

# **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 compreende 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](http://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, impessoalidade, 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                       |
| <b>TOTAL</b> | <b>3182</b>                |

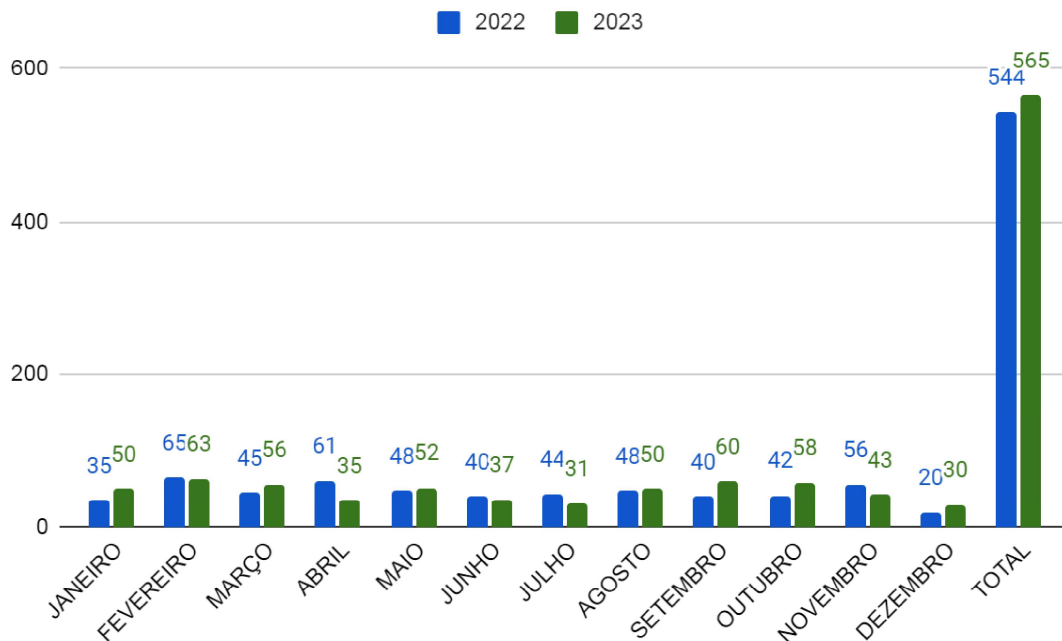
Fonte: Ceará Transparente

#### 3.2. Gráfico de Manifestações do Período



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%            |

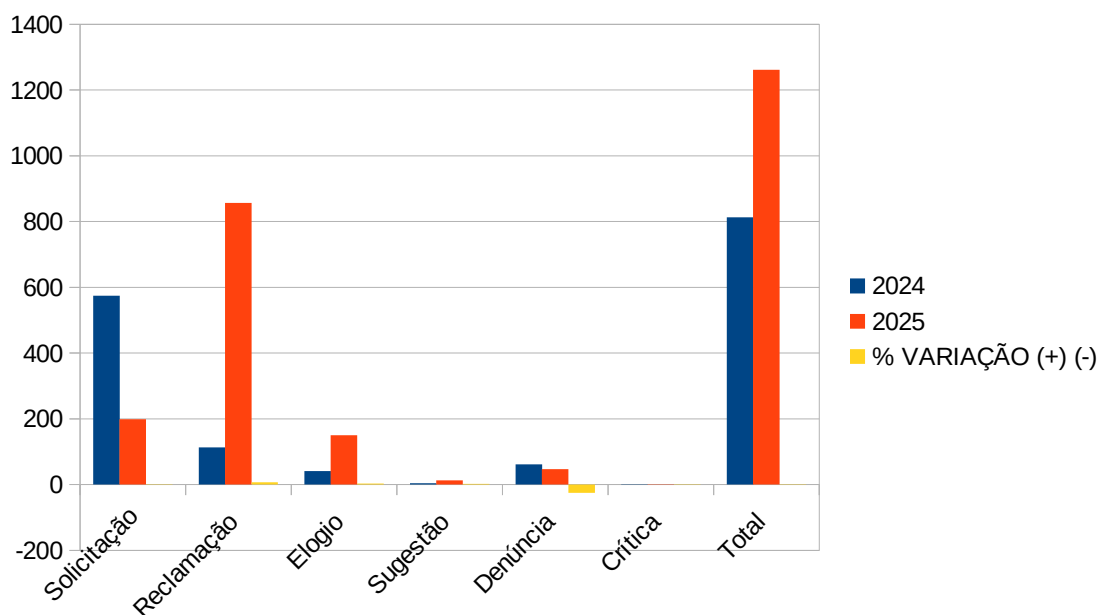
|                            |            |             |               |
|----------------------------|------------|-------------|---------------|
| Facebook                   | 00         | 00          | 00%           |
| Carta                      | 00         | 00          | 00%           |
| Reclame 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%         |
| <b>Total</b>               | <b>812</b> | <b>1261</b> | <b>55,30%</b> |

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

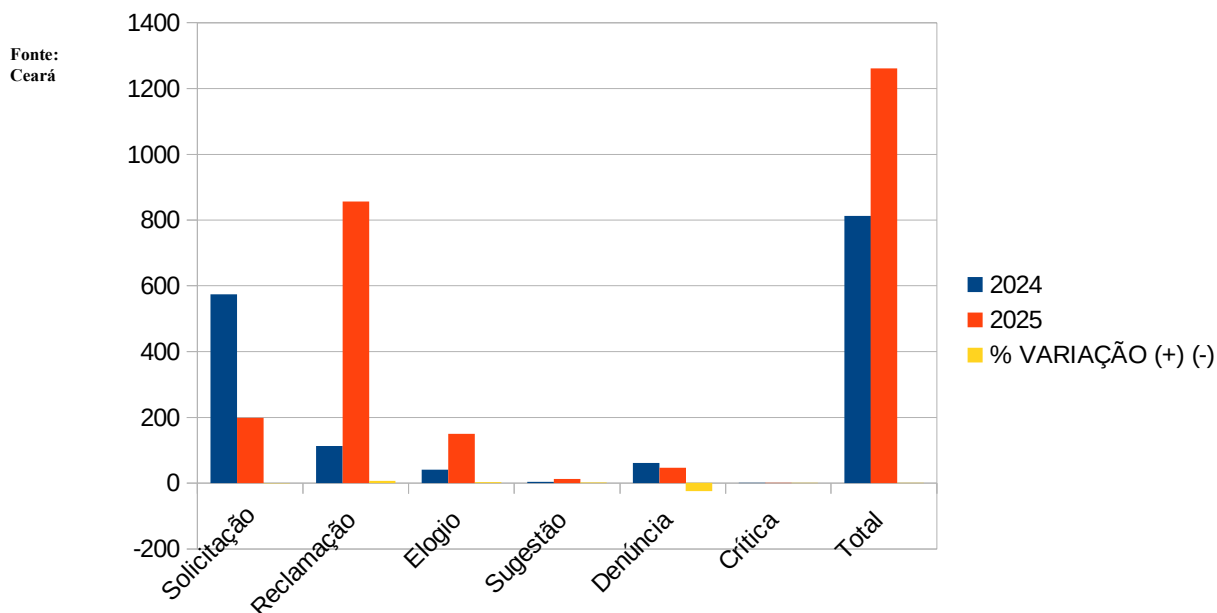
**TABELA 03**



| 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%                |
| <b>Total</b>         | <b>812</b> | <b>1261</b> | <b>55,30%</b>      |

Fonte: Ceará Transparente





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<br>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  |
|            | ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL                          | 30  |
|            | ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS                 | 03  |
|            | CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC                                  | 17  |
| RECLAMAÇÃO | 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  |
|            | 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                      | 11  |
|             | FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ | 11  |
|             | INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC         | 18  |
| SUGESTÃO    | FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ | 02  |
|             | INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC         | 05  |
|             | INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO              | 02  |
|             | PERICIA MEDICA DO SERVIDOR                                     | 05  |
|             | REDE DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO                                 | 02  |
|             | SITES INSTITUCIONAIS   | 01  |
| ELOGIO      | ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR                          | 146 |
|             | ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO                       | 11  |
|             | PERICIA MÉDICA DO SERVIDOR                                     | 01  |
| DENUNCIA    | ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS                                     | 01  |
|             | ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE                                  | 08  |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| DENUNCIA | PESSOAL  | 04 |
|          | CESSÃO DE IMOVEIS/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. possui 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       | <b>128.508</b>   |
| EXAMES         | <b>537.411</b>   |
| CONSULTAS      | <b>556.652</b>   |
| ODONTOLOGIA    | <b>109.933</b>   |
| PSICOLOGIA     | <b>75.842</b>    |
| FISIOTERAPIA   | <b>243.967</b>   |
| FONOAUDIOLOGIA | <b>11.366</b>    |
| TOTAL          | <b>1.663.979</b> |

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

### 3.10. Manifestações por Unidade

**TABELA 08**

| DESCRIÇÃO                             | QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| DIRETORIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRO | 71                          |
| DIRETORIA TÉCNICA DE SAÚDE - DITES    | 715                         |
| OUVIDORIA                             | 89                          |
| ASSESSORIA JURÍDICA – ASJUR           | 11                          |
| SUPERINTENDÊNCIA                      | 375                         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>1261</b>                 |

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  |
| Ibicuitinga           | 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 Rusas             | 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         |
| <b>Total</b>    | <b>812</b> | <b>1261</b> |

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

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

| 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                 |
| <b>Total</b>   | <b>1261</b>        |

Fonte: Ceará Transparente

**TABELA 11 - Índice de Resolubilidade**

| Situação                                       | Índice de Resolubilidade em 2024 | Índice de Resolubilidade em 2025 |
|--|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Manifestações finalizadas no Prazo</b>      | <b>100%</b>                      | <b>100%</b>                      |
| <b>Manifestações finalizadas fora do Prazo</b> | <b>00</b>                        | <b>00</b>                        |

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**

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

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 suprimindo as necessidades de nossos usuários.

Agendamento de usuários na Perícia Médica.

## **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 ceara 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 secretário do 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 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 inexistente 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.

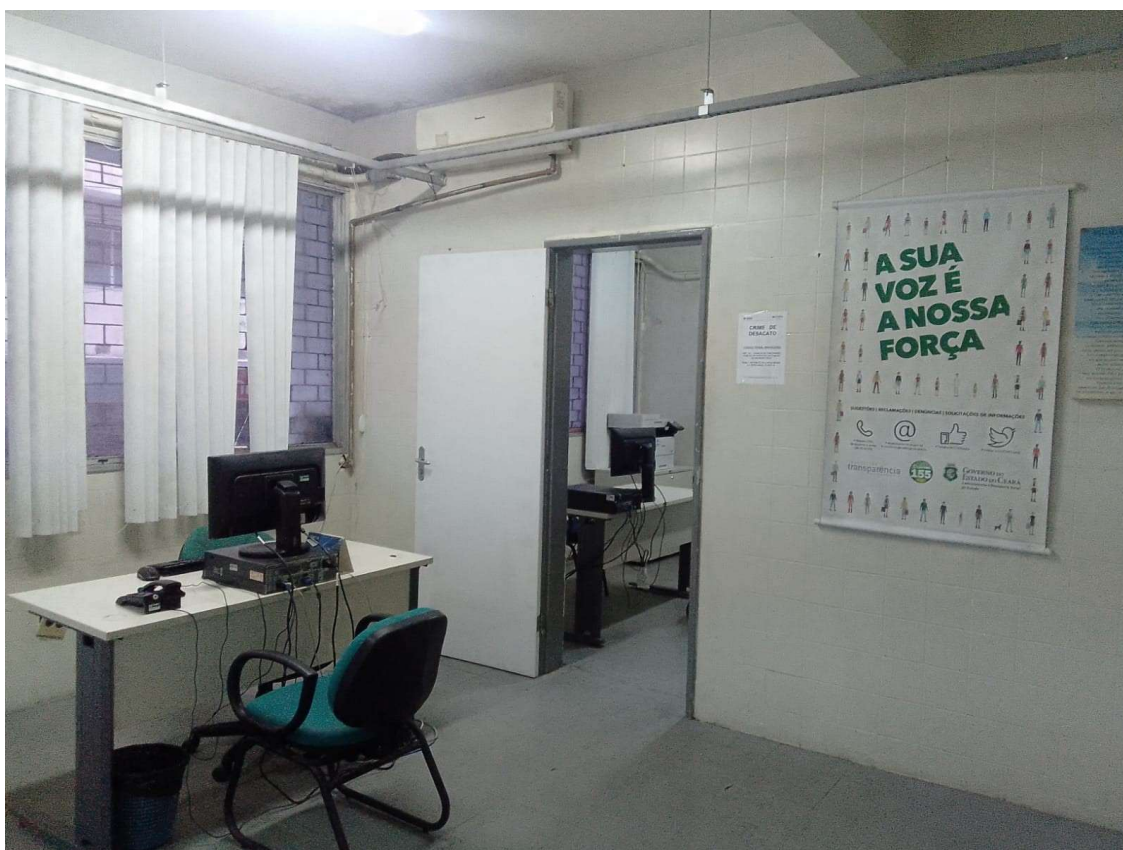
Aplicações de Vacinas: contra Influenza, Covid e Hepatite.

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

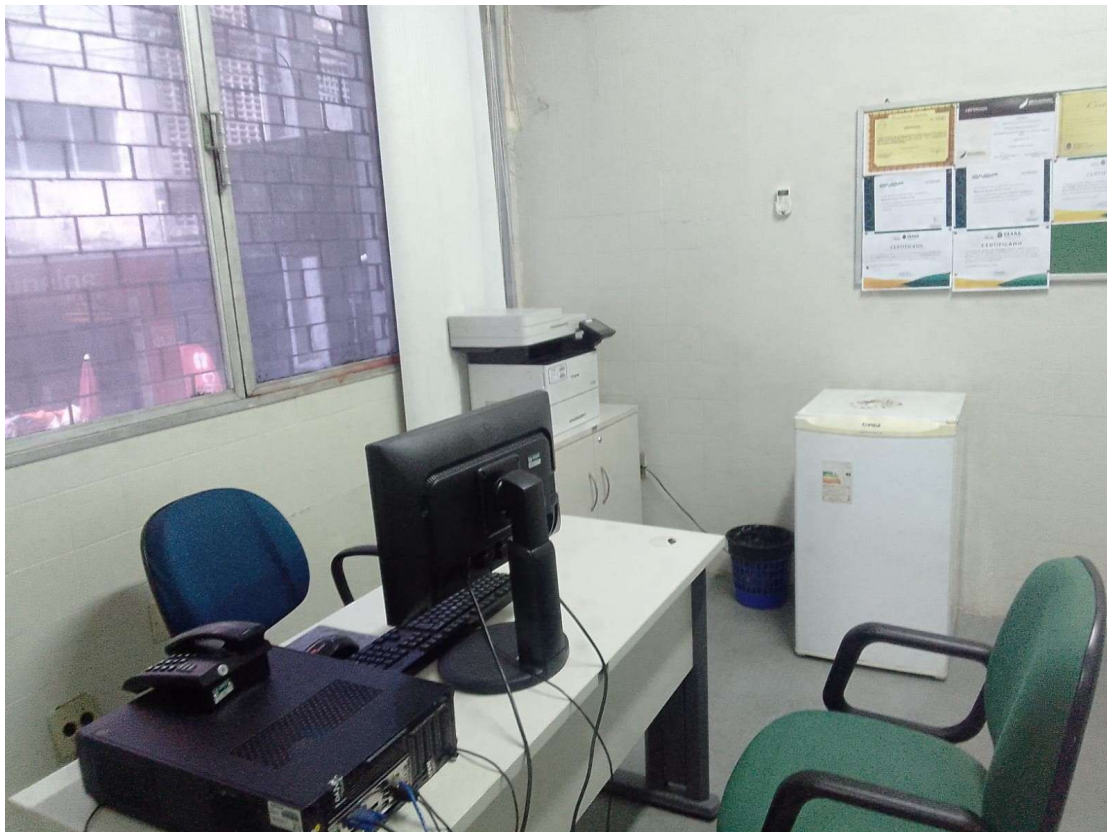
## ENTRADA OUVIDORIA



## 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 secretário do 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 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**



---

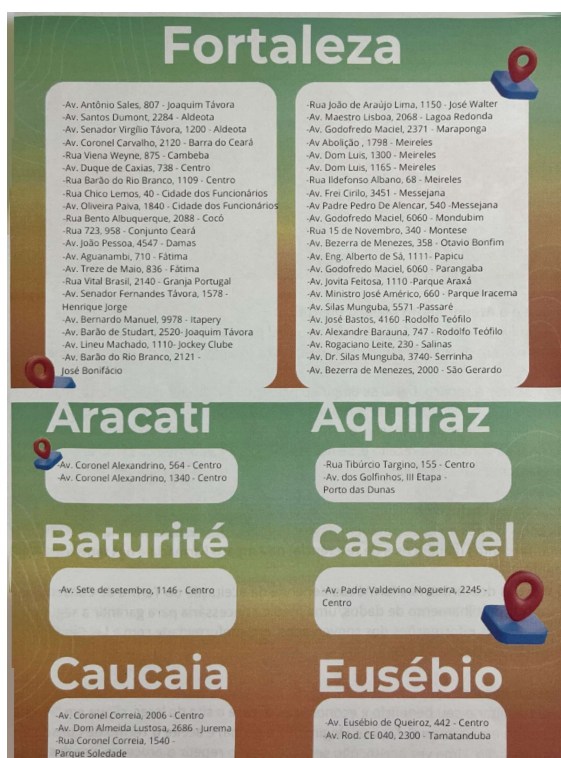
**Maria do Socorro Rufina Areal**

**Ouvidora Setorial**

## 11 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS.

### 1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICA 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.



#### 4 – QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR.

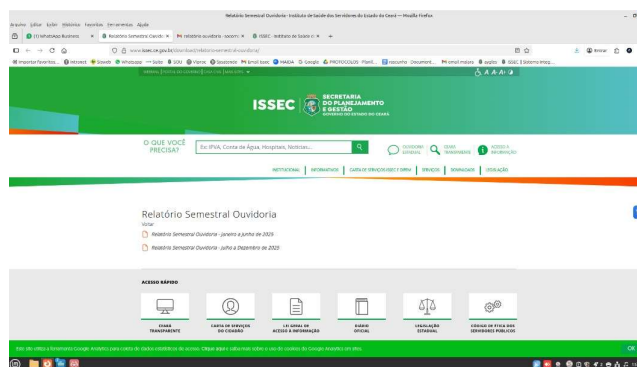
| Título de capacitação ou evento                        | Organização Local        | Período                 | Carga Horária |
|--|--------------------------|-------------------------|---------------|
| 1a Reunião   | auditório da SEPLAG      | 27/02/2025              |               |
| 2a Reunião   | 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 Publica e Contexto                       | ENAP                     | 23/01/2025 a 24/01/2025 | 20h           |

|                                |  |  |  |
|--------------------------------|--|--|--|
| Institucional<br>Contemporâneo |  |  |  |
|--------------------------------|--|--|--|

## 5 – ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA

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

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



**Figura 2: DE JANEIRO A JUNHO DE 2025**

**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 2: DATA:02/12/2025

LOCAL: SALA DE REUNIÕES ISSEC

FORMATO: ONLINE

ÁREAS QUE PARTICIPARAM:

SUPERINTENDÊNCIA, OUVIDORIA, JURÍDICO,

RECURSOS HUMANOS, CONTROLE

INTERNO, GERENCIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO

Figura 3: DATA: 21/03/2025

LOCAL: AUDITÓRIO ISSEC

FORMATO: PRESENCIAL

ÁREAS QUE PARTICIPARAM: ALGUNS REPRESENTANTES



## 8- REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA



Scanned with  
CamScanner



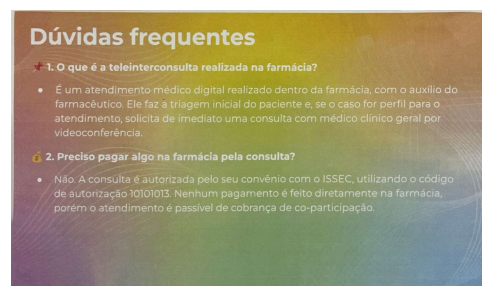
Scanned with  
CamScanner

**Figura 4: DATA:21/10/2025**

**LOCAL: SALA DE REUNIÕES  
ISSEC**

**FORMATO: PRESENCIAL**

**AREAS QUE PARTICIPARAM:  
TODAS AS GERENCIAS E  
DIRETORIAS**



Scanned with  
CamScanner



*Figura 5: JUNHO/2025*

*LOCAL: SEDE ISSEC*

*PUBLICO ALVO: USUÁRIOS*



*Figura 6: DATA: DEZEMBRO DE 2025*

*LOCAL: SEDE ISSEC*

*PUBLICO ALVO: SERVIDOR/COLABORADOR*

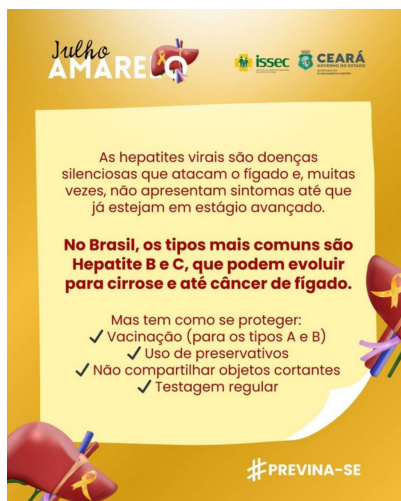
## 9- REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE



Scanned with  
CamScanner



Scanned with  
CamScanner



Scanned with  
CamScanner





CONSELHO DE GESTÃO DO ISSEC – CONGE

**RESOLUÇÃO Nº 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



**CONSELHO DE GESTÃO DO ISSEC - CONGE**

**RESOLUÇÃO Nº 09/2025/CONGE**

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

**O CONSELHO DE GESTÃO — CONGE**, instituído pela Lei Nº 16.530, de 02 de abril de 2018, regulamentado pelo Decreto Nº 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 evidencie 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 MEDICOS TRAUMATOLOGISTAS E ORTOPEDISTAS DO ESTADO DO CEARA 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  
nosso site

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

