ajustar o que pode ser melhorado no equipamento. Nosso objetivo é construir um ambiente de excelência, onde cada pessoa atendida sinta-se acolhida e plenamente satisfeita", detalha a assessora de Controle Interno e Ouvidoria da ESP/ICE, Emanuelle Damasceno.

Ao todo, duas caixas itinerantes ficarão disponíveis ao público, sendo uma na sede do órgão e outra no prédio anexo. A iniciativa foi lançada nessa quinta-feira (19), durante a programação do 4º Encontro Estadual da Rede Saúde Escola.

**Assessoria de Comunicação e Marketing**  
 Escola de Saúde Pública do Ceará  
 ascom@esp.ce.gov.br  
 Facebook: /espceara  
 Instagram: @espceara  
 LinkedIn: /espceara

**Serviços**

- Acesso a Sistemas
- Documentos ESP
- Downloads
- Webmail
- Solicitações Ascom

---

1 2

---

**Agenda - Fevereiro 2025**

Do	Se	Te	Qu	Qu	Se	Sa
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	



**Caixa de Sugestões:** sua opinião é muito importante para nós! Contribua para tornar a ESP/CE cada vez melhor.



**Apresentação da Caixa de Sugestões** no 4º Encontro da Rede Saúde Escola. Uma oportunidade para todos compartilharem suas ideias, sugestões, elogios, críticas e solicitações, contribuindo para o aprimoramento contínuo da ESP/CE.

Fotos: Raiane Ferreira (Ascom-ESP/CE)

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

Espera-se um engajamento mais significativo dos cidadãos na utilização dos serviços oferecidos pela Ouvidoria. Nosso objetivo é garantir que os dados coletados não apenas representem fielmente as demandas da população, mas, também, contribuam de forma estratégica para a tomada de decisões e para a contínua melhoria na prestação dos serviços.







**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)