

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2025



Período: 01/01/2025 a 31/12/2025



1- EXPEDIENTE

Superintendente

Celyne Mary Vasconcelos Costa

Ouvidora

Maria do Socorro Rufina Areal

Equipe Ouvidoria

José Cleiton Queiroz de Souza

(Data de impressão dos dados: 12/01/2026, às 9h05)

2- INTRODUÇÃO

O Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - Issec, criado pela Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007; reorganizado pela Lei nº 16.530, de 02 de abril de 2018 e estruturado pelo Decreto nº 33.021, de 22 de março de 2019, constitui entidade da Administração Indireta, Autarquia dotada de personalidade jurídica própria, autonomia administrativa, patrimonial e financeira, com sede e foro na capital do Estado do Ceará, vinculada à Secretaria do Planejamento e Gestão - Seplag, sendo regulamentado pelo Decreto nº 33.198, de 05 de agosto de 2019, regendo-se também pelas normas internas e legislação pertinente em vigor.

O Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - Issec tem por finalidade prestar, aos seus usuários, por meio de rede própria ou credenciada, assistência médica, hospitalar, odontológica e complementar de saúde, no modelo de autogestão. Sua missão é promover serviços de assistência à saúde contribuindo para uma melhor qualidade de vida dos usuários, tendo a visão de ampliar a quantidade de vidas assistidas para 200 mil no ano vigente.

A Ouvidoria do Instituto dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC integra o Sistema de Ouvidoria Ceará do Estado do Ceará, que fora instituído pelo Decreto nº 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020), tendo como coordenadora a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, apresentando o propósito oficial de atender as demandas inerentes a assistência à saúde. É um serviço disponibilizado ao servidor público estadual, usuário do ISSEC, que tem como finalidade propiciar um canal de mediação, constituindo-se em uma ferramenta de gestão, capaz de colaborar com os gestores por meio da identificação de oportunidades de melhorias em processos internos.

É de responsabilidade desta ouvidoria setorial, verificar a pertinência das reclamações e denúncias, promovendo a real apuração dos fatos, além de agir e tratar com transparência, imparcialidade, integridade e respeito toda e qualquer pessoa, preservando sua identidade sob o mais absoluto sigilo, resguardando assim a possibilidade de encaminhar suas reclamações ou denúncias garantindo o direito de resolução do problema, mantendo o usuário informado do processo.

O vertente relatório engloba matéria referente à satisfação ou insatisfação do cidadão, em relação ao atendimento prestado para a sociedade, por intermédio dos seus gestores e corpo técnico. Dentre os temas abordados, destacamos as providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do semestre anterior; análises das manifestações de Ouvidoria do período (exercício de 2025); Ouvidoria em números; total de manifestações por meio de entrada; tipo de manifestação/assunto; tipificação/assunto; manifestação por unidade; programas orçamentários; áreas mais demandadas do Órgão; manifestações por Municípios; resolutividade; tempo médio de resposta e satisfação dos usuários da Ouvidoria.

Com a integração à Rede de Ouvidorias do Estado (Sistema de Ouvidoria - SOU) , após a criação do Decreto nº 30.474/2011, o acesso pelo servidor público estadual foi ampliado, passando a receber um maior número de manifestações e permitindo o aperfeiçoamento constante do serviço prestado pelo ISSEC.

Sendo uma ferramenta informatizada desenvolvida para otimizar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, o SOU comprehende o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão. Ademais, a utilização dessa ferramenta facilita o cadastro dos dados; possui recurso de inclusão de anexos na manifestação; apresenta a nossa localização, enquanto ouvidoria setorial, por meio da ferramenta GoogleMaps; possibilita o acompanhamento de todo o andamento da manifestação e permitindo a complementação de informações.

O SOU também contempla o módulo do Sistema de Informação ao Cidadão – SIC utilizado para o registro e o atendimento das solicitações de informação, com recursos e procedimentos em conformidade com a Lei de Acesso à Informação. Por meio do endereço eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br , o cidadão tem pleno acesso ao Sistema de Ouvidoria – SOU para registrar sua manifestação.

As manifestações destinadas à Ouvidoria do ISSEC chegam, em sua maioria, dos canais 155 e da Plataforma Ceará Transparente, sendo que esta setorial também dispõe de atendimento presencial, funcionando de forma centralizada na Sede do ISSEC, próximo às áreas de atendimento, com espaço adequado, sinalização e de fácil acesso aos usuários, dispondo de equipamentos de comunicação necessários para o seu desenvolvimento, sendo composta por 02 (dois) funcionários que atuam na apuração e resposta das manifestações, atentos aos prazos legais.

Em arremate, essa ferramenta fundamental de gestão constitui-se como legítimo representante do cidadão em defesa dos princípios fundamentais, que devem prevalecer na Administração Pública: legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2024)

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

Visando buscar a melhoria do índice de satisfação, a Ouvidoria do Issec passou a comunicar-se com o usuário via whatsapp, estabelecendo uma relação mais próxima com o mesmo, assim, ao finalizarmos a demanda, solicitamos ao manifestante responder a pesquisa.

Essa prática fez com que o índice de satisfação aumentasse de 49% (2024) para 58% em

2025.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

A Ouvidoria em números busca comparar e explicar, demonstrando aos cidadãos, qual o Meio de Entrada mais procurado; o Tipo de Manifestação mais habitual; compreendendo o Assunto/Sub-assunto e Tipificação/Assunto; o Programa Orçamentário; as Manifestações por Unidade, explicitando quais esferas são mais atingidas em relação às demais e quais os Municípios mais demandados em números.

3.1. Total de Manifestações do Período

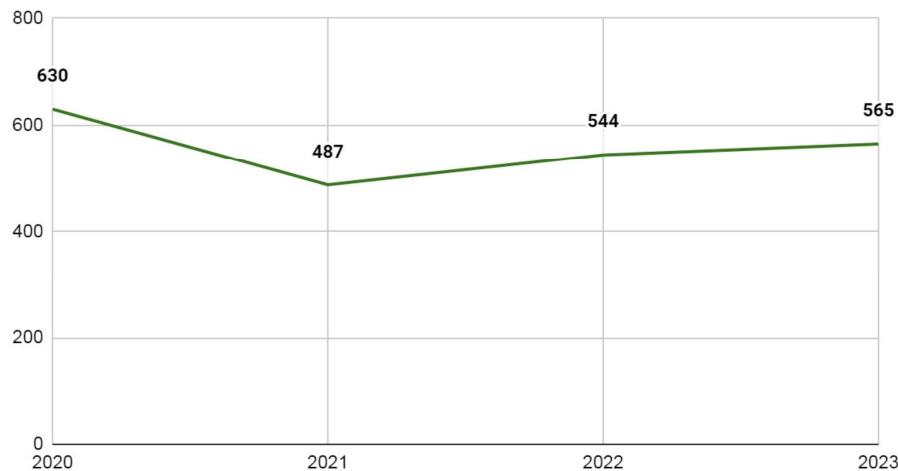
TABELA 01

EXERCÍCIO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÃO
2022	544
2023	565
2024	812
2025	1261
TOTAL	3182

Fonte: Ceará Transparente

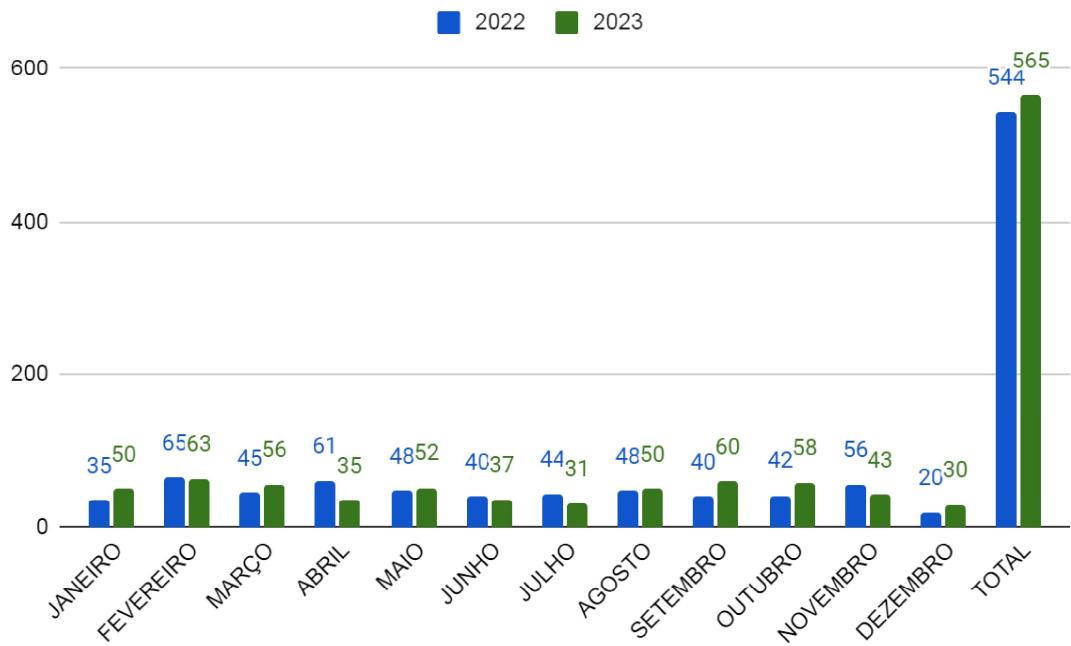
3.2. Gráfico de Manifestações do Período

Manifestações de Ouvidoria - 2020 a 2023



Fonte: Ceará Transparente

3.3. Gráfico de Manifestações Mensais



Fonte: Ceará Transparente

Conforme demonstra o gráfico do subitem 3.3, o mês que apresentou alta variação foi o mês de fevereiro, evento causado por cobranças indevidas de alguns credenciados aos usuários.

3.4. Meio de Entrada

TABELA 02

MEIOS DE ENTRADA	2024	2025	% VARIAÇÃO (+) (-)
Telefone 155	366	424	15,85%
Telefone	00	01	00%
Internet	295	630	113,56%
Presencial	65	72	10,77%
E-mail	46	34	-26,09%

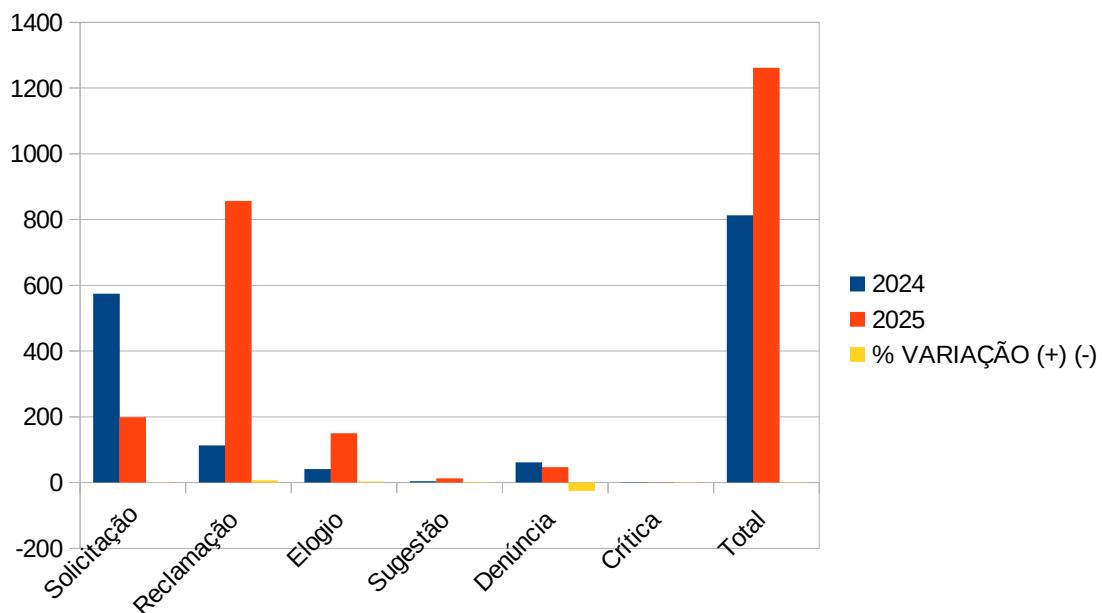
Facebook	00	00	00%
Carta	00	00	00%
Reclame Aqui	03	01	-66,67%
Consumidor. Gov.Br	00	00	00%
Instagram	00	00	00%
Governo Itinerante	00	00	00%
Caixa De Sugestões	00	00	00%
Sistema Legado	00	00	00%
Twitter	00	00	00%
Ceará App	00	04	00%
Whatsapp	32	87	171,88%
Google Ferramentas	00	00	00%
Atendimento Virtual	01	01	00%
Cidadão On-Line - Chat	00	06	00%
Cidadão On-Line - Telegram	00	00	00%
Ceará Digital	00	01	00%
Outros	04	00	-100%
Total	812	1261	55,30%

Fonte: Ceará Transparente

Com relação aos meios de entrada com maior usabilidade, temos com grande índice o telefone 155 e a Internet, devido a facilidade de comunicação e seu público dominante.

3.5. Tipo de Manifestação

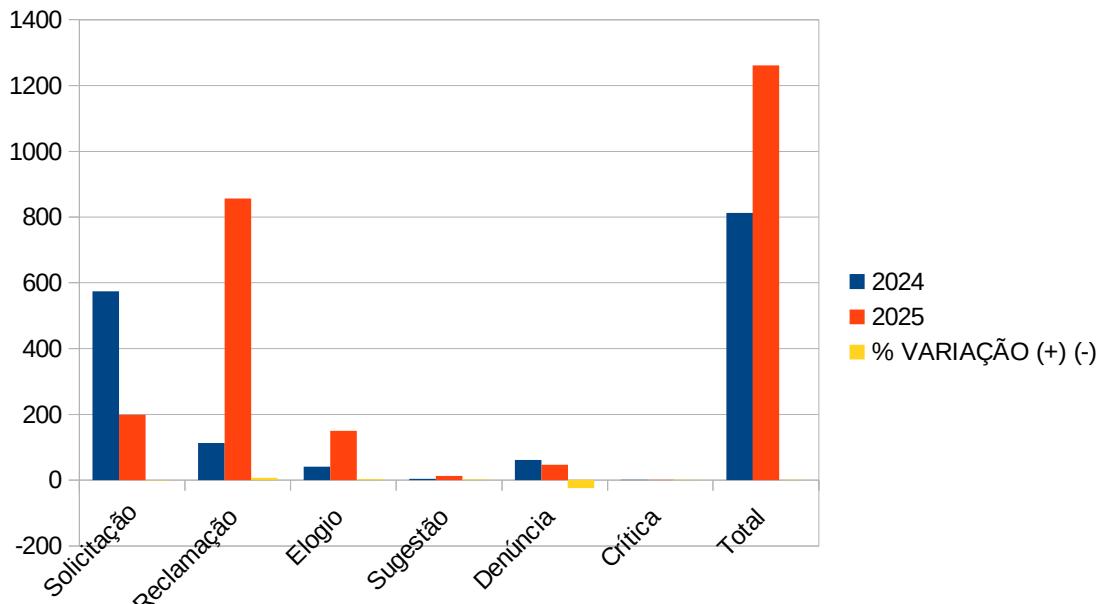
TABELA 03



Tipo de Manifestação	2024	2025	% VARIAÇÃO (+) (-)
Solicitação	574	198	-65,51%
Reclamação	113	856	657,52%
Elogio	40	149	272,50%
Sugestão	04	12	200%
Denúncia	61	46	-24,59
Crítica	00	00	00%
Total	812	1261	55,30%

Fonte: Ceará Transparente

Fonte:
Ceará



Transparente

3.6 Assunto e Sub - Assunto

TABELA 04

Assunto	Total
INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	377
PERICIA MEDICA DO SERVIDORES	321
ELOGIO AO SERVIDOR/COLABORADOR	128
INSATISFAÇÃO PRESTADO PELO ÓRGÃO	92
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	89
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	55

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	40
CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	24

Fonte: Ceará Transparente

Sub-Assunto	Total
DEMORA NA REALIZAÇÃO/AGENDAMENTO NA VISITA	242
SEM SUB-ASSUNTO	138
EXAMES (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	113
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	99
CONSULTAS (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	69
CIRURGIAS (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	66
PROCESSOS DIVERSOS	55
ADESÕES DE USUÁRIOS (TITULAR E DEPENDENTE)	44

3.7. Tipificação/Assunto

TABELA 05

Tipo De Manifestação	Assuntos Das Manifestações	Total
----------------------	----------------------------	-------

RECLAMAÇÃO	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	37
	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	35
	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	30
	ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	03
	CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	17
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	18
	CONTRATO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA	04
	ENDEREÇOS/TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS	01
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	03
	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	65
RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	02
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	324

RECLAMAÇÃO	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	83
	PERICIA MEDICA DO SERVIDOR	224
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	35
	REDE DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO	02
	SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	01
SOLICITAÇÃO	CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	02
	CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	01
	EFETIVO DO PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	01
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	01
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ ENTIDADE	10
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	24
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	09
	PERICIA MÉDICA DO SERVIDOR	29

SOLICITAÇÃO	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	11 11 18
SUGESTÃO	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO PERICIA MEDICA DO SERVIDOR REDE DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO SITES INSTITUCIONAIS	02 05 02 05 02 01
ELOGIO	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO PERICIA MÉDICA DO SERVIDOR	146 11 01
DENUNCIA	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE	01 08

DENUNCIA	PESSOAL	04
	CESSÃO DE IMÓVEIS/TERRENO PÚBLICO	16
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	01
	CONTRATO DE LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA	03
	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	01
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	03
	LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS/ LGPD	06
	PERICIA MÉDICA DO SERVIDOR	01
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	01
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	01
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	01

Fonte: Ceará Transparente

3.8. TIPO DE SERVIÇOS

TABELA 06

TIPO DE SERVIÇOS	QUANTIDADE
ATENDIMENTO A REDE CREDENCIADA DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES (ISSEC)	301
ANALISE DA DOCUMENTAÇÃO FISCAL	01
ANALISE DE CONTAS MEDICAS	32
ATENDIMENTO AS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIAS	02
ATENDIMENTO EM PSICOLOGIA, FONOAUDIOLOGIA E FISIOTERAPIA NA CAPITAL OU INTERIOR	06
CARTÃO SAÚDE ISSEC	89
CONSULTA MÉDICA ELETIVA CAPITAL/INTERIOR	39
CONSULTA URGÊNCIA/EMERGÊNCIA NA CAPITAL E INTERIOR	04
EXAMES DE ANÁLISES CLÍNICAS - CAPITAL E INTERIOR	04
INCLUSÃO DE DEPENDENTE	45
INTERNAMENTO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA NA CAPITAL OU INTERIOR	17
INTERNAMENTO ELETIVO NA CAPITAL OU INTERIOR	25
NÃO SE APLICA	694
ODONTOLOGIA - CAPITAL E INTERIOR	02

Fonte: Ceará Transparente

3.9. PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

Manifestações por Programa Orçamentário

EIXO GOVERNAMENTAL

O CEARÁ QUE PARTICIPA, PLANEJA E ALCANÇA RESULTADOS

O ISSEC faz parte do Eixo Governamental “O CEARÁ QUE PARTICIPA, PLANEJA E ALCANÇA RESULTADOS, Refere-se à gestão pública eficiente, transparente e participativa, envolvendo a população e garantindo resultados, Este eixo estratégico orienta as políticas públicas do estado, com foco em gestão: Ágil e flexível; Inclusiva e participativa; Transparente e orientada para resultados eficientes e eficazes no atendimento à população.

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO FINALÍSTICO DO ISSEC - 2025. possue 2 (duas) iniciativas, executadas com assistência à saúde junto a rede credenciada contratada pelo Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - ISSEC, na capital e interior do Estado do Ceará, custeadas com recursos do Fundo de Assistência aos Servidores Públicos do Estado do Ceará - FASSEC, com recursos provenientes de contribuição pecuniária mensal de cada usuário, proporcional à remuneração e idade, e de repasse financeiro do Governo do Estado do Ceará.

PROGRAMA 423 GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS, Tem como público alvo os Agentes Públicos, incluindo Dirigentes, Gestores, Servidores públicos civis e militares, ativos e aposentados, e seus respectivos dependentes e pensionistas, e colaboradores terceirizados dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público Estadual, da Defensoria Pública do Estado do Ceará e do Tribunal de Contas do Estado do Ceará. O Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC está inserido no programa 423 em duas iniciativas, ambas destinadas a assistência à saúde dos servidores estaduais seus dependentes e pensionista:

ENTREGA 2314 - ATENDIMENTO A PESSOA COM DEFICIÊNCIA. Promoção de Assistência aos usuários, servidor ou dependente, portador de Necessidades Especiais, relacionadas à deficiência mental, intelectual ou física, ou que gerem incapacidades de realizar as atividades próprias para a vida independente, além dos casos de atraso de aprendizagem e retardo neuro psicomotoras

Foram atendidas em 2025 um total de **2.506** pessoas portadoras de necessidades especiais.

ENTREGA 2309 - ATENDIMENTO DE SAÚDE REALIZADO. Promoção de serviços de assistência à saúde dos usuários com atendimento em consultas médica, assistência hospitalar, odontológica, exames especializados e laboratoriais, assistência em fisioterapia, fonoaudiologia e psicologia.

Foram realizados em 2025 um total de **1.663.979** atendimentos aos usuários nas diversas especialidades conforme abaixo:

TABELA 07

HOSPITAL	128.508
EXAMES	537.411
CONSULTAS	556.652
ODONTOLOGIA	109.933
PSICOLOGIA	75.842
FISIOTERAPIA	243.967
FONOAUDIOLOGIA	11.366
TOTAL	1.663.979

Fonte: Sistema Integrado de Saúde do Governo do Estado do Ceará - SISGEC

3.10. Manifestações por Unidade

TABELA 08

DESCRÍÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
DIRETORIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRO	71
DIRETORIA TÉCNICA DE SAÚDE - DITES	715
OUVIDORIA	89
ASSESSORIA JURÍDICA – ASJUR	11
SUPERINTENDÊNCIA	375
TOTAL	1261

Fonte: Ceará Transparente

Com relação às Unidades Internas, as manifestações mais demandadas estão direcionadas à Diretoria Técnica de Saúde (DITES), área finalística do ISSEC, sendo que 90% estão ligadas a essa unidade por serem relacionadas a exames, consultas e procedimentos.

3.11. Manifestações por Município da ocorrência

TABELA 09

MUNICÍPIOS	ANO 2024	ANO 2025
Abaiara	00	00
Acopiara	02	06
Antonina do Norte	00	02
Apuiarés	00	01
Araripe	00	02
Acaraú	00	01
Alto Santo	00	00
Aquiraz	01	02
Aracati	04	08
Aracoiaba	01	00
Aurora	00	01
Barbalha	03	05
Barros	01	01
Baturité	00	02
Brasília	00	00
Brejo Santo	01	03
Beberibe	03	02
Bela Cruz	00	00
Boa Viagem	01	05
Camocim	01	06

Campos Sales	00	02
Capistrano	00	01
Cariré	02	02
Catarina	00	01
Coreaú	02	01
Cruzeiro da Fortaleza	00	03
Canindé	05	04
Cariús	00	00
Caucaia	08	24
Cascavel	00	05
Cedro	00	00
Crateús	07	18
Crato	07	28
Euzébio	03	05
Farias Brito	00	01
Frecheirinha	01	00
Forquilha	00	03
Fortaleza	327	479
Granja	00	01
Horizonte	01	04
Ibicutitinga	00	01
Ipueiras	00	01
Icapuí	00	02
Ibiapina	01	00
Icó	01	01
Iguatu	06	12
Independência	00	00

Irauçuba	00	00
Ipu	00	00
Itaitinga	03	00
Itapajé	00	00
Itapipoca	02	08
Itapiúna	00	01
Jardim	00	01
Jucás	01	00
Jijoca de Jericoacoara	01	00
Jati	00	02
Jaguaribe	00	00
Jaguaretama	00	01
Jaguaruana	00	00
Juazeiro Do Norte	17	24
Limoeiro Do Norte	01	09
Madalena	00	00
Maracanaú	14	17
Maranguape	04	04
Mauriti	01	00
Missão Velha	01	03
Mombaça	00	01
Monsenhor Tabosa	00	00
Morada Nova	03	02
Nova Russas	03	01
Ocara	00	04
Orós	00	01
Paracuru	01	02

Palmares	00	01
Patos	00	01
Pau dos Ferros	00	03
Palhano	01	04
Pedra Branca	00	00
Pacajus	00	03
Pacatuba	01	06
Pentecoste	00	00
Penaforte	00	00
Piquet Carneiro	00	00
Paulista	01	00
Potengi	00	00
Quixadá	06	08
Quixeramobim	00	04
Quixeré	00	00
Redenção	00	00
Reriutaba	02	00
Russas	00	04
Santo André	00	00
Santa Quitéria	00	00
São Luís do Curu	00	00
São José dos Campos	00	02
São Vicente	00	01
São Gonçalo do Amarante	00	02
Senador Pompeu	00	00
São Luís	01	00
São Paulo	01	00

Sobral	00	13
Teresina	00	04
Tianguá	00	01
Trairi	00	00
Tururu	00	00
Tauá	00	00
Uruburetama	00	02
Várzea Alegre	00	00
Viçosa do Ceará	00	01
Indefinido	00	473
Total	812	1261

Fonte: Ceará Transparente

Considerando que mais da metade do total das manifestações por município em 2025 não apresentou a sua identificação, restou inviável a possibilidade de maiores conclusões nesse campo. Contudo, destaca-se o município de Fortaleza, que embora tenha apresentado um número reduzido com relação ao ano anterior, ainda ocupa o primeiro lugar no ranking. Ressaltamos também o alcance da ouvidoria nas mais diversas regiões do estado do Ceará.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1. Resolubilidade das Manifestações

O Decreto nº 33.485/2020 constitui-se no instrumento legal instituidor dos prazos das manifestações de Ouvidoria. Compreendem-se que manifestação atendida no prazo é aquela respondida em até 20 dias, podendo ser prorrogado mediante justificativa por até 10 dias.

Todas as manifestações registradas em 2025 foram respondidas dentro do prazo legal, conduzindo o ISSEC a manter o índice de 100% de resolubilidade.

Com efeito, os dados também demonstram a evolução desta Autarquia no tocante ao cumprimento dos indicadores estabelecidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, revelando a consistência do Instituto Ouvidoria do ISSEC.

Tabela 10 - Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade em 2025
Manifestações finalizadas no prazo	1261
Manifestações finalizadas fora do prazo	00
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	00
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	00
Total	1261

Fonte: Ceará Transparente

TABELA 11 - Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifestações finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações finalizadas fora do Prazo	00	00

Fonte: Ceará Transparente

4.2. Ações para a Melhoria do Índice de Resolubilidade

No tocante ao aprimoramento desse índice, a Ouvidoria do ISSEC atua no sentido de minimizar de forma crescente o tempo de demora para resposta ao cidadão, procurando avaliar seu perfil de acordo com as informações extraídas das bases de dados e presencialmente, quando for o caso. Neste compasso, vem atingindo o índice de 100% em 2024 e 2025 nas respostas das manifestações perante a sociedade, em cumprimento à legislação vigente, não apresentado nesse período nenhuma manifestação respondida fora do prazo.

Esta setorial efetua trabalho constante perante as diretorias e gerências, no escopo primordial de promover conscientização nos servidores e colaboradores envolvidos no fluxo de respostas. Além disso, monitora permanentemente as demandas, tanto presencialmente quanto por meio do sistema, para, se for o caso, cobrar retorno quando faltam 03 dias para o término do prazo legal para responder aos cidadãos.

4.3. Tempo Médio de Resposta

TABELA 12

Tempo Médio de Resposta 2024	5.4 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	7.0 dias

Fonte: Ceará Transparente

Conforme informações retiradas da Plataforma Ceará Transparente, inerentes aos anos de 2024 e 2025, o tempo médio de respostas teve acréscimo de quase 02 dias. Desta feita, consideramos que esta setorial tem trabalhado para atender sobremaneira o tempo legal estabelecido, culminando na satisfação plena e crescente do usuário.

4.4. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Quando da conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para fins de resposta espontânea pelo cidadão. Em caso de anuência do cidadão, este também pode participar via Central de Atendimento 155. Insta salientar que o índice de satisfação atingido no ano de 2025 pela ouvidoria do ISSEC, superou o índice de 2024.

4.5. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

TABELA 13 - Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento.	3.69
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3.73
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação ?	4.03
D. Qual a sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada ?	3.24
Média das Notas :	3.67
Índice de Satisfação:	58,00%

Obs 1: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente em 10 de Janeiro de 2024, 13:26.

4.6. Ações para melhoria do índice de satisfação

Guia Saúde impresso

Elaboração de novo modelo de pesquisa de satisfação, disponibilizado no site do Issec e aplicativo Ceará App.

Elaboração do novo Edital de Credenciamento, visando ampliar a rede credenciada na capital e interior do estado do Ceará.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

4.7. Total de respondentes

TABELA 14

Total de pesquisas respondidas 2024	61
Total de pesquisas respondidas 2025	127

Fonte: Ceará Transparente

4.8. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

TABELA 15

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3.63
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	3.68
Índice de expectativa	1,38%

Fonte: Ceará Transparente

Atuando sempre com foco na satisfação do usuário, temos rastreado uma melhoria no serviço de Ouvidoria, sobretudo por ser o canal da sociedade com o ISSEC em que o/a cidadão/ã vai em busca de resolver um problema ou uma dificuldade na prestação dos serviços disponibilizados pela assistência à saúde dos usuários.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1. Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2025 foram a dificuldade de agendar perícia médica, a carência de especialidades médicas como cirurgião cabeça/pescoço e neuropediatra, e a inoperância do sistema de telefonia.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Em 2025, o índice de manifestações referente ao assunto carência de especialidades médicas nas áreas de cirurgião cabeça/pescoço e neuropediatra foi elevado.

Atualmente o Issec dispõe de neurocirurgião pediatra e cirurgião cabeça/pescoço suprindo as necessidades de nossos usuários.

Agendamento de usuários na Pericia Medica.

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

Com relações às ações do ISSEC para dirimir as manifestações, destacamos as se

- - Aumento da Rede Credenciada (cirurgião cabeça/pescoço)

6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS.

Conceitos de Benefícios:

I – Benefício financeiro:

- Guia Saúde Impresso;
- conselho de gestão do ISSEC

Resolução N 09/2025/CONGE

dispõe sobre a aprovação da nova tabela de valores dos códigos cooperativa coomtoce- cooperativa dos médico traumatologista e ortopedistas do estado do ceará LTDA

O CONCELHO DE GESTÃO -CONGE. Instituído pela lei N 16.530,de 02 de abril de 2018, regulamentado pelo decreto N 33.198, de 05 de agosto de 2019,por sua presidente- a senhora o secretario do estado do planejamento e gestão (SEPLAG), NO EXERCICIO das atribuições legais que lhes foram conferidas,

CONSIDERANDO a necessidade institucional de realizar ajustes na gestão orçamentário- financeira do ISSEC /fasssec , com fundamento em documentação que evidencia a maximização das atividades conjunturais relativas á prestação da assistência dos usuários , por meio da rede credenciada , sendo

mais fatos administrativos devidamente , demonstrados , analisados e deliberados no âmbito deste conselho.

II – Benefício não-financeiro:

-A Ouvidoria do ISSEC está presente na Comissão Setorial de Acesso à Informação e na Comissão de Ética, favorecendo dessa forma a propositura de melhorias compatíveis com os anseios do/a cidadão/ã;

-A Ouvidoria conta com espaço amplo e estruturado para fins de atendimento ao cidadão que deseja usar esse canal de forma presencial.

Caso os valores de coparticipação excedam o valor da contribuição mensal do usuário, será realizado o parcelamento da quantia remanescente até a conclusão deste, sem limite de parcelas.

O documento ressalta ainda que inexiste coparticipação para internações hospitalares, havendo exclusivamente sobre consultas e exames, eletivos e não eletivos, mesmo que prescritos em regime de internação, conforme Resolução 03/2023/CONGE.

Visando o bem-estar e melhor qualidade de vida de todos, o Issec, por meio da Gerência de Autorização de Procedimentos (Gepro), solicitou à Secretaria de Saúde (Sesa) a aplicação em massa das vacinas, tendo em vista o contato direto com o público externo diariamente e o aumento dos quadros virais na cidade.

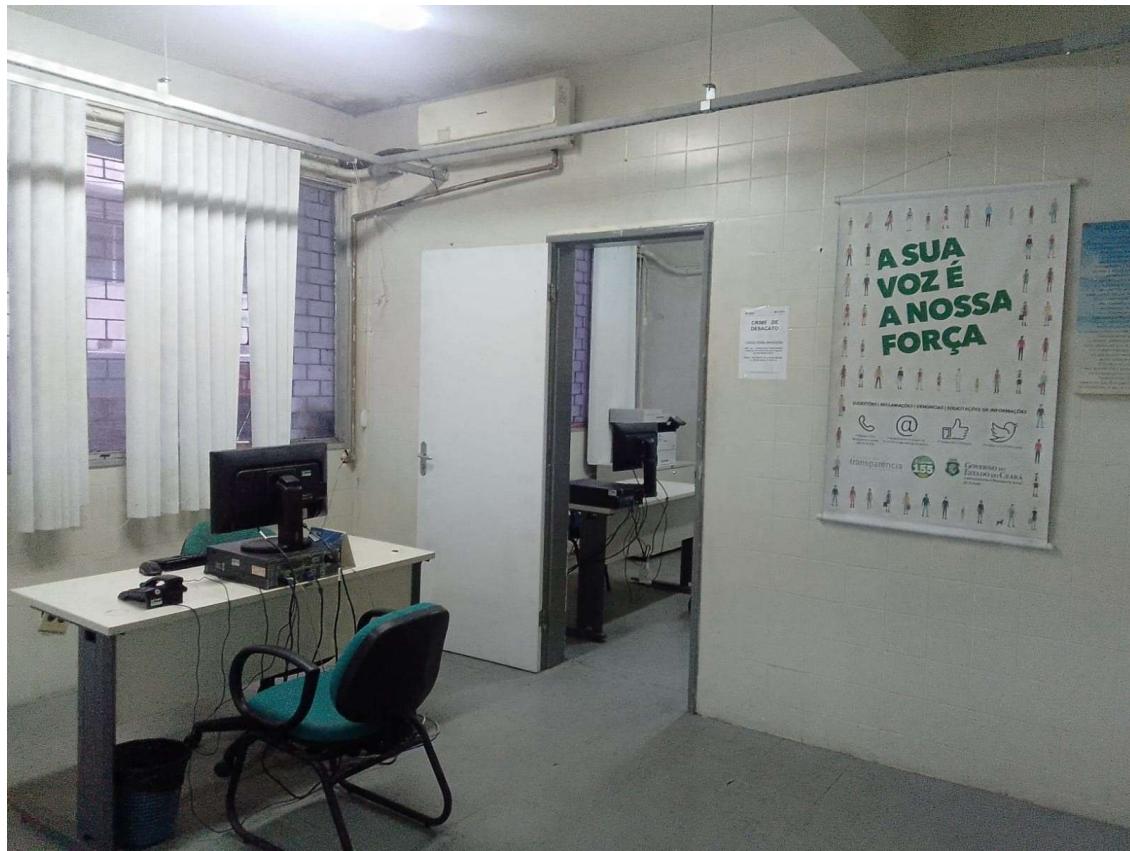
Aplicações de Vacinas: contra Influenza, Covid e Hepatite.

A vacinação é uma das ações do Projeto Issec + Vida e Saúde.

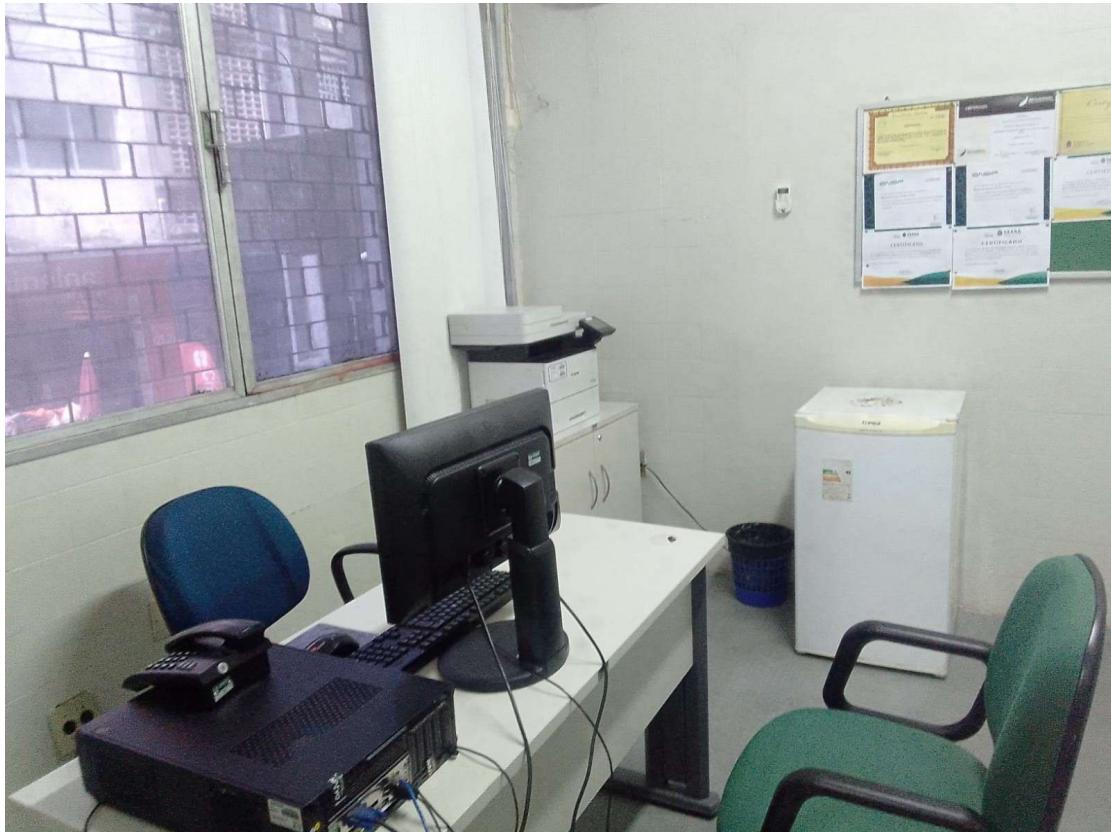
ENTRADA OUVIDORIA



SALA DE ESPERA



SALA OUVIDORA



7 – SUGESTÕES DE MELHORIAS APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial em colaboração com a gestão do ISSEC, realizou ações relevantes para seus usuários, conforme relação abaixo:

Resolução N 09/2025/CONGE

O CONCELHO DE GESTÃO -CONGE. Instituído pela lei N 16.530,de 02 de abril de 2018, regulamentado pelo decreto N 33.198, de 05 de agosto de 2019,por sua presidente- a senhora o secretario do estado do planejamento e gestão (SEPLAG), NO EXERCICIO das atribuições legais que lhes foram conferidas,

CONSIDERANDO a necessidade institucional de realizar ajustes na gestão orçamentário-financeira do ISSEC /fasssec , com fundamento em documentação que evidencia a maximização das atividades conjunturais relativas á prestação da assistência dos usuários , por meio da rede credenciada , sendo mais fatos administrativos devidamente , demonstrados , analisados e deliberados no âmbito deste conselho.

Resolução N 04/2025/CONGE

O Conselho de Gestão – CONGE, instituído pela lei N 16.530, de 2 de abril de 2018 regulamentado pelo Decreto N 33.198, de 5 de agosto de 2019, por meio de seu presidente, o secretário do estado do Planejamento e Gestão (SEPLAG), no exercício de atribuições legais que lhe foram conferidas,

CONSIDERANDO o pleito de reajuste apresentado pela cooperativa dos médico neurologista e neurocirurgiões do Ceará – COOPNEURO, objeto do processo N 46042014327/2025-30, instruído com a documentação necessária e submetido à análise do comitê executivo do ISSEC, que reconheceu sua admissibilidade operacional, culminado em inclusão em pauta e apreciação pelo conselho de Gestão – CONGE, conforme estabelece o artigo 82 da lei N 530/2018, tendo este colegiado, em reunião realizada em 5 de maio de 2025, deliberando favoravelmente à aprovação da nova tabela de valores, integrantes da tabela SAÚDE/ISSEC, assim como criação de coparticipantes.

A Ouvidoria apresenta as sugestões e recomendações, abaixo relacionadas, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, objetivando a melhoria dos serviços prestados aos seus usuários:

- Manter atualizadas e com o máximo de transparência possível, as informações divulgadas de interesse do usuário em todos os setores do Instituto;
- Ampliação da rede credenciada através do edital de credenciamento para pessoas jurídicas, bem como credenciamento de novas especialidades médicas;
- Aumento da quantidade de profissionais na rede credenciada;
- Envidar esforços para a efetiva implantação de exames que não constam na tabela saúde, com foco constante na satisfação dos usuários.

Considerando a importância da divulgação acerca da troca de informações inerentes às demandas mais recorrentes, tendo sempre como foco a satisfação do usuário, sugere-se a propositura de cursos, palestras e/ou treinamentos com temas tipo a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei de Acesso à informação, Políticas Públicas, etc.

Por fim, é de importância salutar a continuidade dos encontros da Rede de Ouvidoria, a formação contínua das equipes das setoriais e o aprimoramento e atualização constante da Plataforma Ceará Transparente.

8 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Com base nos resultados do relatório anual da Ouvidoria desta Instituição, com informações decorrentes de uma Gestão eficiente, a Gestão Superior reconhece a relevância do trabalho realizado pelo Ouvidoria e reafirma seu compromisso com a missão do ISSEC, no sentido de promover serviços de assistência à saúde contribuindo para uma melhor qualidade de vida dos usuários.

Ciente do relatório, recomenda-se conceder amplo conhecimento às unidades internas e ao público em geral, por meio da sua publicação tanto na Intranet quanto no site institucional da Autarquia.

9– CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A Ouvidoria do ISSEC, em obediência as normas e orientações emitidas pela Autarquia, vem procurando desempenhar suas atribuições para que os cidadãos/manifestantes tenham suas demandas atendidas em tempo hábil e de forma satisfatória. Espera-se que as atividades desenvolvidas em 2025 possam ter contribuído com a melhoria da gestão do ISSEC e com o bom atendimento às demandas apresentadas pelos cidadãos.

O Issec segue trabalhando em busca da excelência, para ser referência como autogestão em saúde, com inovação, operacionalização sustentável e qualidade no atendimento ao usuário, tendo como premissas a manutenção da sustentabilidade econômica e financeira do Programa de Assistência à Saúde do Servidor Público e seus dependentes.

Total de Adesões em 2025: 13.936 usuários.

Funcionando como instrumento de gestão, as Ouvidorias apresentam sugestões e recomendações, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para oferta dos serviços públicos com qualidade, como forma de retroalimentar o processo de gestão e decisão governamental.

O papel desempenhado pela Ouvidoria desta setorial assemelha-se a um termômetro capaz de medir, por meio da comunicação protagonizada pelo público usuário, as dificuldades identificadas que apresentam o condão de impedir o atendimento concreto e eficiente das situações porventura apresentadas. A Ouvidoria está sempre envolvida nas sugestões de melhoria, visando continuamente a satisfação dos usuários e o alcance de resultados.

Com efeito, as reclamações e sugestões recebidas por este meio de acesso da sociedade com a administração pública, são vistas e tratadas com seriedade absoluta, buscando desenvolver estratégias, em consonância com os gestores, de maneira a conciliar as expectativas dos cidadãos com a realidade da Instituição, procurando obstinadamente executar com eficiência as medidas elaboradas a partir de sugestões que contribuam com o desenvolvimento perene dos serviços ofertados por esta Autarquia.

Destarte, nosso propósito principal é ser uma setorial de apoio à Gestão Superior e à Controladoria Geral do Estado – CGE, agindo enquanto um vetor de melhoria das políticas públicas e dos serviços ofertados, sendo que para atingir tal fim, há de se buscar continuamente seu aprimoramento, seja obtendo a informação do cidadão, fornecendo um retorno, seja provendo-o de ter acesso às informações do governo, adotando a transparência da maneira clara e exata.

Por meio da nossa Ouvidoria, o cidadão torna viva sua voz com seus pedidos de informação, críticas, elogios, denúncias e sugestões que, acolhidas pela administração, ajudam na correção e aprimoramento da instituição.

Encaminhe-se o Relatório Anual da Ouvidoria.

Fortaleza, 26 de Janeiro de 2026.

CELYNE MARY VASCONCELOS
COSTA:45593760349

Assinado de forma digital por CELYNE MARY
VASCONCELOS COSTA:45593760349
Dados: 2026.01.26 16:00:35 -03'00'

Celyne Mary Vasconcelos Costa
Superintendente

ASSINADO DIGITALMENTE
MARIA DO SOCORRO RUFINA AREAL
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em:
<http://serpro.gov.br/assinador-digital>



Maria do Socorro Rufina Areal
Ouvidora Setorial

11 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIAVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OVIDORIAS.

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATEGICA PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

- ATENDIMENTO MÉDICO DIGITAL DO HOSPITAL INSTITUTO DO CÂNCER DO CEARÁ(ICC) , DIVULGADO PRESENCIALMENTE (PANFLETOS) COMO TAMBÉM NAS REDE SOCIAIS DA INSTITUIÇÃO.



Scanned with
CamScanner

4 – QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR.

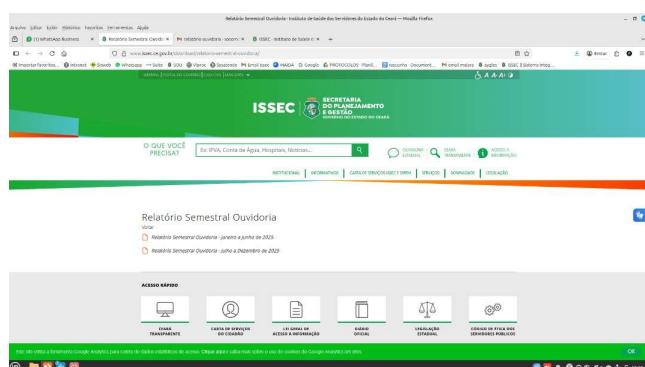
Título de capacitação ou evento	Organização Local	Período	Carga Horária
1a Reunião	auditório da SEPLAG	27/02/2025	
2a Reunião	Museu da imagem e do som	29/04/2025	
3a Reunião	auditório da SEPLAG	18/06/2025	
4a Reunião	auditório da CEGÁS	14/08/2025	
5a Reunião	Auditório da ARCE	23/10/2025	
6 a Reunião	Auditório da SEPLAG	16/12/2025	
Certificado em Ouvidoria 2021	CGE e EGPCE	10/05/21 a 22/10/21	123h
Acesso a informação e ouvidorias do ministério publico	ENAP	27/11/2025 a 28/11/2025	20h
Gestão em Ouvidoria	ENAP	27/11/2025 a 28/11/2025	20h
Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos	ENAP	10/09/2025 a 12/09/2025	40h
Administração Pública e Contexto	ENAP	23/01/2025 a 24/01/2025	20h

Institucional Contemporâneo			
--------------------------------	--	--	--

5 – ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA

ESTADUAL DE OUVIDORIA – C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.

<https://www.issec.ce.gov.br/download/relatorio-semestral-ouvidoria/>



RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA



JULHO A DEZEMBRO DE 2025



Figura 2: DE JANEIRO

Figura 1: JULHO A DEZEMBRO DE 2025

Rua Senador Pompeu, 685 - Centro
CE - CEP: 60.025-000 - Fone: (85) 3101.4803

7- AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA ATIVA



Figura 3: DATA: 21/03/2025

LOCAL: AUDITÓRIO ISSEC

FORMATO: PRESENCIAL

ÁREAS QUE PARTICIPARAM: ALGUNS
REPRESENTANTES



Scanned with
CamScanner

Figura 2: DATA: 02/12/2025

LOCAL: SALA DE REUNIÕES ISSEC

FORMATO: ONLINE

ÁREAS QUE PARTICIPARAM:
SUPERINTENDÊNCIA, OUVIDORIA, JURÍDICO,
RECURSOS HUMANOS, CONTROLE
INTERNO, GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E
ORÇAMENTO

8- REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA



Scanned with
CamScanner



Scanned with
CamScanner

Figura 4: DATA:21/10/2025

LOCAL: SALA DE REUNIÕES
ISSEC

FORMATO: PRESENCIAL

AREAS QUE PARTICIPARAM:
TODAS AS GERENCIAS E
DIRETORIAS

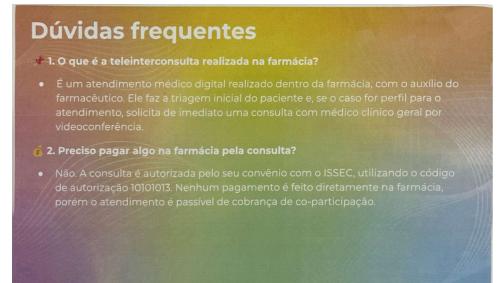




Figura 5: JUNHO/2025

LOCAL: SEDE ISSEC
PUBLICO ALVO: USUÁRIOS



Figura 6: DATA: DEZEMBRO DE 2025

LOCAL: SEDE ISSEC

PUBLICO ALVO: SERVIDOR/COLABORADOR

9- REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE



CONSELHO DE GESTÃO DO ISSEC – CONGE

RESOLUÇÃO N° 04/2025/CONGE

DISPÕE SOBRE A APROVAÇÃO DE NOVA
TABELA DE VALORES E COOPARTICIPAÇÃO -
COOPNEURO.

O CONSELHO DE GESTÃO — CONGE, instituído pela Lei nº 16.530, de 2 de abril de 2018, regulamentado pelo Decreto nº 33.198, de 5 de agosto de 2019, por meio de seu Presidente, o Secretário de Estado do Planejamento e Gestão (SEPLAG), no exercício das atribuições legais que lhe foram conferidas,

CONSIDERANDO a necessidade institucional de realizar ajustes na gestão orçamentário-financeira do ISSEC/FASSEC, com fundamento em documentação que evidencia a maximização das atividades conjunturais relativas à prestação de assistência à saúde dos usuários, por meio da rede credenciada, sendo tais fatos administrativos devidamente demonstrados, analisados e deliberados no âmbito deste Conselho;

CONSIDERANDO o pleito de reajuste apresentado pela Cooperativa dos Médicos Neurologistas e Neurocirurgiões do Ceará — COOPNEURO, objeto do processo nº 46042014327/2025-30, instruído com a documentação necessária e submetido à análise do Comitê Executivo do ISSEC, que reconheceu sua admissibilidade operacional, culminando em inclusão em pauta e apreciação pelo Conselho de Gestão — CONGE, conforme estabelece o artigo 82 da Lei nº 16.530/2018, tendo este Colegiado, em reunião realizada em 5 de maio de 2025, deliberado favoravelmente à aprovação da nova tabela de valores, integrantes da Tabela Saúde/ISSEC, assim como criação de coparticipações;

CONSIDERANDO a imprescindível necessidade de manter o equilíbrio fiscal e assegurar a efetividade das ações assistenciais de saúde;

RESOLVE, MEDIANTE DECISÃO COLEGIADA:

Art. 1º Fica aprovada, com fundamento nos artigos 70 e 75 da Lei nº 16.530/2018 e no artigo 1º da Resolução CONGE nº 001/2023, a criação coparticipação de 20% (vinte por cento) conforme especificado no Anexo Único desta Resolução.

Art. 2º Ficam aprovados, com fundamento nos artigos 70 e 75 da Lei nº 16.530/2018 e no artigo 1º da Resolução CONGE nº 001/2023, novos valores dos códigos e procedimentos conforme especificado no Anexo Único desta Resolução.

Art. 3º Esta Resolução decorre da Reunião Ordinária deste Colegiado, realizada em 5 de maio de 2025, e entra em vigor na data de sua assinatura.

Fortaleza, 06 de maio 2025.



Alexandre Sobreira Cialdini
Presidente

RESOLUÇÃO N° 09/2025/CONGE

**DISPÕE SOBRE A APROVAÇÃO DA NOVA TABELA DE VALORES DOS CÓDIGOS
COOPERATIVA COOMTOCE - COOPERATIVA DOS MÉDICOS
TRAUMATOLOGISTAS E ORTOPEDISTAS DO ESTADO DO CEARÁ
LTDA**

O CONSELHO DE GESTÃO — CONGE, instituído pela Lei N° 16.530, de 02 de abril de 2018, regulamentado pelo Decreto N° 33.198, de 05 de agosto de 2019, por sua Presidente - a Senhora o Secretário de Estado do Planejamento e Gestão (SEPLAG), no exercício das atribuições legais que lhes foram conferidas,

CONSIDERANDO a necessidade institucional de realizar ajustes na gestão orçamentário-financeira do ISSEC/ FASSEC, com fundamento em documentação que evidencia a maximização das atividades conjunturais relativas à prestação da assistência à saúde dos usuários, por meio da rede credenciada, sendo tais fatos administrativos, devidamente, demonstrados, analisados e deliberados no âmbito deste Conselho;

CONSIDERANDO o pleito de reajuste apresentado pelo objeto do processo **NUP**
nº NUP: 46042.044879/2025-72 , COOPERATIVA COOMTOCE -
COOPERATIVA DOS MÉDICOS TRAUMATOLOGISTAS
E ORTOPEDISTAS DO ESTADO DO CEARÁ LTDA e CNPJ
Nº 3.182.684/0001-88, instruído com a documentação necessária e submetido à análise do Comitê Executivo do ISSEC, que reconheceu sua admissibilidade operacional, culminando em inclusão em pauta e apreciação pelo Conselho de Gestão — CONGE, conforme estabelece o artigo 82 da Lei nº 16.530/2018, tendo este Colegiado, em reunião realizada em 25 de novembro de 2025, deliberado favoravelmente à aprovação da criação dos códigos e valores integrantes da Tabela Saúde ISSEC;

CONSIDERANDO, a imprescindível necessidade de manter o equilíbrio fiscal e assegurar a efetividade das ações assistenciais de saúde.

RESOLVE, MEDIANTE DECISÃO COLEGIADA:

Art. 1º — Fica aprovada, com fundamento nos artigos 70 e 75 da Lei nº 16.530/2018 e no artigo 1º da Resolução CONGE nº 001/2023, a criação de novos códigos e procedimentos com valores conforme especificado no Anexo Único desta Resolução.

Parágrafo Único - Os códigos e valores especificados no Anexo Único, tem efeito de validade a partir **12/12/2025**.

Art. 2º - Esta Resolução é decorrente da Reunião Ordinária deste Colegiado, realizada em 25 de novembro de 2025, entra em vigor na data de sua assinatura.

Fortaleza-CE, de 12 de dezembro de 2025.



Alexandre Sobreira Cialdini
Presidente



Mais de **1,6 milhão**
de atendimentos
autorizados em
2025

Acompanhe as
autorizações em
tempo real no
nossa site

www.issec.ce.gov.br

