



PORTARIA INTERNA Nº 06 / 2024

**A SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – ISSEC**, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pelo Art. 68 da Lei nº 16.530/2018 e Art. 5º do Decreto nº 33.198/2019 e, CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual;

CONSIDERANDO a necessidade da Ouvidoria Setorial atuar enquanto canal de intermediação do processo de participação popular, viabilizando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas, bem como na avaliação dos serviços prestados;

CONSIDERANDO ainda, o impacto negativo no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria quando do não cumprimento do prazo legal de 20 dias (artigo 23 do Decreto nº 33.485/2020) para resposta ao usuário, sobretudo no quesito Resolubilidade;

RESOLVE:

**Art.1º** Normatizar o recebimento, tramitação e emissão de respostas das demandas recebidas pela Ouvidoria Setorial do Issec;

I - Compete à Ouvidora receber, analisar, dar tratamento, articulando-se com as áreas envolvidas no objeto e na apuração, e responder as manifestações no prazo legal de 20 dias;

II - As áreas afetas deverão analisar as demandas encaminhadas pela Ouvidora, colacionando fatos e evidências capazes de subsidiar a resposta ao usuário, no prazo improrrogável de **8 dias corridos**, contados do seu recebimento;

III - Decorrido esse prazo, a Ouvidora realizará os encaminhamentos devidos, consoante os resultados das análises e apurações das manifestações;

IV - os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações de Ouvidoria, devem visar à **efetiva resolução** da questão trazida pelo usuário.

**Art.2º** Esta portaria entra em vigor na data de sua disponibilização aos servidores e colaboradores da Autarquia (intranet, e-mail e sítio institucional).

SUPERINTENDÊNCIA DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – ISSEC, em Fortaleza, 24 de abril de 2024.

Katherine Saunders Gondim  
SUPERINTENDENTE