



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria do Planejamento e Gestão*

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2020-2023

INSTITUTO DE SAÚDE  
DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2020-2023**  
**INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ (ISSEC)**

**GOVERNADOR**

Camilo Sobreira de Santana

**SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES**

José Olavo Peixoto Filho

**PARTICIPANTES**

José Olavo Peixoto Filho	Superintendência
Marco Aurélio Montenegro	Assessoria Jurídica
Carlos Kleber de Souza Chaves	Diretoria de Planejamento e Gestão
Luis Carlos da Silva	Diretoria Técnica de Saúde
Maria Pereira Cavalcante	Diretoria de Planejamento e Gestão
Sandra Célia Vasconcelos	Superintendência
Maria do Socorro Rufina	Ouvidoria
Francisco José Magalhães	Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação
Luis Íbsen Fernandes	Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação
Francisca Luzitelma Caracas	Gerência de Planejamento e Orçamento
Regina Dárcia Ferreira	Núcleo de Controle Interno
Jéssica Gomes do Nascimento	Gerência de Planejamento e Orçamento
Taislândia Maria de Oliveira Gomes	Gerência de Planejamento e Orçamento
Francisco Xavier da Costa	Diretoria Técnica de Saúde
Maria do Socorro Porto	Gerência Administrativo-Financeira
Pedro Henrique de Oliveira Gomes	Núcleo Financeiro
Francisco José Barbosa	Núcleo Financeiro
Paulo Augusto Leal	Núcleo Administrativo
Laudecí Rodrigues	Núcleo Administrativo
Kátia Colares	Núcleo de Gestão de Pessoas
Rosicleide Reis	Gerência de Contas da Assistência a Saúde
Rasténia Bastos	Gerência de Credenciamento
Herbénia Peixoto Viana	Núcleo de Análises de Contas
Daygles C. de Melo	Gerência de Relacionamento com o usuário
Vânia Maria	Núcleo de Cadastro e Controle de Usuários
Joaquim Demontier Jataí	Setor de Protocolo
Márcio Benevides	Núcleo Administrativo
Jucicleiton Araújo	Gerência de Autorização de Procedimentos
Regina Maria Magalhães	Gerência de Autorização de Procedimentos
Francisco Eldo Diniz	Gerência Administrativo-Financeira

**GRUPO DE TRABALHO RESPONSÁVEL PELO DESENVOLVIMENTO DO  
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2020-2023**

Vanessa Machado Arraes (Comge)

Ricardo Ribeiro Santos (Comge)

Aline Barbosa Mendonça (Comge)

Camila Martins Lima (Comge)

Fabiula do Nascimento Ferreira (Comge)

# SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	5
2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL .....	6
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	6
4. PROJETOS ESTRATÉGICOS.....	7
5. INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	10
6. CONCLUSÃO.....	13
7. MAPA ESTRATÉGICO .....	14

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente documento é o produto final da oficina de trabalho para elaboração do planejamento estratégico do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará (Issec) para o período 2020-2023, constituindo-se num importante instrumento de gestão, na medida em que estabelece objetivos e projetos estratégicos que irão permitir o cumprimento da missão e o alcance da visão proposta para a instituição.

Seu conteúdo reflete a metodologia utilizada e o resultado de um processo de construção coletiva. Os gestores e os colaboradores presentes definiram a identidade organizacional, a matriz SWOT, os objetivos e projetos estratégicos, buscando traçar da maneira mais legítima possível o direcionamento da instituição para o período. Por fim, foram definidos os indicadores estratégicos do Issec.

Assim, para cumprir a missão e alcançar a visão definidas para o Issec neste planejamento estratégico, foram estabelecidos 06 (seis) objetivos estratégicos para o período 2020-2023, os quais serão atingidos por meio da execução de 48 (quarenta e oito) projetos estratégicos.

## 2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

### MISSÃO

Promover serviços de assistência à saúde contribuindo para uma melhor qualidade de vida dos usuários.



### VISÃO

Ampliar a quantidade de vidas assistidas para 200 mil até 2023.



### VALORES

- Comprometimento
- Humanização
- Eficácia, eficiência e efetividade
- Modernização
- Trabalho em equipe
- Responsabilidade socioambiental
- Valorização das pessoas
- Respeito e zelo pela coisa pública
- Ações desenvolvidas com competência, ética, honestidade e transparência



## 3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Aperfeiçoar o relacionamento com o usuário

Aperfeiçoar a assistência à saúde

Otimizar o processo de gestão do credenciado

Ampliar a rede credenciada

Fortalecer e valorizar o corpo funcional

Promover a modernização organizacional e o avanço tecnológico



#### 4. PROJETOS ESTRATÉGICOS

● **Prioridade alta:** projetos iniciados em 2020      ● **Prioridade média:** projetos iniciados em 2021 e 2022      ● **Prioridade baixa:** projetos iniciados em 2023

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Nº	PROJETOS ESTRATÉGICOS	PRED.	PRIORIDADE	RESPONSÁVEL
Aperfeiçoar o relacionamento com o usuário	1	Integração e ampliação dos canais de relacionamento com o público alvo	-	●	Daygles Cavalcante
	2	Implantação e implementação de normas e rotinas vinculadas ao relacionamento com o usuário	-	●	Luzitelma Caracas
	3	Aprimoramento da pesquisa de satisfação	-	●	Socorro Rufino
	4	Implantação e implementação do Conselho dos Usuários	-	●	Olavo Peixoto
	5	Desburocratização do processo de adesão	-	●	Luzitelma Caracas
	6	Aprimoramento do processo de acolhimento do usuário na sede do Issec	-	●	Daygles Cavalcante
	7	Ampliação do horário de tele atendimento aos usuários	-	●	Jucicleiton Araújo
	8	Implantação e implementação do aplicativo "Meu Issec"	-	●	Franzé Magalhães
	9	Implantação do sistema de atendente virtual	-	●	Franzé Magalhães
	10	Elaboração e execução do plano de comunicação para usuários e credenciados	-	●	Rastênia Bastos
	11	Readequação dos fóruns de sensibilização na capital e no interior do estado	-	●	Rastênia Bastos
Aperfeiçoar a assistência à saúde	12	Desenvolvimento e implantação de estudo para mitigar demandas judiciais	22	●	Marco Aurélio
	13	Definição de sistemática de auditoria administrativa	-	●	Luzitelma Caracas
	14	Definição de sistemática de auditoria técnica	-	●	Luzitelma Caracas

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Nº	PROJETOS ESTRATÉGICOS	PRED.	PRIORIDADE	RESPONSÁVEL
Aperfeiçoar a assistência à saúde	15	Redesenho do processo de autorização	-	●	Luzitelma Caracas
	16	Redesenho do processo de contas médicas e pagamento	-	●	Luzitelma Caracas
	17	Melhoria das funcionalidades do sistema SisWeb	-	●	Franzé Magalhães
	18	Melhoria do sistema SisContas - Interno	-	●	Franzé Magalhães
	19	Implantação e implementação do sistema SisContas - Externo	-	●	Franzé Magalhães
	20	Aperfeiçoamento do portal do credenciado	-	●	Franzé Magalhães
	21	Realização de estudo de viabilidade para a auditoria ser realizada diretamente pelo Issec	-	●	Luiz Carlos
	22	Contratação e implantação de serviço de auditoria, assessoramento técnico e apoio (capital e interior)	-	●	Olavo Peixoto
Otimizar o processo de gestão do credenciado	23	Reformulação do edital de credenciamento	-	●	Rastênia Bastos
	24	Implantação de sistemática para atualização das tabelas de saúde Issec	-	●	Luzitelma Caracas
	25	Melhoria da gestão da rede credenciada	-	●	Rastênia Bastos
	26	Atualização e divulgação do manual do credenciado	23	●	Rastênia Bastos
	27	Implantação de canal de relacionamento com o credenciado	-	●	Rastênia Bastos
	28	Virtualização do credenciamento	-	●	Ibsen Azevedo
Ampliar a rede credenciada	29	Planejamento da ampliação da rede credenciada na capital e no interior	-	●	Rastênia Bastos
	30	Ampliação da rede de credenciados no interior	23, 29	●	Rastênia Bastos
	31	Ampliação da rede de credenciados na capital	23, 29	●	Rastênia Bastos



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Nº	PROJETOS ESTRATÉGICOS	PRED.	PRIORIDADE	RESPONSÁVEL
Fortalecer e valorizar o corpo funcional	32	Realização de concurso público para o Issec	21, 33	●	Olavo Peixoto
	33	Implantação do plano de cargos, carreiras e remuneração	-	●	Olavo Peixoto
	34	Readequação e implantação da gestão do conhecimento	-	●	Jéssica Gomes
	35	Estabelecimento do programa qualidade de vida	-	●	Eldo Diniz
	36	Elaboração e implantação do plano de capacitação	-	●	Kátia Colares
	37	Readequação do quadro de colaboradores	-	●	Kátia Colares
Promover a modernização organizacional e o avanço tecnológico	38	Restabelecimento da sistemática de gerenciamento de projetos	-	●	Taislândia Gomes
	39	Implantação e implementação do gerenciamento de riscos	-	●	Regina Dárcia
	40	Modernização do parque tecnológico e infraestrutura	-	●	Franzé Magalhães e Carlos Kleber
	41	Implantação do arquivo geral no ambiente do Issec	-	●	Carlos Kleber
	42	Readequação da sistemática de transporte administrativo	-	●	Carlos Kleber
	43	Contratação de empresa para redesenho de processos	-	●	Carlos Kleber
	44	Implantação e implementação de sistemática do processo comercial	-	●	Luzitelma Caracas
	45	Elaboração e execução do plano de marketing	-	●	Jucicleiton Araújo
	46	Inclusão do Issec nas mídias sociais	-	●	Jucicleiton Araújo
	47	Implantação e implementação de sistemática de pagamento por usuários inadimplentes	-	●	Luzitelma Caracas
	48	Aquisição planejada de órteses, próteses e materiais especiais	43	●	Marilete Pereira

5. INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FREQUÊNCIA	RESPONSÁVEL
Aperfeiçoar o relacionamento com o usuário	Percentual de execução dos projetos de aperfeiçoamento do relacionamento com o usuário	$(\text{Quantidade de projetos realizados} / \text{Quantidade de projetos planejados}) * 100$	Trimestral	Luzitelma Caracas
	Número de vidas assistidas	Quantidade de usuários assistidos	Trimestral	Vânia Almeida
	Percentual de servidores ativos e inativos e pensionistas que aderiram à assistência à saúde	$(\text{Quantidade de servidores ativos e inativos e pensionistas que aderiram} / \text{Quantidade total de servidores ativos e inativos e pensionistas}) * 100$	Trimestral	Vânia Almeida
	Percentual de resolutividade das demandas dos usuários	$(\text{Quantidade de demandas procedentes resolvidas} / \text{Quantidade de total de demandas procedentes}) * 100$	Trimestral	Socorro Rufino
	Percentual de satisfação do usuário	$(\text{Quantidade de usuários satisfeitos} / \text{Quantidade de total de usuários}) * 100$	Trimestral	Ricardo Fonseca
Aperfeiçoar a assistência à saúde	Percentual de execução dos projetos de aperfeiçoamento da assistência à saúde	$(\text{Quantidade de projetos realizados} / \text{Quantidade de projetos planejados}) * 100$	Trimestral	Luzitelma Caracas
	Percentual de valor pago em judicialização	$(\text{Valor global pago em judicializações} / \text{Valor global pago em assistência à saúde}) * 100$	Trimestral	Luzitelma Caracas

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FREQUÊNCIA	RESPONSÁVEL
Otimizar o processo de gestão do credenciado	Percentual de execução dos projetos de otimização do processo de gestão do credenciado	$(\text{Quantidade de projetos realizados} / \text{Quantidade de projetos planejados}) * 100$	Trimestral	Luzitelma Caracas
	Percentual de processos conformes pagos dentro do prazo	$(\text{Quantidade de processos conformes pagos dentro do prazo} / \text{Quantidade de processos conformes}) * 100$	Trimestral	Cleide Reis
	Percentual de não conformidade de processos	$(\text{Quantidade de processos não conformes} / \text{Quantidade de processos}) * 100$	Trimestral	Cleide Reis
Ampliar a rede credenciada	Percentual de execução dos projetos de ampliação da rede credenciada	$(\text{Quantidade de projetos realizados} / \text{Quantidade de projetos planejados}) * 100$	Trimestral	Luzitelma Caracas
	Percentual de ampliação da rede credenciada	$((\text{Quantidade de credenciados no período atual} / \text{Quantidade de credenciados no período anterior}) - 1) * 100$	Trimestral	Rastênia Bastos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FREQUÊNCIA	RESPONSÁVEL
Fortalecer e valorizar o corpo funcional	Percentual de execução dos projetos de fortalecimento e valorização do corpo funcional	$(\text{Quantidade de projetos realizados} / \text{Quantidade de projetos planejados}) * 100$	Trimestral	Luzitelma Caracas
	Percentual de colaboradores capacitados	$(\text{Quantidade de colaboradores capacitados} / \text{Total de colaboradores}) * 100$	Trimestral	Kátia Colares
	Percentual de execução do plano de capacitação	$(\text{Quantidade de capacitações realizadas} / \text{Quantidade de capacitações planejadas}) * 100$	Trimestral	Kátia Colares
Promover a modernização organizacional e o avanço tecnológico	Percentual de execução dos projetos de promoção da modernização organizacional e de avanço tecnológico	$(\text{Quantidade de projetos realizados} / \text{Quantidade de projetos planejados}) * 100$	Trimestral	Luzitelma Caracas

## 6. CONCLUSÃO

O planejamento estratégico do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará realizado e validado pelos participantes da oficina tem o intuito de servir como instrumento dinâmico de gestão, que deve ser seguido, visando atender às necessidades de excelência no curto prazo e às de mudança no longo prazo, tendo como objetivo central o cumprimento de sua missão e o alcance da visão para o período de 2020-2023.

Com o objetivo de aumentar a transparência dos compromissos e ações desenvolvidas e garantir que todos cumpram o seu papel em benefício da sociedade, preconiza-se que o planejamento estratégico elaborado seja disponibilizado para o público interno e externo do Issec.

Considerando o lapso temporal e as intercorrências a que todas as organizações estão sujeitas, é de suma importância a realização de revisões periódicas que avaliarão o direcionamento estratégico e a execução dos projetos definidos, conferindo ao Issec maior maturidade na gestão de suas competências.

## MISSÃO

Promover serviços de assistência à saúde contribuindo para uma melhor qualidade de vida dos usuários.



## VISÃO

Ampliar a quantidade de vidas assistidas para 200 mil até 2023.



## VALORES

- Comprometimento
- Humanização
- Eficácia, eficiência e efetividade
- Modernização
- Trabalho em equipe
- Responsabilidade socioambiental
- Valorização das pessoas
- Respeito e zelo pela coisa pública
- Ações desenvolvidas com competência, ética, honestidade e transparência



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Aperfeiçoar o relacionamento com o usuário

Otimizar o processo de gestão do credenciado

Fortalecer e valorizar o corpo funcional

Aperfeiçoar a assistência à saúde

Ampliar a rede credenciada

Promover a modernização organizacional e o avanço tecnológico

