RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

PERÍODO 01/01/2018 a 31/12/2018

SUPERINTENDENTE

JOSÈ OLAVO PEIXOTO FILHO

OUVIDORA

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 2018, 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 na difícil tarefa a ser enfrentada ao longo do corrente ano, na busca permanente da 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, analises 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.

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 referentes ao tratamento das recomendações apresentadas no semestre anterior:

Para atender uma das manifestações mais reincidentes, o Superintendente, mediante deliberação do Conselho de Gestão do ISSEC - CONGE, regulamentou o funcionamento do ISSEC/FASSEC, através da Instrução Normativa nº. 001/2018/1SSEC, datada de 08 de agosto de 2018.

> Dispõe sobre regulamento de funcionamento do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará — ISSEC e do Fundo de Assistência à Saúde do Servidor do Estado do Ceará FASSEC, conforme a Lei 16.530, de 02 de abril de 2018 e dá outras providências.

O Superintendente do ISSEC, no uso das atribuições legais que lhe confere o art. 4 da Lei n° 16.530, de 02 de abril de 2018, edita a Portaria de lançamento do Edital de Credenciamento com vigência de 17/12/2018 a 28/06/2018, podendo ser acessado pelo site do ISSEC: www.issec.ce.gov.br, pelas Pessoas Jurídicas interessadas em integrar a Rede de Atendimento ao usuário da Instituição.

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.

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:

a) Diretoria Técnica de Saúde (DITES)

b) Gerencia de Credenciamentos (GECRED)

c) Núcleo de Carteira do Beneficiário (NUCOB)

d) Empresa de Auditoria, Consultoria e Administração em Saúde contratada pelo ISSEC.

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

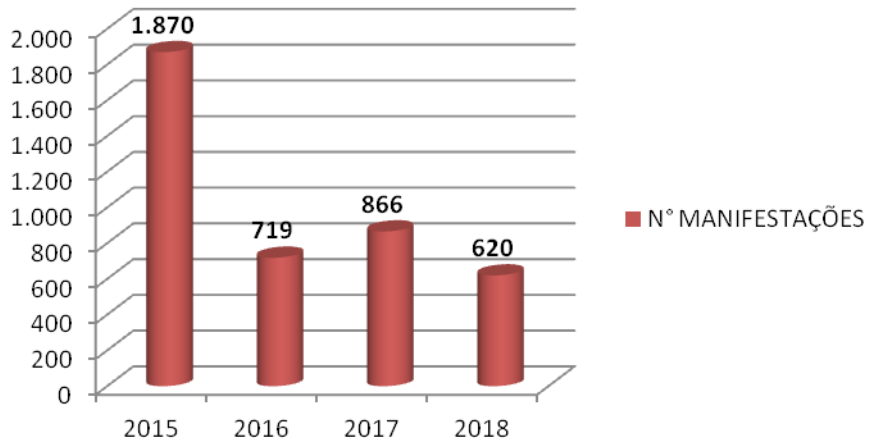
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1. Ouvidoria em números

3.1.2. Total de Manifestações do Período (2015 a 2018)

EXERCÍCIO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
2015	1.870
2016	719
2017	866
2018	620
TOTAL	**4.075**

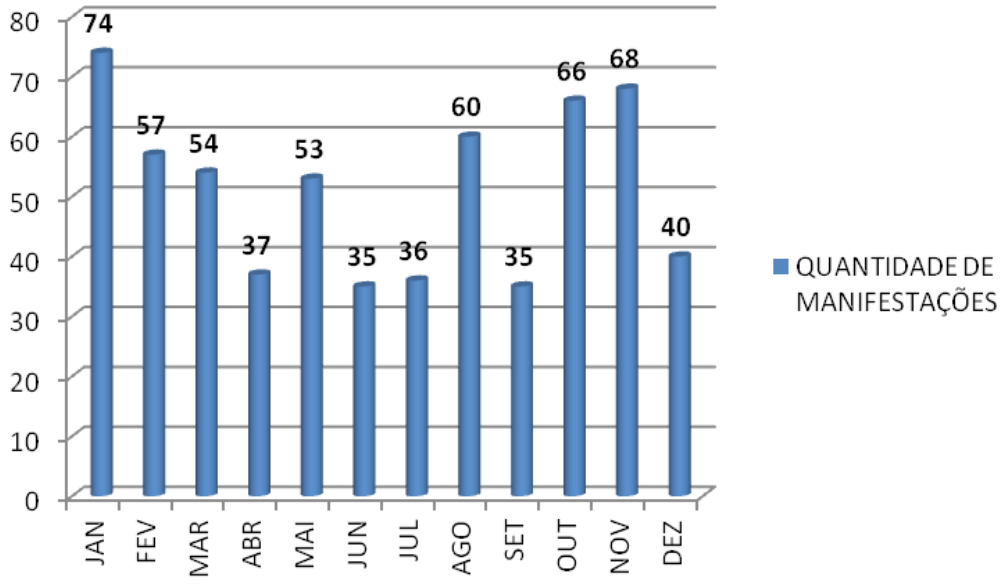
3.1.2.1. Gráfico – Manifestções por período (2015 a 2018)



3.1.3. Número de manifestações por mês no exercício de 2018

MÊS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	74
FEVEREIRO	57
MARÇO	54
ABRIL	37
MAIO	53
JUNHO	35
JULHO	36
AGOSTO	60
SETEMBRO	35
OUTUBRO	66
NOVEMBRO	68
DEZEMBRO	40
TOTAL EM 2018	**615**

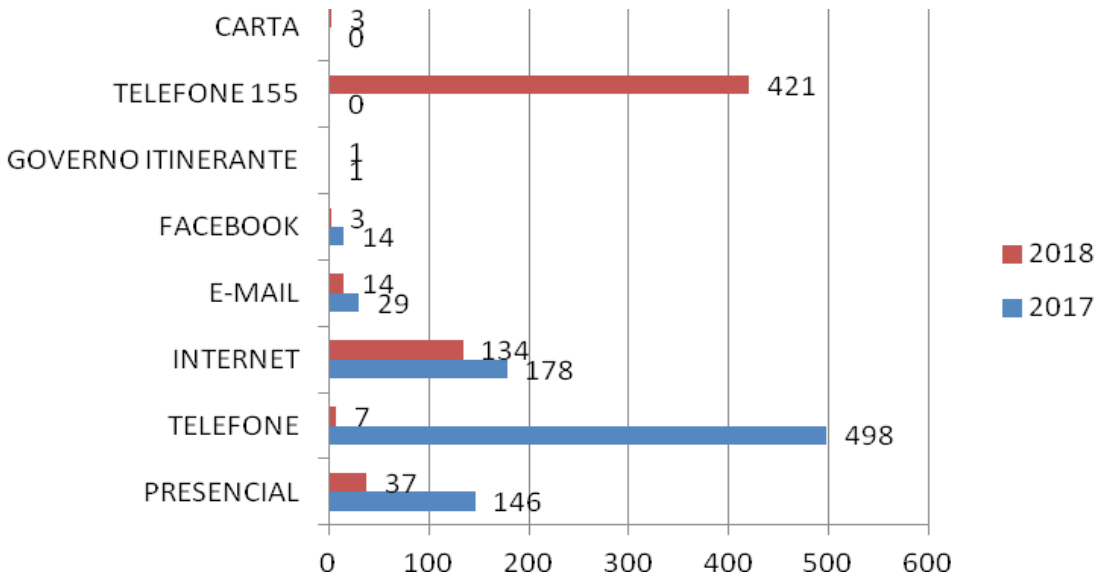
3.1.3.1. Gráfico – Manifestções por mês no exercício de 2018



3.1.4. Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
PRESENCIAL	146	37	**-74,65%**
TELEFONE	498	07	**- 98,59%**
INTERNET	178	134	**- 24,72%**
E-MAIL	29	14	**- 51,72%**
FACEBOOK	14	03	**- 78,60%**
GOVERNO ITINERANTE	01	01	**0,00%**
TELEFONE 155	00	421	**-**
CARTA	00	03	**-**
TOTAL	**866**	**620**	**-28,40%**

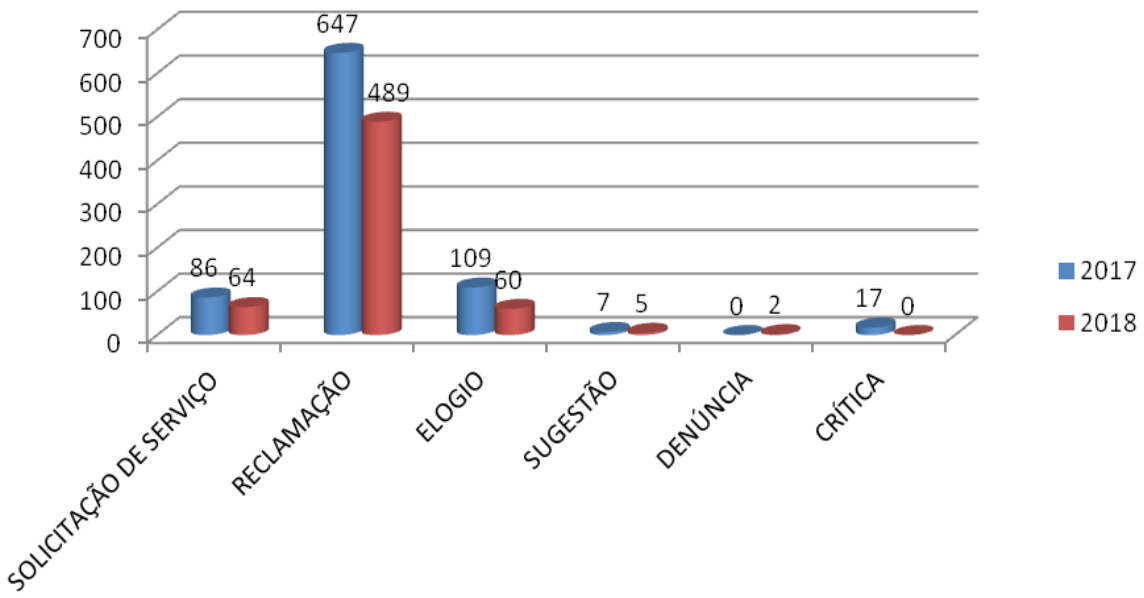
3.1.4.1. Gráfico - Manifestações por Meio de Entrada 2018



3.1.5. Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	86	64	-25,58%
RECLAMAÇÃO	647	489	-24,42%
ELOGIO	109	60	-44,95%
SUGESTÃO	07	05	-28,57%
DENÚNCIA	00	02	-
CRÍTICA	17	00	-100%
TOTAL	**866**	**620**	**-28,40%**

3.1.5.1. Gráfico – Tipo de Manifestação 2018



3.1.6. Tipo de Manifestação/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
RECLAMAÇÃO	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC - 127 AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DO ISSEC – 93 INSUFICIÊNCIA NO NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES – 91 INSATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA INSTITUIÇÃO – 38 ATENDIMENTO TELEFONICO – 39 OUTROS – 101	489
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA DO ISSEC – 23 FUNDO DE ASSISTENCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – 33 OUTROS – 08	64
SUGESTÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA (ISSEC) – 04 IMPLANTAÇÃO DE REDE CREDENCIADA PARA O ISSEC – 01	05
ELOGIO	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO – 36 ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR – 12 ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO – 09 OUTROS - 03	60
DENUNCIA	CONSULTAS DE BENS PATRIMONIAIS (VEICULOS E IMOVEL) – 01	02

OUTROS – 01	
TOTAL	**620**

3.1.6.1. Denuncia – 02 registros

FUNDO DE ASSISTENCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÀ	**02**

3.1.6.2. Reclamação – 489 registros

INSUFICIÊNCIA NO NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES	**78**
AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DO ISSEC	**76**
ATENDIMENTO TELEFONICO	**39**
ATENÇÃO BÁSICA	**03**
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	**14**
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	**11**
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	**38**
INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA DO ISSEC	**22**
DEMORA NO ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA (ISSEC)	**05**
INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADO PELO ISSEC	**119**
INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	**09**
SITES INSTITUCIONAIS	**06**
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	**17**
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	**03**
CARTÃO DE SAÚDE DO ISSEC	**04**
RELAÇÃO DAS CLÍNICAS CREDENCIADAS DO ISSEC	**04**
REDE DE ATENDIMENTO DO BENEFICIARIO	**04**
FUNDO DE ASSISTENCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÀ	**26**
OUTROS	**11**

3.1.6.3. Solicitação de Serviço – 64 registros

AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DO ISSEC	**17**
INSUFICIÊNCIA NO NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES	**12**
REDE DE ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO	**05**
CARTÃO DE SAÚDE DO ISSEC	**01**
INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADO PELO ISSEC	**08**
FUNDO DE ASSISTENCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÀ	**05**

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR	02
~~CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO~~	~~02~~
CONTRA CHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO	01
OUTROS	06

3.1.6.4. Sugestão – 05 registros

INSUFICIÊNCIA NO NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES	01
REDE DE ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO	03
SITES INSTITUCIONAIS	01

3.1.6.5. Elogio – 60 registros

ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	12
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO	35
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	10
ELOGIO À OUVIDORIA	01
ELOGIO AO DIRIGENTE/SECRETÁRIO DO ÓRGÃO	01
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	01

3.2. Eixo Governamental

3.2.1. 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:

3.2. Programa de Governo

PROGRAMA 070 – GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS

3.3.1.1. 207.778 pessoas assistidas em diversas ações finalísticas do ISSEC durante o exercício de 2018 (01/01/2018 a 31/12/2018)

Assistência hospitalar – 98.963
Exames especializados e laboratoriais –59.883
Assistência em odontologia -5.694

Assistência em fisioterapia - 2.989
Assistência em fonoaudiologia - 141
Assistência em psicologia - 293
Assistência médica (consulta) - 38.128
Assistência aos portadores de necessidades especiais - 1.687

3.3.2. 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**.**

3.3.3. O Eixo- Ceará da Gestão Democrática por Resultados, tem como resultado de desempenho, serviços públicos estaduais planejados e geridos de forma eficiente e efetiva, atendendo as necessidades dos cidadãos, com transparência e equilíbrio fiscal,

3.3.4. Programa 070 – Gestão e Desenvolvimento de pessoas têm como objetivo, alcançar o perfil desejado do servidor público para o atendimento ao cidadão, de forma motivada e eficiente, em um modelo de gestão baseado em resultados. No ISSEC esse programa é constituído das iniciativas destinadas à prestação de assistência a saúde dos servidores estaduais seus dependentes e pensionistas e contempla as seguintes ações: Assistência às Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais, Assistência Hospitalar, Assistência Médica, Assistência Odontológica, Assistência em Exames, Assistência em Fisioterapia, Assistência em Psicologia e Assistência em Fonoaudiologia.

3.3.5. Manifestações relacionadas aos Programas por assunto.

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/ Qualidade	Total
Programa 070 – Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas.	Insatisfação com os Procedimentos Ofertado pelo ISSEC	**127**
	Insuficiência no nº de consultas e exames	**91**
	Autorização de procedimentos do ISSEC	**93**
	Insatisfação com a resposta da instituição	**38**
	Fundo de Assistência à Saúde dos Servidores do Estado do Ceará	**26**
	Insatisfação no atendimento da rede credenciada do ISSEC	**05**
	Demora no Atendimento da Rede Credenciada (ISSEC)	**05**
	Cartão de Saúde do ISSEC	**04**
	Outras Manifestações	**43**
Programa 500-Gestão e Manutenção da SEPLAG e Vinculadas.	Elogio ao servidor publico/colaborador	**12**
	Inoperância no atendimento por telefone	**09**
	Conduta inadequada de servidor	**19**
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	**10**
	Elogio a Servidor Público	**35**
	Insatisfação com a Resposta da Instituição	**38**
	Atendimento Telefônico	**39**
	Outras manifestações	**26**
Total		**620**

3.3.6. Unidade/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipos das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Dados Legados	Reclamação, Solicitação de Serviço e Elogio.	33
Diretoria Técnica de Saúde (DITES)	Reclamação, Solicitação de Serviço, Elogio e Sugestão.	433
Superintendente Adjunto (SUPAD)	Elogio.	04
Gerencia de Autorização de Procedimentos (GEPRO)	Reclamação, Solicitação de Serviço e Elogio.	02
Gerencia de Credenciamento(GECRED)	Reclamação, Elogio e Solicitação de Serviço.	05
Gerencia de desenvolvimento de pessoas (GEDEP)	Reclamação, Elogio e Solicitação de Serviço.	02
Setor de Patrimônio (SETPAT)	Reclamação e Solicitação de Serviço.	10
Diretoria Administrativo - Financeira	Reclamação, Elogio e Solicitação de Serviço.	37
Núcleo de Carteira do Beneficiário (NUCOB)	Elogio, Reclamação e Solicitação de Serviço.	67
Superintendência (SUPER)	Elogio	05
Outras	-	22
TOTAL		**620**

3.3.7. Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
FORTALEZA	39
ABAIARA	09
ACARAU	02
BATURITE	02
CANINDE	02
CRATO	01
IGUATU	01
JUAZEIRO DO NORTE	01
TURURU	02
INDEFINIDO	561

TOTAL	620

3.3.8. Resolutividade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestação em 2017	Quantidade de Manifestação em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	866	620
Manifestações Respondidas fora do Prazo	00	00
Manifestações em Apuração no Prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações em Apuração fora do Prazo (não concluídas)	00	00
Total	**866**	**620**

3.3.9. Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	07 dias
Tempo Médio de Resposta 2018	04 dias

3.3.10. Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	00	00

3.3.11. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria Pesquisa de Satisfação

Perguntas	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	**4,13**
b. Com o tempo de retorno da resposta	**4,38**
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	**4,62**
d. Com a qualidade da resposta apresentada	**4,07**

OBS:. Índice da amostragem dos usuários que responderam à pesquisa: 82,06%

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

4.1. Para atender uma das manifestações mais reincidentes, o Superintendente do ISSEC, no uso das atribuições legais que lhe confere o art. 40 da Lei ng 16.530, de 02 de abril de 2018, regulamentou o funcionamento do ISSEC/FASSEC, através da Instrução Normativa: nº. 001/2018/1SSEC, em Fortaleza, 08 de agosto de 2018, que dispõe sobre regulamento de funcionamento do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará — ISSEC e do Fundo de Assistência à Saúde do Servidor do Estado do Ceará FASSEC, conforme a Lei 16.530, de 02 de abril de 2018.

4.2. O ISSEC lança o Edital de Credenciamento para as Pessoas Jurídicas interessadas em integrar a Rede de Atendimento ao usuário da Instituição, com prazo de vigência de 17/12/2018 a 28/06/2019, que poderá ser acessado no site: www.issec.ce.gov.br.

4.3. 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.

4.4. 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 2018 abaixo relacionados, além de incluí-la nas reuniões sistemáticas do Comitê Executivo.

· Palestra: Oficinas do Ceara Transparente
Dia: 19/02/2018
Local: Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará
· Treinamento da Plataforma Ceará Transparente

Dia: 19/03/2018 à 23/03/2018
Local: Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará
· Dia do Ouvidor
Dia: 14/03/2018

· Convite para Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social
Dia: 25/04/2018
Local: Auditório da Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG
· Oficinas para Construção de Relatório de Ouvidoria 2018
Dia: 27 a 30/11/2018
· Convite para Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social
Dia: 05/12/2018

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

6.1. Instituto junto ao Governo do Estado, regulamentou o funcionamento do ISSEC/FASSEC, através da **Instrução Normativa: nº. 001/2018/ISSEC Fortaleza,08 de agosto de 2018.**

6.2. O ISSEC lança o Edital de Credenciamento para as Pessoas Jurídicas interessadas em integrar a Rede de Atendimento ao Beneficiário da Instituição. O edital de credenciamento ISSEC - 2018 encontra-se disponível no site: www.issec.ce.gov.br

6.3. As manifestações relacionadas ao guia saúde diminuiu 95% em relação aos Anos anteriores, a ouvidoria se comprometeu em solucionar está problemática, encaminhando todas as demandas a gerência de credenciamento, para serem retiradas os credenciados que não estavam atendendo, a fim de sanar esta problemática, este foi o avanço da ouvidoria do ISSEC no decorrer do Ano de 2018.

6.4. Todos os casos graves foram encaminhados a Diretoria Técnica de Saúde para serem autorizados os procedimentos, foi o trabalho muito difícil devido a redução orçamentaria, porém todos os casos foram atendidos. Trabalhamos intuito de darmos um atendimento humanizado, para que não fosse gerado conflito entre beneficiários e colaboradores.

6.5. 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 e pacientes com câncer, os procedimentos foram autorizados de imediato.

6.6. Procedimentos Cirúrgicos: São enviados e-mail para Empresa Salutis, com cópia para o Diretor da Saúde e temos sido atendidos. Esses pedidos são liberados dentro do limite orçamentário.

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

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

6.9. Implantação e Ampliação da biometria na Rede Credenciada.

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

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

7.1. 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 2018 a 31 de dezembro de 2018, objetivando a melhoria dos serviços prestados aos beneficiários:

9.1. Instituto junto ao Governo do Estado, regulamentou o funcionamento do ISSEC/FASSEC, através da **Instrução Normativa: nº. 001/2018/1SSEC Fortaleza, 08 de agosto de 2018.**

9.2. Manter sempre atualizadas e com o máximo de transparência possível as informações divulgadas em todos os setores da Instituição;

9.3. Ampliar a rede credenciada, através do Edital de Credenciamento para as Pessoas Jurídicas interessadas em integrar a Rede de Atendimento ao Beneficiário da Instituição.

10. 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, 28 de Janeiro de 2019

Maria do Socorro Rufina Areal
OUVIDORA

José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE