

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA PERÍODO 01/01/2017 a 31/12/2017

SUPERINTENDENTE
JOSÉ OLAVO PEIXOTO FILHO

SUPERINTENDENTE ADJUNTO
JOSE RÚBENS NOGUEIRA DE ALMEIDA

OUVIDOR (A)
MARIA DO SOCORRO RUFINA AREAL

COLABORADORES:
JOSÉ CLEITON QUEIROZ DE SOUZA
FERNANDA MARIA DE SOUSA CHAGAS

APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao que determina os instrumentos legais da CGE, busca-se, neste relatório de 2017, 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:

Providencias 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/assunto, tipificação/assunto, manifestação por unidade, 7 Cearás, programas orçamentários, áreas mais demandadas do Órgão, manifestações por Municípios, resolutividade, tempo médio de resposta 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

Administrar serviços de saúde contribuindo para uma melhor qualidade de vida dos usuários.

Visão

Prestar serviços por meio de um plano de saúde sustentável e atrativo até 2019.

.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:

- Para atender uma das manifestações mais recorrentes, o Instituto junto ao Governo do Estado solicitou o aumento do limite orçamentário/financeiro ou a implantação do Plano de Saúde do Servidor do Estado.
- 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.
- 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)

Gerência 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

Gráfico de Manifestação por Ano – 2011 a 2016

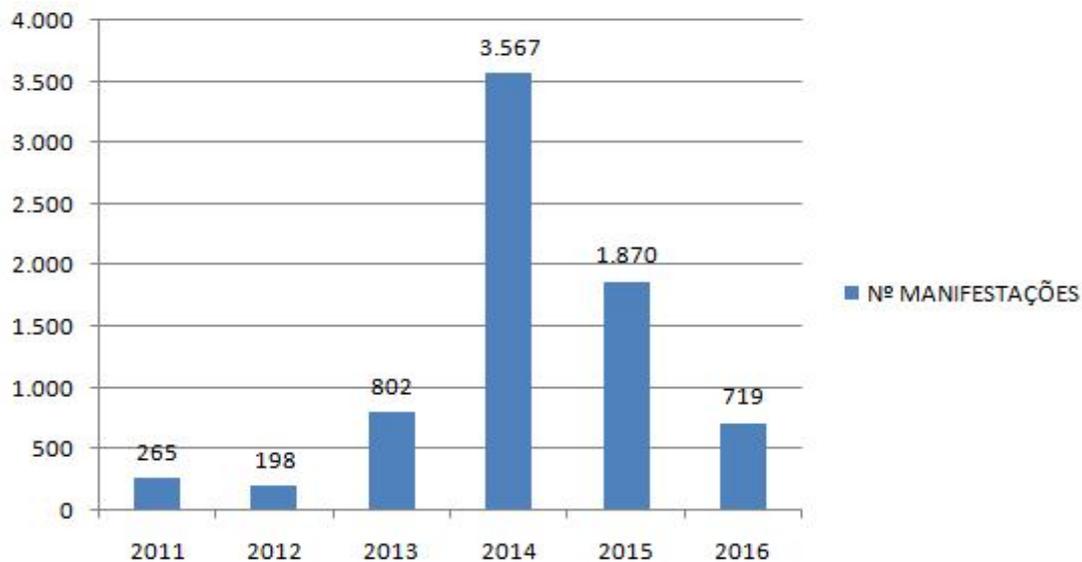
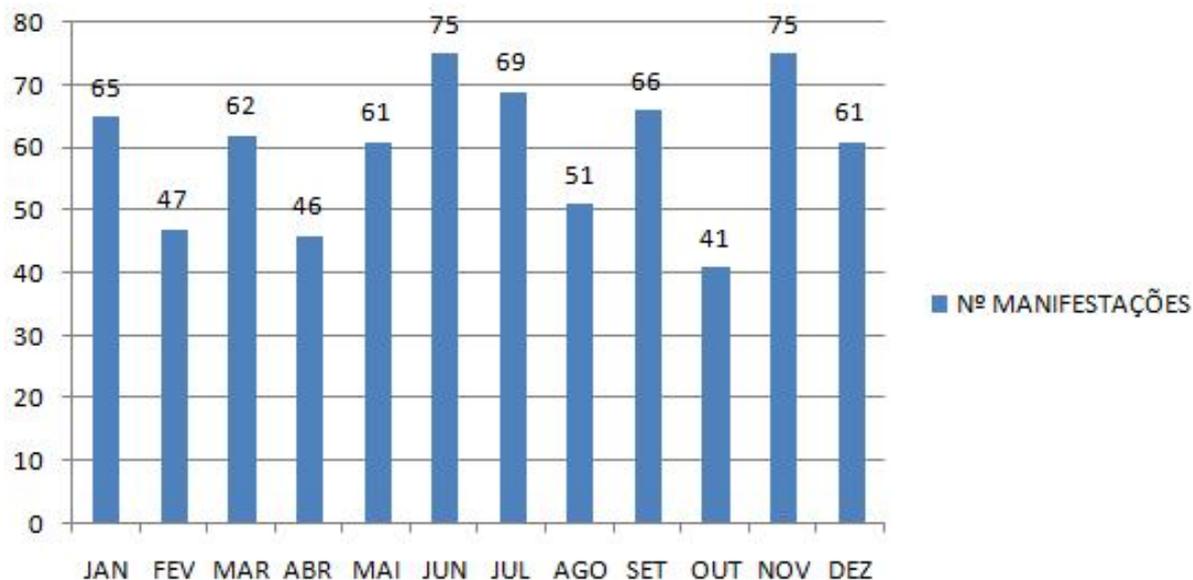
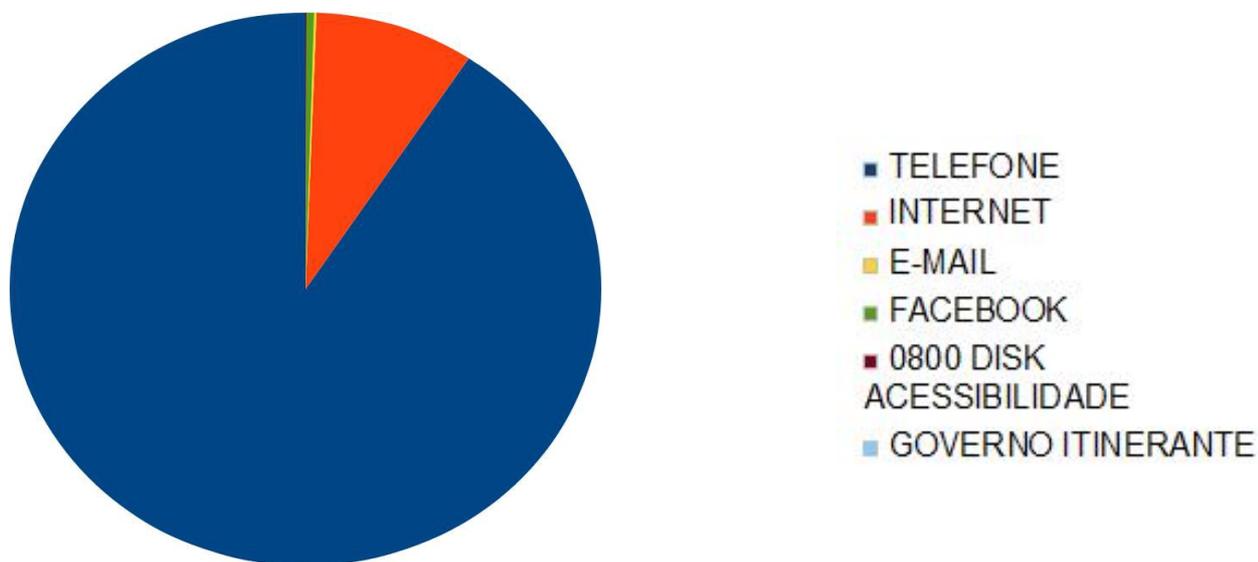


Gráfico Manifestação Mensal (2017)



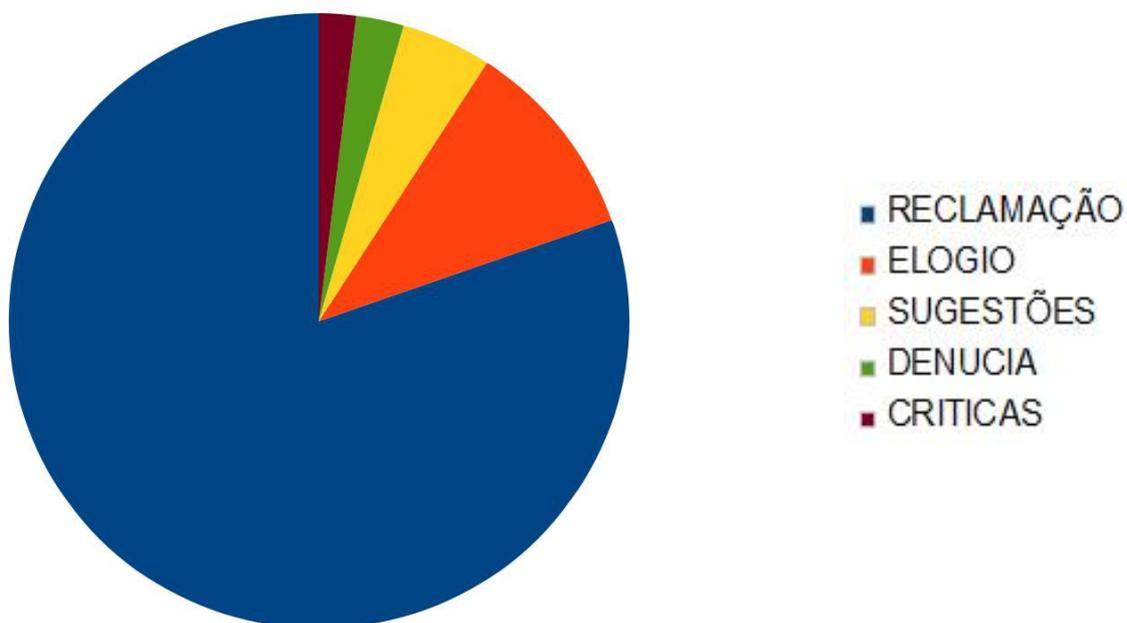
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
PRESENCIAL	133		- 87,7%
TELEFONE	430		- 15,6%
INTERNET	121		- 54,17%
E-MAIL	23		-
FACEBOOK	09		- 25,0%
0800 DISK ACESSIBILIDADE	00		-
GOVERNO ITINERANTE	00		- 100%
RECLAME AQUI	02		-
CARTA	01		-
TOTAL	719		- 61,55%



3.1.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	81		- 93,52%
RECLAMAÇÃO	501		- 4,39%
ELOGIO	110		80,33%
SUGESTÕES	19		72,73%
DENUCIA	01		- 88,89%
CRITICAS	07		- 50,00%
TOTAL	719		- 61,55%



3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Insuficiência no nº de consultas e exames – 135 Insatisfação no atendimento da rede credenciada do ISSEC – 67 Autorização de procedimentos do ISSEC – 229 Insatisfação com a resposta da Instituição – 56 Inoperância no Atendimento por Telefone – 24 Outros – 98	609
Elogio	Elogio a servidor Público/Colaborador – 77 Elogio aos serviços prestados pelo Órgão – 23 Elogio à Ouvidoria – 09 Elogio ao Governador do Estado – 01	110
Total		719

3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Sobre o Eixo Governamental “CEARÁ DA GESTÃO DEMOCRÁTICA POR RESULTADOS” no qual o ISSEC desenvolve suas ações, traçando suas diretrizes e metas de forma eficiente e efetiva, buscando atender as necessidades dos cidadãos, com transparência, equilíbrio financeiro e orçamentário, mantendo o alcance dos seus objetivos e metas, implantando os projetos com harmonia de vários grupos, unificando os esforços, focando no planejamento, com organização, responsabilidade, liderança, qualidade e respeito. Com essa diretriz o ISSEC mantém um planejamento regionalizado e desenvolve suas principais ações:

406.973 pessoas assistidas em diversos serviços (31/12/2016)

Assistência hospitalar – 75.800

Exames especializados e laboratoriais –130.290

Assistência em odontologia -20.887

Assistência em fisioterapia - 10.910

Assistência em fonoaudiologia - 1.394

Assistência em psicologia - 3.302

Assistência médica (consulta) - 162.438

Assistência técnica e pedagógica -1.952

Crítica – 07 registros

AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DO ISSEC	02
INSUFICIÊNCIA NO NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES	02
FÉRIAS, LICENÇAS E AFASTAMENTOS	01
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	01
INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA DO ISSEC	01

Reclamação – 501 registros

AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DO ISSEC	182
INSUFICIÊNCIA NO NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES	122
INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA DO ISSEC	66
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	52
INOOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	23
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	09
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NO ÓRGÃO/ENTIDADE	09
CARTÃO DE SAÚDE DO ISSEC	08
DEMORA NO ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA (ISSEC)	07
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	05
RELAÇÃO DAS CLÍNICAS CREDENCIADAS DO ISSEC	05
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	03
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	01
OUTROS	09

Solicitação de Serviço – 81 registros

AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DO ISSEC	43
INSUFICIÊNCIA NO NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES	09
CARTÃO DE SAÚDE DO ISSEC	05
IMPLANTAÇÃO DE REDE CREDENCIADA PARA O ISSEC	03
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	03
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	02
CANCELAMENTO DE MANIFESTAÇÃO REGISTRADA	02
CONTRACHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE	02
INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E	02
RELAÇÃO DOS MÉDICOS CREDENCIADOS DO ISSEC	02
OUTROS	08

Sugestão – 18 registros

CARTÃO DE SAÚDE DO ISSEC	08
AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DO ISSEC	03
INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA DO ISSEC	02
INSUFICIÊNCIA NO NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES	02
AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS	01
RELAÇÃO DAS CLÍNICAS CREDENCIADAS DO ISSEC	01
RELAÇÃO DOS MÉDICOS CREDENCIADOS DO ISSEC	01

Denúncia – 01 registro

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	01
--------------------------------	----

Elogio – 111 registros

ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	79
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	23
ELOGIO À OUVIDORIA	08
ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	01

3.1.6 Programas Orçamentários

O ISSEC está incluso em dois Programas Corporativos de Governo: Programa 070 – Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas e o Programa 500- Gestão e Manutenção da SEPLAG e Vinculadas.

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/ Qualidade	Total
Programa 070 – Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas.	Insuficiência no nº de consultas e exames	135
	Autorização de procedimentos do ISSEC	230
	Insatisfação com a resposta da instituição	56
	Insatisfação no atendimento da rede credenciada do ISSEC	70
	Outras Manifestações	68
Programa 500- Gestão e Manutenção da SEPLAG e Vinculadas.	Elogio ao servidor publico/colaborador	79
	Inoperância no atendimento por telefone	24
	Conduta inadequada de servidor	10
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	23
	Outras manifestações	24
Total		719

3.1.7 Unidade/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipos das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Não informado		53
Diretoria Técnica de Saúde (DITES)	Crítica, Reclamação, Elogio, Denúncia, Solicitação de Serviço e Sugestão	411
Gerencia de Credenciamento (GECRED)	Crítica, Reclamação, Solicitação de Serviço, Sugestão.	84
Gerencia de Autorização de Procedimentos (GEPRO)	Reclamação, Solicitação de Serviço, Sugestão e Elogio.	41
Superintendência (SUPER)	Elogio.	4
Núcleo de Carteira do Beneficiário (NUCOB)	Reclamação, Solicitação de Serviço, Sugestão e Elogio.	33
Superintendente Adjunto (SUPAD)	Elogio.	31
Outras	Crítica, Reclamação, Sugestão e Elogio.	22
Total		719

3.1.8 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
FORTALEZA	530
TURURU	33
MARACANAÚ	18
CAUCAIA	17
NÃO INFORMADO	16
QUIXERAMOBIM	08
JUAZEIRO DO NORTE	07
SOBRAL	07
CRATO	05
GAUIABA	05
QUIXADA	05
ITAPIPOCA	04
RUSSAS	04
CANINDÉ	03
ITAPAJÉ	03
MILAGRES	03
ARACOIABA	02

BARRO	02
BATURITÉ	02
BELA CRUZ	02
CASCADEL	02
HORIZONTE	02
IGUATU	02
LIMOEIRO DO NORTE	02
MORADA NOVA	02
PACAJUS	02
SÃO BENEDITO	02
ACARAÚ	01
ACOIARA	01
AGUDOS	01
AQUIRAZ	01
AURORA	01
BARBALHA	01
BEBERIBE	01
CEDRO	01
CRATEÚS	01
FORQUILHA	01
ICAPUÍ	01
ICÓ	01
IRACEMA	01
IRAUCUBA	01
ITAITINGA	01
ITAPIÚNA	01
LAVRAS DA MANGABEIRA	01
MASSAPÊ	01
MULUNGU	01
NOVA OLINDA	01
PACATUBA	01
PARAIPABA	01
PENTECOSTE	01
PEREIRO	01
REDENÇÃO	01
RERUITABA	01
SÃO GONÇALO DO AMARANTE	01
TARRAFAS	01
TAUÁ	01
TOTAL	719

3.2 Resolutividade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestação em 2016	Quantidade de Manifestação em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	719	
Manifestações Respondidas fora do Prazo	00	
Manifestações em Apuração no Prazo (não concluídas)	00	
Manifestações em Apuração fora do Prazo (não concluídas)	00	
Total	719	

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2016	05 dias
Tempo Médio de Resposta 2017	05 dias

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2015	Índice de Resolubilidade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	00	00

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 – 12 Internet – 44 Outros – 59 Ouvidorias Setoriais – 31	
2. Presteza no Atendimento	Excelente – 98 Ótimo – 14 Bom – 19 Regular – 08 Insuficiente – 07	89,73%
3. Qualidade da Resposta	Excelente – 82 Ótimo – 20 Bom – 13 Regular – 13 Insuficiente – 18	78,77%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim – 133 Não – 13	91,09%

OBS:. Índice da amostragem dos usuários que responderam à pesquisa: 20,30%

Índice de satisfação Geral: 86,53%

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Para atender uma das manifestações mais recorrentes, o Instituto junto ao Governo do Estado solicitou o aumento do limite orçamentário/financeiro ou a implantação do Plano de Saúde do Servidor do Estado.

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 2017 abaixo relacionados, além de incluí-la nas reuniões sistemáticas do Comitê Executivo.

Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social 23/02/2016

Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social 29/06/2016

Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social 23/08/2016

Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social 26/10/2016

Reunião de Trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social 07/12/2016

Programa de Capacitação Continuada de Ouvidorias TCE-CE

Curso Noções de Ouvidoria e Acesso à Informação (CGE/EGP/SEDUC)

Encontro Estadual de Controle Interno (CGE)

Curso Português no dia a dia, na modalidade a Distância (Escola de Gestão)

Curso Introdução à Gerência de Projetos, na modalidade a Distância (Escola de Gestão)

Participação do Planejamento Estratégico de 2016 do ISSEC (SEPLAG)

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

- A Ouvidoria realiza contato telefônico em alguns casos, com a rede credenciada solicitando agendar a consulta do beneficiário em especial, os pacientes do interior.

Nos exames de auto - custo, como: tomografia, ressonância, endoscopia e colonoscopia, solicitamos do setor de auditoria colocar na prioridade e temos sido atendidos dentro do limite financeiro, em especial quando se trata do paciente do interior .

- Procedimentos Cirúrgicos: São enviados e-mail para Empresa Salutis, com copia para o Diretor da Saúde e temos sido atendidos. Esses pedidos são liberados dentro do limite orçamentário.
- 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;
 - Implantação e Ampliação da biometria na Rede Credenciada.
 - Disponibilização do cartão saúde (Provisório) aos beneficiários por meio do e-mail nu-cob.@issec.ce.gov.br e também por fax.
 - 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, sendo prorrogado até maio de 2016.

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 2017 a 31 de dezembro de 2017, 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 do relatório anual da Ouvidoria desta Instituição, com informações decorrentes de uma Gestão eficiente, contemplada por políticas governamentais, buscando equilíbrio com ênfase nos limites financeiros e orçamentários, atesto haver tomado conhecimento das conclusões constantes do processo de que ora se trata.

Encaminhe-se o Relatório Anual da Ouvidoria.

Fortaleza, 27 de Janeiro de 2017

Maria do Socorro Rufina Areal
OUVIDORA

José Rúbens Nogueira de Almeida
SUPERINTENDENTE ADJUNTO

José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE