

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2024



SUGESTÃO



ELOGIO



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024



Janeiro/2025

1- EXPEDIENTE

Direção Superior

Superintendente

Celyne Mary Vasconcelos Costa

Gerente de Relacionamento com o Usuário

Antonia Daygles Cavalcante Melo

Ouvidora

Maria do Socorro Rufina Areal

Colaboradora

Maiara Pereira de Araújo

(Data de impressão dos dados: 08 de Janeiro de 2025 às 09:32)

2- INTRODUÇÃO

O Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - Issec, criado pela Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007; reorganizado pela Lei nº 16.530, de 02 de abril de 2018 e estruturado pelo Decreto nº 33.021, de 22 de março de 2019, constitui entidade da Administração Indireta, Autarquia dotada de personalidade jurídica própria, autonomia administrativa, patrimonial e financeira, com sede e foro na capital do Estado do Ceará, vinculada à Secretaria do Planejamento e Gestão - Seplag, sendo regulamentado pelo Decreto nº 33.198, de 05 de agosto de 2019, regendo-se também pelas normas internas e legislação pertinente em vigor.

O Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará - Issec tem por finalidade prestar, aos seus usuários, por meio de rede própria ou credenciada, assistência médica, hospitalar, odontológica e complementar de saúde, no modelo de autogestão. Sua missão é promover serviços de assistência à saúde contribuindo para uma melhor qualidade de vida dos usuários, tendo a visão de ampliar a quantidade de vidas assistidas para 200 mil no ano vigente.

A Ouvidoria do Instituto dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC integra o Sistema de Ouvidoria Ceará do Estado do Ceará, que fora instituído pelo Decreto nº 33.485, de 21 de Fevereiro de 2020 (DOU 27/02/2020), tendo como coordenadora a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, apresentando o propósito oficial de atender as demandas inerentes a assistência à saúde. 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 setorial, 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. O vertente relatório engloba matéria referente à satisfação ou insatisfação do cidadão, em relação ao atendimento prestado para a sociedade, por intermédio dos seus gestores e corpo técnico.

Dentre os temas abordados, destacamos as providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do semestre anterior; análises das manifestações de Ouvidoria do período (exercício de 2023); Ouvidoria em 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.

Com a integração à Rede de Ouvidorias do Estado (Sistema de Ouvidoria - SOU) , após a criação do Decreto nº 30.474/2011, 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.

Sendo uma ferramenta informatizada desenvolvida para otimizar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, o SOU compreende o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão. Ademais, a utilização dessa ferramenta facilita o cadastro dos dados; possui recurso de inclusão de anexos na manifestação; apresenta a nossa localização, enquanto ouvidoria setorial, por meio da ferramenta GoogleMaps; possibilita o acompanhamento de todo o andamento da manifestação e permitindo a complementação de informações.

O SOU também contempla o módulo do Sistema de Informação ao Cidadão – SIC utilizado para o registro e o atendimento das solicitações de informação, com recursos e procedimentos em conformidade com a Lei de Acesso à Informação. Por meio do endereço eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br , o cidadão tem pleno acesso ao Sistema de Ouvidoria – SOU para registrar sua manifestação.

As manifestações destinadas à Ouvidoria do ISSEC chegam, em sua maioria, dos canais 155 e da Plataforma Ceará Transparente, sendo que esta setorial também dispõe de atendimento presencial, funcionando de forma centralizada na Sede do ISSEC, próximo às áreas de atendimento, com espaço adequado, sinalização e de fácil acesso aos usuários, dispondo de equipamentos de comunicação necessários para o seu desenvolvimento, sendo composta por 02 (dois) funcionários que atuam na apuração e resposta das manifestações, atentos aos prazos legais.

Em arremate, essa ferramenta fundamental 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.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

Recomendações e orientações elencadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023, no item Considerações Finais, Recomendações e Orientações (Páginas 72).

Orientação 01 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Visando buscar a melhoria do índice de satisfação, a Ouvidoria do Issec passou a comunicar-se com o usuário via whatsapp, estabelecendo uma relação mais próxima com o mesmo, assim, ao finalizarmos a demanda, solicitamos ao manifestante responder a pesquisa. Essa prática fez com que o índice de satisfação aumentasse de 49% (2023) para 59% em 2024. Tivemos casos em que o cidadão registrou reclamação e após a resolução, foi registrado elogio ao desempenho da Ouvidoria. Conforme protocolos: 7030834 (reclamação) e 7040058 (elogio).

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

A Ouvidoria em números busca comparar e explicar, demonstrando aos cidadãos, qual o Meio de Entrada mais procurado; o Tipo de Manifestação mais habitual; compreendendo o Assunto/Subassunto e Tipificação/Assunto; o Programa Orçamentário; as Manifestações por Unidade, explicitando quais esferas são mais atingidas em relação às demais e quais os Municípios mais demandados em números.

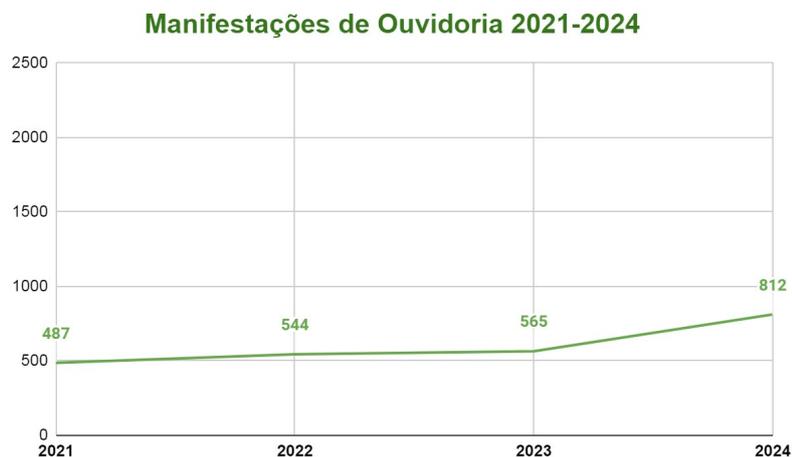
4.1 - Total de Manifestações do Período

TABELA 01

EXERCÍCIO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÃO
2021	487
2022	544
2023	565
2024	812
TOTAL	2.408

Fonte: Ceará Transparente

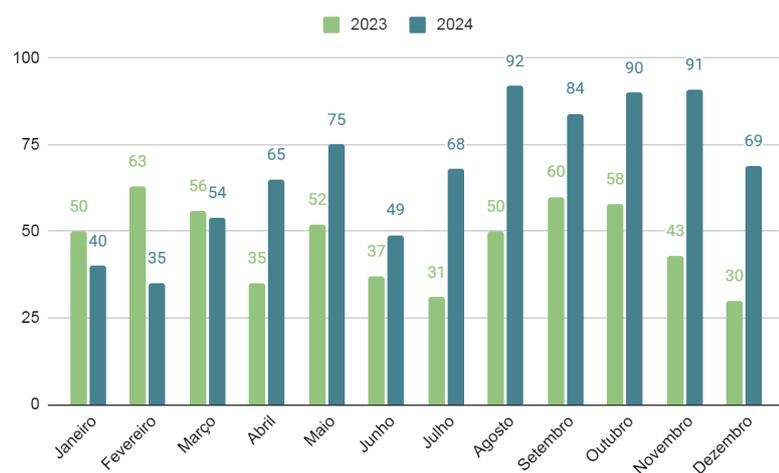
4.1.1 - Gráfico de Manifestações do Período



Fonte: Ceará Transparente

Observamos um aumento significativo de manifestações no ano de 2024, em sua maioria relacionadas à Perícia Médica que atualmente está ligada ao Issec.

4.1.2 - Gráfico de Manifestações Mensais



Fonte: Ceará Transparente

Conforme demonstra o gráfico do subitem 4.3, o mês que apresentou alta variação em 2024 foi o

mês de agosto, evento causado pela transição de gestão da DIPEM (Diretoria de Perícia Médica) para o Issec.

4.2 - Meio de Entrada

TABELA 02

MEIOS DE ENTRADA	2023	2024	% VARIAÇÃO (+) (-)
Telefone 155	217	366	68,66%
Internet	232	295	27,15%
Presencial	16	65	306,25%
Ceará App	05	00	-100%
Telefone Fixo	65	00	-100%
E-mail	22	46	109,09%
Caixa de Sugestões	00	00	0%
Facebook	00	00	0%
Reclame Aqui	00	03	0%
Instagram	00	00	0%
Twitter	00	00	0%
Carta	00	00	0%
Atendimento Virtual	00	01	0%
Whatsapp	02	32	1,5%
Outros	06	04	-33,3%

Total	565	812	43,71%
--------------	------------	------------	---------------

Fonte: Ceará Transparente

Com relação aos meios de entrada com maior usabilidade, temos com grande índice o telefone 155 e a Internet, devido a facilidade de comunicação.

4.3 -Tipo de Manifestação

TABELA 03

Tipo de Manifestação	2023	2024	% VARIAÇÃO (+) (-)
Reclamação	435	574	31,9%
Solicitação	58	133	129,3%
Denúncia	21	40	90,47%
Sugestão	08	04	-50%
Elogio	21	61	190,47%
Total	565	812	43,71%

Fonte: Ceará Transparente

Os elogios tiveram maior relevância em sua variação, demonstrando o aumento da satisfação dos usuários.

4.4 - Assunto e Sub-Assunto

TABELA 04

Assunto	Subassunto	Total
INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	CONSULTAS (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	100

	ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA CIRURGIAS (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO) EXAMES (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO) OUTRAS ESPECIALIDADES FALTA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS ODONTOLOGIA (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	 99 90 70 23 04 03
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	DEMORA NA REALIZAÇÃO / AGENDAMENTO DA VISITA ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS MOROSIDADE NA ENTREGA DE LAUDOS E EXAMES RESULTADO DA PERÍCIA (DIAGNÓSTICO E AFASTAMENTO)	 94 15 05 09
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA CHAMADA NÃO ATENDIDA	49 08
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SEM SUB ASSUNTO	49
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	ORIENTAÇÕES ACERCA DO PLANO DE	33

	ASSISTÊNCIA	
	ADESÕES DE USUÁRIOS (TITULAR E DEPENDENTE)	23
	COBERTURA DO PLANO DE ASSISTÊNCIA	08
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	SEM SUB ASSUNTO	29
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	17
	DEMORA NO ATENDIMENTO	11
	DESATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES	09
	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	06
	MAU ATENDIMENTO	03
	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	02
	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	01
	INSTALAÇÕES DA UNIDADE (SALUBRIDADE, SINALIZAÇÃO, ACESSIBILIDADE)	01
	INSUFICIÊNCIA DE PESSOAL	01

	INSUFICIÊNCIA DE MATERIAL	01
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	10
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ELOGIO AO DESEMPENHO INSTITUCIONAL E RESULTADOS	07
	ELOGIO ÀS ATIVIDADES DE OUVIDORIA	05
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO	07
	INFORMAÇÕES	01
	NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO E REFORMA	01
	ACESSIBILIDADE	01
SITES INSTITUCIONAIS	ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	04
	DIFICULDADES DE ACESSO	01
	SITE INOPERANTE	01
CONTRATO DE LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA	DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL	01
CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	DEMORA NA ENTREGA DO CARTÃO	01
TRANSGRESSÃO ÉTICA - INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	EXERCÍCIO DE ATIVIDADE PROFISSIONAL ANTIÉTICA	01
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	EMIÇÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	01
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	EMPRESA NÃO HABILITADA	01

	NÃO CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIA COM O EDITAL	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	REGISTRO/CONSULTA DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	01
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	CONDUTA DESONESTA	01
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	01
	ABUSO DE AUTORIDADE	01
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	01

4.5 – Tipificação/Assunto

TABELA 05

Tipo de Manifestação	Assunto	Total
Reclamação	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	01
	CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	01
	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	04
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	01
	CONTRATO DE LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA	01

	TERCEIRIZADA	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	01
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	55
	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	06
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	37
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	318
	PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	47
	SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	91
	SITES INSTITUCIONAIS	01
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	05
Denúncia	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	05
		20

	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	02
	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	05
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	05
	PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	04
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	02
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	01
	TRANSGRESSÃO ÉTICA - INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	01
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	49
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	12
Sugestão	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	01
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	02
		01

	SITES INSTITUCIONAIS	
Solicitação	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	05
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	02
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	04
	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	21
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	64
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	28
	PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	04
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	

4.6 - Tipo de Serviço

TABELA 06

TIPO DE SERVIÇOS	QUANTIDADE
ANÁLISE DE CONTAS MÉDICAS	01
ATENDIMENTO A REDE CREDENCIADA DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES (ISSEC)	150

ATENDIMENTO EM PSICOLOGIA, FONOAUDIOLOGIA E FISIOTERAPIA NA CAPITAL OU INTERIOR	02
CARTÃO SAÚDE ISSEC	38
CONSULTA MÉDICA ELETIVA CAPITAL/INTERIOR	109
CONSULTA URGÊNCIA/EMERGÊNCIA NA CAPITAL E INTERIOR	06
CRENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS NA ÁREA DE SAÚDE	03
EXAMES DE ANÁLISES CLÍNICAS - CAPITAL E INTERIOR	12
EXAMES RADIOLÓGICOS, DENSITOMETRIA ÓSSEA NA CAPITAL OU INTERIOR	02
INCLUSÃO DE DEPENDENTE	19
INTERNAMENTO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA NA CAPITAL OU INTERIOR	19
INTERNAMENTO ELETIVO NA CAPITAL OU INTERIOR	84
NÃO SE APLICA	362
ODONTOLOGIA - CAPITAL E INTERIOR	05

Fonte: Ceará Transparente

4.7 - Programas Orçamentários

TABELA 07

2024 ATENÇÃO À SAÚDE, COM ACESSO INTEGRAL E DE QUALIDADE	1
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	2
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	807
SAÚDE E PREVIDÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	2

4.8 - Manifestações por Unidade Internas

TABELA 08

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
DIRETORIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRO	116
DIRETORIA TÉCNICA DE SAÚDE - DITES	505
OUVIDORIA	43
PROCURADORIA JURÍDICA – ASJUR	04
SUPERINTENDÊNCIA	144
TOTAL	812

Fonte: Ceará Transparente

3.11. Manifestações por município da ocorrência

TABELA 09

MUNICÍPIOS	ANO 2023	ANO 2024
Acarauá	01	00
Acopiara	00	02
Aquiraz	00	01
Aracati	00	04
Aracoiaba	00	01
Aurora	01	00
Barbalha	00	03
Barro	00	01
Brasília	01	00

Brejo Santo	02	01
Beberibe	00	03
Boa Viagem	00	01
Carité	00	02
Camocim	01	01
Canindé	03	05
Cariús	01	00
Caucaia	06	08
Crateús	02	07
Crato	10	07
Coreaú	00	02
Euzébio	04	03
Forquilha	01	00
Fortaleza	207	327
Frecheirinha	00	01
Granja	01	00
Horizonte	00	01
Ibiapina	00	01
Icapuí	01	00
Icó	00	01
Iguatu	08	06
Ipu	01	00

Itaitinga	03	03
Itapajé	01	00
Itapipoca	04	02
Itapiúna	01	00
Jaguaruana	05	00
Jijoca de Jericoacoara	00	01
Juazeiro Do Norte	11	17
Jucás	00	01
Limoeiro Do Norte	01	01
Madalena	01	00
Maracanaú	12	14
Maranguape	02	04
Mauriti	00	01
Missão Velha	01	01
Mombaça	01	00
Morada Nova	00	03
Nova Russas	00	03
Paracuru	00	01
Palhano	00	01
Pacajus	01	00
Pacatuba	01	01
Penaforte	01	00

Paulista	00	01
Potengi	01	00
Quixadá	03	06
Quixeramobim	03	00
Quixeré	01	00
Redenção	01	00
Reriutaba	00	02
Russas	03	00
São Luís	00	01
São Paulo	00	01
Senador Pompeu	00	01
Sobral	03	04
Tianguá	02	00
Tururu	00	01
Tauá	00	02
Viçosa do Ceará	00	01
Indefinido	251	349
Total	565	812

Observamos um maior alcance da ouvidoria do Issec em todas as regiões administrativas do Ceará.

5- INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1. Resolubilidade das Manifestações

O Decreto nº 33.485/2020 constitui-se no instrumento legal instituidor dos prazos das manifestações de Ouvidoria. Compreendem-se que manifestação atendida no prazo é aquela respondida em até 20 dias, podendo ser prorrogado mediante justificativa por até 10 dias.

Consoante tabela 12, todas as manifestações registradas em 2024 foram respondidas dentro do prazo legal, conduzindo o ISSEC a manter o índice de 100% de resolubilidade.

Com efeito, os dados também demonstram a evolução desta Autarquia no tocante ao cumprimento dos indicadores estabelecidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, revelando a consistência do Instituto Ouvidoria do ISSEC.

Tabela 10 - Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de manifestações em 2023	Quantidade de manifestações em 2024
Manifestações finalizadas no prazo	560	812
Manifestações finalizadas fora do prazo	00	00
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	05	00
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	00	00
Total	565	812

Fonte: Ceará Transparente

Informamos que quando o relatório estatístico foi impresso em 08/01/25, a ouvidoria estava com duas demandas pendentes no prazo (não concluídas), porém no dia 21/01/25 as mesmas foram finalizadas.

TABELA 11 - Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
----------	----------------------------------	----------------------------------

Manifestações finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações finalizadas fora do Prazo	00	00

Fonte: Ceará Transparente

5.1.1 - Ações para a Melhoria do Índice de Resolubilidade

No tocante ao aprimoramento desse índice, a Ouvidoria do ISSEC atua no sentido de minimizar de forma crescente o tempo de demora para resposta ao cidadão, procurando avaliar seu perfil de acordo com as informações extraídas das bases de dados e presencialmente, quando for o caso. Neste compasso, vem atingindo o índice de 100% em 2023 e 2024 nas respostas das manifestações perante a sociedade, em cumprimento à legislação vigente, não apresentando nesse período nenhuma manifestação respondida fora do prazo.

Esta setorial efetua trabalho constante perante as diretorias e gerências, no escopo primordial de promover conscientização dos servidores e colaboradores envolvidos no fluxo de respostas. Além disso, monitora permanentemente as demandas, tanto presencialmente quanto por meio do sistema, para, se for o caso, cobrar retorno quando faltam 03 dias para o término do prazo legal para responder aos cidadãos.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

TABELA 12

Tempo Médio de Resposta 2023	4.9 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	5.4 dias

Fonte: Ceará Transparente

5.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Vale salientar que o índice de satisfação atingido no ano de 2024 pela ouvidoria do ISSEC não está compatível com o indicador estabelecido pelo Sistema de Ouvidoria, que instituiu a meta de 67%.

5.2.1 - Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

TABELA 13 - Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento.	3.67
B. Com o tempo de retorno da resposta	3.98
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação.	4.13
D. Com a qualidade da resposta apresentada.	3.21
Média	3.75
Índice de Satisfação	59,00%

Obs 1: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente em 16 de Janeiro de 2025, às 10:49.

Vale salientar que o índice de satisfação atingido no ano de 2024 pela ouvidoria do ISSEC não está compatível com o indicador estabelecido pelo Sistema de Ouvidoria, que instituiu a meta de 67%.

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Visando buscar a melhoria do índice de satisfação, a Ouvidoria do Issec passou a se comunicar com o usuário via whatsapp, estabelecendo uma relação mais próxima com o mesmo, assim, ao finalizarmos a demanda, solicitamos ao manifestante responder a pesquisa. Esta prática resultou em um aumento de 49% (2023) para 59% em (2024). Tivemos casos em que o cidadão registrou

reclamação e após a resolução, foi registrado elogio ao desempenho da Ouvidoria. Conforme protocolos: 7030834 (reclamação) e 7040058 (elogio).

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 - Total de respondentes

TABELA 14

Total de pesquisas respondidas 2023	51
Total de pesquisas respondidas 2024	61

Fonte: Ceará Transparente

5.2.4 - Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

TABELA 15

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3,62
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	3,87
Índice de expectativa	6,91%

Fonte: Ceará Transparente

Atuando sempre com foco na satisfação do usuário, temos rastreado uma melhoria no serviço de Ouvidoria, em relação ao ano de 2023 houve um aumento de 6,11% no índice de expectativa.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1. Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2024 foram a dificuldade de agendar perícia médica, a carência de especialidades médicas como cirurgião cabeça/pescoço e neuropediatra, e a inoperância do sistema de telefonia.

6.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Em 2024, o índice de manifestações referente ao assunto carência de especialidades médicas nas áreas de cirurgião cabeça/pescoço e neuropediatra foi elevado. Atualmente o Issec dispõe de neurocirurgião pediatra e cirurgião cabeça/pescoço suprimindo as necessidades de nossos usuários.

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

Com relações às ações do ISSEC para dirimir as manifestações, destacamos as seguintes:

- Aumento da Rede Credenciada (cirurgião cabeça/pescoço e neurocirurgião pediatra)

7 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

I – Benefício financeiro:

- Rede Credenciada: novos credenciamentos;

II – Benefício não-financeiro:

- A Ouvidoria do ISSEC está presente na Comissão Setorial de Acesso à Informação e na Comissão de Ética, favorecendo dessa forma a propositura de melhorias compatíveis com os anseios do/a cidadão/ã;
- A Ouvidoria conta com espaço amplo e estruturado para fins de atendimento ao cidadão que deseja usar esse canal de forma presencial.
- O Issec/Fassec estabelece Resolução de N°01/2024/CONGE, considerando a necessidade de regulamentar o parcelamento das coparticipações financeiras dos usuários para manutenção do equilíbrio da gestão fiscal e controle na efetividade das ações assistenciais de saúde, dispõe novas especificações sobre coparticipação. Agora a coparticipação lançada mensalmente, após a devida identificação, será limitada ao valor da contribuição mensal ao Fassec no contracheque. Caso os valores de coparticipação excedam o valor da contribuição mensal do usuário, será realizado o parcelamento da quantia remanescente até a conclusão deste, sem limite de parcelas. O documento ressalta ainda que inexistente coparticipação para

internações hospitalares, havendo exclusivamente sobre consultas e exames, eletivos e não eletivos, mesmo que prescritos em regime de internação, conforme Resolução 03/2023/CONGE.

- Visando o bem-estar e melhor qualidade de vida de todos, o Issec, por meio da Gerência de Autorização de Procedimentos (Gepro), solicitou à Secretaria de Saúde (Sesa) a aplicação em massa das vacinas, tendo em vista o contato direto com o público externo diariamente e o aumento dos quadros virais na cidade.

As enfermeiras Ana Carolina Ayres, Gisele Varela, e Tamara Paula foram as responsáveis pelas aplicações. Ao todo, foram aplicadas 84 doses contra Influenza e 61 doses contra Covid. A vacinação é uma das ações do Projeto Issec + Vida e Saúde, que realizará outras atividades participativas com os usuários.

- Issec promoveu no dia 24 de julho de 2024, Fórum de Apresentação Issec, realizada no auditório da Secretaria pelo Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará (Issec) para os servidores estaduais dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

A superintendente do Issec, Katherine Saunders, lembrou que o evento busca ampliar a visibilidade do Issec, cujo papel é fundamental para prestar assistência de saúde e acessível para os servidores do Ceará. “É importante promover o Issec como atenção primária, preventiva. O Issec é uma autarquia vinculada à Seplag/CE que tem o objetivo de prestar assistência à saúde através da rede credenciada. Inovaremos cada vez mais na prestação desse serviço”, afirmou.

Durante o evento, o público teve acesso a serviços básicos de saúde, como aferição de pressão e de glicemia, além de informações sobre a adesão ao Issec, cuja Rede Credenciada inclui diversas especialidades de saúde na capital e no interior cearense.

O Projeto Issec + Vida e Saúde tem o objetivo de estreitar o vínculo entre a autarquia e o servidor público usuário, executando ações como campanha de vacinação, campanhas de prevenção, entre outras.

- Finalizando Julho Amarelo – mês de luta contra as hepatites virais, o Issec promoveu uma palestra sobre os tipos de hepatites, com o enfermeiro e Coordenador do Serviço de Controle

de Infecção Hospitalar do Hospital Geral César Cals (HGCC), Valcides José Pio Alves, na Coordenadoria de Saúde, Assistência Social e Religiosa da PMCE (CSASR).

O evento contou com a presença de policiais militares e disponibilizou stands para adesão de usuários e inclusão de dependentes ao Issec e testes preventivos de doenças crônicas não-transmissíveis (aferição de pressão e glicemia).

- Issec promoveu, em 29 de agosto de 2024 no Salão Multiuso do Centro de Convivência do Servidor Público, a aplicação em massa das vacinas contra Covid-19 e Influenza para os profissionais do Centro Administrativo do Cambéba.

As enfermeiras Ana Carolina Abreu, Ana Lúcia Mamede, Camilla Façanha, Crhustiane Lopes, Gardênia Vieira e Gisele Varela foram as responsáveis pelas aplicações. Ao todo, foram aplicadas 176 doses, sendo 121 de Influenza e 55 de Covid.

- O Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará (Issec) promoveu dia 24 de setembro de 2024, uma Palestra sobre Valorização da Vida, em alusão a Campanha Setembro Amarelo, na Escola de Ensino Médio em Tempo Integral (EEMTI) José Bezerra de Menezes, em parceria com o Hospital Nosso Lar Saúde Mental.

O enfermeiro e gerente de autorizações de procedimentos do Issec, Exedito Sousa, iniciou o momento alertando as principais causas e sinais de intenção suicida entre as faixas etárias. “Escutem, atentem-se aos sinais e, principalmente, verbalizem o que sentem. O acolhimento é fundamental”, citou o enfermeiro.

- Abordando um tema tão importante quanto o Câncer de Mama, o Issec trouxe a terapeuta e psicanalista Delma Barros para palestrar sobre “Tratamento das emoções para fortalecer a prevenção”, realizada dia 11 de outubro de 2024.
- Issec entregou em 10 de dezembro de 2024 mais de 200 brinquedos arrecadados para o Natal Ceará Sem Fome, que beneficiará as crianças, entre 6 e 9 anos, das famílias beneficiadas com o programa do Governo do Ceará.

8 - AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

TABELA 16

Título de capacitação ou evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Certificado em Ouvidoria 2021	CGE e EGPCE	10/05/21 a 22/10/21	123h/aula
Tratamento de denúncias em Ouvidoria	ENAP	14/04/23 a 17/04/23	20h
Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias	ENAP	14/04/23 a 17/04/23	20h
Inteligência emocional e trabalho em equipe	EGPCE	18/04/23 a 24/04/23	20h/aula
Ética e serviço público	ENAP	04/03/24 a 05/03/24	20h
Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com Cidadão	ENAP	20/08/24 a 21/08/24	20h
Gestão de conhecimento no Setor Público	ENAP	20/08/24 a 21/08/24	20h
Modelo de Governança e Gestão - Visão Geral e Sistema	ENAP	20/08/24 a 21/08/24	20h

9- SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria apresenta as sugestões e recomendações, abaixo relacionadas, a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, objetivando a melhoria dos serviços prestados aos seus usuários:

- Manter atualizadas e com o máximo de transparência possível, as informações divulgadas de interesse do usuário em todos os setores do Instituto;
- Ampliação da rede credenciada através do edital de credenciamento para pessoas jurídicas, bem como credenciamento de novas especialidades médicas;
- Envidar esforços para a efetiva implantação de exames que não constam na tabela saúde, com foco constante na satisfação dos usuários.

Considerando a importância da divulgação acerca da troca de informações inerentes às demandas mais recorrentes, tendo sempre como foco a satisfação do usuário, sugere-se a propositura de cursos, palestras e/ou treinamentos com temas tipo a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei de Acesso à informação, Políticas Públicas, etc.

Por fim, é de importância salutar a continuidade dos encontros da Rede de Ouvidoria, a formação contínua das equipes das setoriais e o aprimoramento e atualização constante da Plataforma Ceará Transparente.

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, a Gestão Superior reconhece a relevância do trabalho realizado pela Ouvidoria e reafirma seu compromisso com a missão do ISSEC, no sentido de promover serviços de assistência à saúde contribuindo para uma melhor qualidade de vida dos usuários.

Ciente do relatório, recomenda-se conceder amplo conhecimento às unidades internas e ao público em geral, por meio da sua publicação tanto na Intranet quanto no site institucional da Autarquia.

11- CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

A Ouvidoria do ISSEC, em obediência as normas e orientações emitidas pela Autarquia, vem procurando desempenhar suas atribuições para que os cidadãos/manifestantes tenham suas demandas atendidas em tempo hábil e de forma satisfatória. Espera-se que as atividades desenvolvidas em 2024 possam ter contribuído com a melhoria da gestão do ISSEC e com o bom atendimento às demandas apresentadas pelos cidadãos.

O Issec segue trabalhando em busca da excelência, para ser referência como autogestão em saúde, com inovação, operacionalização sustentável e qualidade no atendimento ao usuário, tendo como premissas a manutenção da sustentabilidade econômica e financeira do Programa de Assistência à Saúde do Servidor Público e seus dependentes.

Ressalte-se, por oportuno, o exponencial incremento na carteira de usuários, de 106.330 (12/2023) usuários para 111.493 (12/2024). Saliente-se que a carteira assistencial encontra-se em desenvolvimento, com expectativa de entrada de mais usuários com rendas menores e idades mais elevadas.

Funcionando como instrumento de gestão, as Ouvidorias apresentam sugestões e recomendações, contribuindo para uma gestão ética e transparente e para oferta dos serviços públicos com qualidade, como forma de retroalimentar o processo de gestão e decisão governamental.

O papel desempenhado pela Ouvidoria desta setorial assemelha-se a um termômetro capaz de medir, por meio da comunicação protagonizada pelo público usuário, as dificuldades identificadas que apresentam o condão de impedir o atendimento concreto e eficiente das situações porventura apresentadas. A Ouvidoria está sempre envolvida nas sugestões de melhoria, visando continuamente a satisfação dos usuários e o alcance de resultados.

Com efeito, as reclamações e sugestões recebidas por este meio de acesso da sociedade com a administração pública, são vistas e tratadas com seriedade absoluta, buscando desenvolver estratégias, em consonância com os gestores, de maneira a conciliar as expectativas dos cidadãos com a realidade da Instituição, procurando obstinadamente executar com eficiência as medidas elaboradas a partir de sugestões que contribuam com o desenvolvimento perene dos serviços ofertados por esta Autarquia.

Destarte, nosso propósito principal é ser uma setorial de apoio à Gestão Superior e à Controladoria Geral do Estado – CGE, agindo enquanto um vetor de melhoria das políticas públicas e dos serviços ofertados, sendo que para atingir tal fim, há de se buscar continuamente seu aprimoramento, seja obtendo a informação do cidadão, fornecendo um retorno, seja provendo-o de ter acesso às informações do governo, adotando a transparência da maneira clara e exata.

Por meio da nossa Ouvidoria, o cidadão torna viva sua voz com seus pedidos de informação, críticas, elogios, denúncias e sugestões que, acolhidas pela administração, ajudam na correção e aprimoramento da instituição.

Encaminhe-se o Relatório Anual da Ouvidoria.

Fortaleza, 10 de Fevereiro de 2025

**CELYNE MARY
VASCONCELOS
COSTA:45593760349**

Assinado de forma digital por
CELYNE MARY VASCONCELOS
COSTA:45593760349
Dados: 2025.02.07 11:57:21 -03'00'

SUPERINTENDENTE

OUVIDORA SETORIAL

ANEXOS - BENEFÍCIOS FINANCEIROS

Benefício I

28/11/2023, 11:15

Relatório Corpo Clínico por Convênio										
ARNALDO RIBEIRO DE ARRUDA	14413	620.329.503-59	7696	NEUROCIRURGIA	AV SANTOS DUMONT, 5753 - SALA 1209 - MEIRELES	FORTALEZA	CEARÁ	85	3244-4439	-
CAIO SANDER ANDRADE PORTELLA JUNIOR	12131	010.194.283-41	7668	NEUROCIRURGIA	RUA ARI BARROSO, 121 - PAPICU	FORTALEZA	CEARÁ	85	3311-6009	9990-15483
CARLOS VINÍCIUS MOTA DE MELO	4847	330.369.503-20	5172	NEUROCIRURGIA	RUA MONSENHOR BRUNO, 1153 - SALA 708 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	3038-4066	9132-3054
CICERO DIEGO SAMPAIO CABRAL	21391	003.235.823-70	14964	NEUROCIRURGIA	RUA DR BELEM DE FIGUEIREDO, 69 - SALA 07 - LAGOA SECA	JUAZEIRO DO NORTE	CEARÁ	88	3085-3981	9815-31003
CICERO DIEGO SAMPAIO CABRAL	21391	003.235.823-70	14964	NEUROCIRURGIA	RUA LUIS GONZAGA JUNIOR, 349 - CENTRO	BREJO SANTO	CEARÁ	88	9719-3111	-
CICERO RONALDO FERREIRA DA COSTA	17220	003.767.553-26	7593	NEUROCIRURGIA	RUA RAIMUNDO MACHADO DA SILVA, 155 - TRIANGULO MEDIMAGEM - TRIANGULO	JUAZEIRO DO NORTE	CEARÁ	88	9881-66121	9881-66121
CICERO SANTOS DE LIMA	16256	013.542.113-67	10857	NEUROCIRURGIA	AV LEANDRO BEZERRA, 319 - PROX. MEMORIAL PADRE CICERO - SALGADINHO	JUAZEIRO DO NORTE	CEARÁ	88	3512-3468	3587-1101
DIOGO VARELA MAIA	9548	628.973.493-87	11697	NEUROCIRURGIA	AVENIDA SANTOS DUMONT, 3131 - 9 ANDAR, SALA 916 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	4141-3312	-
EDER DA SILVA ROCHA	24459	109.190.186-45	13058	NEUROCIRURGIA	AV SANTOS DUMONT, 3131 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	3264-0052	-
EDER DA SILVA ROCHA	24459	109.190.186-45	13058	NEUROCIRURGIA	RUA MONSENHOR BRUNO, 1153 - CLINICA ESPAÇO ICTUS - 13º Andar Sala 1306 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	2010-1015	-
EDSON LOPES JUNIOR	3561	111.139.523-34	4936	NEUROCIRURGIA	RUA COSTA BARROS, 2377 - SALA 01/02 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	3224-0755	-
ELISEU BECCO NETO	8343	619.549.423-20	3986	NEUROCIRURGIA	AV. SANTOS DUMONT, 2456 - 2 ANDAR SALA 208/209 (CORPORATE PLAZA) - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	37719125	981988477
ENRICO PINHEIRO DE OLIVEIRA	13428	024.957.443-89	9697	NEUROCIRURGIA	RUA JOÃO CORDEIRO, 1333 - Clínica New Skin - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	9918-54370	9812-57389
FIRMO JOSE CASTRO DE SOUSA HOLANDA	1490	040.771.133-34	638	NEUROCIRURGIA	RUA OSWALDO CRUZ, 1520 - MEIRELES	FORTALEZA	CEARÁ	85	3244-7262	-
FLAVIO BELMINO BARBOSA EVANGELISTA	2271	051.705.593-72	839	NEUROCIRURGIA	AVENIDA SANTOS DUMONT, 5753 - SALA 307 - PAPICU	FORTALEZA	CEARÁ	85	3046-0050	-
FRANCISCO CAUBI FERREIRA FILHO	15166	015.598.813-13	12570	NEUROCIRURGIA	AV BARÃO DE STURDART, 560 - prombcardio SALA 917 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	9990-83822	9990-83822
FRANCISCO CAUBI FERREIRA FILHO	15166	015.598.813-13	12570	NEUROCIRURGIA	AV SANTOS DUMONT, 3131 - TORRE DEL PASEO - 11 ANDAR - SALA 1113 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	9990-83822	9990-83822
FRANCISCO FLAVIO LEITAO DE CARVALHO	732	000.379.743-00	436	NEUROCIRURGIA	RUA PEREIRA FILGUEIRAS, 2045 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	3261-2627	9860-97323
FRANCISCO FLAVIO LEITAO DE CARVALHO FILHO	6373	389.001.733-91	8025	NEUROCIRURGIA	RUA COSTA BARROS, 833 - 4º andar - Setor: Centro Neurológico - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	3464-7152	9860-97323
GUILHERME SABOIA SILVEIRA	17192	041.624.753-93	11861	NEUROCIRURGIA	AV. SANTOS DUMONT, 5753 - TORRE SAUDE HOSPITAL SAO MATEUS 8º ANDAR - SL 890 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	3265-8307	-
HEITOR FERREIRA RAMOS	13279	026.938.263-14	8684	NEUROCIRURGIA	RUA COSTA BARROS, 2377 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	32240755	-
HELANO LUIZ GOMES BARBOSA	12645	957.042.723-04	8595	NEUROCIRURGIA	AVENIDA SANTOS DUMONT, 5753 - TORRE SAUDE SL-809 8º andar (Hospital São Mateus) - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	9153-8540	9153-8540
IGOR MONTENEGRO PADILHA HOLANDA	11524	916.997.203-63	6672	NEUROCIRURGIA	RUA OSWALDO CRUZ, 1520 - MEIRELES	FORTALEZA	CEARÁ	85	3244-7262	-
JAMES ROCHA TAVARES	11218	915.401.273-20	6535	NEUROCIRURGIA	RUA DR BELEM DE FIGUEIREDO, 69 - LAGOA SECA	JUAZEIRO DO NORTE	CEARÁ	88	3532-7720	-
JOAO ANTONIO PINHEIRO MARQUES	7502	414.207.723-68	2217	NEUROCIRURGIA	AV SANTOS DUMONT, 2456 - SALA 1308 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	3261-4640	-
JOAO PAULO DE VASCONCELOS MATTOS	9127	473.335.103-87	6755	NEUROCIRURGIA	RUA REPUBLICA DO LIBANO, 747 - SALA 8 (HOSPITAL MONTEKLINIKUM - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	9866-81621	4012-0012
JOAO RENATO FIGUEIREDO SOUZA	6430	350.288.900-72	2626	NEUROCIRURGIA	AV. DOM LUIS, 1233 - 4 ANDAR, SALA 404 (HARMONY) - MEIRELES	FORTALEZA	CEARÁ	85	3486-6008	3101-3168
JOAO WELBERTON MATOS QUEIROZ	16248	041.603.103-03	12374	NEUROCIRURGIA	AV SANTOS DUMONT, 3131 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	3264-0052	-
JOSE ARNALDO MOTTA DE ARRUDA	3201	060.873.373-34	1144	NEUROCIRURGIA	AV. SANTOS DUMONT, 5753 - TORRE SAUDE - 12º ANDAR - SL 1209 - MEIRELES	FORTALEZA	CEARÁ	85	3244-4439	9881-24439
JOSE CORREIA SARAIVA JUNIOR	18227	010.011.283-89	7844	NEUROCIRURGIA	RUA RAIMUNDO MACHADO DA SILVA, 60 - Unique, torre trade 3, sala 1103 e 1104 - TRIANGULO	JUAZEIRO DO NORTE	CEARÁ	88	8150-2000	-
LARA RAISSA CAVALCANTE MALVEIRA	17996	008.093.663-63	12776	NEUROCIRURGIA	COSTA BARROS, 2377 - CLINICA DE NEUROCIRURGIA DE FORTALEZA - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	3224-0755	-
LIDEMARCKS IRINEU ANDRADE	20212	058.332.364-28	9672	NEUROCIRURGIA	AVENIDA SANTOS DUMONT, 5753 - 12º andar, sala 1209- Torre saude-Complexo São Mateus - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	9966-07769	3265-8359
LUCAS ALVERNE FREITAS DE ALBUQUERQUE	11742	008.304.033-10	7131	NEUROCIRURGIA	AVENIDA DOM LUIS, 1200 - TORRE 1, SALA 1010 - MEIRELES	FORTALEZA	CEARÁ	85	9981-2094	-
LUCAS DE QUEROZ CHAVES	13912	007.286.023-50	9887	NEUROCIRURGIA	RUA COSTA BARROS, 2377, 2377 - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	32240755	-
LUIZ ANDERSON BEVILÁQUA BANDEIRA	13978	013.334.323-56	10140	NEUROCIRURGIA	AV SANTOS DUMONT, 5753 - 8 ANDAR SALA 809 TORRE SAO MATEUS - ALDEOTA	FORTALEZA	CEARÁ	85	9915-38540	9915-38540
MARCIO COELHO PARAYBA	4021	186.281.173-34	1212	NEUROCIRURGIA	AV. SANTOS DUMONT, 5753 - 8 ANDAR, SALA 808 - PAPICU	FORTALEZA	CEARÁ	85	3244-2938	3265-8388

https://coopneuro.sistema.app/bf/mprimir_relatorio_corpo_clinico.asp

4/7

Benefício II



20/1140

Ofício

Prezados,
Boa tarde!
Segue relação, para inclusão de corpo clínico da Multiplan:

Rubens Kenji Aisawa
CRM 112131
RQE: 264.388.558-98
Especialidade: Cabeça e Pescoço

Francisco Hedilberto Rosa Filho
CRM 11575
CPF 87808676349
Especialidade: Cardiologista

José Gabriel Cavalcanti Jorge
CRM 9695
RQE 3890
Especialidade: Cirurgia geral (Plástico)

Francisco Das Chagas Alves Junior
CRM 16007
CPF 030.757.783-03
Especialista: Geriatria e Clínico

Multiplan - Medicina Hospitalar
e Diagnóstico LTDA
CNPJ 55.297.875/0001-60

ANEXOS - BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS

Benefício I

4 | DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO | SÉRIE 3 | ANO XV Nº220 | FORTALEZA, 24 DE NOVEMBRO DE 2023

SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

CORRIGENDA

No Diário Oficial nº 205, SÉRIE 3, ANO XV, de 01/11/2023, que publicou a portaria nº 599/2023, datada de 27/10/2023, que autorizou a cessão, a partir de 01/07/23 até 30/06/27, da servidora Ana Dorotea Dantas Cavalcante, lotada na Secretaria da Saúde do Estado do Ceará para prestar serviços na Prefeitura de Aracoiaba, com ressarcimento para a origem. **Onde se lê:** São Gonçalo do Amarante **Leia-se:** Aracoiaba SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 22 de novembro de 2023.

Auler Gomes de Sousa
SECRETÁRIO EXECUTIVO DA GESTÃO E GOVERNO DIGITAL DA SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ

PORTARIA Nº066/2023 O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ - ISSEC, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo art.68 da Lei nº16.530, de 02 de abril de 2018, e art. 5º do Decreto nº 33.198 de 05 de agosto de 2019, RESOLVE DESIGNAR, nos termos do Decreto nº 34.814, de 22 de junho de 2022, os **AGENTES** públicos TAYANE AMORIM SOUSA, FRANCISCA LUZITELMA SANTOS CARACAS, ANGELO AMÂNCIO DE OLIVEIRA BONAFFINI, FRANCISCO JOSÉ MAGALHÃES PINHO, MARIA DO SOCORRO DE MELO PORTO e NEYLA MARIA DE KING FREIRE, para sob a presidência da primeira, **comporem a COMISSÃO DE COMPLIANCE**(Integridade) do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará, cessando os efeitos da portaria nº052/2023, de 26 de julho de 2023, publicada no Diário Oficial do Estado em 07 de agosto de 2023. Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação. INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ - ISSEC, em Fortaleza, 20 de setembro de 2023.

José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

Registre-se e publique-se.

PORTARIA Nº067/2023 O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ - ISSEC, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo art.68 da Lei nº16.530, de 02 de abril de 2018, e art. 5º do Decreto nº 33.198 de 05 de agosto de 2019, RESOLVE DESIGNAR, com fundamento no art. 11º, do Decreto nº 29.887, de 31 de agosto de 2009, os **SERVIDORES** KÁTIA COLARES FURTADO MAIA -Titular, ANTONIA DAYGLES CAVALCANTE DE MELO-Suplente, MARIA DO SOCORRO RUFINA AREAL-Titular, FRANCISCA LAIS DA SILVA PINHO-Suplente, FRANCISCO DJAIR RIBEIRO-Titular, HERBENIA PEIXOTO VIANA-Suplente, TAYANE AMORIM SOUSA-Titular e NEYLA MARIA DE KING FREIRE, Suplente, para sob a presidência da primeira, **comporem a COMISSÃO SETORIAL DE ÉTICA PÚBLICA DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ**, cessando os efeitos da portaria nº922/2022, de 20 de setembro de 2022, publicada no Diário Oficial do Estado em 26 de setembro de 2022. Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação. INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ - ISSEC, em Fortaleza, 22 de setembro de 2023.

José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

Registre-se e publique-se.

PORTARIA Nº068/2023 O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ - ISSEC, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo art.68 da Lei nº16.530, de 02 de abril de 2018, e art. 5º do Decreto nº 33.198 de 05 de agosto de 2019, RESOLVE DESIGNAR os **SERVIDORES** PAULO AUGUSTO FERREIRA LEAL, FRANCISCO MARCIO PONTE BENEVIDES, REGINA DÁRCIA SOUSA FERREIRA, LAJUECI RODRIGUES DO NASCIMENTO, MANUEL FLÁVIO BARBOSA DE SOUSA, KELES CRISTINA GIRÃO DE ALMEIDA e TAYANE AMORIM SOUSA, para sob a presidência do primeiro, **comporem a COMISSÃO PERMANENTE DE INVENTÁRIO DOS BENS MÓVEIS, IMÓVEIS E EM ALMOXARIFADO DO ISSEC**, cessando os efeitos da portaria nº106/2019, de 09 de dezembro de 2019, publicada no Diário Oficial do Estado em 17 de dezembro de 2019. Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação. INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ - ISSEC, em Fortaleza, 20 de setembro de 2023.

José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

Registre-se e publique-se.

PORTARIA Nº084/2023 O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ - ISSEC, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo art.68 da Lei nº16.530, de 02 de abril de 2018, e art. 5º do Decreto nº 33.198 de 05 de agosto de 2019, RESOLVE CONCEDER VALS-TRANSFERTES, aos **SERVIDORES** relacionados, no Anexo Único desta Portaria, para o mês de DEZEMBRO de 2023, com base no Decreto nº 23.673, de 3 de maio de 1995, conforme artigo 6º e 3º do Decreto supracitado. INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ - ISSEC, em Fortaleza, 09 de novembro de 2023.

José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

Registre-se e publique-se.

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº084/2023, DE 09 DE NOVEMBRO DE 2023

NOME	CARGO/FUNÇÃO	MATRICULA	TIPO	QUANT
ANTONIO JOSÉ CAVALCANTE MENESES	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	003626.1.7	A	40
BARBARA DA SILVA NOGUEIRA NATALENSE	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	002167.1.2	A	40
FRANCISCA LUZITELMA DOS SANTOS CARACAS	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	002139.1.8	A	40
FRANCISCA LAIS DA SILVA PINHO	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	003485.1.5X	A	40
FRANCISCO IDEILSON CAETANO APRÍGIO	AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	00362.3.1.X	A	40
FRANCISCO OTÁVIO MOREIRA COSTA	ASSISTENTE DE ADMINISTRAÇÃO	002308.1.2	A	40
FRANCISCO XAVIER DA COSTA	AUXILIAR DE ADMINISTRAÇÃO	003824.1.8	A	40
IVANUZZA MARIA FEITOSA BERNARDINO	AUXILIAR DE ADMINISTRAÇÃO	1167631.9	A	40
LUIS FERREIRA DE LACERDA	AUXILIAR DE ADMINISTRAÇÃO	002038.1.5	A	40/40
MANOEL FLAVIO BARBOSA DE SOUSA	AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	003642.1.5	A	40
MARCUS ANTONIO GOMES FERNANDES	AUXILIAR DE ADMINISTRAÇÃO	003644.1.X	A	40
MARIA ANGELE GUEDES PEREIRA	AUXILIAR DE ADMINISTRAÇÃO	003648.1.9	A	40
MARIA LUISSA DA SILVA	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	003776.1.9	A	40
MARILENE MARIA SILVA MENESES	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	003258.1.3	A	40
MAXMILIANA AUGUSTO PINHEIRO	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	169957.1.1	A	40
RICARDO FERREIRA SALES	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	004745.1.6	A	40
TARCISIO CAMINHA DUARTE	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	001548.1.4	A	40
FERNANDA MARIA DE SOUSA CHAGAS	AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	003197.1.6	F	40
FERNANDO ANTONIO FEITOSA LEITÃO	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	002611.1.4	A/F	40

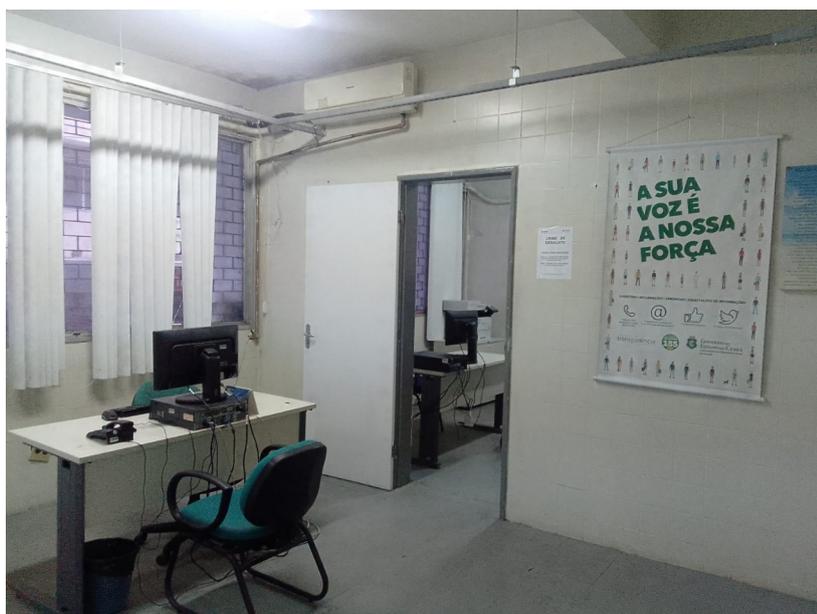


Benefício II

ENTRADA OUVIDORIA



SALA DE ESPERA



SALA OUVIDORA



Benefício III

COMUNICADO

Coparticipação

RESOLUÇÃO Nº 01/2024/CONGE

Considerando a necessidade de manutenção do equilíbrio da gestão fiscal e controle na efetividade das ações assistenciais de saúde, o Issec informa que:

- A coparticipação lançada mensalmente, após a devida identificação, será limitada ao valor da contribuição mensal ao Fassec no contracheque;
- Caso os valores de coparticipação excedam o valor da contribuição mensal será realizado **parcelamento** do remanescente até a conclusão deste, sem limite de parcelas.

Benefício IV



Benefício V





Benefício VI



Benefício VII



Benefício VIII







Benefício IX



Benefício X

