



Relatório de Gestão

OUVIDORIA

FUNSAÚDE

PERÍODO: 01/01/22 A 31/12/22



EXPEDIENTE:

Direção superior:

Manoel Pedro Guedes Guimarães
Presidente da Fundação Regional de Saúde (Funsauúde)

Equipe da Ouvidoria:

Cristina Palhano da Costa
Ouvidora da Fundação Regional de Saúde (Funsauúde)

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Regional de Saúde (Funsauúde) foi implementada oficialmente a partir de fevereiro de 2022, passando a integrar a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará.

Ainda no ano de 2022, com o objetivo de aperfeiçoar um modelo de desempenho a ser seguido dentro e fora da Fundação, sob a concepção de que a saúde é um bem e direito humano e social indisponível, foi estabelecida a sua Política de Ouvidoria da Funsauúde., a qual pode ser visualizada no seguinte endereço eletrônico: https://www.funsaude.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/137/2022/05/Politica-de-Ouvidoria_POL.DIGER-SEDE.002.docx-1.pdf.

Um dos pilares da atuação da Ouvidoria da Funsauúde é auxiliar na promoção e na valorização da participação popular, que deve ser indissociável do processo de elaboração e promoção das políticas públicas de saúde no Estado, em consonância com os princípios que regem a Administração Pública, e legislação a vigente, quais sejam: Lei Federal nº 13.460/2017; Lei nº 13.709/2018; Lei Estadual nº 15.175/2012; Decreto Estadual nº 33.485/2020; Instrução Normativa (IN) CGE nº 01/2020; Portaria CGE nº 52/2020, Norma 02/2022 – Funsauúde e Código de Conduta, Ética e Integridade da Funsauúde.

Em razão disso, a Ouvidoria da Funsauúde entende o seu funcionamento como um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde (SUS), mediando esse diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão.

Considerando ainda que uma das finalidades da Funsauúde é gerir equipamentos e serviços de saúde do Estado, e que foram celebrados, até o presente momento, contratos de gestão com a Secretaria de Saúde (SESA), objetivando a gestão e operacionalização do Hospital Geral de Fortaleza (HGF) e do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), a Ouvidoria da Funsauúde também passou a supervisionar as Ouvidorias desses equipamentos, nos limites de sua competência.

O presente relatório, além de servir como base de dados para o Estado e referência para o relatório de gestão do ano próximo, também subsidiará as possíveis ações internas para a melhoria dos serviços públicos de saúde, a serem executadas pela Fundação.

Portanto, os dados a serem aqui mencionados e tratados, abordarão apenas das demandas registradas no âmbito da Ouvidoria da Funsauúde, no ano de 2022, através do Ceará Transparente, redes sociais da Fundação, e-mail da Ouvidoria e atendimento presencial, **gerados pela plataforma Ceará Transparente (no dia 19/01/2023)**, sem ter como referência anos anteriores para fins de comparação.

Ressaltamos ainda que os dados da Ouvidoria do HGF e Ouvidoria do SAMU, integrarão ainda a Rede SESA de Ouvidorias, e portanto, o seu relatório.

2. PRONUNCIAMENTOS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Apesar de ter sido inserida na plataforma Ceará Transparente, a partir de janeiro de 2022, a Ouvidoria da Funsauúde iniciou suas atividades oficialmente somente em fevereiro do mesmo ano.

Por esse motivo, não houve nenhum pronunciamento e/ou recomendações recebidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), referente ao ano de 2021.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS

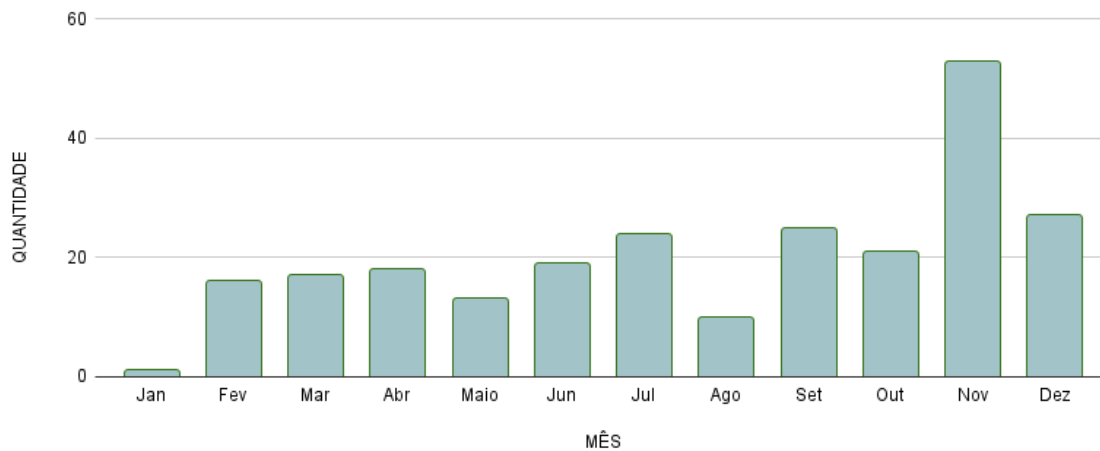
Os dados apontados neste relatório, conforme mencionado anteriormente, não terão tratamento comparativo com anos anteriores, tendo em vista que a **Ouvidoria da Funsauúde somente foi instalada no ano de 2022.**

3.1 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Durante o **ano de 2022**, foram registradas na Ouvidoria da Funsauúde um **total de 244 manifestações, através do Ceará Transparente.**

O gráfico a seguir, demonstra o quantitativo dessas manifestações, mês a mês. Vejamos:

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES (2022)



O demonstrativo acima, nos mostra que a partir do segundo semestre de 2022, houve um aumento dos registros de manifestações através da plataforma Ceará Transparente, e uma diminuição considerável nos registros por meio de outros canais.

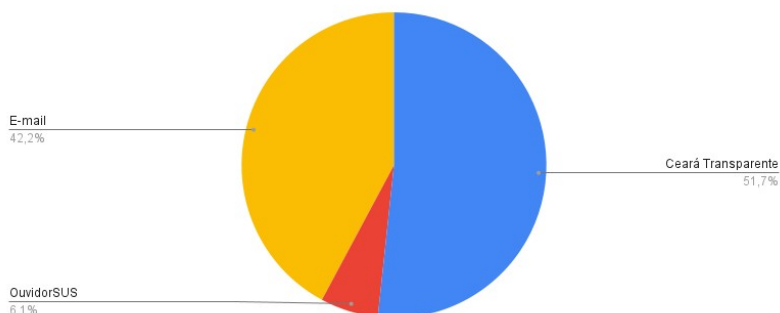
Podemos atribuir esse “movimento”, ao trabalho de divulgação que a Ouvidoria da Funsauúde vem realizando junto ao público interno e externo desde a sua inauguração, inclusive nos equipamentos geridos pela Fundação, acerca da importância da participação e utilização da Ouvidoria, principalmente por meio da Ceará Transparente.

Para ampliar essa divulgação, criamos, juntamente com a Comunicação da Funsauúde, um ícone em local bem visível, na página da Fundação, que auxilia nos esclarecimentos aos interessados: <https://www.funsaude.ce.gov.br/ouvidoria/>. Além desse local informativo público, também criamos na intranet da Funsauúde, espaço reservado à Ouvidoria.

Importante destacarmos que no primeiro semestre do ano de 2022, a Ouvidoria da Funsauúde também ficou responsável por atender as demandas de acesso à informação, principalmente através de e-mail, tendo em vista a inexistência do Comitê de Acesso à Informação da Funsauúde naquele período.

Assim, vejamos o número total de registros, pelos principais acessos à Ouvidoria:

Canais de Ouvidoria



Em decorrência da realização do I Concurso da Funsauúde, a maioria das manifestações tratadas pela Ouvidoria nessa fase, se referiam essencialmente sobre o concurso, totalizando **199 manifestações registradas por e-mail**.

No ano de 2022, também tiveram registros no **sistema do OuvidorSUS**, que obteve um total de **29 manifestações**.

Assim, contabilizando todos os **registros realizados pelos diversos canais da Ouvidoria da Funsauúde**, chegamos a um **total de 472 manifestações, no ano de 2022**.

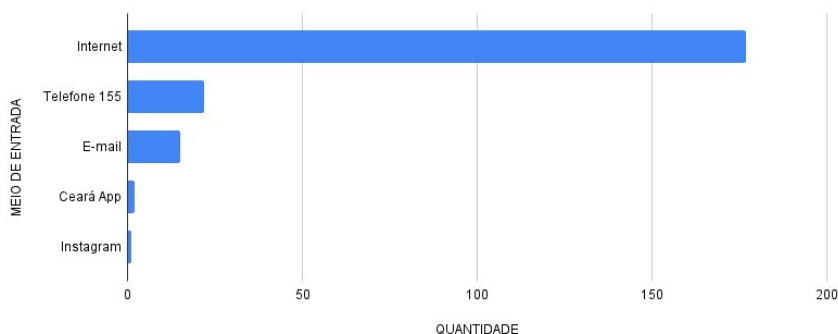
Registramos também que a **plataforma Ceará Transparente é a mais utilizada** para acessar a Ouvidoria da Funsauúde. **Mais da metade dos acessos, cerca de 51,7%** (cinquenta e um vírgula sete por cento).

3.2 MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

Os protocolos gerados através da plataforma Ceará Transparente, se referem aos registro de manifestações realizados por diversos canais de acesso disponibilizados pelo Governo do Estado. Aqui, indicaremos os principais utilizados para se manifestar junto à Funsauúde.

MEIO DE ENTRADA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Internet	177	81,57%
Telefone 155	22	10,14%
E-mail	15	6,91%
Ceará App	2	0,92%
Instagram	1	0,46%

MEIO DE ENTRADA



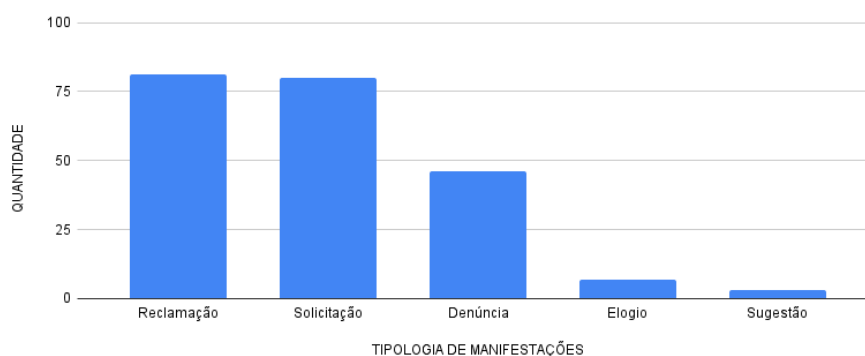
Diante do relatório de dados e percentuais extraídos da Ceará Transparente, podemos identificar que os meios mais procurados para acessar a Ouvidoria da Funsauúde é, primeiramente, a internet, com 81,57% (oitenta e um vírgula cinquenta e sete por cento), logo após o telefone 155, com 10,14% (dez vírgula quatorze por cento) e por fim o e-mail, com 6,91% (seis vírgula noventa e um por cento) dos registros.

3.3 MANIFESTAÇÕES POR TIPO

A partir dos tipos de manifestações previstas em lei, citamos aqui os quantitativos, no ano de 2022. Vejamos:

TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação	81	37,33%
Solicitação	80	36,87%
Denúncia	46	21,20%
Elogio	7	3,23%
Sugestão	3	1,38%

TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES



No primeiro semestre de 2022, observamos um maior registro de reclamações e solicitações, em decorrência do atraso previsto para o início das convocações no Concurso da Funsauúde, e posteriormente, na paralisação das convocações, tendo em vista o início do período eleitoral.

Por isso os índices de **reclamações e de solicitações (de informação) são os maiores dentre as manifestações**, com 37,33% (trinta e sete vírgula trinta e três por cento) e 36,87% (trinta e seis vírgula oitenta e sete por cento), respectivamente.

Neste período, a Ouvidoria da Funsauúde esteve em permanente diálogo com os candidatos, intermediando os diálogos junto às Diretorias da Fundação, e propondo medidas resolutivas. Inclusive participando de reuniões com o Ministério Público Estadual, Secretaria da Saúde do Estado (SESA) e comissões de aprovados.

No segundo semestre de 2022, podemos constatar uma mudança nas demandas, mais voltadas para o corpo interno dos equipamentos de saúde geridos pela Fundação: SAMU e HGF.

Além disso, o **número de denúncias aumentou**, com foco em apuração de condutas supostamente irregulares de agentes públicos na sede da Fundação, SAMU e HGF, **alcançando o percentual de 21,20%** (vinte e um vírgula vinte por cento) do total de manifestações registradas no ano de 2022.

O aumento desta demanda, resultou na elaboração de um regulamento (Norma nº 02/2022 – Funsauúde) e fluxos, por parte da Ouvidoria e outros setores da Fundação, o qual tem por objeto disciplinar os procedimentos administrativos, no âmbito da Funsauúde e dos equipamentos de saúde a ela vinculados, referentes à apuração da responsabilidade dos seus empregados públicos e servidores cedidos, diante de suposta prática de ato ilícito, no âmbito de suas atribuições ou a pretexto de exercê-las, deixando de observar dever funcional (por omissão) ou transgredindo proibição prevista em lei/normas internas (por ação).

A divulgação dessa norma e promoção de capacitação para o seu uso efetivo na sede e nos equipamentos, encontra-se permanente, tendo sido iniciada ainda no segundo semestre de 2022, pela Ouvidoria da Funsauúde.

3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

O Concurso Público da Funsauúde ocupou a maior parte das demandas da Ouvidoria, especialmente no primeiro semestre de 2022. Vejamos quais os outros tipos e assuntos mais registrados:

TIPOS	ASSUNTOS	QUANTIDADE
Reclamação	1. Concurso público/seleção;	25
	2. Atraso/falta de pagamento de pessoal;	20

	3. Efetivo de pessoal dos órgãos/entidades	14
Solicitação	1. Concurso público/seleção;	43
	2. Efetivo de pessoal dos órgãos/entidades;	13
	3. Atraso/falta de pagamento de pessoal	3
Denúncia	1. Concurso público/seleção;	13
	2. Conduta inadequada de servidor/colaborador;	12
	3. Assédio Moral	7
Sugestão	1. Efetivo de pessoal dos órgãos/entidades;	1
	2. Elogio a programas e projetos governamentais;	1
	3. Assistência à saúde	1
Elogio	1. Elogio a servidor público/colaborador	7

A partir dos dados acima, podemos destacar que o maior número de reclamações, denúncias e solicitações, envolvem o assunto “Concurso Público/Seleção”.

As “Solicitações” registradas, em sua maioria, tratavam na realidade de “solicitações de informações”, as quais não puderam ser transferidas ao Sistema de Acesso à Informação (SIC), envolvendo dúvidas/questionamentos sobre a conclusão do Concurso e as convocações.

A Ouvidoria tornou-se um forte braço da Fundação e atuante na resolução e mediação dessas demandas do concurso.

As reclamações e solicitações acerca do “Efetivo de Pessoal Órgãos/Entidade”, tratou de informar sobre quantitativo e salários de categorias, atuantes na sede e seus equipamentos.

Muitas dessas reclamações giravam em torno da Funsauúde não estar presente no Portal da Transparência do Governo. Isso se dá justamente por se tratar de uma fundação estatal, dotada de personalidade jurídica de direito privado, e não fazer parte do orçamento do Governo do Estado, além de outras peculiaridades.

A partir dessa demanda, **a Ouvidoria atuou firmemente, também enquanto membro do Comitê de Acesso à Informação, para que a Fundação desse uma maior transparência ao seu efetivo de pessoal e aos seus gastos**, em cumprimento aos princípios da Administração Pública e à Lei de Acesso à Informação, o que resultou na atualização do site institucional da Funsauúde, através do seguinte link: <https://www.funsauude.ce.gov.br/>, na aba de “TRANSPARÊNCIA”.

Também podemos destacar situação que demandou a Ouvidoria da Funsauúde, referente ao atraso no pagamento dos condutores de ambulância do SAMU, pela empresa terceirizada Servnac Soluções Corporativas LTDA., na qual foram registradas 20 reclamações e 3 solicitações sobre o tema.

Apesar de ser uma demanda daquele Serviço, a Ouvidoria da Funsauúde entendeu ser necessária a participação direta da gestão Funsauúde, tendo em vista que o pagamento em atraso era de responsabilidade da empresa Servnac, contrato sub-rogado pela SESA à Fundação, e que corria o risco de paralisação do serviço de ambulância, por decisão do Sindicato dos condutores.

Assim, a **Ouvidoria comunicou à gestão da Funsauúde, recomendando a notificação urgente da Servnac**, o que resultou no imediato pagamento dos salários em atraso, por parte da empresa.

Por fim, destacamos os registros sobre supostas condutas inadequadas de servidor/colaborador e de assédio moral, demandas que se tornaram crescentes no decorrer do ano, e que, por recomendação da Ouvidoria da Funsauúde, foi formado um Grupo de Trabalho (GT) específico, a fim de construir norma regulamentadora para apuração de denúncias, tendo a Ouvidoria como membro.

Assim, a **partir desses trabalho, resultou a Norma nº 02/2022 – Funsauúde**, publicada no Boletim de Serviços nº 14/2022, que trata da apuração de denúncias e procedimentos administrativos disciplinares, no âmbito da Funsauúde e equipamentos por ela geridos.

3.3.2 Manifestações por Assunto/Subassuntos

A partir dos dados fornecidos pela plataforma Ceará Transparente, podemos analisar os principais assuntos e subassuntos registrados. Vejamos:

ASSUNTOS	SUBASSUNTOS	QUANTIDADE
Concurso público/seleção	1. Convocação de aprovados/classificados;	49
	2. Irregularidades no processo;	13
	3. Nomeação/contratação.	6
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1. Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário;	16
	2. Benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte)	8
Efetivo de pessoal dos órgãos/entidades	1. Servidores ativos (efetivos e comissionados);	20
	2. Colaboradores terceirizados;	7
	3. Quantitativo vago por cargo	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	1. Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho;	8
	2. Irregularidades	2

	administrativas / atos ilícitos; 3. Assédio sexual	1
Assédio Moral	1. Perseguição e comportamento agressivo; 2. Prática de ações humilhantes ou desprezo; 3. Violência verbal	7 1 1
Problemas em contratos e convênios	1. Atraso no pagamento de fornecedor; 2. Entrega em desacordo com o previsto	9 1
Convênios e instrumentos congêneres	1. Monitoramento; 2. Andamento de contratos e convênios; 3. Pendências de processos de convênios e congêneres	4 1 1

Conforme tratado anteriormente, os subassuntos envolvendo o I Concurso Público da Funsauúde, foram os mais demandados, especialmente no tocante à 1. Convocação de aprovados/classificados; 2. Irregularidades no processo; 3. Nomeação/contratação.

As informações acerca do cronograma para convocação e o início da contratação dos aprovados, foram questões tratadas por esta Ouvidoria junto às Diretorias da Fundação, a fim de que fosse publicizado documento com a possível previsão da convocação das diversas categorias previstas.

O referido Concurso, que previu mais de 6.000 (seis mil) vagas de empregos, exigiu e ainda exige um estudo de prioridades para as convocações de diversas categorias, com espelhamento de profissionais, a fim de que não haja comprometimento e/ou prejuízos na continuidade dos serviços públicos de saúde.

Esse trabalho de transparência, para a publicização do cronograma, foi acompanhado pela Ouvidoria da Funsauúde, que intermediou o diálogo entre os aprovados e a Fundação, também enquanto membro do Comitê de Acesso à Informação.

Já os subassuntos envolvendo atraso de pagamento, trataram em sua maioria: 1. Salário de colaborador/ servidor temporário/ estagiário; 2. Benefícios de colaborador/ servidor temporário/ estagiário (alimentação e transporte).

A maior parte dessas demandas foram resolvidas junto às empresas e cooperativas, que após intervenção da Funsauúde, regularizaram os pagamentos dos profissionais.

As manifestações acerca do efetivo de pessoal, trataram sobre solicitações de informações sobre quantitativos e categorias profissionais atuantes na sede da Funsauúde, no SAMU e no HGF.

Sobre os subassuntos que tratam de condutas inadequadas e assédio moral, após atuação da Ouvidoria, culminou (i) na elaboração de norma para regulamentar a apuração dessas condutas, no âmbito administrativo, bem como (ii) em ampla e contínua divulgação do Código de Ética da Funsauúde, a fim de se evitar comportamentos abusivos e ilegais, por parte de seus agentes públicos.

Os subassuntos referentes aos contratos, convênios e congêneres, decorreram da sub-rogação de diversos contratos da SESA para a Funsauúde, os quais tratavam de dúvidas que surgiram nessa fase de transição, acerca de pagamentos e obrigações com os contratados.

3.4 MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

Sobre este tópico, cabe à Ouvidoria esclarecer que a Funsauúde é uma fundação pública, de direito privado, a qual não integra o orçamento do Estado do Ceará.

Portanto, apesar da classificação orçamentária ter sido alimentada no sistema, durante o ano de 2022 (por exigência da plataforma), entendemos que os números a seguir não retratam dados de programas orçamentários.

Assim, a fim de que essas informações não constem no próximo relatório de gestão da Ouvidoria da Funsauúde, solicitamos à CGE, no dia 19/01/23, através do e-mail ceouv@cgce.ce.gov.br, a retirada da obrigatoriedade de responder este item nas classificações das manifestações, no Ceará Transparente.

PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS	QUANTIDADE
Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	174
Administrativa Financeira	24
Gestão Administrativa do Ceará	9
Atenção à Saúde	9

De todo modo, os dados foram preenchidos, considerando a área técnica responsável pela apuração e resposta das manifestações.

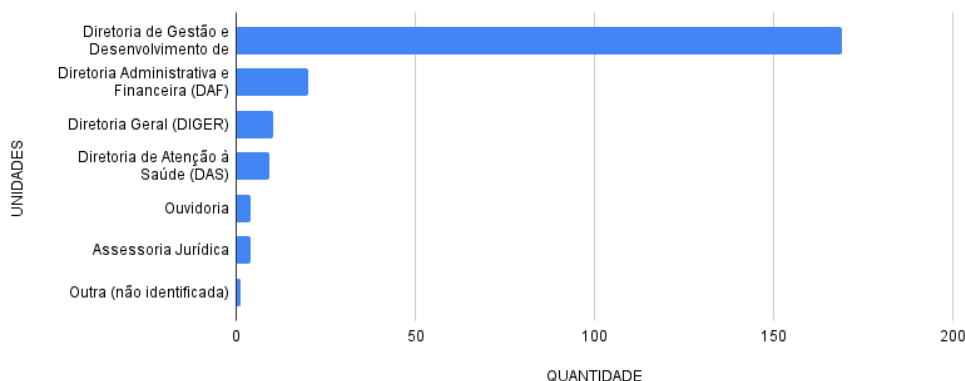
Assim, podemos constatar que, igualmente ao que será relatado no item 3.5, os assuntos envolvendo gestão de pessoal são os mais registrados, com 174 manifestações. Seguido daqueles que tratam de questões envolvendo contratos, convênios e congêneres, de trato da Diretoria Administrativo-financeira, totalizando 24 manifestações.

3.5 MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS

A demonstração das unidades da Funsauúde que mais foram demandadas no ano de 2022, estão diretamente relacionadas aos assuntos. Vejamos:

UNIDADES	QUANTIDADE
Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (DIGEP)	169
Diretoria Administrativa e Financeira (DAF)	20
Diretoria Geral (DIGER)	10
Diretoria de Atenção à Saúde (DAS)	9
Ouvidoria	4
Assessoria Jurídica	4
Outra (não identificada)	1

UNIDADES MAIS DEMANDADAS



A partir dos dados acima mencionados, podemos correlacioná-los aos assuntos, que tratam em sua massiva maioria, sobre assuntos de gestão de pessoal e condutas de agentes públicos.

Logo, a DIGEP é a diretoria da Funsauúde que mais se destaca nas demandas da Ouvidoria, e portanto, a que mais se relaciona e é demandada por este canal de acesso ao cidadão.

3.6 MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS

Os dados levantados a partir dos manifestantes que preencheram a informação do seu município, podemos destacar que a capital do Ceará foi a que mais demandou a Ouvidoria, com 24,42 (vinte e quatro vírgula quarenta e dois por cento) do total dos registros, tratando de todos os assuntos aqui já mencionados. Vejamos:

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Fortaleza	65	24,42%
Juazeiro do Norte	5	2,30%
Itaitinga	4	1,84%
Baturité, Caruaru, Caucaia, Mata Grande, Natal, Picos, Salvador	2	0,92%

Depois de Fortaleza, a cidade de Juazeiro do Norte, registrou 5 (cinco) manifestações, que trataram em sua maioria de questões relativas a contratos sub-rogados para a Funsauúde.

Logo após, vem Itaitinga com 4 (quatro) solicitações de informações trazidas pelos aprovados no concurso público, acerca de quantitativos de profissionais nos equipamentos de saúde.

Podemos ainda visualizar cidades fora do estado, como Belém, Brasília, João Pessoa, Natal, Picos, Mata Grande, Teresina, entre outras, que registraram manifestações acerca do Concurso. Fato que ratifica a importância e o alcance nacional que teve o I Concurso Público da Funsauúde.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

Neste espaço, trataremos indicadores que demonstram a atuação da Ouvidoria da Funsauúde, no ano de 2022.

4.1 RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

Compreende-se que o prazo das manifestações de Ouvidoria é aquele regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020.

Assim, as manifestações consideradas respondidas dentro do prazo, são aquelas respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Resolubilidade/Detalhamento por Situação

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Manifestações finalizadas no prazo	216	99,54%
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0,00%
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	1	0,46%
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0,00%

TOTAL	217	100%
-------	-----	------

Podemos constatar a partir dos **dados acima, extraídos da plataforma no dia 19/01/2023**, que a **Ouvidoria da Funsauúde alcançou um índice de 100% (cem por cento) de resolubilidade em suas demandas**, tendo em vista que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, restando apenas 1 manifestação pendente, mas ainda dentro do prazo. Alcançando assim, a meta do Estado, que é de 94% (noventa e quatro por cento).

Até a mencionada data de extração dos dados, registramos ainda 4 (quatro) manifestações “finalizadas parcialmente” e 23 (vinte e três) manifestações invalidadas.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria da Funsauúde sempre atuou de modo a cultivar junto aos setores da Fundação, o fornecimento de informações sobre as demandas em prazo razoável e anterior ao prazo final dado pela legislação.

Desse modo, conseguiu aos poucos estabelecer uma dinâmica interna que respeitasse aos interesses daqueles demandantes.

Assim, considerando que seu **índice de resolubilidade foi de 100%** (cem por cento), pretende continuar com as estratégias e articulações internas junto aos setores, inclusive diretoria da Fundação, para quem leva os casos mais críticos da gestão.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

O **tempo médio de resposta** conquistado pela Ouvidoria da Funsauúde, no ano de 2022, foi de **8 (oito) dias**.

A Ouvidoria da Funsauúde considera que não basta somente obedecer o prazo estipulado em lei, mas que a resposta dada ao cidadão permita sua satisfação e a efetividade do que buscou. Assim, enxerga o tempo média de resposta obtido como positivo, e buscará mantê-lo, a fim de beneficiar sempre aqueles que anseiam por uma resposta da Administração Pública.

4.2 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 78% (setenta e oito por cento).

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa

também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Vejamos aqui o índice de satisfação alcançado pela Ouvidoria da Funsauúde:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2022 à 31/12/2022	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	2,96
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,04
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 funcionalidade). Você utilizou o canal: [used input]	3,74
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	2,59
Média das Notas:	3,08
Índice de Satisfação:	33,00%

Podemos constatar que a média alcançada pela Funsauúde ficou bem abaixo da desejada pela CGE, chegando a 33,00% (trinta e três vírgula três por cento).

Consideramos que nem sempre a satisfação do usuário está relacionada ao atendimento dado pela Ouvidoria a ele, e sim, a sua expectativa de resposta.

A Ouvidoria da Funsauúde sempre deu tratamento respeitoso a todos os usuários, buscando mediar com eficiência os conflitos junto à Fundação, mas nem sempre fornece a resposta que o manifestante “gostaria” de receber, e ponderamos isso deve impactar diretamente na sua “satisfação”.

Deve-se considerar ainda que, apesar da Ouvidoria estimular continuamente o cidadão a responder a pesquisa, uma pequena parcela se dispõe a responder, e quando o faz, é por já estar insatisfeita ou não concordar com a resposta recebida.

4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Entendemos que é de suma importância continuarmos realizando a divulgação e os esclarecimentos necessários ao cidadão, acerca do papel da Ouvidoria, e que essa pesquisa é direcionada à melhoria do serviço da Ouvidoria, muitas vezes confundido com o serviço prestado pela Fundação.

Assim, continuaremos a trabalhar por diversos meios de comunicação, estimulando cada vez mais a utilização desse canal, a fim de adquirirmos cada vez mais a confiabilidade dos cidadãos e sua compreensão, como por exemplo, o que realizado na intranet e na página institucional da Funsauúde: <https://www.funsaude.ce.gov.br/ouvidoria/>.

Além disso, continuaremos a aperfeiçoar os mecanismos de acesso e a qualidade das respostas.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Neste item, podemos visualizar mais facilmente quanto o pequeno percentual de pessoas que responderam à pesquisa de satisfação. Vejamos:

Total de pesquisas respondidas	27
Total de manifestações finalizadas	216
Representação da amostra	12,5%

Assim, constatamos que **de 216 (duzentas e dezesseis) manifestações finalizadas, apenas 27 (vinte e sete) pessoas, ou seja, 12,5% (doze vírgula cinco por cento) do total, responderam a pesquisa.**

Ainda assim, com base nos comentários realizados, buscaremos sempre melhorar, em linguagem simples e direta, a qualidade das respostas.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

A expectativa do cidadão em relação à resposta também é outro fator a ser considerado, que influencia diretamente no momento da pesquisa. Não sendo avaliado, necessariamente, o atendimento prestado pela Ouvidoria. Vejamos os números obtidos pela Funsauúde:

Antes de realizar a manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,07
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,96
Índice de Expectativa:	-3,58%

5. ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Destacaremos e analisaremos a seguir, as principais manifestações registradas no ano de 2022, os pontos mais recorrentes em cada uma delas, e as providências realizadas em torno de cada uma.

5.1 MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

- **Concurso público/seleção:** foram realizadas reclamações, denúncias de irregularidade e solicitações de informações acerca dos procedimentos na fase final do Concurso Público da Funsauúde e início das convocações e contratações.
- **Atraso/falta de pagamento de pessoal:** reclamações e solicitações foram realizadas por profissionais dos equipamentos da Funsauúde, em decorrência

do atraso ou não pagamento devido aos colaboradores, por parte de empresa ou cooperativa contratada.

- **Efetivo de pessoal dos órgãos/entidades:** aprovados no Concurso Público, solicitaram informações sobre diversas categorias e quantitativos presentes na sede da Funsauúde, no HGF e no SAMU. Além de esclarecimentos sobre categorias não atuantes nesses equipamentos, mas que estão previstas nos editais do concurso.
- **Conduta inadequada de servidor/colaborador e Assédio Moral:** a medida que a Funsauúde foi entrando nos equipamentos HGF e SAMU, as denúncias e reclamações internas e externas sobre a conduta e atuação desses profissionais foram sendo direcionadas para apuração da Funsauúde.

5.2 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

- **Concurso público/seleção:** as reclamações, denúncias de supostas irregularidade e solicitações de informações sobre o Concurso Público da Funsauúde, tratam especialmente sobre (i) questões envolvendo a fase final do certame; (ii) sobre a suposta demora para o início das convocações, e posteriormente, sobre paralisação das convocações, tendo em vista o início do período eleitoral; (iii) além das diversas solicitações de informação sobre possível cronograma de solicitação.
- **Atraso/falta de pagamento de pessoal:** o que motivou especialmente essa recorrência de reclamações foi o atraso do pagamento dos condutores de ambulância do SAMU, pela empresa terceirizada Servnac Soluções Corporativas LTDA, que teve seu contrato sub-rogado pela SESA à Fundação. A sua inadimplência com a categoria colocou em risco de paralisação o serviço de ambulâncias do SAMU Ceará.
- **Efetivo de pessoal dos órgãos/entidades:** Sendo a Funsauúde uma fundação estatal, dotada de personalidade jurídica de direito privado, e não fazer parte do orçamento do Governo do Estado, ela não está inserida no Portal da Transparência do Governo, o que motivou muitas dessas reclamações, por falta de transparência.
- **Conduta inadequada de servidor/colaborador e Assédio Moral:** a maior parte dessas demandas trataram de conflitos de relacionamentos interpessoais, dentro do ambiente de trabalho SAMU e HGF.

5.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA FUNDAÇÃO QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS

- **Concurso público/seleção:** para dirimir e intermediar as demandas desse assunto, a Ouvidoria da Funsauúde (i) intermediou diálogos entre os candidatos e as Diretorias da Fundação; (ii) participou de reuniões com o Ministério Público Estadual, Secretaria da Saúde do Estado (SESA) e

comissões de aprovados; (iii) propôs medidas resolutivas, como por exemplo, a divulgação de possível cronograma de convocação.

- **Atraso/falta de pagamento de pessoal:** a Ouvidoria recomendou à Gestão da Funsauúde, a urgente notificação dos responsáveis para a regularização do pagamento de pessoal. Assim, após intervenção da Funsauúde junto às empresas e cooperativas, os pagamentos dos profissionais foram regularizados.
- **Efetivo de pessoal dos órgãos/entidades:** a Ouvidoria recomendou, em cumprimento aos princípios da Administração Pública e à Lei de Acesso à Informação, que a Fundação desse uma maior transparência ao seu efetivo de pessoal e aos seus gastos, o que resultou na atualização do site institucional da Funsauúde, através do seguinte link: <https://www.funsauude.ce.gov.br/>, na aba de “TRANSPARÊNCIA”.
- **Conduta inadequada de servidor/colaborador e Assédio Moral:** com o aumento no número de reclamações e denúncias que tratam desses assuntos, a Ouvidoria propôs a formação de um grupo de trabalho para criar uma norma que disciplinasse os procedimentos administrativos, no âmbito da Funsauúde e dos equipamentos de saúde a ela vinculados, de onde resultou a Norma nº 02/2022 – Funsauúde.

Além disso, iniciou-se um processo de ampla e contínua divulgação da referida norma e do Código de Ética da Funsauúde, a fim de se evitar comportamentos abusivos e ilegais, por parte de seus agentes públicos.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria realizou importantes parcerias com setores internos, a fim de estabelecer um trabalho colaborativo, com olhares diversos para melhorar a gestão.

Assim, a partir do tratamento das manifestações recebidas durante o ano de 2022, alcançou conquistas importantes, como citaremos a seguir:

6.1 Melhoria do acesso à informação às demandas da Funsauúde: no primeiro semestre de 2022, (i) a Ouvidoria da Funsauúde ficou responsável por responder o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), que antes não era utilizado pela Fundação; (ii) criou e-mail específico para também se comunicar com o público; e (iii) recomendou à gestão sobre a instalação do Comitê Setorial de Acesso à Informação da Funsauúde, antes inexistente.

6.2 Aumento da transparência da Funsauúde: a Ouvidoria identificou que, devido à recente criação do site institucional da Funsauúde, alguns itens obrigatórios da Lei de Acesso à Informação não constavam em transparência ativa. Assim, em diálogo com o corpo diretor da Fundação, através do trabalho da Comunicação, foi dado o cumprimento legal.

6.3 Publicidade do cronograma de convocação: a partir das diversas solicitações e reclamações dos aprovados no Concurso, acerca da falta de um cronograma, a Ouvidoria intermediou diálogo com setores estratégicos sobre a possibilidade do atendimento da demanda, no que resultou a divulgação de cronograma oficial de convocação.

6.4 Elaboração da Norma nº 02/2022 – Funsauúde: as denúncias e as reclamações acerca de supostas irregularidades e ilegalidades na conduta e atuação de agentes públicos, vinculados à Funsauúde e seus equipamentos, deram ensejo à criação de grupo de trabalho, onde a própria Ouvidoria foi membro, juntamente com a Unidade de Conformidade e Gestão de Riscos (UCOGER) da Fundação e sua Assessoria Jurídica, resultando na publicação da referida norma, que regulamenta essas apurações administrativas internas.

6.5 Capacitação sobre aplicação da Norma nº 02/2022 – Funsauúde: a Ouvidoria e a Unidade de Conformidade e Gestão de Riscos (UCOGER) iniciaram um processo de formação dos empregados, com previsão para continuação em 2023, a fim de que a norma seja amplamente conhecida por todos.

6.6 Regularização do pagamento de profissionais: após reclamações junto à Ouvidoria, foi aberto o diálogo com os setores competentes, para que houvesse a regularização nos pagamentos de profissionais atuantes no SAMU e HGF.

No caso do SAMU, podemos citar os condutores de ambulância, que estavam com seus salários atrasados, e após diálogo entre a Ouvidoria e a Gerência Administrativo-financeira, a mesma oficiou a empresa responsável, que imediatamente regularizou o pagamento dos profissionais.

6.7 Regularização na jornada de profissionais: após diversas reclamações de que no HGF haveriam ascensoristas cumprindo jornada de 8 (oito) horas, maior do que a lei nº 3.270/1957 prevê para a categoria, a Ouvidoria iniciou diálogo com a Diretoria de Gestão de Pessoas (DIGEP), que provou o Jurídico a se posicionar sobre o assunto.

Assim, após parecer jurídico, a situação do(a)s ascensoristas do HGF foi regularizada, fazendo cumprir o previsto na Lei nº 3.270/1957, que fixa em 6 (seis) horas a jornada da categoria.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da Funsauúde, durante todo o ano de 2022, esteve presente nos eventos oficiais da Rede Estadual de Ouvidorias, prezando pela informação e qualificação do trabalho a ser desempenhado. Citaremos alguns, a seguir:

- Reuniões ordinárias da Rede Estadual de Ouvidorias, realizadas nos dias: 23/02/2022 (I Reunião); 20/04/2022 (II Reunião); 29/06/2022 (III Reunião); 24/08/2022 (IV Reunião); 26/10/2022 (V Reunião) e 14/12/2022 (VI Reunião).

- Oficina de Padronização dos Serviços Públicos, no dia 13/04/2022, promovida pela CGE.
- Palestra “Lei de Acesso à Informação e os desafios da Ouvidoria”, realizada para o público interno da Funsauúde, promovida pela Ouvidoria da Funsauúde, em parceria com a CGE no dia 19/05/2022.
- Atualização da certificação em Ouvidoria – 2022 (diversos módulos).
- Curso de Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias – 2022: Módulo I (dias 21, 22, e 23 de setembro); Módulo II (dias: 13 e 14 de outubro); Módulo III (dias: 19, 20 e 21 de outubro).
- Oficina para construção de relatórios promovida pela CGE, no dia 01/12/2022.

8. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E A AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Tendo em vista a natureza e o objetivo da Fundação, até o momento, a Funsauúde não dispõe de Carta de Serviço própria.

O trabalho desenvolvido pela Fundação para o público externo, é realizado dentro dos equipamentos de saúde geridos por ela (SAMU e HGF).

Por esse motivo, tão logo as Cartas de Serviços desses equipamentos estejam atualizadas, foi solicitado à Comunicação que seja inserido ícone na página institucional da Funsauúde, direcionando para as Cartas de Serviços do SAMU e HGF.

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Sabemos que a Ouvidoria é um dos canais de recebimento de denúncias. Quando não registradas diretamente na Ouvidoria, as denúncias são direcionadas a ela, para que possa ser dado o devido tratamento e cumprimento à legislação.

Apesar de muito recente, a Ouvidoria da Funsauúde conseguiu através da percepção de suas demandas, identificar a necessidade da criação de uma norma interna, capaz de regulamentar a apuração de denúncias, no âmbito da Fundação e de seus equipamentos.

Assim, no segundo semestre de 2022, a Ouvidoria da Funsauúde propôs a criação de um Grupo de Trabalho para o desenvolvimento de regulamento e de fluxos, que atendessem à sede, ao HGF e ao SAMU.

A Norma nº 02/2022 – Funsauúde (anexo único), foi elaborada pela Ouvidoria da Funsauúde, com o auxílio da Unidade de Conformidade e Gestão de Riscos (UCOGER) da Fundação e revisão da Assessoria Jurídica.

Aprovada pela Diretoria Executiva da Funsauúde, a norma foi publicada no Boletim de Serviços nº 14/2022, em 21/09/2022, dispondo sobre a apuração de denúncias e procedimentos administrativos disciplinares, no âmbito da Funsauúde e equipamentos por ela geridos, a qual encontra-se disponível no seguinte endereço: <https://www.funsaude.ce.gov.br/norma-de-apuracao-de-denuncias-e-procedimentos-administrativos-e-disciplinares/>.

Vigente deste a data de sua publicação, a aplicação da norma, vem organizando esses procedimentos e dando celeridade em suas apurações, no que já resultou a conclusão de diversas apurações de denúncias.

Além disso, a Ouvidoria e a Unidade de Conformidade e Gestão de Riscos (UCOGER) da Funsauúde vêm desenvolvendo a capacitação de profissionais no SAMU, no HGF e em sua sede, para a aplicação da norma.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Funsauúde, após a sua criação em fevereiro de 2022, enfrentou diversos desafios.

As demandas aqui registradas, são apenas uma pequena parcela do trabalho desenvolvido durante todo o ano.

Anterior ao trabalho de articulação interna e externa, existiu nessa primeira fase de implantação da Ouvidoria da Funsauúde, um trabalho incansável de esclarecimento sobre a sua importância e sobre as suas responsabilidades, junto ao público, aos setores internos da Fundação e também junto aos diversos órgãos da Administração, especialmente SESA e CGE.

Uma das estratégias adotadas pela Ouvidoria da Funsauúde para auxiliar nessa difusão de conhecimento, foi a realização, no dia 19/05/2022, em parceria com a CGE, de palestra com o tema: “Lei de Acesso à Informação e os desafios da Ouvidoria”.

Membros da CGE esclareceram para o público da sede, além dos principais tópicos da Lei Estadual nº 15.175/2012, o papel e desafios enfrentados pela Ouvidoria dentro da Administração Pública.

Já em planejamento para uma “segunda fase” da Ouvidoria Funsauúde, foram programadas diversas ações junto à CGE, SESA e equipamentos, para a construção de uma sub-rede capaz de contribuir diretamente para a melhoria das Políticas Públicas de Saúde do Estado.

Assim, à medida do amadurecimento da Ouvidoria da Funsauúde, com a colaboração de atores importantes e já experientes na Rede de Ouvidorias do Estado, seu papel e sua importância serão fortalecidos.

Como podemos constatar por meio deste relatório, a Ouvidoria da Funsauúde assume não só atribuições para a resolução de demandas registradas na “Ouvidoria

da Funsauúde”, mas também assume um papel protagonista à frente das Ouvidorias do SAMU e HGF, em demandas que perpassam pela gestão assumida pela Funsauúde.

Supervisiona essas Ouvidorias, no que lhe compete, contribuindo para melhorias na gestão, se antecipando inclusive para a resolução de conflitos que poderiam culminar em crises institucionais.

11. SUGESTÕES DE MELHORIAS

Primeiramente, gostaríamos de registrar sugestões à CGE, que impactam diretamente na melhoria do trabalho da Ouvidoria da Funsauúde.

Já em diálogos anteriores com a Controladoria, foi colocada a importância urgente de que se estabeleça uma mediação, para firmar e distinguir os papéis a serem exercidos pela Ouvidoria da Funsauúde e pela Ouvidoria da SESA, em relação as Ouvidorias do HGF e SAMU, que também compõem a Rede SESA de Ouvidorias, mas que são supervisionadas pela Ouvidoria da Funsauúde.

Essas definições de papéis, é de extrema importância para andamento dos fluxos de trabalhos entre todas as Ouvidorias citadas.

Assim, sugerimos, que **(i)** seja marcada reunião urgente com os interessados, para que essas definições sejam consolidadas.

Outra sugestão que temos a defender, e também já reivindicada em 2022 à CGE, a fim de melhorar as funções desempenhadas pela Ouvidoria da Funsauúde, é que **(ii)** sejam realizadas adequações na plataforma Ceará Transparente, de modo que a Ouvidoria da Funsauúde seja habilitada na Ceará Transparente, a supervisionar as manifestações em apuração nas Ouvidorias do SAMU e HGF.

Por fim, como mencionado no subitem 3.4 deste relatório, sugerimos que **(iii)** em 2023 seja retirada a obrigatoriedade de preenchimento da área que trata da “classificação orçamentária”, no momento da classificação da manifestação, considerando que a Funsauúde é uma fundação pública, de direito privado, a qual não integra o orçamento do Estado do Ceará.

Esta providência influenciará nas informações do próximo relatório de gestão anual desta Ouvidoria.

Nossa sugestão de melhoria para o funcionamento da Rede de Ouvidorias, faz-se no sentido de melhorarmos a comunicação que é colocada no grupo de whatsapp criado pela CGE, com todas as Ouvidorias do Estado.

Por vezes informações importantes colocadas pela CGE passam despercebidas, tendo em vista o grande fluxo de mensagens não relativas ao trabalho de Ouvidoria. Assim, **(iv)** sugerimos um trabalho de conscientização do grupo de ouvidores e ouvidoras, a fim de que as regras daquele grupo sejam cumpridas, evitando mensagens desnecessárias.

Já em relação aos dados obtidos através da plataforma Ceará Transparente, (v) sugerimos que o relatório de dados brutos das manifestações seja disponibilizado por ordem cronológica de registro. Isto facilitaria muito na confecção do relatório anual.

Nada mais tendo a acrescentar, a Ouvidoria da Funsauúde encerra o seu Relatório de Gestão – 2022, agradecendo o trabalho colaborativo desenvolvido pela CGE, e coloca-se sempre à disposição.

Fortaleza, 26 de janeiro de 2023.

Cristina Palhano da Costa
Ouvidora da Funsauúde

12. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA FUNDAÇÃO

Por meio do presente Relatório de Gestão de Ouvidoria (período 01/01/2022 a 31/12/2022), informo ter tomado conhecimento dos dados e informações, referentes à Ouvidoria da Funsauúde, no ano de 2022, acatando todas recomendações por ela sugeridas.

Ademais, comunico à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) que será providenciado o encaminhamento deste relatório também aos membros da Diretoria Executiva da Funsauúde, a fim de que tomem ciência do seu conteúdo, obtenham dados e indicadores para o aperfeiçoamento da prática de seus atos administrativos e cumpram as recomendações que lhe couberem.

Por fim, determino o seu encaminhamento aos cuidados da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), o qual também deverá ser publicizado na página institucional desta Fundação.

Fortaleza, 26 de janeiro de 2023.

Manoel Pedro Guedes Guimarães
Presidente da Funsauúde

13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

1. Título da Prática/Ação:

Criação da Norma nº 02/2022 – Funsauúde, publicada no Boletim de Serviços (BO) nº 14/2022, que trata da apuração de denúncias e procedimentos administrativos disciplinares, no âmbito da Funsauúde e equipamentos por ela geridos.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Aplicação desta norma se deu a partir de sua publicação no Boletim de Serviços (BO) nº 14/2022, no dia 21/09/2022, até os dias atuais.

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

Considerando que a Ouvidoria é um dos canais de recebimento de denúncias e através dela todas devem ser registradas, foi observado o número crescente desses registros.

A partir daí, a Ouvidoria da Funsauúde identificou a falta de um fluxo e regulamentação interna para a apuração de denúncias, e portanto a necessidade de criação de uma norma a ser seguida e amplamente divulgada.

4. Descrição da Ação/Prática:

A vigência e aplicação da Norma nº 02/2022 – Funsauúde estabeleceu uma forma sistemática e organizada de apuração dos procedimentos administrativos que envolvem denúncias, no âmbito da Funsauúde e seus equipamentos, dando uma maior celeridade em suas apurações, tendo em vista que a referida norma requer a nomeação de responsáveis pelos processos de apuração e a obediência de prazos a serem seguidos.

Desde o início da aplicação da norma, já resultou a conclusão de diversas apurações de denúncias, inclusive a formação de comissões específicas, como a Comissão de Ética da Funsauúde.

O resultado dessas conclusões de processos, afetou também diretamente em dinâmicas e regularização de trabalhos dos profissionais da Funsauúde.

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

A Ouvidoria da Funsauúde propôs a criação de um Grupo de Trabalho (GT) para o desenvolvimento do regulamento e dos fluxos a serem seguidos pela sede, HGF e SAMU.

Da criação desse GT, resultou a Norma nº 02/2022 – Funsauúde, elaborada pela Ouvidoria da Funsauúde, com o auxílio da Unidade de Conformidade e Gestão de Riscos (UCOGER) da Fundação e revisão da Assessoria Jurídica.

Após sua aprovação pela Diretoria Executiva da Funsauúde, a norma foi publicada no BO nº 14 da Funsauúde, com vigência imediata.

Por esse motivo a Ouvidoria e a Unidade de Conformidade e Gestão de Riscos da Funsauúde iniciaram um processo de divulgação e capacitação para o seu uso.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

O Boletim de Serviços nº 14/2022 da Funsauúde, encontra-se disponível na página institucional da Funsauúde, desde o dia 21/09/2022, no seguinte endereço: <https://www.funsauude.ce.gov.br/norma-de-apuracao-de-denuncias-e-procedimentos-administrativos-e-disciplinares/>.

Ainda no link acima, encontramos os fluxos para aplicação da norma, também elaborados pela Ouvidoria da Funsauúde e Unidade de Conformidade e Gestão de Riscos (UCOGER) da Funsauúde.

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

As denúncias, no ano de 2022, alcançaram cerca de 21,20% (vinte e um vírgula vinte por cento) do total das manifestações da Ouvidoria, pela Ceará Transparente.

A maior parte desses registros, tem por assuntos relacionados às condutas ou situações irregulares de agentes públicos, como: “Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador” (12); “Assédio Moral” (7); “Acúmulo Indevido de Cargos” (3), “Efetivo de Pessoal dos órgão e entidades” (1).

A partir de setembro de 2022 esse número teve um aumento a partir do segundo semestre. Consideramos o aumento positivo, significando que a Ouvidoria passou a ser melhor vista e com credibilidade para atuar nesses casos.

Assim, no mesmo mês (setembro/2022) a Ouvidoria tomou a providência para que a apuração dessas denúncias fosse sistematizada e organizada, inclusive dentro dos equipamentos.

Temos que antes da publicação da norma (fevereiro a agosto), o tempo médio de apuração de uma denúncia ficava em torno de 9,17 (nove vírgula dezessete) dias. Em determinado caso, chegava a mais de 30 (trinta) dias para a sua finalização.

Podemos verificar que a partir da publicação da norma o tempo de apuração diminuiu, e vem caindo progressivamente. O tempo médio de apuração de uma denúncia passou a ser de 8,21 (oito vírgula vinte e um) dias, não ultrapassando a 20 (vinte) dias para se concluir a demanda.

Logicamente, existem as demandas finalizadas parcialmente, que são aquelas que podem ser concluídas em até 6 (seis) meses. E existência dessa norma permitiu também que esse prazo não se perdesse e fosse cumprido. Exemplo disso é que todas as denúncias finalizadas foram concluídas dentro do prazo legal.