

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

PERÍODO 01/01/2019 a 31/12/2019

SUPERINTENDENTE
JOSÈ OLAVO PEIXOTO FILHO

OUVIDORA
MARIA DO SOCORRO RUFINA AREAL

COLABORADORA
FERNANDA MARIA DE SOUSA CHAGAS





issec
INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES
DO ESTADO DO CEARÁ



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao que determina os instrumentos legais da CGE, busca-se, neste relatório de 2019, 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 de saúde prestados pelo ISSEC, aos seus 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/assunto, tipificação/assunto, manifestação por unidade, 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.

Valores essenciais

- Ética;
- Comprometimento;
- Humanização;
- Eficiência;
- Transparência;
- Modernização;
- Trabalho em equipe;
- Responsabilidade socioambiental;
- Valorização das pessoas;
- Respeito e zelo pela coisa pública.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DO SEMESTRE ANTERIOR

3. Informamos às ações e medidas adotadas referentes ao tratamento das recomendações apresentadas no semestre anterior:

Para atender uma das manifestações mais recorrentes, o Superintendente, mediante deliberação do Conselho de Gestão do ISSEC - CONGE, regulamentou o funcionamento do ISSEC/FASSECC, através da Instrução Normativa nº. 001/2018/ISSEC, 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 FASSECC, 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 nº 16.530, de 02 de abril de 2018, edita a Portaria de lançamento do Edital de Credenciamento com vigência de 17/12/2018 a 28/06/2019, 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 usuários. Se comprovado que o Credenciado descumpriu as normas do Termo de Credenciamento é aplicada sanção, a forma do Edital de Credenciamento vigente.

Esta Autarquia também realiza “Pesquisa de Satisfação”, junto aos usuários, 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 dos Usuários (NUCAU)
- d) Empresa de Auditoria, Consultoria e Administração em Saúde contratada pelo ISSEC.

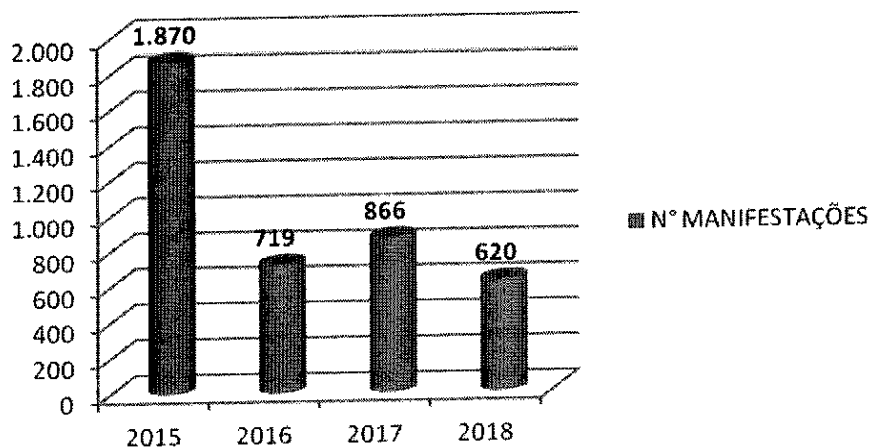
Obs. Ressaltamos que essas áreas contribuíram para sanar as fragilidades dos usuários.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1. Total de Manifestações do Período

EXERCÍCIO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
2016	719
2017	866
2018	620
2019	912
TOTAL	3.117

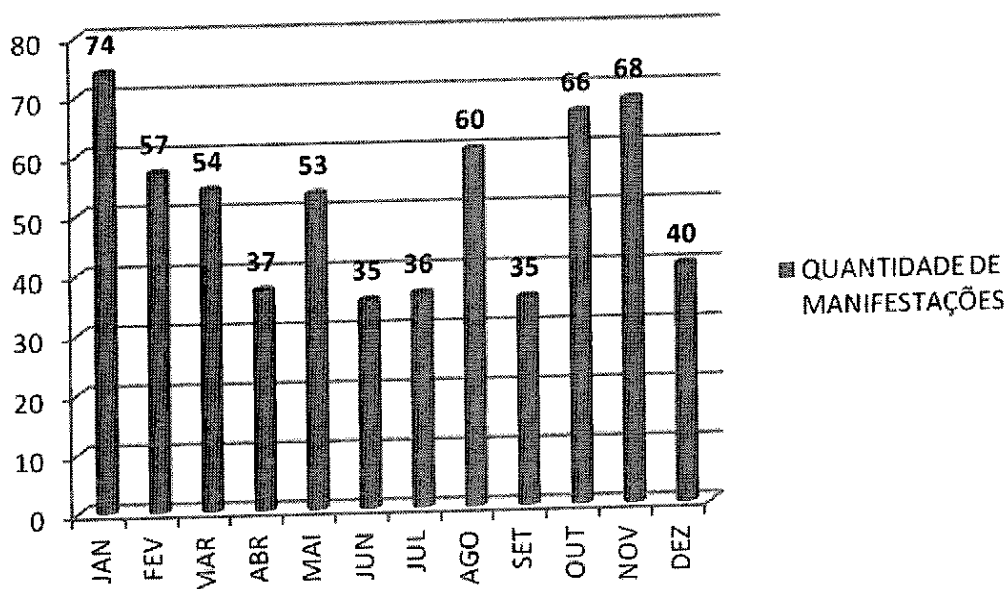
Gráfico de manifestações por Ano - 2016 a 2019



Número de manifestações por mês no exercício de 2019

MÊS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	71
FEVEREIRO	80
MARÇO	92
ABRIL	126
MAIO	65
JUNHO	54
JULHO	73
AGOSTO	81
SETEMBRO	93
OUTUBRO	98
NOVEMBRO	39
DEZEMBRO	40
TOTAL EM 2019	912

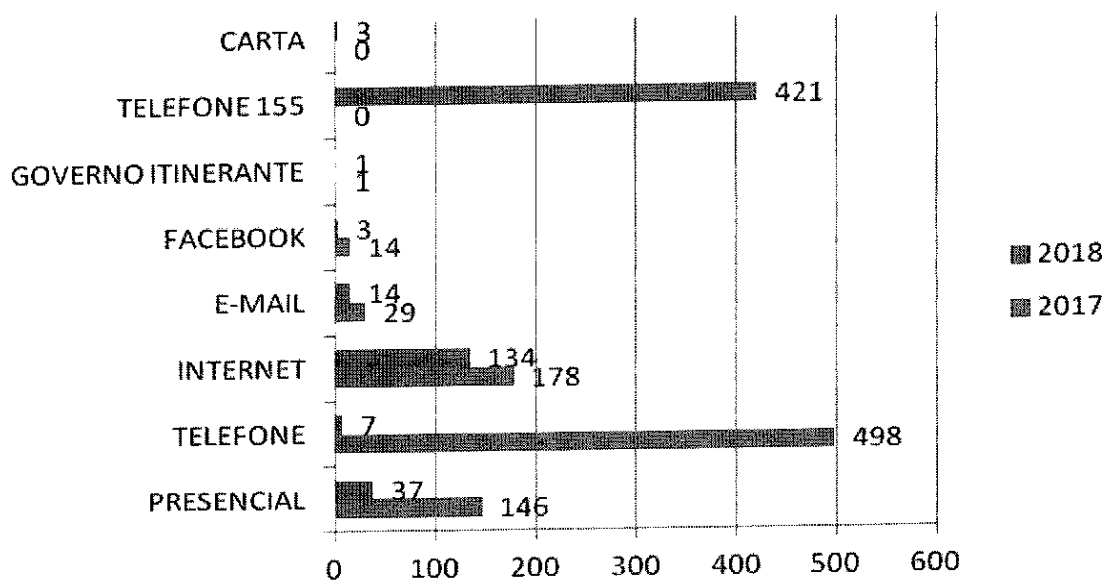
Gráfico de Manifestações Mensais (2019)




3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2018	2019	% Variação (+) (-)
PRESENCIAL	37	38	+ 2,70%
TELEFONE	07	00	-
INTERNET	134	227	+69,40%
E-MAIL	14	26	+85,71%
FACEBOOK	03	02	- 33,33%
GOVERNO ITINERANTE	01	00	-
TELEFONE 155	421	619	+47,03%
CARTA	03	00	-
TOTAL	620	912	+47,09%

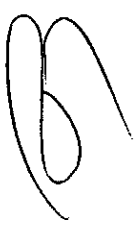
Gráfico - Manifestações por Meio de Entrada 2019

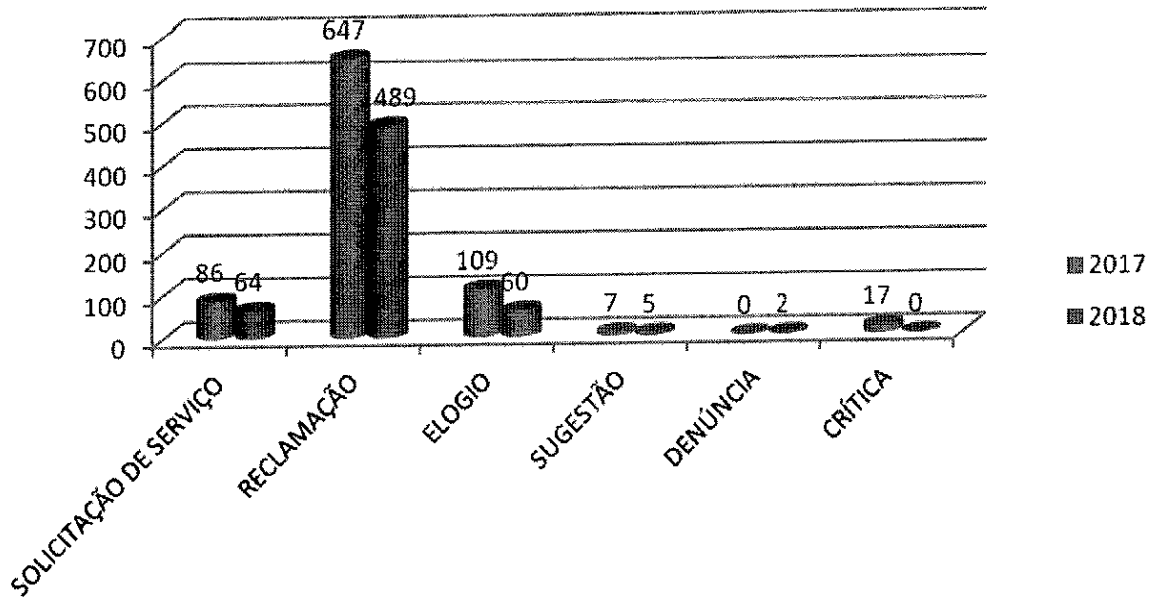


3.3. Manifestações por tipo manifestação

Tipo de Manifestação	2018	2019	% Variação (+) (-)
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	64	90	+40,62%
RECLAMAÇÃO	489	748	+52,96%
ELOGIO	60	52	-13,33%
SUGESTÃO	05	19	+2,80%
DENÚNCIA	02	03	+0,50%
CRÍTICA	00	00	-
TOTAL	620	912	+47,09%

Gráfico – Tipo de Manifestação 2019





3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
RECLAMAÇÃO	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	748
	AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DO ISSEC	
	INSUFICIÊNCIA NO NÚMERO DE CONSULTAS E EXAMES	
	INSATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA INSTITUIÇÃO	
	ATENDIMENTO TELEFONICO	
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	INSATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA DO ISSEC	90
	FUNDO DE ASSISTENCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	
SUGESTÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA (ISSEC)	19
	IMPLANTAÇÃO DE REDE CREDENCIADA PARA O ISSEC	
ELOGIO	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO	52
	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	
DENUNCIA	CONSULTAS DE BENS PATRIMONIAIS (VEICULOS E IMOVEL)	03
TOTAL		912



3.3.2. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	682
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	44
ATENDIMENTO TELEFONICO	43
FUNDO DE ASSISTENCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	43

INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ORGÃO	38
OUTROS	62
TOTAL	912

3.4. Manifestação por Tipo de Serviços

RECLAMAÇÃO	748
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	90
SUGESTÃO	19
ELOGIO	52
DENUNCIA	03
TOTAL	912

Reclamação – 748 registros

CONSULTAS (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	193
EXAMES (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	176
FALTA DE ESPECIALIDADE MEDICA	28
ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA	142
CIRURGIAS (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	103
ODONTOLOGIA (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	13
DEMORA NO ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA (ISSEC)	16
INOPERÂNCIA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE	45
FUNDO DE ASSISTENCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	32



Solicitação de Serviço – 90 registros

REDE DE ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO	21
CARTÃO DE SAÚDE DO ISSEC	06
FUNDO DE ASSISTENCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	43
CONTRA CHEQUE ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	03
OUTROS	17

Sugestão – 19 registros

CARTÃO USUARIO DO ISSEC	06
ORIENTEÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ORGAOS PUBLICOS	04
OUTROS	09

Elogio – 52 registros

ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	45
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	05
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	02

Denúncia – 03 registro

ASSEDIO MORAL/SEXUAL	01
VIOLÊNCIA VERBAL	02

EIXO GOVERNAMENTAL CEARÁ DA GESTÃO DEMOCRÁTICA

O ISSEC faz parte do Eixo Governamental “CEARÁ GESTÃO DEMOCRÁTICA POR RESULTADOS” no qual busca crescimento frequente no desenvolvimento de suas ações, traçando suas diretrizes e cumprindo suas metas, com gestão, equilíbrio financeiro e orçamentário, mediante trabalho em grupo que unificando os esforços, focando na organização com responsabilidade, liderança, qualidade e respeito visa gerir de forma eficiente e efetiva os serviços prestados aos seus usuários, com transparência e equilíbrio fiscal, desenvolvendo seus projetos e suas ações visando a pontuação de resultado exequíveis, mensurados e transparentes, dotados de excelência, eficácia e efetividade.

O Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática, consiste em serviços públicos estaduais planejados e geridos de forma eficiente e efetiva, estabelecendo o que deve ser feito para **atingir** um objetivo. Por sua vez, o projeto expõe como será, na prática, a realização das ações definidas por decisão estratégica, atendendo as necessidades dos cidadãos, com transparência e equilíbrio fiscal.

Programa 070 – Gestão e Desenvolvimento de Pessoas visa por meio de mecanismos e estratégias a valorização do servidor público, buscando motivação e eficiência para atendimento ao cidadão. O Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC está inserido no programa 070 em duas iniciativas, ambas destinadas a assistência à saúde dos servidores estaduais seus dependentes e pensionista:

INICIATIVA 070.1.08 Promoção de Assistência as Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais. Servidor ou dependente dotada de algum tipo de deficiência de uma estrutura ou função psicológica ou anatômica que gera a incapacidade para desempenho de atividades dentro do padrão considerado normal para o ser humano, gerando incapacidades de o portador realizar as atividades próprias do seu nível de desenvolvimento, podendo ser deficiências físicas ou mentais, além dos casos de atrasos de aprendizagem e retardo neuropsicomotor.

INICIATIVA 070.1.09 Promoção de serviços de Assistência médica (consulta), assistência hospitalar, odontológica, exames especializados e laboratoriais, assistência em fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia aos servidores públicos estaduais e seus dependentes e pensionistas.

PROGRAMA 070 – GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS

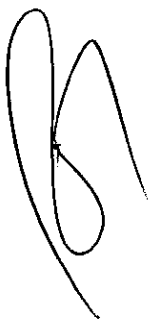
Pessoas assistidas em diversas ações finalísticas do ISSEC durante o exercício de 2019 (01/01/2019 a 31/12/2019)

AÇÃO	QUANTIDADE
------	------------

Assistência hospitalar	104.088
Exames especializados e laboratoriais	210.517
Assistência em odontologia	20.755
Assistência em fisioterapia	10.945
Assistência em fonoaudiologia	976
Assistência em psicologia	3.377
Assistência médica (consulta)	199.865
Assistência aos portadores de necessidades especiais	1.333

3.5- Manifestação por Programa Orçamentário

Programa 070 – Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	Insatisfação com os procedimentos ofertados pelo ISSEC.	682
	Fundo de Assistência a Saúde do Servidores do Estado do Ceara	90
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	40
	Servidor On-line (Extrato de Pagamento e Declaração de Rendimento)	03
Programa 500 – Gestão e Manutenção da SEPLAG e Vinculadas	Elogio ao servidor publico/colaborador.	52
	Atendimento Telefônico	45



3.6. Manifestação por Unidades Internas

DIRETORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	31
DIRETORIA TECNICA DE SAÚDE	804
OUIDORIA	50
PROCURADORIA JURIDICA	07
SUPERINTENDÊNCIA	20
TOTAL	912

3.7. Manifestação por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
------------	-----------------------------

FORTALEZA	74
ARACATI	03
CANINDE	01
BRASILIA	01
CAUCAIA	01
CRATO	02
GUARACIABA DO NORTE	01
IGUATU	01
ITAPIPOCA	01
JUAZEIRO DO NORTE	05
MARACANAU	06
MILHÃ	01
OCARA	01
QUIXADA	03
RUSSAS	01
SÃO LUIS DO CURU	01
TABULEIRO DO NORTE	01
TEJUÇUOCA	02
INDEFINIDO	806
TOTAL	912

Handwritten signature or mark.

Unidade/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipos das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Diretoria Administrativa Financeira	Reclamação e Solicitação de Serviço	31
Diretoria Técnica de Saúde	Reclamação, Solicitação de Serviço, Elogio e Sugestão.	804
Ouvidoria	Solicitação de Serviço, Sugestão e Elogio.	50
Procuradoria Jurídica	Solicitação de Serviço e Elogio.	07
Superintendência	Reclamação e Solicitação de Serviço.	20
TOTAL		912

4- Indicadores da Ouvidoria

4.1. Resolutividade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestação em	Quantidade de Manifestação em
----------	-------------------------------	-------------------------------

	2018	2019
Manifestações Respondidas no Prazo	620	912
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	620	912

Tabela: Índice Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	00	00

4.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria do ISSEC tem cumprido o índice de 100% nas respostas das manifestações perante a sociedade, em cumprimento a legislação vigente.

4.1.2- Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2018	04 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	03 dias

4.2- Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação

Perguntas	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,36
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,49
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,64
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,94



Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria	3,77
Agora você avalia que o serviço realizado pela ouvidoria foi:	4,49

Total de pesquisas respondidas	167
--------------------------------	-----

Media: 87,15%

5. Análise da Manifestações e Providencias

5.1. Motivos das Manifestações

- Insatisfação com demora das autorizações de exames e procedimentos cirúrgicos.
- Carência de especialidade médicas.

5.2. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Lançamento do Edital de Credenciamento para as Pessoas Jurídicas interessadas em integrar a Rede de Atendimento ao Beneficiário da Instituição.
Aumento do número de auditores para agilizar e otimizar as autorizações de exames e procedimentos cirúrgicos.

6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

- Convite para Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social
Dia: 27/02/2019
- Convite para Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social
Dia: 27/06/2019
- Convite para Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social
Dia: 28/08/2019 – Auditório da SEPLAG
- Oficinas – Gestão de Operacionalização da Carta de Serviço ao Cidadão
Dia: 17/09/2019
- 44º Fórum Permanente de Controle Interno – Atuação do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo
Dia: 13/11/2019

7. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

7.1. No Ano de 2019 foram confeccionadas senhas a fim de melhorar e agilizar o atendimento na Ouvidoria e Serviço Social.

7.2. Distribuimos panfletos de Educação Preventiva de Saúde.

7.3. Aos idosos e deficientes, foram entregues relação dos hospitais de urgência e emergência.

7.4. As manifestações relacionadas ao guia saúde diminuiu 95% em relação aos Anos



anteriores, a ouvidoria se comprometeu em solucionar esta 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 2019.

7.5. Liberação da demanda reprimida.

7.6. A Ouvidoria realiza contato telefônico em alguns casos, com a rede credenciada visando agilizar a marcação consultas e exames de alto custo como: tomografia, ressonância, endoscopia e colonoscopia, dos usuários que chegam do interior e capital.

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

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

7.9. Implantação e Ampliação da biometria na Rede Credenciada.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria está sempre envolvida visando a satisfação dos usuários e o alcance de resultados.

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.

09. SUGESTÃO 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 2019 a 31 de dezembro de 2019, objetivando a melhoria dos serviços prestados aos beneficiários:

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

Ampliar a equipe de auditores para agilizar e otimizar as autorizações de exames e procedimentos cirúrgicos.

O ISSEC ampliou a rede credenciada através do edital de credenciamento para pessoas jurídicas. Credenciamento de outras especialidades médicas.

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, 31 de Janeiro de 2020

Maria do Socorro Rufina Areal
Maria do Socorro Rufina Areal
OUVIDORA

José Olavo Reixoto Filho
José Olavo Reixoto Filho
SUPERINTENDENTE