



**issec**  
INSTITUTO DE AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS  
RECIFE - PE 20131-000



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria do Planejamento  
e Gestão*

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA**

## **PERÍODO 01/01/2020 a 31/12/2020**

**JOSÉ OLAVO PEIXOTO FILHO**  
SUPERINTENDENTE

**ANTONIA DAYGLES CAVALCANTE DE MELO**  
GERENTE DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO

**MARIA DO SOCORRO RUFINA AREAL**  
OUVIDORA

**FERNANDA MARIA DE SOUSA CHAGAS**  
COLABORADORA

## APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao que determina os instrumentos legais da CGE, busca-se, neste relatório de 2020, apresentar os principais resultados e realizações que marcaram a atuação da Ouvidoria do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC visando analisar cada situação de forma a planejar e traçar um caminho a seguir. Em um ano difícil, onde o mundo vivenciou e continua vivenciando, a luta pela sobrevivência, caminhando paralelamente com a ciência na esperança de conquistar os desafios, podemos afirmar que a atuação da ouvidoria tem sido de muita importância considerando ser detentora de um objetivo certo de onde se quer chegar, apresentando soluções com vistas a atender de forma satisfatória todas as demandas recebidas

Este relatório apresenta o muito que se avançou na difícil tarefa enfrentada ao longo do exercício 2020, buscando de forma permanente a melhoria da qualidade dos serviços de saúde prestados pelo Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - ISSEC, aos seus usuários, em todos os níveis de assistência, onde o governo trabalhou em conjunto, gerando um modelo de Políticas Públicas planejado com foco em resultados.

MS

de.

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Instituto dos Servidores do Estado do Ceará é um serviço disponibilizado ao servidor público estadual, usuário 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 02 (dois) funcionários que atuam na apuração e resposta das manifestações.

### **Missão**

Promover serviços de assistência à saúde contribuindo para uma melhor qualidade de vida dos usuários.

## Visão

Ampliar a quantidade de vidas assistidas para 200 mil até 2023.

### Valores essenciais

- Comprometimento;
- Humanização;
- Eficiência, eficácia e efetividade;
- Modernização;
- Trabalho em equipe;
- Responsabilidade socioambiental;
- Valorização das pessoas;
- Respeito e zelo pela coisa pública;
- Ações desenvolvidas com competência, ética, honestidade e transparência.

## 2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Quanto as manifestações que são enviadas referentes as insatisfações dos usuários, o ISSEC, investiga as ocorrências, contactando com os responsáveis, como também envia uma equipe para averiguação dos fatos no intuito de oferecer 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:

**De acordo com o Edital de Credenciamento Nº 001/2020, Item 10. Obrigações do Credenciado:**

**10.11.** O(A) CREDENCIADO(A) não poderá cobrar diretamente dos usuários quaisquer valores adicionais pela execução dos atendimentos e tratamentos contratos e prestados.

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 Credenciamento (GECRED)
- c) Gerência de Relacionamento com o Usuário (GERAU)
- d) Núcleo de Cadastro e Controle de Usuários (NUCAU)
- e) Empresa de Auditoria, Consultoria e Administração em Saúde contratada pelo ISSEC.

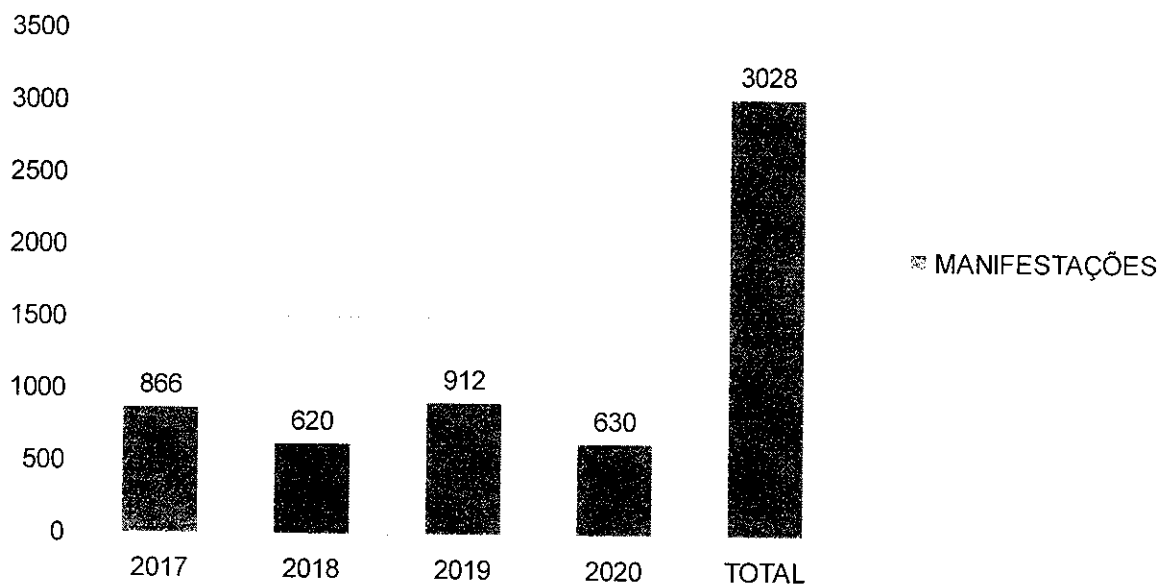
**Obs. Ressaltamos que essas áreas contribuíram para sanar as fragilidades dos usuários.**

### 3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 3.1. Total de Manifestações do Período

EXERCÍCIO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
2017	866
2018	620
2019	912
2020	630
<b>TOTAL</b>	<b>3028</b>

### Gráfico de manifestações por Ano - 2017 a 2020

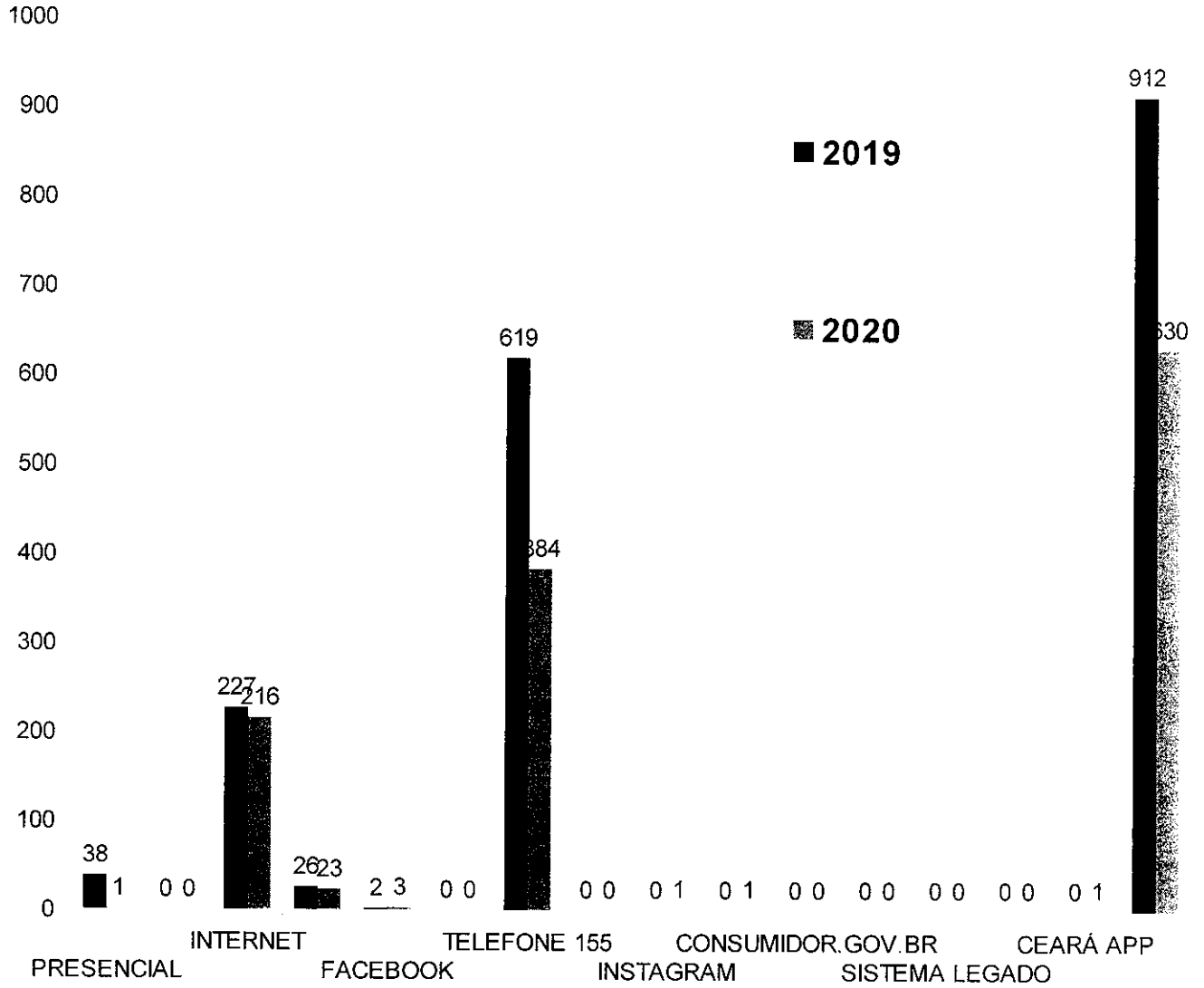


### 3.2. Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2019	2020	% Variação (+) (-)
PRESENCIAL	38	01	- 97,36%
TELEFONE	00	00	-
INTERNET	227	216	- 4,84%
E-MAIL	26	23	- 11,53%
FACEBOOK	02	03	50%
GOVERNO ITINERANTE	00	00	-
TELEFONE 155	619	384	- 37,96%
CARTA	00	00	00
INSTAGRAM	00	01	-
RECLAME AQUI	00	01	-
CONSUMIDOR. GOV. BR	00	00	-
CAIXA DE SUGESTÕES	00	00	-
SISTEMA LEGADO	00	00	-
TWITTER	00	00	-
CEARÁ APP	00	01	-
<b>TOTAL</b>	<b>912</b>	<b>630</b>	<b>- 30,92%</b>

pe. 7

**Gráfico - Manifestações por Meio de Entrada 2020**



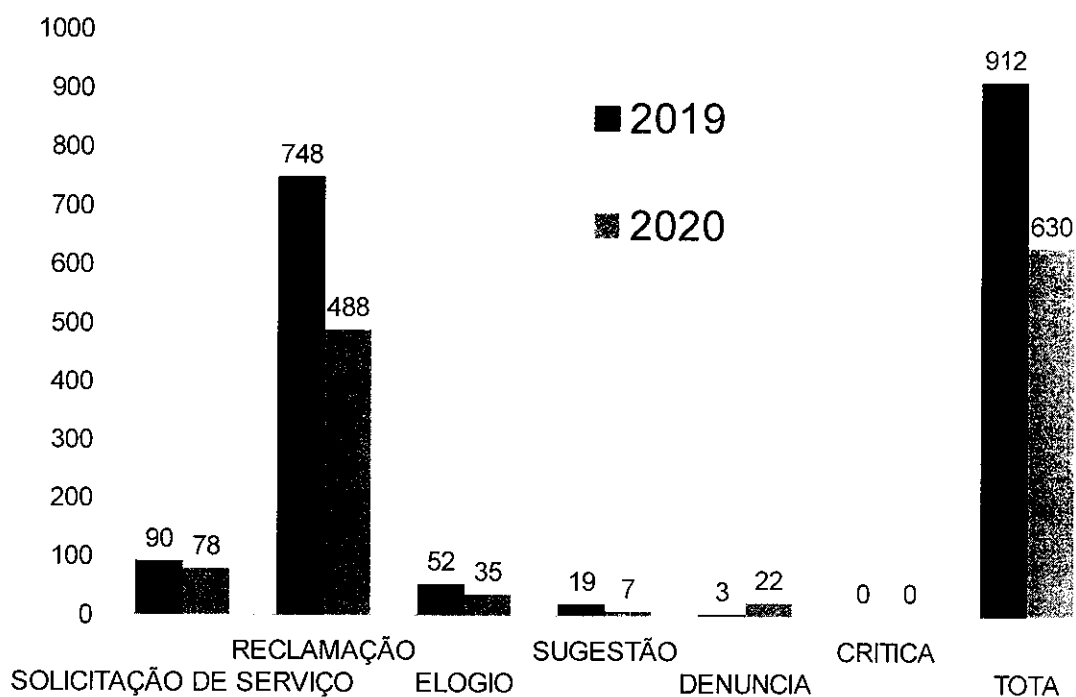
BE. 15



### 3.3. Manifestações por tipo de manifestação

Tipo de Manifestação	2019	2020	% Variação (+) (-)
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	90	78	- 13,33%
RECLAMAÇÃO	748	488	- 34,75%
ELOGIO	52	35	- 32,69%
SUGESTÃO	19	07	- 63,15%
DENÚNCIA	03	22	633,33%
CRÍTICA	00	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>912</b>	<b>630</b>	<b>- 30,92%</b>

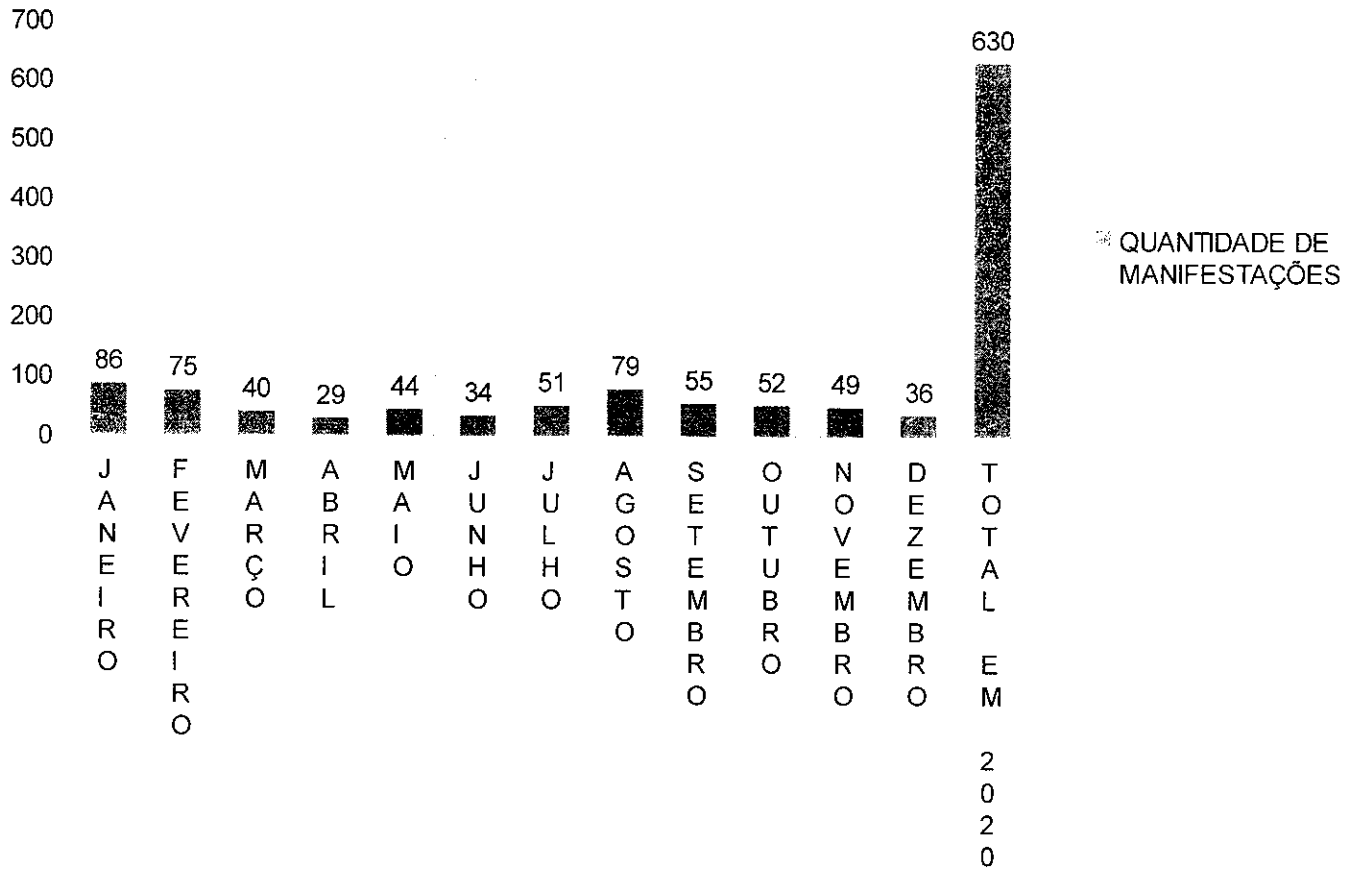
Gráfico - Manifestações por tipo de manifestação



### 3.4. Número de manifestações por mês no exercício de 2020

<b>MÊS</b>	<b>QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES</b>
JANEIRO	86
FEVEREIRO	75
MARÇO	40
ABRIL	29
MAIO	44
JUNHO	34
JULHO	51
AGOSTO	79
SETEMBRO	55
OUTUBRO	52
NOVEMBRO	49
DEZEMBRO	36
<b>TOTAL EM 2020</b>	<b>630</b>

### Gráfico de Manifestações Mensais (2020)



100- B

**Tipificação/Assunto**

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Assuntos das Manifestações</b>	<b>Total</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<p>INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC</p> <p>ATENDIMENTO TELEFÔNICO</p> <p>ATRASO /FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL</p> <p>CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC</p> <p>FUNDO DE ASSISTENCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ</p> <p>INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</p>	488
<b>SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO</b>	<p>INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</p> <p>CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC</p> <p>FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ</p> <p>INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC</p>	78
<b>SUGESTÃO</b>	<p>CORONAVÍRUS (COVID – 19)</p> <p>FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ</p> <p>INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</p>	07
<b>ELOGIO</b>	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	35
<b>DENUNCIA</b>	<p>CORONAVÍRUS (COVID – 19)</p> <p>CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)</p> <p>CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PUBLICO</p> <p>CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</p> <p>INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</p>	22

100- 15

	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	
<b>TOTAL</b>		<b>630</b>

**Assunto e Sub Assunto**

INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	360
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	35
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	14
FUNDO DE ASSISTENCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	58
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	47
OUTROS	116
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>

**Tipos de Serviços**

RECLAMAÇÃO	488
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	78
SUGESTÃO	07
ELOGIO	35
DENUNCIA	22
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>

**Reclamação – 488 registros**

ATENDIMENTO TELEFONICO	44
ATRASO /FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	02
CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	10
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEAR À	49
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	40
INSATISFAÇÃO OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	327
OUTROS	16

*de.* *MS*

**Solicitação de Serviço – 78 registros**

INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	07
CARTÃO DE SAÚDE DO ISSEC	10
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	17
INSATISFAÇÃO OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	25
OUTROS	19

**Sugestão – 07 registros**

CORONAVÍRUS (COVID - 19)	01
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	01
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	02
OUTROS	03

**Elogio – 35 registros**

ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	35
---------------------------------------	----

**Denúncia – 22 registros**

CORONAVÍRUS (COVID - 19)	01
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	02
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	13
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	02
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	01
INSATISFAÇÃO OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	03

100 5

## 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 221 SAÚDE E PREVIDÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL** 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 **221** 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 221 SAÚDE E PREVIDÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL**

Pessoas assistidas em diversas ações finalísticas do ISSEC durante o exercício de 2020 (01/01/2020 a 31/12/2020)

AÇÃO	QUANTIDADE
Assistência hospitalar	82.100
Exames especializados e laboratoriais	184.535
Assistência em odontologia	22.115

Assistência em fisioterapia	10.428
Assistência em fonoaudiologia	922
Assistência em psicologia	4.633
Assistência médica (consulta)	173.181
Assistência aos portadores de necessidades especiais	1.102
<b>TOTAL</b>	<b>479.016</b>

### 3.5- Programa Orçamentário

PROGRAMA 221	SAÚDE E PREVIDÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	626
PROGRAMA 211	GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	03
PROGRAMA 212 -	ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	01

### 3.6. Manifestações por Unidade

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - DPLAG	42
DIRETORIA TÉCNICA DE SAÚDE - DITES	554
OUVIDORIA	27
ASSESSORIA JURÍDICA - ASJUR	05
SUPERINTENDÊNCIA	01
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO - GEPOR	01
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>

### 3.7. Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
ACARAÚ	02
ARACATI	01
BREJO SANTO	03
CAUCAIA	02
CRATO	02
FORTALEZA	86
ITAPIPOCA	02

be.

5



JUAZEIRO DO NORTE	07
LIMOEIRO DO NORTE	01
SANTA QUITÉRIA	01
SÃO LUÍS DO CURU	01
SENADOR POMPEU	01
SOBRAL	03
VÁRZEA ALEGRE	02
* INDEFINIDO	516
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>

\* **INDEFINIDO:** Cidadãos que não identificaram o Município.

#### Unidade/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipos das Manifestações Encaminhadas às áreas	Total
Gerência de Planejamento e Orçamento - GEPOR	Reclamação	01
Diretoria de Planejamento e Gestão - DPLAG	Reclamação e Solicitação de Serviço	42
Diretoria Técnica de Saúde - DITES	Reclamação, Solicitação de Serviço, Elogio e Sugestão.	554
Ouvidoria	Solicitação de Serviço, Sugestão e Elogio.	27
Assessoria Jurídica - ASJUR	Solicitação de Serviço e Elogio.	05
Superintendência	Reclamação e Solicitação de Serviço.	01
<b>TOTAL</b>		<b>630</b>

#### 4- Indicadores da Ouvidoria

##### 4.1. Resolutividade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestação em 2019	Quantidade de Manifestação em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	912	630
Manifestações Respondidas fora do Prazo	00	00
Manifestações em Apuração no Prazo (não)	00	00

concluídas)		
Manifestações em Apuração fora do Prazo (não concluídas)	00	00
<b>Total</b>	<b>912</b>	<b>630</b>

#### Tabela: Índice Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
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 2019	03 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	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	<b>3,69</b>
B. Com o tempo de retorno da resposta	<b>3,83</b>
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	<b>4,08</b>
D. Com a qualidade da resposta apresentada	<b>3,15</b>
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria	<b>3,47</b>
Agora você avalia que o serviço realizado pela ouvidoria foi:	<b>3,68</b>
Total de pesquisas respondidas	<b>87</b>

**Media: 77,02%**

*KCC.* *D*

## **5. Análise das Manifestações e Providencias**

### **5.1. Motivos das Manifestações**

- Guia Saúde desatualizado.
- Carência de especialidades médicas.
- Exames não coberto pela tabela saúde ISSEC.

### **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 Usuário da Instituição.
- Credenciamento do Hospital São Camilo (Cura Dares) para atender as gestantes no caso de urgências/emergências, para obstetrícia,
- O aumento de exames laboratoriais,
- Liberação do exame, para detectar Covid19 em pacientes internados, com suspeita da doença.
- Emergência na área de odontologia.

## **6. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 24/06/2020 (Virtual)

## **7. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

- Devido as demandas das manifestações, a ouvidoria encaminhou para as áreas internas do ISSEC, onde:
  - Houve o credenciamento do Hospital São Camilo (Cura Dares) para atender as gestantes no caso de urgências/emergências, em obstetrícia;
  - Aumento de exames laboratoriais: Liberávamos 12 exames/mês passando a liberar 50 exames/mês para os usuários (titular e dependentes);
  - Pacientes internados com suspeita de COVID 19: O ISSEC autorizou os hospitais credenciados a realizarem o exame para detectar o vírus, em todos os pacientes internados e, que apresentem sintomas.
  - Credenciamos também, a emergência odontológica. A Ouvidoria se empenhou, para atingir a satisfação dos usuários, apesar de ter sido um Ano difícil, porém, de grande conquista para o ISSEC.
  - Visando elevar o nível de satisfação dos seus usuários 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 na Rede Credenciada.

KAC. D

## 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.

## 9. SUGESTÕES DE MELHORIAS

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 2020 a 31 de dezembro de 2020, objetivando a melhoria dos serviços prestados aos beneficiários:

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

Ampliação da rede credenciada através do edital de credenciamento para pessoas jurídicas. Credenciamento de novas especialidades médicas.

Aumentar a quantidade de profissionais na rede credenciada.

Os exames que não constam na tabela saúde, sejam implantados, para satisfação dos usuários.

*Antonia Daygles Cavalcante de Melo*  
**Antonia Daygles Cavalcante de Melo**  
Gerente de Relacionamento com o Usuário

*Maria do Socorro Rufina Areal*  
**Maria do Socorro Rufina Areal**  
Ouvidora

## 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, 01 de Fevereiro de 2021



**José Olavo Peixoto Filho**  
SUPERINTENDENTE