



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA PERÍODO 01/01/2015 a 31/12/2015



SUPERINTENDENTE
JOSÉ OLAVO PEIXOTO FILHO

SUPERINTENDENTE ADJUNTO
SANDRA MARIA LOPES PINHEIRO

OUVIDOR
MARIA DO SOCORRO RUFINA AREAL

COLABORADORES:
JOSÉ CLEITON QUEIROZ DE SOLUZA
MARIA LINDALVA SANTOS DE SOUSA



APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao que determina os instrumentos legais da CGE, busca-se, neste relatório de 2015, apresentar os principais resultados e realizações que marcaram a atuação da Ouvidoria do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - ISSEC.

Este relatório apresenta o muito que se avançou a difícil tarefa a ser enfrentada ao longo do corrente ano, na busca permanente na melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo ISSEC, no nível de satisfação dos usuários.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Instituto dos Servidores do Estado do Ceará é um serviço disponibilizado ao servidor público estadual, beneficiário 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 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.

Com a integração à Rede de Ouvidorias do Estado, 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.

Portanto, essa ferramenta 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.

Ressaltamos alguns temas que serão abordados no relatório:

Providências quanto as recomendações do relatório de gestão de Ouvidoria do semestre anterior, análises das manifestações de Ouvidoria do período, Ouvidoria e números, total de manifestações por meio de entrada, tipo de manifestação, programas orçamentários, áreas mais demandadas do Órgão, manifestações por Municípios, resolutividade e satisfação dos usuários da Ouvidoria.

Vale ressaltar que a Ouvidoria deste Instituto foi implantada em 15/07/2003, através da Portaria nº 140/2003, devidamente publicada no D.O.E.

A Ouvidoria funciona de forma centralizada, na Sede do ISSEC, próximo às áreas de atendimento, com espaço adequado, sinalização e de fácil acesso aos usuários, dispõe de equipamentos de comunicação necessários para o seu funcionamento. É composta por 03 (três) funcionários que atuam na apuração e resposta das manifestações.

Missão

Gerenciar serviços de saúde oferecidos como benefício pelo Governo do Estado do Ceará aos servidores públicos estaduais, por meio de rede credenciada.

Visão

Ser um plano de saúde para os servidores públicos estaduais.

2.PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DO SEMESTRE ANTERIOR

Informamos às ações e medidas adotadas referente ao tratamento das recomendações apresentadas no semestre anterior:

Disponibilidade no Site do ISSEC

As informações aos beneficiários relativas aos procedimentos e normas, quanto a consulta e exames, bem como a relação de profissionais e entidades credenciadas, junto a este Instituto:

Dentro dos limites e disponibilidade orçamentária e financeira, o ISSEC através da Gerência de Credenciamento – GECRED fiscaliza o atendimento realizado pela Rede Credenciada;

Esta Autarquia também realiza “Pesquisa de Satisfação”, junto aos beneficiários, acerca da satisfação do atendimento prestado pela Rede Credenciada, mediante ferramenta disponibilizada no Site do ISSEC.

É importante salientar que a Ouvidoria realizou trabalhos em parceria com as seguintes áreas:

Diretoria Técnica de Saúde (DITES)

Gerencia de Credenciamentos (GECRED)

Núcleo de Carteira do Beneficiário (NUCOB)

Empresa de Auditoria, Consultoria e Administração em Saúde (SALUTIS), que presta serviços ao ISSEC.

Obs. Ressaltamos que essas áreas contribuíram para sanar as fragilidades dos beneficiários.

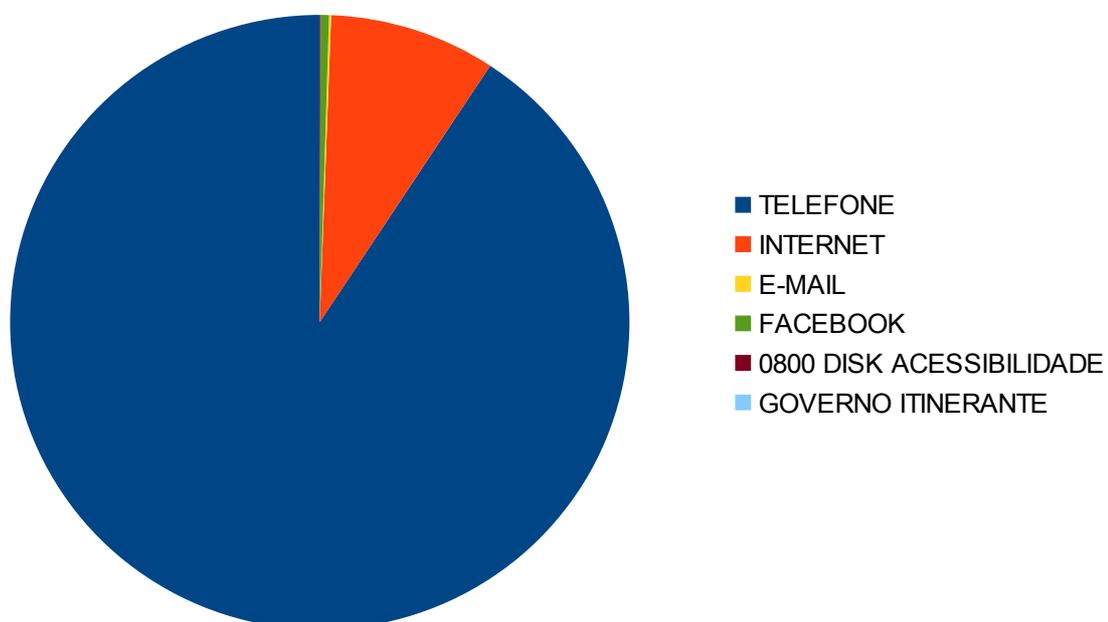
3.ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1. Ouvidoria em números

3.1.1 Total de Manifestações do Período

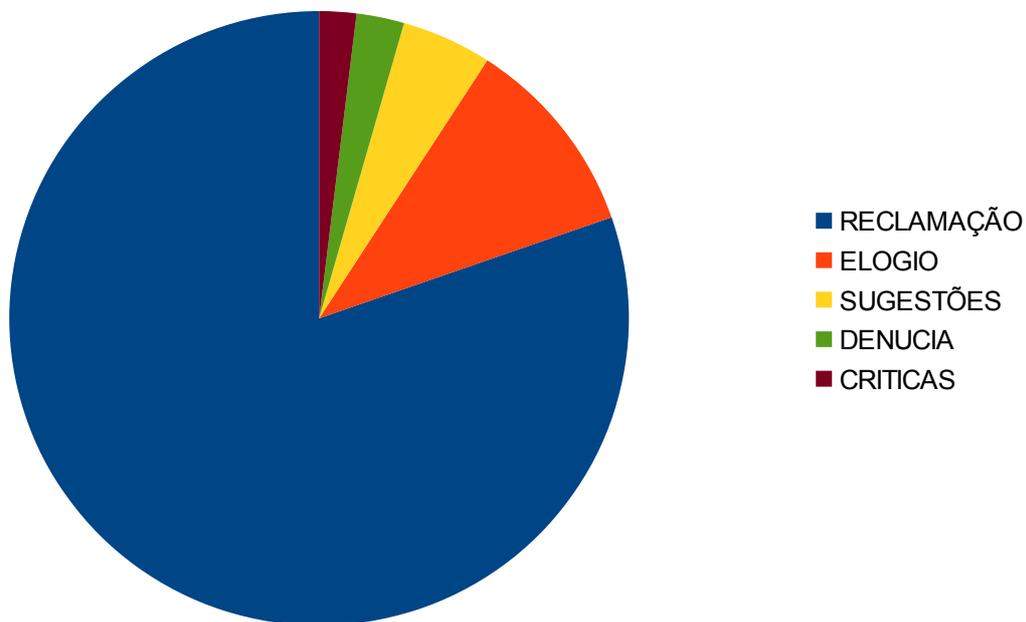
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
PRESENCIAL	1704	1083	- 36.4%
TELEFONE	1691	510	- 69.8%
INTERNET	162	264	62.9%
E-MAIL	02	00	- 100%
FACEBOOK	08	12	50%
0800 DISK ACESSIBILIDADE	01	00	- 100%
GOVERNO ITINERANTE	00	01	100%
TOTAL	3568	1870	- 47.6%



3.1.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	3207	1251	- 60.10%
RECLAMAÇÃO	290	524	80.6%
ELOGIO	38	61	60.5%
SUGESTÕES	17	11	- 35.2%
DENUNCIA	09	09	0%
CRITICAS	07	14	100%
TOTAL	3568	1870	- 47.6%



3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Insuficiência no nº de consultas e exames – 689	1809
	Insatisfação no atendimento da rede credenciada do ISSEC – 77	
	Autorização de procedimentos do ISSEC – 135	
	Insatisfação com a resposta da Instituição – 59	
	Insatisfação com o atendimento prestado no Órgão/Entidade – 35	
	Outros – 814	
Elogio	Elogio a servidor Público/Colaborador – 49	61
	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão – 07	
	Elogio à Ouvidoria – 03	
	Outros – 02	
Total		1870

3.1.5 Programas Orçamentários

O ISSEC está incluso em dois Programas Corporativos de Governo: Programa 001 – Gestão e Desenvolvimento de Pessoas da Administração Estadual e o Programa 500- Gestão e Manutenção da SEPLAG e Vinculadas.

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/ Qualidade	Total
Programa 001 – Gestão e Desenvolvimento de Pessoas da Administração Estadual	Insuficiência no nº de consultas e exames	689
	Autorização de procedimentos do ISSEC	532
	Relação dos médicos credenciados do ISSEC	140
	Insatisfação no atendimento da rede credenciada do ISSEC	77
	Outras Manifestações	300
Programa 500- Gestão e Manutenção da SEPLAG e Vinculadas.	Elogio ao servidor publico/colaborador	49
	Inoperância no atendimento por telefone	25
	Conduta inadequada de servidor	08
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	07
	Outras manifestações	43
Total		1870

3.1.6 Unidade/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipos das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Não informado		1255
Diretoria Técnica de Saúde (DITES)	Crítica, Denúncia, Reclamação, Solicitação de Serviço, Sugestão e Elogio.	461
Gerencia de Credenciamento(GECRED)	Crítica, Denúncia, Reclamação, Solicitação de Serviço, Sugestão.	59
Núcleo de Cadastro e Controle de Beneficiários (NUCOB)	Reclamação, Solicitação de Serviço, Sugestão e Elogio;	35
Superintendência(SUPER)	Crítica, Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio.	21
Outras	Crítica, Denúncia, Reclamação, Solicitação de Serviço e Elogio;	39
Total		1870

3.1.7 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
FORTALEZA	1325
CAUCAIA	384
MARACANAU	18
SOBRAL	17
JUAZEIRO DO NORTE	15
QUIXADA	7
CRATO	7
CHAVAL	6
ICÓ	4
SENADOR POMPEU	4
BARBALHA	4
CARNAUBAL	3
CRATEÚS	3
FARIAS BRITO	3
IGUATU	3
MARANGUAPE	3
RUSSAS	3

ARACOIABA	2
AURORA	2
BATURITÉ	2
BREJO SANTO	2
GUAIÚBA	2
IPU	2
IRAUÇUBA	2
NOVO ORIENTE	2
PACAJUS	2
PACUTI	2
QUIXERAMOBIM	2
SANTANA DO ACARAÚ	2
TURURU	1
ACARAÚ	1
ACOPIARA	1

AMONTADA	1
APUIARÉS	1
AQUIRAZ	1
ARACATI	1
ASSARÉ	1
BANABUIÚ	1
CAMOCIM	1
CANINDÉ	1
ESTADO DO CEARÁ	1
GRANJA	1
IBARETAMA	1
ITAPAGÊ	1
JACAREÍ	1
MASSAPÊ	1
MAURITI	1
MONBAÇA	1
MONSENHOR TABOSA	1
MORADA NOVA	1
MULUNGU	1
PACATUBA	1
PALHANO	1
PAUMÁCIA	1
PENTECOSTE	1

SÃO GONÇALO DO AMARANTE	1
TAMBORIL	1
TIANGUÁ	1
TOTAL	1870

3.2 Resolutividade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestação	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	1870	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	00	00
Manifestações não concluídas (em apuração)	00	00
TOTAL	1870	100%

Obs. Tempo médio de resposta: 05 dias.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Informes Publicitários – 2 Internet – 35 Outros – 17 Ouvidorias Setoriais – 15	
2. Presteza no Atendimento	Excelente – 21 Ótimo – 19 Bom – 12 Regular – 06 Insuficiente – 11	75.3%
3. Qualidade da Resposta	Excelente – 14 Ótimo – 15 Bom – 10 Regular – 05 Insuficiente – 25	56.5%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim – 51 Não – 18	73.4%

OBS:. Índice da amostragem dos usuários que responderam à pesquisa: 3.69%
Índice Geral: 68.4%

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Para atender uma das manifestações mais recorrentes, o Instituto aprimorou no site oficial o Guia Saúde, a fim de facilitar o acesso ao usuário, onde ele poderá obter todas as informações, quanto aos nomes, endereços e os números dos telefones dos profissionais e clínicas credenciadas, hospitais Urgência/Emergência, no entanto são muitos usuários que nos procuram a fim de obter informações, onde são atendidas de imediato.

Outras manifestações referem-se ao atendimento da Rede Credenciada. Quanto as manifestação que são enviadas referentes a essa problemática, o ISSEC, investiga a ocorrência, contactando com os responsáveis, como também envia uma equipe para averiguação dos fatos no intuito de dá credibilidade aos nossos beneficiários. Se comprovado que o Credenciado descumpriu as normas do Termo de Credenciamento é aplicada punição ao mesmo.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

O Instituto oportunizou a participação da Ouvidoria nos eventos realizados em 2015 abaixo relacionados, além de incluí-la nas reuniões sistemáticas do Comitê Executivo.

III Reunião da Rede de Controle Social

Reunião Itinerante ABO

V Reunião da Rede de Ouvidorias

III Reunião da Rede de Ouvidorias do Ceará

Reunião da Rede de Controle Social

IX Reunião da Rede de Ouvidorias do Ceará

Oficinas Construção de Relatórios Gerenciais, Evento Ouvidoria OAB-CE e Palestras sobre

Assédio Moral e PPA Participativo.

Evento Ouvidoria OAB-CE

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Visando elevar o nível de satisfação dos seus beneficiários e fortalecer a prestação de serviços de saúde, o Instituto investiu nas seguintes ações:

- Realização de Pesquisas de Satisfação dos Usuários por meio do Site Institucional;

Ampliação da biometria nas especialidades de psicologia e fonoaudiologia e conclusão de 100% no atendimento odontológico na Capital.

- Implantação de biometria para autorização de procedimentos odontológicos no interior do estado.

- Disponibilização do cartão saúde (Provisório) aos beneficiários por meio do e-mail nu-cob.@issec.ce.gov.br e também por fax.

- Reordenação dos critérios, registrados e consolidados em documentos internos institucionais, de autorização dos serviços de saúde prestados por meio da rede credenciada visando a otimização dos recursos financeiros frente à política de ajuste fiscal adotada pelo governo do estado para o exercício de 2015.
- Atualização dos preços dos procedimentos, materiais e tabelas dos serviços de saúde do ISSEC - Portaria nº 142/2015, publicada no D.O.E de 06/11/2015.
- Lançamento do **edital de credenciamento** de nº 01/2015 que visa a contratação de profissionais e entidades para prestação de serviços de saúde em várias especialidades médicas aos beneficiários do ISSEC, visando a manutenção e ampliação da rede credenciada, publicado no D.O.E. 11/11/2015.
- Elaboração e apresentação ao governo do estado do ceará do novo modelo de **prestação de assistência à saúde**, objetivando subsidiar a escolha de um Plano de Saúde para os beneficiários do ISSEC.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria atua como um canal de comunicação entre o beneficiário e a Instituição, prestando esclarecimentos sobre os serviços prestados pelo ISSEC. Com base nisso, o Instituto incluiu a participação da Ouvidoria nas reuniões sistemáticas do Comitê Executivo conforme Decreto N.º 31.430..

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria está sempre atenta aos melhoramentos que possam ser alcançados no seu método de trabalho e também na apresentação dos resultados alcançados.

Para tanto, é de fundamental importância que este e todos os demais relatórios elaborados por esta Ouvidoria sejam apresentados e discutidos internamente com os Gestores.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria apresenta as sugestões e recomendações, abaixo relacionadas, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período de 01 de janeiro de 2015 a 30 de dezembro de 2015, objetivando a melhoria dos serviços prestados aos beneficiários:

- Manter sempre atualizadas e com o máximo de transparência possível, as informações divulgadas em todos os setores da Instituição;
- Manter sempre atualizada a divulgação dos contatos de e-mail, responsáveis, telefone, endereço e horário de atendimento.;
- Ampliar a rede credenciada, e tentar junto ao Governo do Estado aumento do limite orçamentário/financeiro ou a implantação do Plano de Saúde do Servidor do Estado.

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Com base nos resultados deste relatório semestral da Ouvidoria, atesto haver tomado conhecimento das conclusões constantes do processo de que ora se trata.

Registro, por oportuno, não obstante as supremas atividades e máxima desenvoltura da Ouvidoria, as adversidades vivenciadas nesta autarquia, no transcorrer do ano de 2015, mormente, face a inadimplência da despesa de exercício anterior (D.E.A.), referente aos meses de outubro, novembro e dezembro do exercício de 2014, perante aos prestadores de serviços da rede credenciada (capital e interior), uma vez que ocasionou a paralisação parcial e precarização do atendimento assistencial de saúde, ensejando contundentes demandas dos beneficiários junto ao ISSEC. Citada situação fática foi saneada com o aporte dos recursos financeiros disponíveis para o exercício de 2015, o que, sobremaneira, em algum momento, comprometeu a efetividade do cumprimento da missão institucional desta entidade.

Encaminhe-se o Relatório Anual da Ouvidoria.

Fortaleza, 28 de Janeiro de 2016

Maria do Socorro Rufina Areal
OUIDORA

José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE