

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022



Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

Direção Superior

Superintendente

José Olavo Peixoto Filho

Ouvidora

Maria do Socorro Rufina Areal

Assessora Controle Interno

Tayane Amorim Sousa

Neyla Maria de King Freire

Colaboradores

Fernanda Maria de Sousa Chagas

Serviço Social

Rosana Ximenes Tabosa

Genevalda da Rocha de Souza

Sumário

1 -INTRODUÇÃO	3
2 – PRONUNCIAMENTO ACERCA DAS RECOMENDAÇÕES SUGERIDAS NO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO PRETÉRITO.....	5
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS RECOMENDAÇÕES)	6
3.1. Total de Manifestações do Período	6
3.1.1. Gráfico de Manifestações Quadriênio.....	7
3.1.2. Gráfico de Manifestações Mensais (2022)	7
3.2. Manifestações por Meio de Entrada	8
3.3. Manifestações por Tipo de Manifestação	9
3.3.1. Manifestações por Tipologia/Assunto	10
3.3.2. Manifestações por Assunto e Sub-Assunto	13
3.3.3. Manifestações por Assunto e Sub-Assunto (COVID-19)	14
3.4. Manifestações por Programa Orçamentário	15
3.5. Manifestações por Unidades Internas.....	16
3.6. Manifestações por Município	17
4 – INDICADORES DA OUVIDORIA	19
4.1. Resolubilidade das Manifestações	19
4.1.1. Ações para a Melhoria do Índice de Resolubilidade	20
4.1.2. Tempo Médio de Resposta	20
4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	21
4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)	21

4.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação	22
4.2.3. Amostra de Respondentes	24
4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	24
5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	25
5.1. Motivos das Manifestações	25
5.2. Análise dos Pontos Recorrentes	25
5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	27
6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	28
7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	29
8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS	31
9 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)	31
10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
11 - SUGESTÕES DE MELHORIA	33
12 – PRONUNCIAMENTO DO SUPERINTENDENTE	34
13 – ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	35
14 - ANEXO II	38

(Data de impressão dos dados: 09/01/2023, às 9h40)

1- 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 2022); 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.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Neste ponto, expõe-se as orientações e recomendações propostas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE em sede do **Relatório de Gestão de 2021**, sendo que restou para esta setorial apenas uma orientação para fins de implementação, a seguir reproduzida:

Orientação 02 - 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.

Fonte: Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021

Ressalte-se que a orientação supra foi motivada pela obtenção de índice inerente à satisfação do usuário inferior a 84%.

Com efeito, com o escopo de melhorar o índice referendado, o ISSEC instaurou Processo Administrativo sob o número Vipro 03112543/2022, contendo tratativas para a implantação de um novo instrumento de Pesquisa de Satisfação dos usuários, que atualmente encontra-se na Coordenadoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) para análise, conforme telas abaixo:

PROCESSO FÍSICO Nº 03112543/2022 (SOMENTE LEITURA)

Unidade administrativa atual: CGE / SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE A CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL / COORDENADORIA DE CONTROLADORIA

Fase atual: PARA PROVIDÊNCIAS

Nº do processo: 03112543/2022 Gerar Nº Automático Data/Hora de cadastro: 30/03/2022 15:10:17 Nível de sigilo: PÚBLICO Prioridade: MÉDIA

Assunto: ENCAMINHAMENTO / CI

Observações: COMUNICAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DE UM NOVO INSTRUMENTO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIO DO NOVO ISSEC.

PALAVRAS-CHAVE: NENHUM REGISTRO ENCONTRADO

Adicionar palavra-chave Excluir todas

PARTES DO PROCESSO

AUTORES DO PROCESSO	FAVORECIDOS DO PROCESSO
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - DPLAG/ISSEC	NENHUM REGISTRO ENCONTRADO

Novo autor Excluir todos

Novo favorecido Excluir todos

DADOS BÁSICOS **TRAMITAÇÕES**

TRAMITES DO PROCESSO FÍSICO DE Nº 03112543/2022 (SOMENTE LEITURA)

Últimas observações enviadas:

Responsável atual:
 TODOS

Tramitar Alterar fase Alterar situação Cadastrais Excluir Comprovante de envio

TRAMITAÇÕES: 13 (1 ATÉ 13)

Órgão	Localização	Informações	Fase	Situação	Permanência	Data/hora
CGE	COORDENADORIA DE CONTROLADORIA		PARA PROVIDÊNCIAS	AGUARDANDO PROVIDÊNCIAS	162 dias 37min 37s	24/08/2022 14:41:05
CGE	SECRETARIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL		PARA PROVIDÊNCIAS	AGUARDANDO PROVIDÊNCIAS	19 dias 21h 42min 55s	04/08/2022 16:58:10
CGE	SECRETARIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTAO		PARA PROVIDÊNCIAS	AGUARDANDO PROVIDÊNCIAS	2 dias 57min 9s	02/08/2022 16:01:00
CGE	PROTOCOLO		PARA PROVIDÊNCIAS	AGUARDANDO PROVIDÊNCIAS	8 dias 1h 38min 39s	25/07/2022 14:22:21

Legenda:
 ■ Recebido ■ Aguardando recebimento 📧 Remetente 📧 Recebedor 📧 Responsável 🗨 Observações

Fonte: Viproc CE

Ressalte-se, por oportuno, que no ano de 2022 o índice de satisfação do cidadão com esta ouvidoria setorial foi de **85,35%**, conforme índice expresso no subitem 4.2.1 do presente relatório. Ademais, não houve recomendação e/ou orientação para o ISSEC no Relatório de Gestão 2022.

Desta forma, visando a melhoria contínua dos resultados, a orientação em referência foi devidamente tratada e está atualmente em trâmite.

3 – 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.

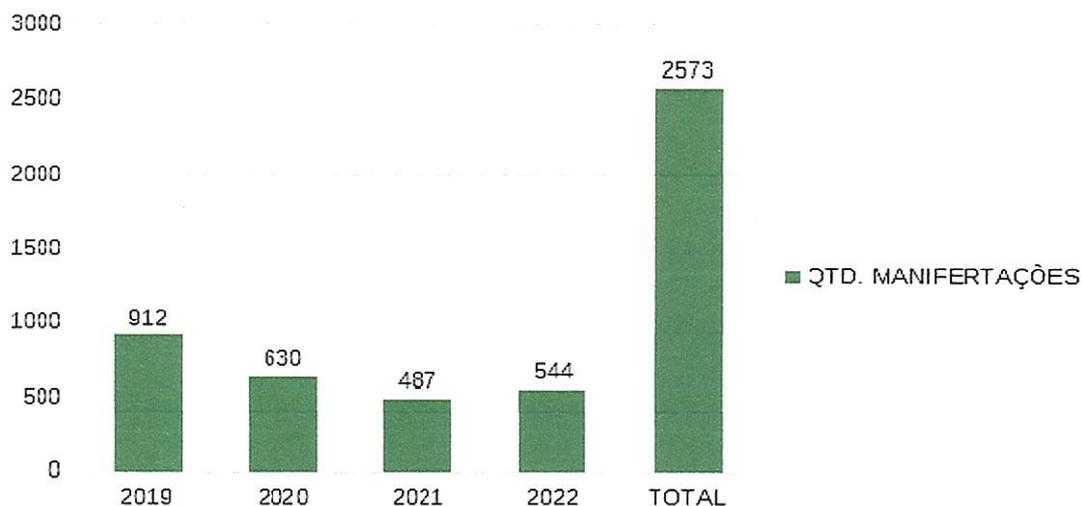
3.1. Total de Manifestações do Período

TABELA 01

EXERCÍCIO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
2019	912
2020	630
2021	487
2022	544
TOTAL	2573

Fonte: Ceará Transparente

3.1.1. Gráfico de Manifestações Quadriênio



Fonte: Ceará Transparente

Conforme demonstra o gráfico do subitem 3.1.1., a quantidade de manifestações dos anos de 2021 e 2022 vem reduzindo quando comparada aos anos pretéritos, que já é reflexo da otimização da oferta de serviços relacionados à atividade-fim deste Instituto.

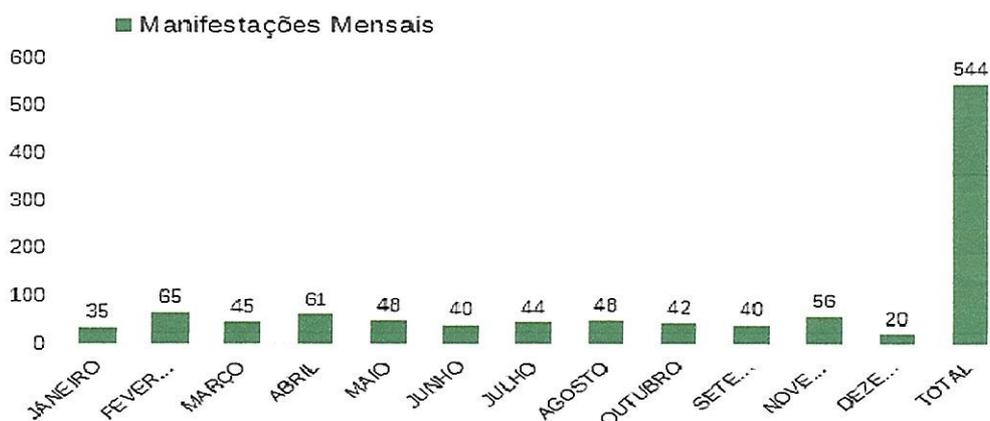
3.1.2. Gráfico de Manifestações Mensais (2022)

TABELA 02

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	35
FEVEREIRO	65
MARÇO	45
ABRIL	61
MAIO	48
JUNHO	40
JULHO	44
AGOSTO	48
SETEMBRO	40
OUTUBRO	42
NOVEMBRO	56
DEZEMBRO	20
TOTAL	544

Fonte: Ceará Transparente

Gráfico de Manifestações Mensais



Fonte: Ceará Transparente

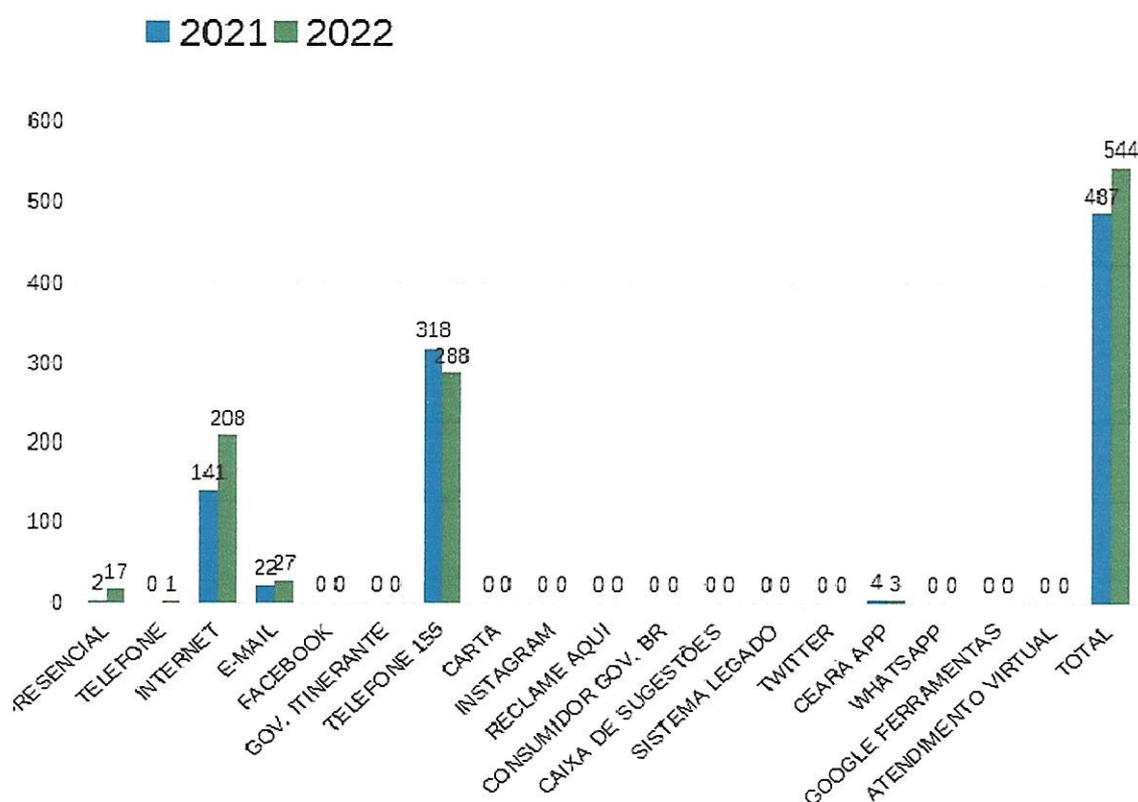
3.2. Manifestações por Meio de Entrada

TABELA 03 / Fonte: Ceará Transparente

Meio de Entrada	2021	2022	% Variação (+) (-)
PRESENCIAL	02	17	750%
TELEFONE	00	1	0%
INTERNET	141	208	47%
E-MAIL	22	27	23%
FACEBOOK	00	0	0,00%
GOVERNO ITINERANTE	00	0	0,00%
TELEFONE 155	318	288	-9%
CARTA	00	0	0,00%
INSTAGRAM	00	0	0%
RECLAME AQUI	00	0	0%
CONSUMIDOR. GOV. BR	00	0	0%
CAIXA DE SUGESTÕES	00	0	0%
SISTEMA LEGADO	00	0	0%
TWITTER	00	0	0%
CEARÁ APP	04	3	-25,00%
WHATSAPP	0	0	0%
GOOGLE FERRAMENTAS	0	0	0%
ATENDIMENTO VIRTUAL	0	0	0%
TOTAL	487	544	12%

Acerca dos canais utilizados para registro de manifestação pelos cidadãos, nota-se que o acesso pelo **telefone 155** permanece sendo a principal forma procurada pelos usuários, percebendo-se apenas um breve decréscimo de **-9%** em sua utilização, em comparação ao ano de 2021. Em contrapartida, o acesso via internet, que ocupa a segunda posição, teve um acréscimo de **47%**, demonstrando uma tendência crescente dos usuários em optar por esse canal.

Gráfico - Manifestações por Meio de Entrada



Fonte: Ceará Transparente

3.3. Manifestações por Tipo Manifestação

TABELA 04

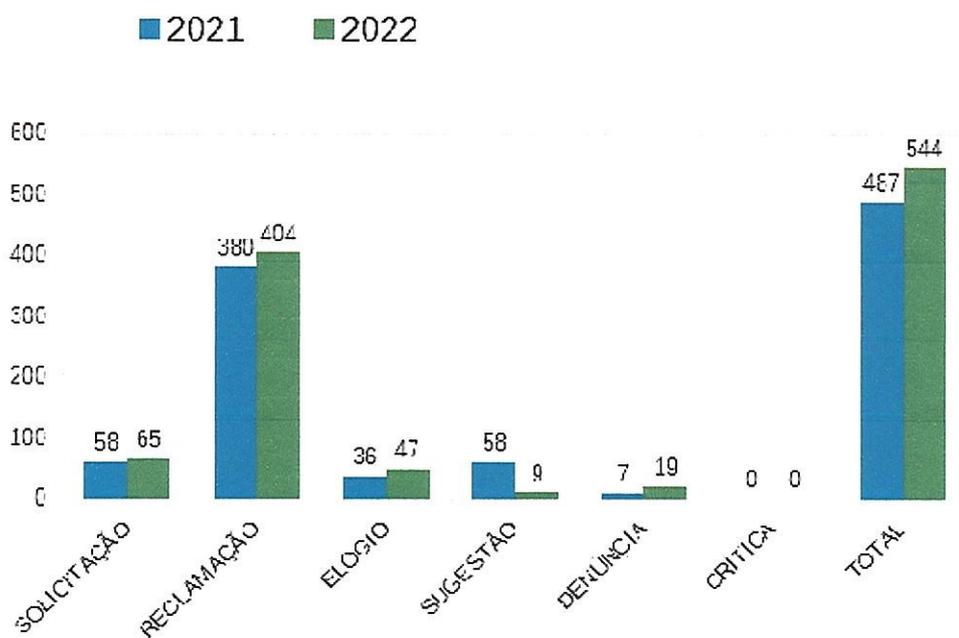
Tipo de Manifestação	2021	2022	% Variação (+) (-)
SOLICITAÇÃO	58	65	12%
RECLAMAÇÃO	380	404	63%
ELOGIO	36	47	30%

SUGESTÃO	58	9	84%
DENÚNCIA	7	19	171%
CRÍTICA	00	0	0%
TOTAL	487	544	12%

Fonte: Ceará Transparente

Concernente ao tipo de manifestação, constata-se que em 2022 houve um acréscimo de 30% em relação ao ano anterior, na expressão de elogio pelo usuário a esta setorial.

Gráfico - Manifestações por Tipo



Fonte: Ceará Transparente

3.3.1. Manifestações por Tipo/Assunto

TABELA 05

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
----------------------	----------------------------	-------

RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	39
	ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	02
	CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	23
	CESSÃO DE IMÓVEL/ TERRENO PÚBLICO	01
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	06
	EMPREGO/ESTÁGIO	
	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	02
	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA)	18
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	01
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	283
	INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	16
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	01
	REDE DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO	03
	SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	03
	SITES INSTITUCIONAIS	01
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	04	
	01	

SOLICITAÇÃO	CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	03
	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	01
	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	14
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	02
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	38
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	02
	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	01
	PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	01
	REDE DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	02
	SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	01
SUGESTÃO	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	04
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	03
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	01
	REDE DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO	01
ELOGIO	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	39
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	08

DENÚNCIA	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	17
	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	01
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT	01

Fonte: Ceará Transparente

A tabela 5 retrata os assuntos mais recorrentes nas manifestações dos cidadãos, agregados por tipo de manifestação.

Com relação ao assunto Insatisfação com os Procedimentos Ofertados pelo Instituto, há que se considerar que alguns exames e procedimentos não constam na Tabela Saúde ISSEC, o que ocasionou esse índice de maior insatisfação. Outrossim, considera-se também a ausência de agenda de alguns médicos para atender as demandas dos usuários.

Apesar disso, constatou-se que tivemos uma quantidade considerável de elogios. Além disso, registrou-se apenas 01 reclamação referente à insatisfação com os procedimentos de apuração, demonstrando que o público-alvo está satisfeito com o fluxo procedimental desta setorial.

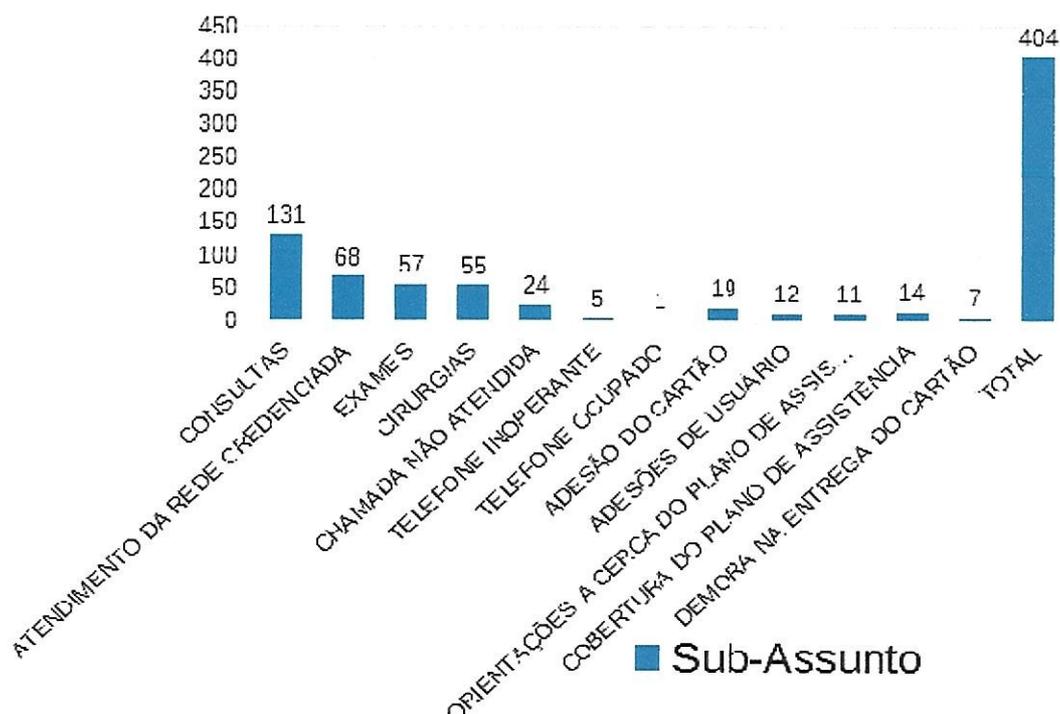
3.3.2. Manifestações por Assunto e Sub-Assunto

TABELA 06

Assunto	Assunto/Sub-Assunto	Total
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTO	CONSULTAS	131
	ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA	68
	EXAMES	57
	CIRURGIAS	55
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADA NÃO ATENDIDA	24
	TELEFONE INOPERANTE	05
	TELEFONE OCUPADO	01
CARTÃO SAÚDE	ADESÃO DO CARTÃO	19

	ADESÕES DE USUÁRIO	12
	ORIENTAÇÕES A CERCA DO PLANO DE ASSISTÊNCIA	11
FUNDO DE ASSISTÊNCIA	COBERTURA DO PLANO DE ASSISTÊNCIA	14
	DEMORA NA ENTREGA DO CARTÃO	07
TOTAL		404

Fonte: Ceará Transparente



Fonte: Ceará Transparente

Reportando-nos às consultas (Autorização e Realização), considerado um dos mais relevantes, conclui-se que foi motivado em virtude da grande demanda reprimida em virtude da Pandemia de Covid-19 à procura do atendimento na rede credenciada.

3.3.3. Manifestações por Assunto e Sub-Assunto (COVID-19)

Não houve nenhuma demanda relacionada à COVID-19 no ano de 2022.

3.4. Manifestações por Programa Orçamentário

EIXO GOVERNAMENTAL CEARÁ DA GESTÃO DEMOCRÁTICA

O ISSEC faz parte do Eixo Governamental “CEARÁ GESTÃO DEMOCRÁTICA POR RESULTADOS” configurado como uma espécie de eixo central de referência e integração entre os demais, uma vez que consiste em serviços públicos estaduais planejados e geridos de forma eficiente e efetiva, estabelecendo o que deve ser feito para atingir um objetivo, suprimindo as condições necessárias ao bom desempenho das diversas políticas públicas, 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 às Pessoas com Necessidades Especiais. Servidor ou dependente dotado 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 do 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 e psicologia aos servidores públicos estaduais 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 2022 (01/01/2022 a 31/12/2022)

TABELA 07

AÇÃO	QUANTIDADE
Assistência hospitalar	122.839
Exames especializados e laboratoriais	293.649
Assistência em odontologia	37.912
Assistência em fisioterapia	17.368
Assistência em fonoaudiologia	2.111
Assistência em psicologia	15.849
Assistência médica (consulta)	289.660
Assistência às pessoas com necessidades especiais	1.365
TOTAL	780.753

Fonte: Sistema Integrado de Saúde do Governo do Estado do Ceará - SISGEC

TABELA 08 - Programa Orçamentário

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	QTD
PROGRAMA 221	SAÚDE E PREVIDÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	540
PROGRAMA 222	ISSEC – GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	4
PROGRAMA 211	GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	00
PROGRAMA 212	ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	0

Fonte : Ceará Transparente

Ressalte-se que Saúde e Previdência Social do Servidor Público Estadual atingiu praticamente 90% das demandas relacionadas ao Programa 221.

3.5. Manifestações por Unidades Internas

TABELA 09

DESCRIÇÃO	QTD DE PESSOAS
DIRETORIA ADMINISTRATIVO – FINANCEIRO	43
DIRETORIA TÉCNICA DE SAÚDE – DITES	468
OUVIDORIA	30
PROCURADORIA JURÍDICA – ASJUR	2
SUPERINTENDÊNCIA	1
TOTAL	544

Fonte: Ceará Transparente

Com Relação às Unidades Internas, as manifestações mais demandadas estão direcionadas à Diretoria Técnica de Saúde (DITES), área finalística do ISSEC, sendo que 90% estão ligadas a essa unidade por serem relacionadas a exames, consultas e procedimentos.

3.6. Manifestações por Município

TABELA 10

Municípios	Ano 2021	Ano 2022
Abaiara	1	01
Acaraú	2	1
Alto Santo	01	01
Aquiraz	2	0
Aracati	1	2
Barbalha	01	01
Baturité	01	01
Brejo Santo	4	0
Beberibe	0	1
Bela Cruz	0	1
Boa Viagem	0	1
Camocim	1	1
Canindé	1	2
Caucaia	10	8
Cascavel	2	0
Cedro	0	3
Crato	6	12
Crateús	1	0
Euzébio	01	01

Fortaleza	223	210
Horizonte	01	01
Icó	2	0
Iguatu	2	4
Independência	0	01
Ípu	1	0
Itapajé	1	0
Itaitinga	2	0
Irauçuba	0	02
Itapipoca	11	6
Jaguaribe	1	3
Jaguaretama	1	0
Jaguaruana	0	1
Juazeiro do Norte	4	11
Limoeiro do Norte	1	0
Maracanaú	6	10
Maranguape	2	3
Monsenhor Tabosa	01	01
Mauriti	2	0
Morada Nova	2	0
Paracuru	1	0
Pentecoste	1	0
Piquet Carneiro	1	0
Pacatuba	0	5
Palhano	0	01
Pedra Branca	0	1
Quixadá	2	6
Quixeramobim	2	0
Russas	0	1
Santo André	0	1
Santa Quitéria	0	0
São Luis do Curu	0	0
São Gonçalo do Amarante	0	4
Senador Pompeu	0	2
Sobral	4	3

Tianguá	1	01
Trairi	3	3
Tururu	5	2
Tauá	2	0
Várzea Alegre	0	0
Viçosa do Ceará	0	1
Indefinido	171	223
Total	487	544

Fonte: Ceará Transparente

Considerando que mais da metade do total das manifestações por município em 2022 não apresentou a sua identificação, restou inviável a possibilidade de maiores conclusões nesse campo. Contudo, destaca-se o município de Fortaleza, que embora tenha apresentado um número reduzido com relação ao ano anterior, ainda ocupa o primeiro lugar no ranking.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1. 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 11, todas as manifestações registradas em 2020 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 11 - Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestação em 2021	Quantidade de Manifestação em 2022
Manifestações Respondidas no Prazo	487	544
Manifestações Respondidas fora	00	00

do Prazo		
Manifestações em Apuração no Prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações em Apuração fora do Prazo (não concluídas)	00	00
Total	487	544

Fonte: Ceará Transparente

TABELA 12 - Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	00	00

Fonte: Ceará Transparente

4.1.1. 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 2021 e 2022 nas respostas das manifestações perante a sociedade, em cumprimento à legislação vigente, não apresentado nesse período nenhuma manifestação respondida fora do prazo.

Esta setorial efetua trabalho constante perante as diretorias e gerências, no escopo primordial de promover conscientização nos 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.

4.1.2. Tempo Médio de Resposta

TABELA 13 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2021	04 dias
------------------------------	---------

Tempo Médio de Resposta 2022	03 dias
------------------------------	---------

Fonte: Ceará Transparente

Conforme informações retiradas da Plataforma Ceará Transparente, inerentes aos anos de 2021 e 2022, o tempo médio de respostas teve decréscimo de 01 dia. Desta feita, consideramos que esta setorial tem trabalhado para atender sobremaneira o tempo legal estabelecido, culminando na satisfação plena e crescente do usuário.

4.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Quando da conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para fins de resposta espontânea pelo cidadão. Em caso de anuência do cidadão, este também pode participar via Central de Atendimento 155.

Insta salientar que o índice de satisfação atingido no ano de 2022 pela ouvidoria do ISSEC está compatível com o indicador estabelecido pelo Sistema de Ouvidoria, que instituiu a meta de 78%.

Com efeito, a tabela 14 que, em contrapartida ao ano pretérito em que esta setorial não atingiu o índice preestabelecido (84%), em 2022 alcançou-se o percentual de 85,35%, demonstrando não só o cumprimento da orientação protagonizada pela CGE em sede de Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021 quanto o comprometimento deste Instituto em trabalhar para a melhoria constante do indicador referendado, conforme realização das Ações para melhoria do índice de satisfação propostas no subitem 4.2.2. do Relatório de Gestão de Ouvidoria apresentado pelo ISSEC ano de 2021.

4.2.1. Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

TABELA 14 - Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento.	4,32
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,32
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação.	4,45
D. Com a qualidade da resposta apresentada.	3,98
Média	4,26%
Índice de Satisfação	85,35%

Obs 1: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente em 13/01/2023, às 14h29.

Obs 2.: Cálculo do índice de satisfação: média de perguntas A B C D *20.

4.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação

Considerando que a Ouvidoria do ISSEC atingiu e até ultrapassou o índice de satisfação proposto pelo Sistema Estadual de Ouvidoria (78%) para o ano de 2022, esta setorial tem trabalhado continuamente na manutenção da prática das ações desenvolvidas para o ano de 2021, bem como nas que serão realizadas, destacado-se principalmente:

- 1) Inclusão de novos exames, como Angiotomografia Arterial do Pescoço e Procalcitonina ;
- 2) Alteração dos valores da tabela de remuneração (vide anexo);
- 3) Ajuste dos valores de exames já constantes na tabela ISSEC (anexo);
- 4) Guia Saúde atualizado e impresso (Relação de Credenciados 2021 – 2022);

O novo livro Guia Saúde Issec chegou!

22 DE NOVEMBRO DE 2022 - 14:24



- 5) Retomar a execução do Projeto que trata da ampliação da Rede Credenciada no interior do Estado (<https://www.issec.ce.gov.br/2022/03/29/issec-realiza-visitras-em-hospitais-no-interior-do-estado/> <https://www.issec.ce.gov.br/2022/05/13/issec-visitara-hospitais-e-clinicas-no-interior-do-estado/>);
- 6) Implantação e implementação (Issec/Etice) da Telemedicina, na modalidade de Teleconsulta, para levar atendimento a mais usuários, com ênfase em locais remotos e/ou difícil acesso (<https://www.issec.ce.gov.br/2022/11/04/issec-e-etice-desenvolvem-aco-es-para-implantacao-de-telemedicina/>) ;

Issec e Etice desenvolvem ações para implantação de Telemedicina

4 DE NOVEMBRO DE 2022 - 10:20



7) Continuar o Projeto de desenvolvimento de novas soluções tecnológicas em Business Intelligence (BI) em Gestão, e, de acesso virtual de serviços ao Usuário;

8) Articular e sistematizar estratégias em conjunto com a Secretaria da Saúde do Ceará (Sesa), Procuradoria Geral do Estado (PGE) e Poder Judiciário, para Gestão da judicialização em saúde;

9) Disponibilização do número de WhatsApp para informações sobre adesões, documentação e cancelamentos com o setor Núcleo de Cadastro e Controle de Usuários (Nucau), também conhecido com o Setor de Carteiras (<https://www.issec.ce.gov.br/2022/03/02/o-nucau-agora-tem-whatsapp/>);

O Nucau agora tem WhatsApp!

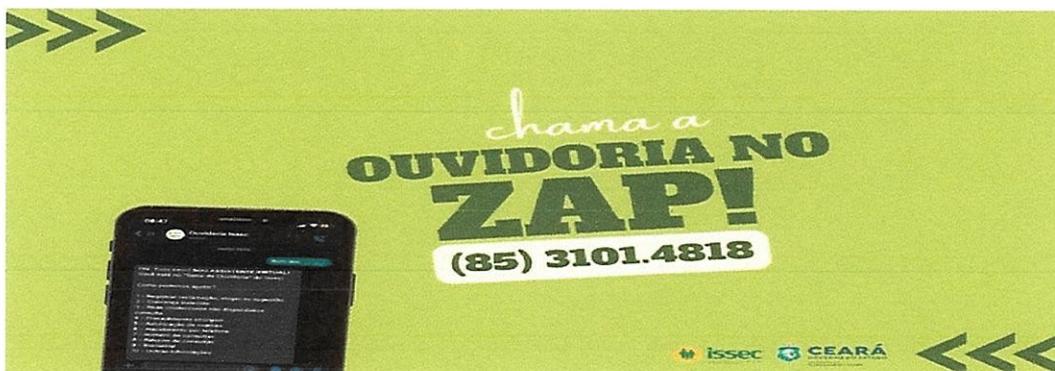
2 DE MARÇO DE 2022 - 10:21



10) A Ouvidoria do ISSEC, para facilitar o atendimento aos usuários, disponibiliza número de WhatsApp para esclarecimentos de dúvidas, informações e serviços (<https://www.issec.ce.gov.br/2022/10/27/a-ouvidoria-do-issec-agora-tem-whatsapp/>).

A Ouvidoria do Issec agora tem WhatsApp!

27 DE OUTUBRO DE 2022 - 09:39



4.2.3. Amostra de Respondentes

A conferência da satisfação dos usuários da setorial de Ouvidoria do ISSEC diante do atendimento realizado atingiu maior participação em 2022 (65 usuários) em relação ao ano anterior (25 usuários), devido especialmente do esforço desta setorial em clamar pela participação do usuário, registrando aviso nas respostas fornecidas.

A tabela 15 demonstra que esse quantitativo representa 11,94% das manifestações finalizadas na ouvidoria desta Autarquia. Este percentual representa um aumento duplicado se comparado ao ano de 2021, revelando que o cidadão está mais participativo e interessado em contribuir no processo contínuo de melhoria da pesquisa de satisfação.

TABELA 15

Total de pesquisas respondidas	65
Total de manifestações finalizadas	544
Representação da Amostra	11,94%

Obs.: Cálculo da Representação Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas * 100

4.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

TABELA 16

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3.68
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	4.25

Como se pode constatar, houve um aumento na expectativa do/a cidadão/ã em virtude dos esforços desta setorial Ouvidoria e demais setores envolvidos em prestar um atendimento no menor tempo possível e da forma mais adequada.

Atuando sempre com foco na satisfação do usuário, temos rastreado essa melhoria no serviço de Ouvidoria, sobretudo por ser o canal da sociedade com o ISSEC em que o/a cidadão/ã vai em busca de resolver um problema ou uma dificuldade na prestação dos serviços disponibilizados para a assistência à saúde dos usuários.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1. Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2022 foram a desatualização do Guia Saúde ISSEC, a carência de especialidades médicas nas áreas de Endocrinologia e Reumatologia e Exames não cobertos pela Tabela Saúde ISSEC.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Em 2022, o índice de manifestações referente ao assunto Guia Saúde ISSEC deveu-se a sua desatualização, mormente pelo fluxo de credenciamento e descredenciamento. Atualmente, a versão atualizada da Relação de Credenciados 2022-2023 foi disponibilizada tanto no site oficial do Instituto, via link www.issec.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/83/2022/12/guia-issec-digital-2023.pdf, quanto em forma impressa a ser retirada presencialmente no setor de atendimento ao usuário do ISSEC/FASSECC (Sede do ISSEC - Rua Senador Pompeu, 685 – Centro).



Com relação aos índices relacionados a novos credenciados e exames não cobertos, o ISSEC segue nas tratativas para expandir a rede Credenciada, tendo realizado várias visitas em hospitais no interior do estado, com o escopo de apresentar o Edital de Credenciamento e assim estreitar o relacionamento com as partes que tenham interesse pelo credenciamento (<https://www.issec.ce.gov.br/2022/03/29/issec-realiza-visitas-em-hospitais-no-interior-do-estado/> e <https://www.issec.ce.gov.br/2022/05/13/issec-visitara-hospitais-e-clinicas-no-interior-do-estado/>)



ISSEC REALIZA VISITAS EM HOSPITAIS NO INTERIOR DO ESTADO

CRONOGRAMA

- 28.03 Jaguaribe
- 29.03 Morada Nova
- 30.03 Limoeiro do Norte
- 31.03 Russas
- 01.04 Aracati



ISSEC VISITARÁ HOSPITAIS E CLÍNICAS NO INTERIOR DO ESTADO

- 16/05 Tauá
- 17/05 Crateús
- 18/05 Nova Russas
- 19/05 Monsenhor Tabosa
- 20/05 Boa Viagem



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

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

- Portaria Interna Nº 01/2022: Credenciar pessoas jurídicas com especialidade em Home Care para efetuar o atendimento ao usuário do ISSEC por determinação e cumprimento de ordem judicial;
- Portaria Interna Nº 02/2022: Reajustar os valores dos Procedimentos relacionados abaixo, a partir de 01 de Junho de 2022;
- Portaria Interna Nº 03/2022: Reajustar os valores da tabela de remuneração, a partir de 01 de Julho de 2022;
- Portaria Interna Nº 04/2022: Reajustar os valores da tabela de remuneração e incluir novos procedimentos a partir de 01 de Junho de 2022 que passará a vigorar com o valor e código constantes na Tabela abaixo, ficando mantidas e inalteradas as demais Tabelas integrantes do Edital de Credenciamento Nº 01/2020/ISSEC;
- Portaria Interna Nº 07/22: Reajustar o valor na Tabela de remuneração do Pacote de PET SCAN, a partir de 01 de Setembro de 2022;
- Portaria Interna Nº 09/2022: Alterar os valores da Tabela de remuneração a partir de 01 de Setembro de 2022;
- Portaria Interna Nº 10/2022: Incluir o exame PROCALCITONINA na Tabela Saúde ISSEC a partir de 01 de Setembro de 2022;
- Atualização do Guia Saúde impresso;
- Aumento da Rede Credenciada (Capital e Interior).

A Autarquia vem criando procedimentos e estratégias objetivando uma maior proximidade do/a cidadão/ã com o ISSEC, transpassando essa relação com comprometimento, celeridade e eficiência. Para tanto, as ferramentas da seara tecnológicas, as ações de transparências e o empenho em aumentar a rede credenciada, vêm reduzindo consideravelmente as denúncias e reclamações em desfavor do estado no ISSEC.

Atualmente, o ISSEC possui mais de 90 mil usuários ativos, tendo realizado mais de 1.125.487 mil atendimentos no ano de 2022: 90.000 usuários ativos, 1.919 entre Prestadores e Cooperados na Rede Credenciada (Fortaleza e em 51 Municípios). Outrossim, realizou-se mais de 2.714.205 milhões de procedimentos (Consultas,

comprometimento, celeridade e eficiência. Para tanto, as ferramentas da seara tecnológicas, as ações de transparências e o empenho em aumentar a rede credenciada, vêm reduzindo consideravelmente as denúncias e reclamações em desfavor do estado no ISSEC.

Atualmente, o ISSEC possui mais de 90 mil usuários ativos, tendo realizado mais de 1.125.487 mil atendimentos no ano de 2022: 90.000 usuários ativos, 1.919 entre Prestadores e Cooperados na Rede Credenciada (Fortaleza e em 51 Municípios). Outrossim, realizou-se mais de 2.714.205 milhões de procedimentos (Consultas, Exames, Internações, entre outros), além de reduzir o tempo de pagamento da rede credenciada de 60 dias para 53 dias.

Permanecemos trabalhando, em parceria com as demais Ouvidorias integrantes da Rede de Ouvidorias do Estado, ressaltando o compromisso na excelência da prestação de serviços ofertados à sociedade.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Conceitos de Benefícios:

I – Benefício financeiro:

- Guia Saúde Impresso;
- Rede Credenciada: novos credenciamentos;
- Inclusão de exames Angiotomografia Arterial do Pescoço, Procalcitonina, alteração dos valores da tabela de remuneração, aumento da rede credenciada.

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;
- Outro benefício desta setorial para a gestão foi sua participação na elaboração e atualização da Carta de Serviços, que está atualizada e disponível no link <https://cartadeservicos.ce.gov.br/ConsultaCesec/csoPesquisaAvancada.aspx>);
- A Ouvidoria conta com espaço amplo e estruturado para fins de atendimento ao cidadão que deseja usar esse canal de forma presencial.



OUVIDORIA



SALA DE ESPERA

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

O comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias se expressa sobremaneira por intermédio da participação desta setorial em eventos promovidos pela Controladoria Geral e Estadual do Ceará – CGE e outros agentes de formação, para fins de qualificação desta Ouvidoria. Dentre eles, destacaram-se:

- I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Dia: 23/02/2022

- Curso Introdutório de Avaliação de Serviços

Dia: 31/05/2022 a 04/06/2022

- III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022

Dia: 29/06/2022

- Oficina – Qualidade nas Respostas em Ouvidoria

Dia: 03 e 04/08/2022

- Oficina – Orientação e Categorização de Manifestações Especiais – Turma 03 – CGE

Dia: 08/09/2022

- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022

Dia: 22/08/2022

- Oficina – Qualidade nas Respostas em Ouvidoria – Turma 01

Dia: 19/08/2022

- Mediação de Conflitos em Ouvidoria – T01 CGE

Dia: 25/08/2022

- Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará

Curso Básico de Acesso à Informação Turma 1

Dia: 03 à 07/10/2022 de 08 h às 12 h

- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2022

Dia: 26/10/2022

- Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias

No período de 21, 22 e 23/09/2022 à 13,14,19,20 e 21/10/2022

- XVI Encontro Estadual de Controle Interno – Online

Dia: 09/11/2022

· VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Dia: 14 de Dezembro de 2022 (quarta-feira). Horário: 09h00

Modalidade: 100%Virtual

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Ouvidoria do ISSEC participou na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, estando atualmente atualizada e disponível no link <https://cartadeservicos.ce.gov.br/ConsultaCesec/csoPesquisaAvancada.aspx>.

Com efeito, ela apresenta o quantitativo de 19 (dezenove) serviços cadastrados, sendo 01 (um) digital, 10 (dez) Semidigitais e 08 (oito) presenciais.

TABELA 17 - Tipo de Serviço

CONSULTA MÉDICA ELETIVA CAPITAL/INTERIOR	94
CONSULTA URGÊNCIA/EMERGÊNCIA - CAPITAL E INTERIOR	10
CREDENCIAMENTO NA ÁREA DE SAÚDE	1
EXAME DE ULTRASSONOGRAFIA - CAPITAL E INTERIOR	2
EXAME DE ANÁLISES CLÍNICAS - CAPITAL E INTERIOR	15
EXAMES RADIOLÓGICOS, DENSITOMETRIA ÓSSEA - CAPITAL E INTERIOR	1
INCLUSÃO DE DEPENDENTE	16
INTERNAMENTO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA - CAPITAL E INTERIOR	6
INTERNAMENTO ELETIVO - CAPITAL E INTERIOR	34
NÃO SE APLICA	294
SOLICITAR CARTÃO SAÚDE ISSEC	10
TOMOGRAFIA, RESSONÂNCIA MAGNÉTICA, CARDIOLOGIA, ENDOSCOPIA, NEUROLOGIA, PNEUMOLOGIA, OFTALMOLOGIA, OTORRINO	11
INDEFINIDO	50

Fonte: Site institucional da CGE. Obs.: quantitativo referente às manifestações de Ouvidoria por tipo de serviço.

9 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial em colaboração com a gestão do ISSEC, realizou ações relevantes para seus usuários, conforme relação abaixo:

- O hospital Gastroclínica (credenciado) passou a atender as gestantes no caso de urgências/emergências em obstetrícia e cirurgias eletivas;
- Implantação do Whatsapp na Ouvidoria e Núcleo de Cadastro e Controle de Usuários;

- Contratação de uma colaboradora (Assistente Social) para atendimento ao público também no período da tarde;
- Além disso, visando elevar o nível de satisfação dos seus usuários e fortalecer a prestação de serviços de assistência à 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.

10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 2022 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 10.321 (10/2018) para 92.662 (12/2022) vidas; composta, inclusive, por 60% de servidores com faixa etária acima de 59 anos de idade, categoria esta não atrativa aos planos de saúde de mercado. 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.

11 – SUGESTÕES DE MELHORIA

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 2022, 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;
- Aumento da quantidade de profissionais na rede credenciada;
- 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.

Maria do Socorro Rufina Areal

Maria do Socorro Rufina Areal

Ouvidora Setorial

12 – 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 pelo 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.

Encaminhe-se o Relatório Anual da Ouvidoria.

Fortaleza, 6 de fevereiro de 2023.

José Olavo Peixoto Filho

Superintendente

13 – ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Implantação do Whatsapp na Ouvidoria e Núcleo de Cadastro e Controle de Usuários – NUCAU.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A disponibilização do Whatsapp da Ouvidoria ocorreu em outubro de 2022 e do Nucau em março do mesmo ano.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminações nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos:

O atendimento via Whatsapp fará com que as sugestões, reclamações, denúncias e dúvidas cheguem e tenham solução mais rápida e eficaz. O objetivo é gerar transparência e facilitar o atendimento ao cidadão. Transparência e efetividade no atendimento à sociedade. Com estes objetivos é que o ISSEC adotou novos canais de comunicação: já está funcionando a ouvidoria e atendimento Nucau pelo WhatsApp. As pessoas poderão enviar informações sobre todas as áreas que competem aos cuidados do Instituto. O Whats é uma ferramenta que está na palma da nossa mão, facilitando o atendimento.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará (Issec), para tornar ainda mais fácil e eficiente o atendimento aos usuários, disponibiliza número de WhatsApp para informações sobre adesões, documentação e cancelamentos com o setor Núcleo de Cadastro e Controle de Usuários (Nucau), também conhecido como Setor de Carteiras e para esclarecimentos de dúvidas, informações e serviços.

Serviços como documentação necessária para adesão, cancelamento, ressarcimento, desconto, inclusão de dependentes, impressão de Cartão Saúde, pagamento avulso, informações sobre cobrança indevida, não disponibilização de serviços através da Rede Credenciada, procedimentos cirúrgicos, autorização de exames, atendimento por telefone, número e retorno de consultas e biometria estão inclusos no atendimento remoto via aplicativo de mensagens.

Os Usuários podem salvar o número (85) 3101.4828, que é o mesmo disponibilizado para ligação telefônica, entrar em contato por mensagem e receber todos os

direcionamentos necessários para informações com o Nucau e o número (85) 3101.4818 para informações com a Ouvidoria.

5. Metodologia/logística adotada para realizar a Prática/Ação:

A metodologia utilizada conta com diversas ações interdisciplinares junto aos setores de tecnologia da informação, de atendimento ao usuário e de suporte técnico, em que debateu-se acerca da otimização de canais de acesso ao cidadão, que tornasse mais célere o contato com o Instituto.

6. Evidências de realização da Ação/Prática:

O Nucau agora tem WhatsApp!

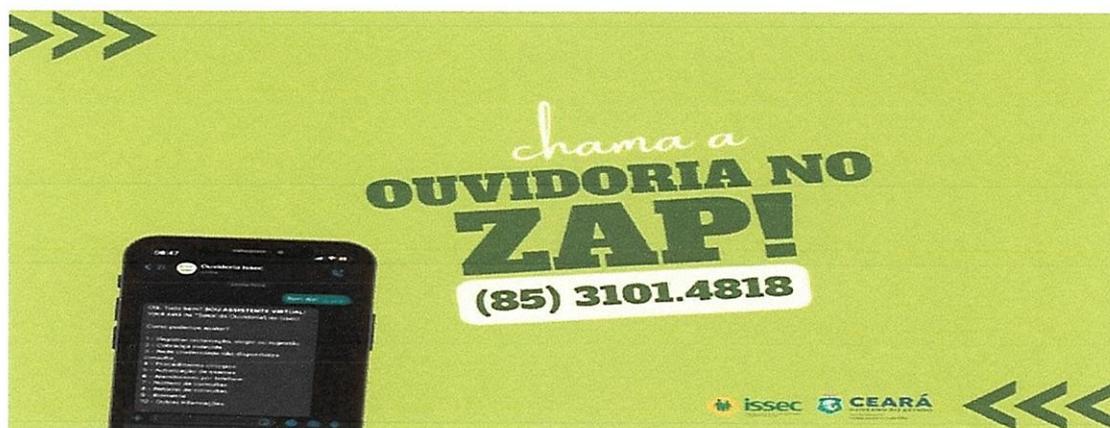
02 DE MARÇO DE 2022 - 10:21



Link: <https://www.issec.ce.gov.br/2022/03/02/o-nucau-agora-tem-whatsapp/>

A Ouvidoria do Issec agora tem WhatsApp!

27 DE OUTUBRO DE 2022 - 09:39



Link: <https://www.issec.ce.gov.br/2022/10/27/a-ouvidoria-do-issec-agora-tem-whatsapp/>

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Objetiva-se modernizar, facilitar, ampliar e agilizar o atendimento aos cidadãos, tornando-o mais humanizado.

Uma das grandes vantagens de utilizar o WhatsApp para atender os usuários é a flexibilidade e a agilidade de resposta fornecidas por esse meio. Quando se integra o app a um sistema de chatbot, é possível oferecer um atendimento integral no modelo 24/7. Destarte, os usuários conseguem entrar em contato com o ISSEC no momento em que desejarem e precisarem.

O atendimento via Whatsapp permite sua personalização, aproximando o usuário da Instituição, fazendo com que se sintam acolhidos e bem recebidos, além de ampliar a comunicação entre o cidadão e o Estado. Por meio dos canais de acesso da Ouvidoria, o cidadão pode expressar seus anseios e críticas que serão tratados para lhe garantir, sempre, resposta ao seu registro.

A expectativa é que, com essas novas ferramentas de atendimento, as demandas dos cidadãos sejam atendidas de forma mais ágil e eficiente. A disponibilização desses canais de atendimento é mais uma forma de facilitar o contato do cidadão com o Governo do Ceará e fomentar o controle social como auxílio ao controle interno.

ANEXO II

PORTARIA INTERNA Nº 01/2022/ISSEC

O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ– ISSEC, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas pelo Art. 4º da Lei nº 16.530/2018 e Art. 5º do Decreto nº 33.198/2019; **CONSIDERANDO** o estudo técnico realizado pela Diretoria Técnica de Saúde – DITES com referência nos valores de mercado, dos procedimentos adotados pelos operadores de serviços de saúde e, recomendação para implantação; **CONSIDERANDO** a orientação técnica da Assessoria Jurídica **ASJUR/ISSEC**; **CONSIDERANDO** a disponibilidade orçamentária e financeira do ISSEC para o custeio da despesa, conforme análise da Diretoria de Planejamento e Gestão - DPLAG; **CONSIDERANDO** ainda o teor do Parecer emitido pela Empresa de Auditoria contratada; **CONSIDERANDO** a necessidade de disciplinar a forma de remuneração do atendimento na ÁREA DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE EM DOMICILIO – HOME CARE, por determinação e cumprimento de ordem judicial. **RESOLVE** credenciar pessoas jurídicas com especialidade em prestação de serviços de Home Care, para realizar atendimentos aos usuários do ISSEC. Assim como, estabelecer tabela de preços dos serviços de Home Care, indispensável para verificação de existência de recursos orçamentários e financeiros suficientes, para garantir e custear despesas decorrentes do credenciamento.

O procedimento de credenciamento das empresas de saúde que assistem à internação domiciliar (Home Care), para efeito de transparência e lisura, deverá obedecer a sistemática de rodízio, como também, a observação daquela(s) que já vem prestando mencionado serviço por determinação judicial.

Com base na necessidade institucional, este Ato Normativo viabiliza o credenciamento de empresas que prestam serviços de Home Care junto ao ISSEC.

A efetivação desta norma será retroativa a partir de 01 de abril de 2022, que passará a vigorar com valores precificados e códigos da tabela específica para o cumprimento de ordem judicial dos serviços de Home Care, ficando mantidas e inalteradas as demais Tabelas de Procedimentos integrantes do Edital de Credenciamento Nº01/2020/ISSEC.

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – ISSEC, em Fortaleza/CE, 06 de Abril de 2022.



José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

PORTARIA INTERNA Nº 02/2022/ISSEC

O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ– ISSEC, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas pelo Art. 4º da Lei nº 16.530/2018 e Art. 5º do Decreto nº 33.198/2019; com alterações **CONSIDERANDO** o estudo técnico realizado pela Diretoria Técnica de Saúde – DITES com referência nos valores de mercado dos procedimentos adotados pelos operadores de serviços de saúde e, recomendação para implementação; **CONSIDERANDO** orientação técnica da Assessoria Jurídica **ASJUR/ISSEC**, **CONSIDERANDO** a disponibilidade orçamentária e financeira do ISSEC para o custeio da despesa, conforme análise da Diretoria de Planejamento e Gestão - DPLAG; **CONSIDERANDO** ainda o teor do Parecer emitido pela Empresa de AUDITORIA contratada, **CONSIDERANDO** a necessidade de disciplinar a forma de remuneração do atendimento na ÁREA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE aos usuários do ISSEC e, registro na TABELA SAÚDE ISSEC. **RESOLVE:** reajustar os valores dos procedimentos relacionados abaixo, a partir de 01 de junho de 2022, ficando mantidas e inalteradas as demais tabelas de procedimentos integrantes do Edital de Credenciamento Nº 01/2020/ISSEC:

CÓDIGO	PROCEDIMENTO	VALOR
90230001	PACOTE DE COLANGIOPANCREATOGRÁFIA RETROGRADA (CPRE)	1.152,64
90230002	PACOTE DE PAPILOTOMIA ENDOSCÓPICA	1.421,08
90230003	PACOTE DE COLANGIOPANCREATOGRÁFIA RETROGRADA / PAPILOTOMIA ENDOSCÓPICA	1.919,91
90230005	PACOTE DE BRONCOSCOPIA COM OU SEM ASPIRADO OU LAVADO BRONQUÍCO BILATERAL	901,00
90230006	PACOTE DE COLONOSCOPIA (INCLUI A RETOSSIGMOIDOSCOPIA)	658,83
90230007	PACOTE DE ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA (ESOFAGO GASTRO - DUODENOSCOPIA)	377,78
90230008	PACOTE DE RETOSSIGMOIDOSCOPIA FLEXÍVEL	227,78
90230009	PACOTE DE POLIPECTOMIA DO ESOFAGO, ESTOMAGO OU DUODENO (INDEPENDENTE DO NÚMERO DE POLIPOS)	828,47
90230010	PACOTE DE POLIPECTOMIA DE COLON (INDEPENDENTE DO NÚMERO DE POLIPOS)	1.115,65
90230011	PACOTE DE RETIRADA DE CORPO ESTRANHO DO ESOFAGO, ESTOMAGO OU DUODENO	576,81
90230012	PACOTE DE PASSAGEM DE SONDA NASO-ENTERAL	299,34
90230013	PACOTE DE HEMOSTASIA MECÂNICA EM ESOFAGO, ESTOMAGO, DUODENO	588,14
90230014	PACOTE DE HEMOSTASIAS DE COLON	1.053,70
90230015	PACOTE DE PH-METRIA ESOFÁGICA COMPUTADORIZADA COM TRÊS CANAIS	631,11
90230016	PACOTE DE MANOMETRIA ESOFÁGICA COMPUTADORIZADA COM TESTE PROVOCATIVO	358,95

90230017	PACOTE DE MANOMETRIA COMPUTADORIZADA ANORRETAL	344,50
90230018	PACOTE DE VIDEO-FARINGO-LARINGOSCOPIA COM ENDOSCOPIO RIGIDO	383,44
90230019	PACOTE DE VIDEO-ENDOSCOPIA NASO-SINUSAL COM OTICA RIGIDA	203,82
90230020	PACOTE DE DESCOMPRESSAO COLONICA POR COLONOSCOPIA	891,98
90230021	PACOTE DE DIVERTICULOTOMIA	1663,25
90230022	PACOTE DE GASTROSTOMIA ENDOSCOPICA	426,54
90230023	PACOTE DE INTRODUCAO DE PROTESE NO ESOFAGO	815,25
90230024	PACOTE DE RETIRADA DE CORPO ESTRANHO DO COLON	695,09
90230025	PACOTE DE TAMPONAMENTO DE VARIZES DO ESOFAGO E ESTOMAGO	865,81
90070410	PACOTE DE ULTRASONOGRAFIA ENDOANAL E ENDORETAL	222,60
90902411	PACOTE DE DILATAÇÃO INSTRUMENTAL DO ESOFAGO, ESTOMAGO OU DUODENO	618,59
90902412	PACOTE DE ESCLEROSE DE VARIZES ESOFAGO, ESTOMAGO, DUODENO	580,13
40307840	UREASE, TESTE RAPIDO PARA HELICOBACTER PYLORI	27,47
40202038	ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA (ESOFAGO GASTRO-DUODENOSCOPIA) - BIOPSIA	54,95
23020148	BIÓPSIA OU CITOLOGIA – ENDOSCOPIA BAIXA	54,95
40202119	COLOCAÇÃO DE PRÓTESE COLEDOCIANA POR VIA ENDOSCÓPICA	686,46

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – ISSEC,
em Fortaleza-CE, 27 de maio 2022.



José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

PORTARIA INTERNA Nº 03/2022/ISSEC

O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ– ISSEC, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas pelo Art. 4º da Lei nº 16.530/2018 e Art. 5º do Decreto nº 33.198/2019; **CONSIDERANDO** o estudo técnico realizado pela Diretoria Técnica de Saúde – DITES, com referência nos valores de mercado, dos procedimentos adotados pelos operadores de serviços de saúde e, recomendação para implementação; **CONSIDERANDO** orientação da Assessoria Jurídica **ASJUR/ISSEC**; **CONSIDERANDO** a disponibilidade orçamentária e financeira do ISSEC para o custeio da despesa, conforme análise da Diretoria de Planejamento e Gestão - DPLAG; **CONSIDERANDO** ainda o teor do Parecer emitido pela Empresa de AUDITORIA contratada; **CONSIDERANDO** a necessidade de disciplinar a forma de remuneração do atendimento na ÁREA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE dos usuários do ISSEC, e, registro na TABELA SAÚDE ISSEC, **RESOLVE** reajustar os valores da Tabela de Remuneração, a partir de 01 de julho 2022, passando a vigorar os valores e códigos abaixo relacionados, ficando mantidas e inalteradas as demais Tabelas integrantes do Edital de Credenciamento Nº 01/2020/ISSEC:

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	VALOR
51020017	CERUMEN – REMOÇÃO (BILATERAL)	R\$ 18,00
41401492	TESTES VESTIBULARES, COM VECTO-ELETRONISTAGMOGRAFIA	R\$ 79,50
30501369	SEPTOPLASTIA (QUALQUER TÉCNICA SEM VÍDEO	R\$ 434,18
40103099	AUDIOMETRIA VOCAL PESQUISA DE LIMIAR DE DISCRIMINAÇÃO	R\$ 15,00
40103102	AUDIOMETRIA VOCAL PESQUISA DE LIMIAR DE INTELIGENTIBILIDADE	R\$ 15,00
40103501	PESQUISA DE FENÔMENO DE TULLIO	R\$ 12,00
40103072	AUDIOMETRIA TONAL LIMIAR COM TESTES DE DISCRIMINAÇÃO	R\$ 30,00
40103080	AUDIOMETRIA TONAL LIMIAR INFANTIL CONDICIONADA (QUALQUER TÉCNICA) PEE SHOW	R\$ 37,10
30501539	SEPTOPLASTIA POR VIDEOENDOSCOPIA	R\$ 490,14
30201063	FRENOTOMIA LABIAL	R\$ 56,82
10102019	VISITA HOSPITALAR (PACIENTE INTERNADO)	R\$ 66,00
41401263	TESTE DE PROTESE AUDITIVA	R\$ 39,75
30502357	SINUSECTOMIA FRONTAL INTRANASAL POR VIDEOENDOSCOPIA	R\$ 535,94
30501458	TURBINECTOMIA OU TURBINOPLASTIA UNILATERAL	R\$ 99,22
30205042	ADENOIDECTOMIA	R\$ 443,64
10101012	CONSULTA EM CONSULTÓRIO (NO HORÁRIO NORMAL OU PRE-ESTABELECIDO)	R\$ 75,00
30203015	FRENOTOMIA LINGUAL	R\$ 59,08
30205026	ADENOTONSILECTOMIA – REVISÃO CIRÚRGICA	R\$ 465,81
30502349	SINUSECTOMIA ESFENIODAL POR VIDEOENDOSCOPIA	R\$ 557,37
30501113	EPISTAXE CAUTERIZAÇÃO (QUALQUER TÉCNICA)	R\$ 47,91
30205247	UVULOPALATOFARINGOPLASTIA (QUALQUER TÉCNICA)	R\$ 490,14
30401038	EXERESE DE TUMOR COM FECHAMENTO PRIMÁRIO	R\$ 113,63
30205085	CAUTERIZAÇÃO (QUALQUER TÉCNICA) POR SESSÃO	R\$ 26,71

30403081	MASTOIDECTOMIA SIMPLES OU RADICAL MODIFICADA	R\$ 535,94
30403111	TIMPANO – MASTEIDECTOMIA	R\$ 724,80
30205093	CORPO ESTRANHO DE FARINGE – RETIRADA EM CONSULTÓRIO	R\$ 99,22
30402042	CORPOS ESTRANHOS POLIPOS OU BIOPSIA EM CONSULTÓRIO (NARIZ)	R\$ 99,22
30403154	TIMPANOTOMIA PARA TUBO DE VENTILAÇÃO UNILATERAL	R\$ 262,00
30501270	PERFURAÇÃO DO SEPTO NASAL - CORREÇÃO CIRÚRGICA	R\$ 490,14
30502160	POLIPO ANTRO COANAL DE KILLIAM EXERESE	R\$ 225,99
30403030	ESTAPEDECTOMIA OU ESTAPEDOTOMIA	R\$ 535,94
30403120	TIMPANOPLASTIA COM RECONSTRUÇÃO DA CADEIA OSSICULAR	R\$ 535,94
30206120	LABIRINTECTOMIA PARCIAL	R\$ 562,80
30206138	LABIRINTECTOMIA TOTAL	R\$ 724,80
30501067	CORNETO INFERIOR CAUTERIZAÇÃO LINEAR UNILATERAL	R\$ 99,22
30501490	IMPERFURAÇÃO COANAL - CORREÇÃO CIRÚRGICA INTRANASAL POR VIDEOENDOSCOPIA	R\$ 686,46
30403138	TIMPANOPLASTIA TIPO I MIRINGOPLASTIA UNILATERAL	R\$ 460,89
30502063	DESCOMPRESSÃO TRANSETMOIDAL DO CANAL OPTICO	R\$ 603,60
30501350	RINOSSEPTOPLASTIA FUNCIONAL	R\$ 603,60
30205107	CORPO ESTRANHO DE FARINGE – RETIRADA SOB ANESTESIA GERAL	R\$ 135,68
30402050	CORPOS ESTRANHOS POLIPOS OU BIOPSIA EM HOSPITAL SOB ANESTESIA GERAL	R\$ 135,68
30501288	POLIPECTOMIA UNILATERAL	R\$ 113,20
30501016	ABSCESO OU HEMATOMA DE SEPTO NASAL – DRENAGEM	R\$ 103,18
30402077	FURUNCULO – DRENAGEM (OUVIDO)	R\$ 47,91
30205050	AMIGDALECTOMIA DAS PALATINAS	R\$ 424,53
30205018	ABSCESO FARINGEO – DRENAGEM	R\$ 99,22
30502012	ANGIOFIBROMA -RESSECÇÃO TRANSMAXILAR E/OU TRANSPALATINA	R\$ 683,22
30205271	ADENOIDECTOMIA POR VIDEOENDOSCOPIA	R\$ 465,81
30501156	EPISTAXE TAMPONAMENTO ANTERO POSTERIOR	R\$ 167,48
40103544	POLISSONOGRAFIA COM TESTE DE CPAP NASAL	R\$ 370,00
40103536	POLISSONOGRAFIA DE EEG DE NOITE INTEIRA	R\$ 370,00
40103528	POLISSONOGRAFIA DE NOITE INTEIRA (PSG) (INCLUI POLISSONOGRAMAS)*	R\$ 370,00
40103463	OTOEMISSIONES EVOCADAS TRANSIENTES (TESTE DA ORELHINHA)	R\$ 45,20

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – ISSEC,
 em Fortaleza-CE, 27 de junho de 2022.



José Olavo Peixoto Filho
 SUPERINTENDENTE

PORTARIA INTERNA Nº 04/2022/ISSEC

O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ– ISSEC, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas pelo Art. 4º da Lei nº 16.530/2018 e Art. 5º do Decreto nº 33.198/2019; **CONSIDERANDO** o estudo técnico realizado pela Diretoria Técnica de Saúde – DITES, com referência nos valores de mercado, dos procedimentos adotados pelos operadores de serviços de saúde e, recomendação para implementação; **CONSIDERANDO** orientação da Assessoria Jurídica ASJUR/ISSEC; **CONSIDERANDO** a disponibilidade orçamentária e financeira do ISSEC para o custeio da despesa, conforme análise da Diretoria de Planejamento e Gestão - DPLAG; **CONSIDERANDO** ainda o teor do Parecer emitido pela Empresa de AUDITORIA contratada; **CONSIDERANDO** a necessidade de disciplinar a forma de remuneração do atendimento na ÁREA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE para os usuários do ISSEC, e, registro na TABELA SAÚDE ISSEC, **RESOLVE** reajustar os valores da Tabela de Remuneração, e, incluir novos procedimentos, a partir de 01 de junho 2022, passando a vigorar os valores e códigos abaixo relacionados, ficando mantidas e inalteradas as demais Tabelas integrantes do Edital de Credenciamento Nº 01/2020/ISSEC:

1. PORTES ANESTÉSICOS

Para a remuneração dos procedimentos a percentualização dos Portes Anestésicos seguirá as regras da Tabela Saúde ISSEC.

PORTE ANESTÉSICO	VALOR
Porte 1	R\$ 168,63
Porte 2	R\$ 246,84
Porte 3	R\$ 363,30
Porte 4	R\$ 537,14
Porte 5	R\$ 830,91
Porte 6	R\$ 1.159,4
Porte 7	R\$ 1.649,67
Porte 8	R\$ 2.176,37

2. CONSULTA ELETIVA PRÉ-ANESTÉSICA EM CONSULTÓRIO

CÓDIGO HM	DESCRIÇÃO	ISSEC
10101012	Consulta Eletiva Pré-anestésica em Consultório	R\$ 75,00

3. CONSULTA ELETIVA TERAPIA DA DOR

A Consulta Terapia da Dor será remunerada somente para o anesthesiologista com especialização no Tratamento da Dor. A COOPANEST deverá apresentar ao ISSEC a listagem dos seus especialistas com seus contatos, endereços e seus certificados.

Parâmetros de remuneração:

- Será permitida a cobrança da Consulta Terapia da Dor após 30 dias, sendo considerado retorno durante este período.
- Quando a Consulta da Dor gerar procedimento, somente será permitida a cobrança de nova Consulta Terapia da Dor após 60 dias, sendo considerado retorno durante este período.

Código HM	DESCRIÇÃO	ISSEC
10101012	Consulta Eletiva Terapia da Dor	R\$ 75,00

4. REMUNERAÇÃO DE CÓDIGOS RELACIONADOS A PROCEDIMENTOS DA DOR

- Serão remunerados pelo valor do porte anestésico correspondente ao procedimento.

CÓDIGO	PROCEDIMENTO	PORTE ANESTÉSICO
30713137	Punção articular diagnóstica ou terapêutica (infiltração/agulhamento seco). Quando orientada por RX, US, TC E RM, cobrar código correspondente	0* - 3
30713145	Punção extra-articular diagnóstica ou terapêutica (infiltração/agulhamento seco). Quando orientada por RX, US, TC e RM, cobrar código correspondente.	0* - 3
30715199	Laminectomia ou laminotomia	5
30715253	Punção liquórica	2
31401104	Implante de eletrodos cerebral ou medular	6
31401120	Implante intratecal de bombas para infusão de fármacos	5
31403026	Bloqueio de nervo periférico	2
31403140	Implante de gerador para neuroestimulação	2
31404022	Neurotomia seletiva do trigêmeo	6
31405010	Bloqueio do sistema nervoso autônomo	2
31602045	Bloqueio anestésico de nervos cranianos	2
31602053	Bloqueio anestésico de plexo celíaco	2
31602061	Bloqueio anestésico de simpático lombar	2
31602070	Bloqueio anestésico simpático	3
31602088	Bloqueio de articulação temporomandibular	2
31602096	Bloqueio gânglio estrelado com anestésico local	2
31602100	Bloqueio gânglio estrelado com neurolítico	4
31602118	Bloqueio de nervo periférico	1
31602126	Bloqueio facetaria para-espinhoso	3
31602134	Bloqueio nervos cranianos ou cérvicos-torácicos	4

31602142	Bloqueio neurolítico do plexo celíaco, simpático lombar ou torácico	4
31602150	Bloqueio neurolítico peridural ou subaracnóideo	4
31602169	Bloqueio peridural ou subaracnóideo com corticóide	2
31602177	Bloqueio simpático por via venosa	1
31602223	Passagem de cateter peridural ou subaracnóideo com bloqueio de prova	2
40811026	Radioscopia para acompanhamento de procedimento cirúrgico (por hora ou fração)	0* - 3
31403034	Denervação Percutânea de Faceta Articular – Por segmento	4

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – ISSEC,
em Fortaleza-CE, 27 de junho de 2022.



José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

PORTARIA INTERNA Nº 07/2022/ISSEC

O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ– ISSEC, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas pelo Art. 4º da Lei nº 16.530/2018 e Art. 5º do Decreto nº 33.198/2019; com alterações **CONSIDERANDO** o estudo técnico realizado pela Diretoria Técnica de Saúde – DITES, com referência nos valores de mercado dos procedimentos adotados pelos operadores de serviços de saúde e, recomendação para implementação; **CONSIDERANDO** orientação da Assessoria Jurídica **ASJUR/ISSEC**; **CONSIDERANDO** a disponibilidade orçamentária e financeira do ISSEC para o custeio da despesa, conforme análise da Diretoria de Planejamento e Gestão - DPLAG; **CONSIDERANDO** ainda o teor do Parecer emitido pela Empresa de AUDITORIA contratada; **CONSIDERANDO** a necessidade de disciplinar a forma de remuneração do atendimento na ÁREA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE para os usuários do ISSEC, e, registro na TABELA SAÚDE ISSEC. **RESOLVE** reajustar o valor da Tabela de Remuneração do PACOTE DE PET SCAN, a partir de 01 de setembro de 2022, passando a vigorar o valor e código relacionado abaixo, ficando mantidas e inalteradas as demais Tabelas de Procedimentos integrantes do Edital de Credenciamento Nº 01/2020/ISSEC:

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	VALOR
90050012	PACOTE DE PET SCAN	R\$ 4.000,00

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – ISSEC,
em Fortaleza/CE, 03 de Agosto de 2022.



José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

PORTARIA INTERNA Nº 09 /2022/ISSEC

O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ– ISSEC, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas pelo Art. 4º da Lei nº 16.530/2018 e Art. 5º do Decreto nº 33.198/2019; com alterações **CONSIDERANDO** o estudo técnico realizado pela Diretoria Técnica de Saúde – DITES com referência nos valores de mercado dos procedimentos adotados pelos operadores de serviços de saúde; **CONSIDERANDO** Orientação da Assessoria Jurídica ASJUR/ISSEC, **CONSIDERANDO** a disponibilidade orçamentária e financeira do ISSEC para o custeio da despesa; **CONSIDERANDO** ainda o teor do Parecer emitido pela Empresa de AUDITORIA contratada, **CONSIDERANDO** a necessidade de disciplinar a forma de remuneração do atendimento na ÁREA DE ASSISTÊNCIA SAÚDE para os usuários do ISSEC, **RESOLVE**: alterar os valores da Tabela de remuneração a partir de 01 de Setembro 2022 que passará a vigorar com o valor e código constantes na Tabela abaixo, ficando mantidas e inalteradas as demais Tabelas de Procedimentos integrantes do Edital de Credenciamento Nº01/2020/ISSEC:

TABELA DE PACOTES DE CIRURGIAS CARDÍACAS

Cód. Pac	Descrição	Códigos HM	2%
90290001	Troca Valvar	30902053-30905036-30913012-30906164-30905060	R\$12.588,68
90290002	Plastia Valvar	30902045-30905036-30913012--30906164-30905060	R\$12.588,68
90290003	Comissurotomia Valvar	30902037-3090536-30913012-30906164-30905060	R\$12.588,68
90290004	Ampliação do Anel Valvar	30902010-30905036-3091312-30906164-30905060-	R\$12.763,74
90290005	Cirurgia Multivalvar	30902029-30905036-0913012-30906164-30905060	R\$15.735,87
90290006	Coarctação de Aorta	30901030-30913012-30906164	R\$6.294,35
90290007	Canal Arterial Persistente	30901022-30913012-30906164	R\$6.294,35
90290008	Bandagem da Artéria Pulmonar	30901049-309130912-30906164	R\$6.294,35
90290009	Comunicação Interatrial	30901057-30905036-30913012-30906164-30905060	R\$6.294,35
90290010	Comunicação Interventricular	30901065-30905036-30913012-30906164-30905060	R\$6.294,35
90290011	Resseção (infundíbulo, septo, membranas, bandas)	30901103-30905036-30913012-30906164-30905060	R\$6.294,35
90290012	Redirecionamento do fluxo Sanguíneo	30901090-30905036-30913012-30906164-30905060	R\$7.867,92



issec
INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES
DO ESTADO DO CEARÁ



Cód. Pac	Descrição	Códigos HM	2%
90290013	Transposição de Grandes Artérias	30901111-30905036-30913012-30906164-30905060	R\$7.867,92
90290014	Revascularização do Miocárdio	30903025-30906377-30905036-30913012-30906164-30905060-30903077	R\$15.735,87
90290015	Aneurisma de VE	30903017-30905036-30913012-30906164	R\$11.801,89
90290016	Mediastinotomia Exploradora	30805112 -30804132	R\$1.274,55
90290017	Pericardiotomia com abertura pleuro-pericárdica	30805139- 30804132	R\$1.813,38
90290018	Tratamento da Mediastinite qualquer via	30805163-30805112-30601096-30804132	R\$2.663,43
90290019	Correção de Aneurisma ou dissecção aórtica	30906083-30905036-30904080-30913012-30906164	R\$19.669,83
90290020	Revascularização + Aneurisma de VE	30903025-30903017-30905036-30913012-30906164-30905060-30903077	R\$20.456,62
90290021	Revascularização + Troca Valvar	30903025-30902053 - 30906377-30905036-30913012-30906164-30905060	R\$18.883,03
90290022	Troca Valvar + Ressecção (infundíbulo, septo, membranas, bandas)	30902053+30901103-30905036-30913012-30906164	R\$18.017,79
90290023	Aneurisma + Dissecções de Aorta	30906083+30906172-30905036-30913012-30906164	R\$21.398,44
90290024	Aneurisma ou Dissecções de Aorta + RM ou Trocar Valvar	30906083 ou 30906172+ 30903025 ou 30902053-30905036-30913012-30906164-30905060	R\$23.603,79
90290025	Drenagem Pericárdica + Pericardiotomia + Mediastinotomia	30915023+30805139+30805112	R\$4.202,40
90290026	Tratamento da Mediastinite + Ressutura da Parede Torácica	30805163+30601096+30804132+30915023	R\$9.499,53
90290068	Retirada de Tumores Intracardíacos	30917042-30905036-30904080-30913012-30906164	R\$7.968,00
90290069	Correção Cirúrgica das Arritmias	30915015	R\$6.374,41
90290070	Hipotermia Profunda com ou sem Parada Circul. Total	30916011	R\$3.225,76
90290027	Implante de Marcapasso Bicameral	30904145	R\$5.253,00
90290028	Implante de Marcapasso Monocameral	30904137	R\$4.727,70
90290029	Implante desfibrilador interno, placas e eletrodos	30904021	R\$10.295,88
90290030	Implante de estimulador cardíaco artificial multissítio	30904064	R\$10.601,60
90290031	Recolocação de Eletrodo	30904102	R\$3.677,10
90290032	Retirada de Sistema	30904110	R\$3.677,10
90290033	Troca de Gerador	30904129	R\$3.060,00

Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC • Rua Senador Pompeu, 685 – Centro
CEP: 60.025-000 • Fortaleza-CE • Fone: (85) 3101-4803 • www.issec.ce.gov.br

2

Cód. Pac	Descrição	Códigos HM	2%
90290034	Implante de Cardiodesfibrilador Multissítio	30904161	R\$14.708,40
90290035	Avaliação de Marcapasso em consultório	20101201	R\$367,71

TABELA DE PACOTES DE CIRURGIAS TORÁCICAS - COMPOSIÇÃO E VALORES

Cód. Pac	Descrição	Códigos HM	2%
90290038	Traqueostomia com colocação de órtese	30801109	R\$1.796,82
90290039	Toracostomia com drenagem pleural fechada + BNP	30804132-3140302	R\$1.575,67
90290040	Descorticação pulmonar, Pleuroscopia e Pleurectomia por vídeo + Toracotomia +BNP -	30804159-30804183-30804132-31403026	R\$8.327,09
90290041	Tratamento operatório da hemorragia intrapleural e Pleuroscopia por vídeo +Toracotomia +BNP	30804213-30804183-30804132-31403026	R\$7.063,56
90290042	Pleurodese, Pleuroscopia e Pleurectomia por vídeo + Toracotomia +BNP	30804175, 30804183, 30804167, 30804132 e 31403026	R\$8.192,25
90290043	Lobectomia pulmonar, Linfadec Pleuroscopia por vídeo +Toracotomia +BNP +AC e PAM	30803217-30805228-30804183-30804132- 31403026-30913012-30906164	R\$13.415,55
90290044	Segmentectomia por videotoracosopia + Pleuroscopia por vídeo + Toracotomia +BNP	30803233-30804183-30805228-30804132-31403026	R\$6.258,90
90290045	Ressecção de tumor de mediastino, Linfadec e Pleuroscopia por vídeo +BNP+AC+PAM	30805260-30805228-30804183-331403026-30913012-30906164	R\$10.119,07
90290046	Hérnia diafragmática - Trat., Cirúrgico e Pleuroscopia por vídeo + Toracotomia +BNP +AC+PAM	30806054-30804183-30804132-31403026-30913012-30906164	R\$9.455,78
90290047	Simpatectomia a Dta e Esq. por videotoracosopia +Pleuroscopia por vídeo + BNP	31403379(X2),30804183,31403026	R\$6.433,36

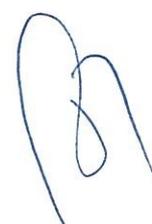




TABELA DE PACOTES DE CIRURGIAS VASCULARES - COMPOSIÇÃO E VALORES

Cód. Pac	Descrição	Códigos HM	2%
90290048	Aneurisma de aorta abdominal infra-renal*	30906016-30906067-30906202-30906164-30913012-33010218	R\$4.919,56
90290049	Aneurisma de aorta abdominal supra renal*	30906024 -30906156-30906148 30913012-30906164-33010218	R\$5.397,71
90290050	Angioplastia trans luminal transoperatória por artéria	30906113	R\$2.134,44
90290051	Endarterectomia carotídea	30906199-30906164-30913012	R\$4.920,46
90290052	Arterioplastia da femoral profunda (profundoplastia)	30906385	R\$2.306,96
90290053	Ligadura de carótida ou ramos	30906210	R\$2.415,41
90290054	Ponte aorto cervicais ou Endarterectomia dos troncos supra - aórticos	30906342	R\$5.594,88
90290055	Trombectomia venosa *	30907110 + 33010218	R\$4.340,78
90290056	Varizes - Tratamento cirúrgico de dois membros*	30907136 +33010218	R\$3.109,88
90290057	Varizes- Tratamento cirúrgico de um membro*	30907144 +33010218	R\$1.632,21
90290058	Aneurisma roto ou trombosado de aorta abdominal abaixo da artéria renal *	30910013 + 30913012 +33010218	R\$6.032,73
90290059	Aneurisma roto ou trombosados - outros*	30910021 + 40902064 + 30913012 + 33010218	R\$3.820,29
90290060	Embolectomia ou trombo - Embolectomia arterial	30910080	R\$2.896,75
90290061	Exploração vascular em traumas torácicos e abdominais	30910102	R\$4.919,56
90290062	Lesões vasculares intra-abdominais	30910137	R\$4.919,56
90290063	Lesões vasculares de membro inferior ou superior - unilateral	30910129	R\$3.282,98
90290064	Angioplastia transluminal da aorta ou ramos ou da artéria pulmonar e ramos(vasos)	30912024	R\$2.261,73
90290065	Angioplastia transluminal percutânea de bifurcação e de tronco com implante de Stent	30912261	R\$5.306,37
90290066	Angioplastia transluminal percutânea de múltiplos vasos com implante de Stent	30912032	R\$4.936,66
90290067	Emboloterapia	30912075	R\$2.921,40

Serão mantidos os códigos específicos para cada pacote, onde constarão todos os códigos previstos para o procedimento e remuneração dos honorários da equipe cirúrgica completa (cirurgia e auxiliares).

Para os casos em que sejam solicitados 02 ou mais pacotes, será remunerado 100% para o maior pacote e 30%, 20% para os demais.

Devido à necessidade de remuneração do anestesologista, profissional não contemplado nos pacotes, o credenciado deverá cadastrar todos os códigos de honorários contemplados nos pacotes e o respectivo código do pacote na solicitação de autorização em sistema.

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – ISSEC,
em Fortaleza/CE, 12 de Setembro de 2022.



José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

PORTARIA INTERNA Nº 10/2022/ISSEC

O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ– ISSEC, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas pelo Art. 4º da Lei nº 16.530/2018 e Art. 5º do Decreto nº 33.198/2019; com alterações **CONSIDERANDO** o estudo técnico realizado pela Diretoria Técnica de Saúde – DITES com referência nos valores de mercado dos procedimentos adotados pelos operadores de serviços de saúde; **CONSIDERANDO** Orientação da Assessoria Jurídica **ASJUR/ISSEC**, **CONSIDERANDO** a disponibilidade orçamentária e financeira do ISSEC para o custeio da despesa; **CONSIDERANDO** ainda o teor do Parecer emitido pela Empresa de AUDITORIA contratada, **CONSIDERANDO** a necessidade de disciplinar a forma de remuneração do atendimento na ÁREA DE ASSISTÊNCIA SAÚDE para os usuários do ISSEC, **RESOLVE**: incluir o exame **PROCALCITONINA** na Tabela Saúde ISSEC a partir de 01 de Setembro 2022 que passará a vigorar com o valor e código constantes na Tabela abaixo, ficando mantidas e inalteradas as demais Tabelas de Procedimentos integrantes do Edital de Credenciamento Nº01/2020/ISSEC:

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	VALOR
40302687	PROCALCITONINA	R\$ 138,90

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – ISSEC,
em Fortaleza/CE 14 de Setembro de 2022.



José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE