

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2023



Período: 01/01/2023 a 31/12/2023



Janeiro/2024

Direção Superior

Superintendente

José Olavo Peixoto Filho

Gerente de Relacionamento com o Usuário

Antonia Daygles Cavalcante Melo

Ouvidora

Maria do Socorro Rufina Areal

Assessora Controle Interno

Tayane Amorim Sousa

Neyla Maria de King Freire

Colaboradora

Maiara Pereira de Araújo

Serviço Social

Rosana Ximenes Tabosa

Genevalda da Rocha de Souza

(Data de impressão dos dados: 02/01/2023, às 9h19)

Sumário

1 - Introdução	4
2 - Pronunciamento sobre as Recomendações e Orientações Emitidas pela CGE (Relatório De Gestão 2023)	5
3 - Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações)	6
3.1. Total de Manifestações do Período.	6
3.2. Gráfico de Manifestações do Período	6
3.3. Gráfico de Manifestações Mensais	7
3.4. Meio de Entrada	7
3.5. Tipo de Manifestação	9
3.6 Assunto e Sub-Assunto	10
3.7. Tipificação/Assunto	12
3.8. Tipo de Serviços	15
3.9. Programa Orçamentário	16
3.10. Manifestações por Unidade	18
3.11. Manifestações por Município da ocorrência	19
4 – Indicadores da Ouvidoria	22
4.1. Resolubilidade das Manifestações	22
4.2. Ações para a Melhoria do Índice de Resolubilidade	23
4.3. Tempo Médio de Resposta	23

4.4. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	24
4.5. Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)	24
4.6. Ações para Melhoria do Índice de Satisfação	24
4.7. Total de Respondentes	25
4.8. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	25
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	26
6 - Benefícios alcançados pela Ouvidoria	26
7 – Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias	28
8 – Boas Práticas de Ouvidoria (Identificação)	29
8.1. Relatório 2023 - Teletendimento e Serviço Social	30
9 – Sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria	32
10 – Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade	32
11 – Considerações Finais - Ouvidoria	33
12- Apresentação Boas Práticas de Ouvidoria.	35
Anexo I	36
Anexo II	37

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 EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

Neste ponto, expõe-se as orientações e recomendações propostas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE em sede do Relatório de Gestão de 2023, sendo que não houve recomendações e orientações para esta setorial.

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 MANIFESTAÇÃO
2020	630
2021	487
2022	544
2023	565
TOTAL	2.226

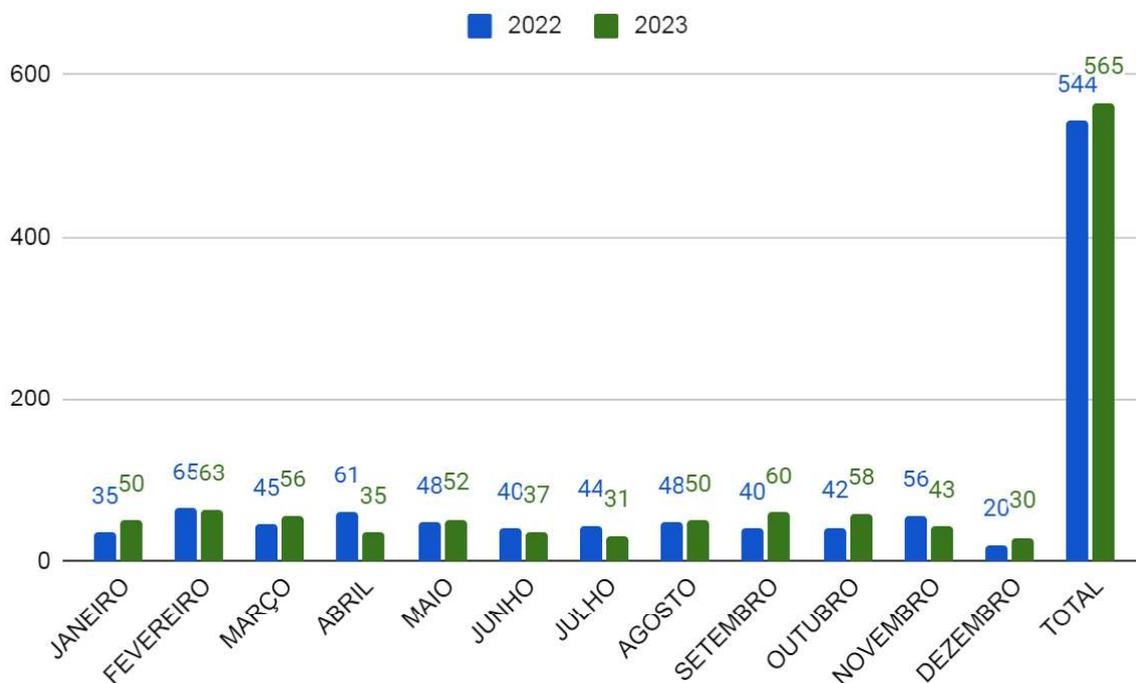
Fonte: Ceará Transparente

3.2. Gráfico de Manifestações do Período



Fonte: Ceará Transparente

3.3. Gráfico de Manifestações Mensais



Fonte: Ceará Transparente

Conforme demonstra o gráfico do subitem 3.3, o mês que apresentou alta variação foi o mês de fevereiro, evento causado por cobranças indevidas de alguns credenciados aos usuários.

3.4. Meio de Entrada

TABELA 02

MEIOS DE ENTRADA	2022	2023	% VARIAÇÃO (+) (-)
Telefone 155	288	217	-25%
Telefone	01	65	6400%
Internet	208	232	12%
Presencial	17	16	-6%
E-mail	27	22	-19%

Facebook	00	00	0%
Carta	00	00	0%
Reclame Aqui	00	00	0%
Consumidor. Gov.Br	00	00	0%
Instagram	00	00	0%
Governo Itinerante	00	00	0%
Caixa De Sugestões	00	00	0%
Sistema Legado	00	00	0%
Twitter	00	00	0%
Ceará App	03	05	67%
Whatsapp	00	02	0%
Google Ferramentas	00	00	0%
Atendimento Virtual	00	00	0%
Cidadão On-Line - Chat	00	06	0%
Cidadão On-Line - Telegram	00	00	0%
Total	544	565	4%

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 e seu público dominante.

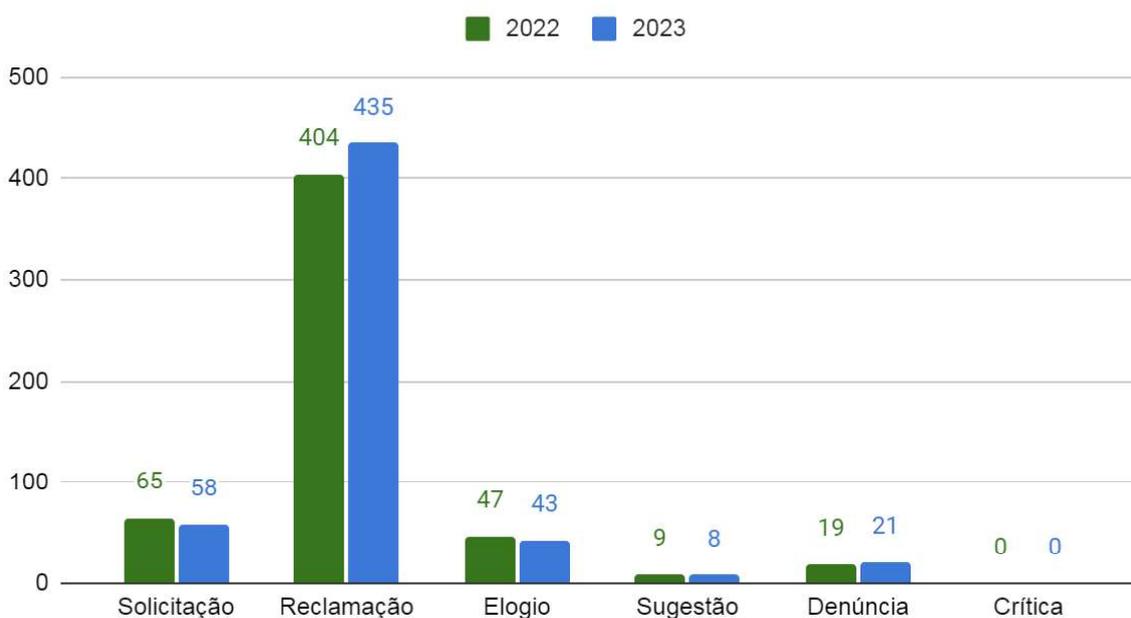
3.5. Tipo de Manifestação

TABELA 03

Tipo de Manifestação	2022	2023	% VARIACÃO (+) (-)
Solicitação	65	58	- 10,8%
Reclamação	404	435	7,7%
Elogio	47	43	-8,5%
Sugestão	09	08	-11,1%
Denúncia	19	21	10,5%
Crítica	00	00	0%
Total	544	565	3,9%

Fonte: Ceará Transparente

Tipo de Manifestação



Fonte: Ceará Transparente

3.6 Assunto e Sub-Assunto

TABELA 04

Assunto	Subassunto	Total
INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	CONSULTAS (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	76
	ATENDIMENTO DA REDE CREDENCIADA	118
	EXAMES (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	65
	CIRURGIAS (AUTORIZAÇÃO E REALIZAÇÃO)	75
	OUTRAS ESPECIALIDADES	08
	FALTA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS	02
	TELEFONE INOPERANTE	01
	FISIOTERAPIA (NÚMERO DE SEÇÕES)	01
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADA NÃO ATENDIDA	20
	MAU ATENDIMENTO	02
	TELEFONE OCUPADO	03
	INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	13
CARTÃO SAÚDE	PROCEDIMENTOS PARA ADESÃO DO CARTÃO	15
FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	COBERTURA DO PLANO DE ASSISTÊNCIA	12
	ORIENTAÇÕES ACERCA DO PLANO DE ASSISTÊNCIA	33
	ADESÕES DE USUÁRIOS (TITULAR E DEPENDENTE)	18
SITES INSTITUCIONAIS	ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO	11

	SITE INOPERANTE	1
	DIFICULDADE DE ACESSO	3
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	6
	DEMORA NO ATENDIMENTO	5
	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	3
	ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	2
	DESORGANIZAÇÃO	1
	INSUFICIÊNCIA DE MATERIAL	1
	MAU ATENDIMENTO	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SEM SUBASSUNTO	39
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	SEM SUBASSUNTO	4
ATRASO/ FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	ATRASO/ FALTA DE PAGAMENTO DE DIÁRIAS	6
	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/ SERVIDOR/ TEMPORÁRIO/ ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	3
	SALÁRIO DE COLABORADOR/ SERVIDOR/ TEMPORÁRIO/ ESTAGIÁRIO	1
CESSÃO DE IMÓVEL/ TERRENO PÚBLICO	SEM SUBASSUNTO	5
REDE DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO	RELAÇÃO DA REDE CREDENCIADA	3
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOA IDOSA	MAUS TRATOS	2
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	EMISSÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	2
	EMISSÃO DE EXTRATO DE PAGAMENTO	1

CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/ DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	2
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃO E ENTIDADES	SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	1
TOTAL		565

Fonte: Ceará Transparente

3.7. Tipificação/Assunto

TABELA 05

Tipo De Manifestação	Assuntos Das Manifestações	Total
RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	38
	ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	03
	CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	11
	CESSÃO DE IMÓVEL/ TERRENO PÚBLICO	02
	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	42
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	302

	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	18
	REDE DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO	03
	SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	02
	SITES INSTITUCIONAIS	14
SOLICITAÇÃO	CARTÃO SAÚDE USUÁRIO DO ISSEC	04
	CESSÃO DE IMÓVEL/ TERRENO PÚBLICO	01
	EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	01
	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	13
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	36
	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	01
	SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	01

	SITES INSTITUCIONAIS	01
SUGESTÃO	FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ	03
	INSATISFAÇÃO COM OS PROCEDIMENTOS OFERTADOS PELO ISSEC	05
ELOGIO	ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	39
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	4
DENÚNCIA	ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	07
	CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	02
	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	03
	VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOA IDOSA	02

Fonte: Ceará Transparente

3.8. TIPO DE SERVIÇOS

TABELA 06

TIPO DE SERVIÇOS	QUANTIDADE
ATENDIMENTO A REDE CREDENCIADA DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES (ISSEC)	66
ATENDIMENTO EM PSICOLOGIA, FONOAUDIOLOGIA E FISIOTERAPIA NA CAPITAL OU INTERIOR	01
CARTÃO SAÚDE ISSEC	23
CONSULTA MÉDICA ELETIVA CAPITAL/INTERIOR	110
CONSULTA URGÊNCIA/EMERGÊNCIA NA CAPITAL E INTERIOR	15
CREDENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS NA ÁREA DE SAÚDE	05
EXAME DE ULTRASSONOGRAFIA - CAPITAL E INTERIOR	10
EXAMES DE ANÁLISES CLÍNICAS - CAPITAL E INTERIOR	07
EXAMES RADIOLÓGICOS, DENSITOMETRIA ÓSSEA NA CAPITAL OU INTERIOR	09
INCLUSÃO DE DEPENDENTE	17
INTERNAMENTO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA NA CAPITAL OU INTERIOR	24
INTERNAMENTO ELETIVO NA CAPITAL OU INTERIOR	70
NÃO SE APLICA	200
ODONTOLOGIA - CAPITAL E INTERIOR	05
PARTO NORMAL E/OU CESÁREA NA CAPITAL OU INTERIOR	03

Fonte: Ceará Transparente

3.9. PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO

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

Atendimentos realizados em diversas ações finalísticas do ISSEC durante o exercício de 2023 (01/01/2023 a 31/12/2023)

TABELA 07

AÇÃO	QUANTIDADE
Assistência hospitalar	136.368
Exames especializados e laboratoriais	449.523
Assistência em odontologia	86.513
Assistência em fisioterapia	199.154
Assistência em fonoaudiologia	9.054
Assistência em psicologia	65.318
Assistência médica (consulta)	447.268
Assistência às pessoas com necessidades especiais	1.687
TOTAL	1.394.885

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

TABELA 08

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
PROGRAMA 221	SAÚDE E PREVIDÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	558

PROGRAMA 222	ISSEC – GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	07
PROGRAMA 211	GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	00
PROGRAMA 212	ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	00

Fonte: Ceará Transparente

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

3.10. Manifestações por Unidade

TABELA 09

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
DIRETORIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRO	40
DIRETORIA TÉCNICA DE SAÚDE - DITES	498
OUVIDORIA	27
PROCURADORIA JURÍDICA – ASJUR	00
SUPERINTENDÊNCIA	00
TOTAL	565

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.

3.11. Manifestações por Município da ocorrência

TABELA 10

MUNICÍPIOS	ANO 2022	ANO 2023
Abaiara	01	00
Acaraú	01	01
Alto Santo	01	00
Aquiraz	00	00
Aracati	02	00
Aurora	00	01
Barbalha	01	00
Baturité	01	00
Brasília	00	01
Brejo Santo	00	02
Beberibe	01	00
Bela Cruz	01	00
Boa Viagem	01	00
Camocim	01	01
Canindé	02	03
Cariús	00	01
Caucaia	08	06
Cascavel	00	00
Cedro	03	00
Crateús	00	02
Crato	12	10
Euzebio	01	04

Forquilha	00	01
Fortaleza	210	207
Granja	00	01
Horizonte	01	00
Icapuí	00	01
Icó	00	00
Iguatu	04	08
Independência	01	00
Irauçuba	02	
Ipu	00	01
Itaitinga	00	03
Itapajé	00	01
Itapipoca	06	04
Itapiúna	00	01
Jaguaribe	03	00
Jaguaratama	00	00
Jaguaruana	01	05
Juazeiro Do Norte	11	11
Limoeiro Do Norte	00	01
Madalena	00	01
Maracanaú	10	12
Maranguape	03	02
Mauriti	00	00
Missão Velha	00	01
Mombaça	00	01
Monsenhor Tabosa	01	00

Morada Nova	00	00
Paracuru	00	00
Palhano	01	00
Pedra Branca	01	00
Pacajus	00	01
Pacatuba	05	01
Pentecoste	00	00
Penaforte	00	01
Piquet Carneiro	00	00
Potengi	00	01
Quixadá	06	03
Quixeramobim	00	03
Quixeré	00	01
Redenção	00	01
Russas	01	03
Santo André	01	00
Santa Quitéria	00	00
São Luís do Curu	00	00
São Gonçalo do Amarante	04	00
Senador Pompeu	02	00
Sobral	03	03
Tianguá	01	02
Trairi	03	00
Tururu	02	00
Tauá	00	00
Várzea Alegre	00	00

Viçosa do Ceará	01	00
Indefinido	223	251
Total	544	565

Fonte: Ceará Transparente

Considerando que mais da metade do total das manifestações por município em 2023 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. Ressaltamos também o alcance da ouvidoria nas mais diversas regiões do estado do Ceará.

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 12, todas as manifestações registradas em 2023 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 em 2022	Quantidade em 2023
Manifestações finalizadas no prazo	544	560
Manifestações finalizadas fora do prazo	00	00
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	00	5
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	00	0
Total	544	565

Fonte: Ceará Transparente

TABELA 12 - Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações finalizadas no Prazo	100%	100%
Manifestações finalizadas fora do Prazo	00	00

Fonte: Ceará Transparente

4.2. 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 2022 e 2023 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.

4.3. Tempo Médio de Resposta

TABELA 13

Tempo Médio de Resposta 2022	03 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	4.9 dias

Fonte: Ceará Transparente

Conforme informações retiradas da Plataforma Ceará Transparente, inerentes aos anos de 2022 e 2023, o tempo médio de respostas teve acréscimo de quase 02 dias. Desta feita,

consideramos que esta setorial tem trabalhado para atender sobremaneira o tempo legal estabelecido, culminando na satisfação plena e crescente do usuário.

4.4. 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 2023 pela ouvidoria do ISSEC não está compatível com o indicador estabelecido pelo Sistema de Ouvidoria, que instituiu a meta de 67%.

4.5. 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.	3.47
B. Com o tempo de retorno da resposta	3.9
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação.	4.16
D. Com a qualidade da resposta apresentada.	2.82
Média	3.59
Índice de Satisfação	49,00%

Obs 1: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente em 10 de Janeiro de 2024, 13:26.

4.6. Ações para melhoria do índice de satisfação

- 1) Inclusão de novos exames, como Angiotomografia Arterial do Tórax e HIDRO-RM.
- 2) Guia Saúde impresso (Relação de Credenciados 2022 – 2023);
- 3) Elaboração de novo modelo de pesquisa de satisfação, disponibilizado no site do Issec e aplicativo Ceará App.

4) Elaboração do novo Edital de Credenciamento 01/2024, visando ampliar a rede credenciada na capital e interior do estado do Ceará.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

4.7. Total de respondentes

TABELA 15

Total de pesquisas respondidas 2022	65
Total de pesquisas respondidas 2023	51

Fonte: Ceará Transparente

4.8. 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	3.76
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	3.73
Índice de expectativa	-0,80%

Fonte: Ceará Transparente

Atuando sempre com foco na satisfação do usuário, temos rastreado uma 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 pela assistência à saúde dos usuários.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1. Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2023 foram a desatualização do Guia Saúde ISSEC, a carência de especialidades médicas nas áreas de Endocrinologia e Exames não cobertos pela Tabela Saúde ISSEC.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Em 2023, 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 2023 foi disponibilizada no site oficial do Instituto, via link www.issec.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/83/2022/12/guia-issec-digital-2023.pdf, como também no aplicativo Ceará app.

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 N° 04/2023: Inclusão de exame Angiotomografia Arterial do Tórax na Tabela Saúde ISSEC a partir de 01 de junho 2023.
- Portaria N° 06/2023: Inclusão de exame HIDRO-RM (COLANGIO-RM OU URO-RM OU MIELO-RM OU SIALO-RM OU CISTOGRAFIA POR RM) na Tabela Saúde ISSEC a partir de 01 de julho 2023.
- Aumento da Rede Credenciada (Capital e Interior).

6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Conceitos de Benefícios:

I – Benefício financeiro:

- Guia Saúde Impresso;
- Rede Credenciada: novos credenciamentos;
- Inclusão de exames como Angiotomografia Arterial do Tórax e HIDRO-RM.

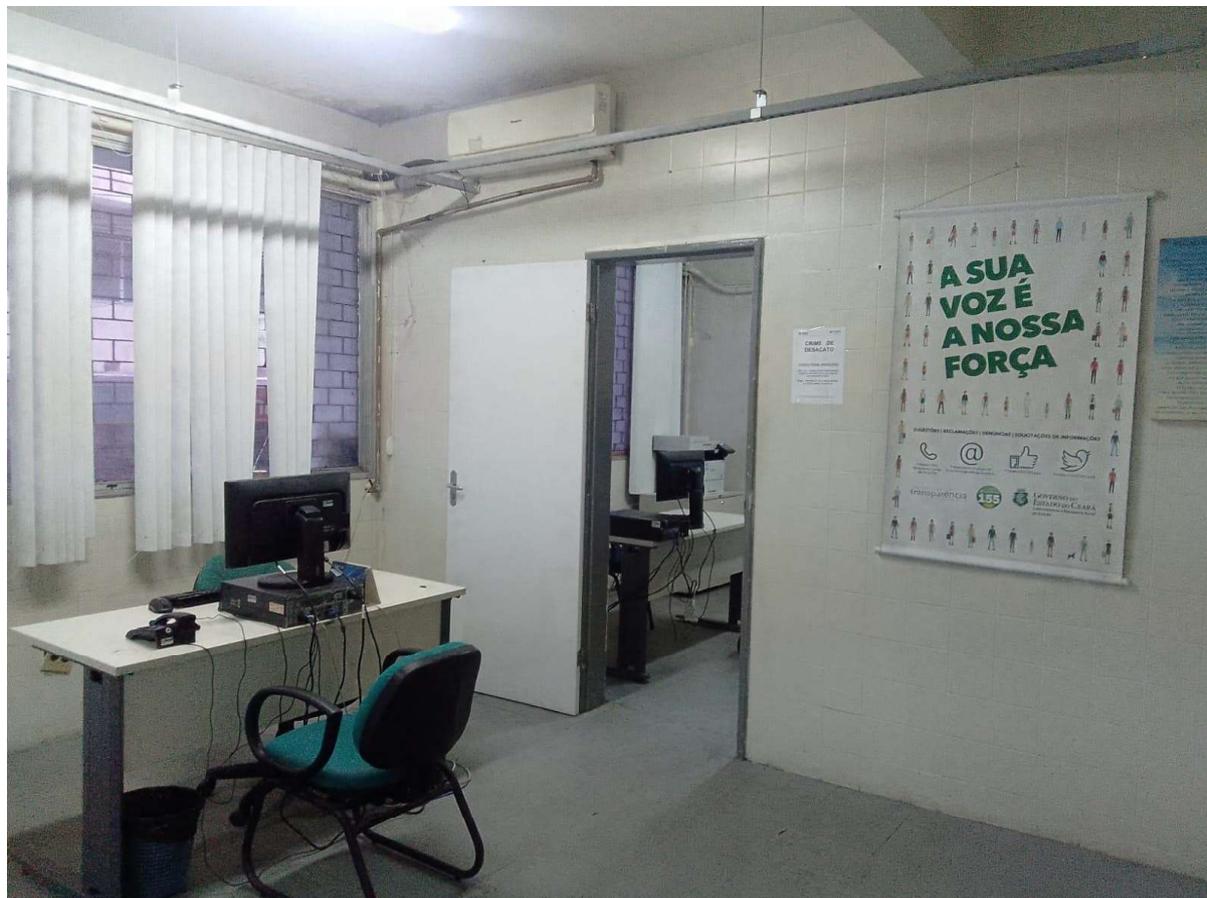
II – Benefício não-financeiro:

- 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.

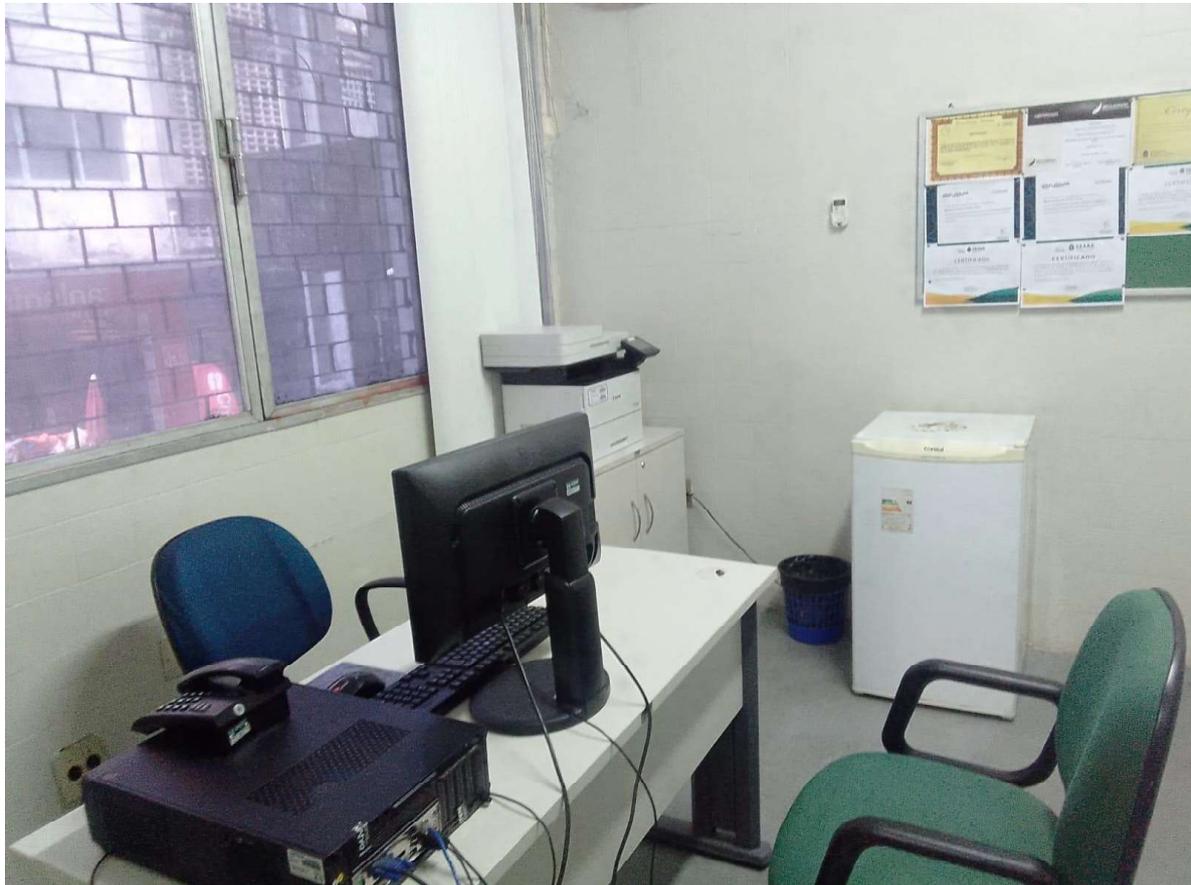
ENTRADA OUVIDORIA



SALA DE ESPERA



SALA OUVIDORA



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:

- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2023

Dia: 19/04/2023

- III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2023

Dia: 22/06/2023

- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2023

Dia: 31/08/2023

- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2023

Dia: 25/10/2023

- VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social de 2023

Dia: 13/12/2023

- Curso de Inteligência Emocional e Trabalho Em Equipe 20hs, com início em 18/04/2023 e término em 24/04/2023.

- Curso de Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias 20 hrs (turma abril/2023), com início em 14/04/2023 e término em 17/04/2023.

- Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria 20hs (turma abril/2023), com início em 14/04/2023 e término em 17/04/2023.

- Curso de Controle Social 20hrs, com início em 27/04/2023 e término em 28/04/2023.

- Curso de Gestão em Ouvidoria (turma agosto/2023), com início em 10/08/2023 e término em 11/08/2023.

- Curso de Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com Cidadão (turma agosto/2023), com início em 10/08/2023 e término em 11/08/2023.

8 – 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 São Camilo passou a atender as gestantes no caso de urgências/emergências em obstetria e partos eletivos;
- 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.
- Disponibilidade de novo Portal do Credenciado: Clínicas, laboratórios e hospitais acessarão mais facilmente menus como Notas Fiscais, Relatórios de Produção e Rendimentos, Consulta de Processos, além de eventuais comunicados diretos.
- Aplicação das vacinas contra Covid-19 e Gripe para todo o corpo funcional do Issec visando o bem-estar e a prevenção de doenças transmissíveis.
- Inclusão de novos exames, como Angiotomografia Arterial do Tórax e HIDRO-RM.

8.1. Relatório 2023 - Teleatendimento e Serviço Social

RELATÓRIO DE JANEIRO À JUNHO DE 2023 - SERVIÇO SOCIAL									
ITEM DE CONTROLE	ANO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	MÉDIA
ATENDIMENTO PRESENCIAL	2023	334	329	467	375	446	394	2345	390,83333 33
	2022	195	256	234	216	321	277	1499	249,83333 33
ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS	2023	387	316	346	191	350	268	1858	309,66666 67
	2022	190	198	304	190	189	202	1273	212,16666 67
CASOS SOLUCIONADOS	2023	616	541	690	502	726	551	3626	604,33333 33
	2022	335	393	479	360	435	416	2418	403
INCONFORMIDADES *	2023	107	112	126	71	76	115	607	101,16666 67
	2022	51	69	66	58	83	66	393	65,5
APPDMA	2023	2	8	3	7	6	4	30	5
	2022	1	8	7	12	8	3	39	6,5
WhatsApp	2023			107	102	182	218	609	101,5
	2022								
TOTAL GERAL MÊS	2023	1.446	1306	1632	1146	1604	1332	8.466	1411
	2022	772	924	1090	836	1036	964	5.622	937

Inconformidades* - Trata-se de solicitações que não constam no rol de serviços do Issec/Fassec.

RELATÓRIO DE JULHO À DEZEMBRO DE 2023 - SERVIÇO SOCIAL									
ITEM DE CONTROLE	ANO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA
ATENDIMENTO PRESENCIAL	2023	488	535	495	578	481	360	2937	489,5
	2022	301	319	277	282	321	262	1762	293,66666 667
ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS	2023	234	280	279	225	295	243	1556	259,33333 333
	2022	200	168	102	236	304	425	1435	239,16666 667
CASOS SOLUCIONADOS	2023	669	721	713	723	698	536	4060	676,66666 667
	2022	432	407	321	422	517	576	2675	445,83333 333
INCONFORMIDADES *	2023	62	106	70	84	80	69	471	78,5
	2022	71	84	63	102	109	111	540	90

	2								
APPDMA	202								
	3	4	12	9	4	2	2	33	5,5
	202								2,833333
WHATSAPP	2	2	4	5	6	0	0	17	333
	3	235	270	240	387	341	255	1728	288
									0
TOTAL GERAL MÊS	202								
	3	1692	1924	1806	2001	1897	1465	10785	1797,5
	202								
	2	1006	982	768	1048	1251	1374	6429	1071,5

Inconformidades* - Trata-se de solicitações que não constam no rol de serviços do Issec/Fassec.

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO REALIZADO PELO TELEATENDIMENTO NO PERÍODO DE JANEIRO À JUNHO DE 2023					
NÚMERO DE LIGAÇÕES RECEBIDAS		NÚMERO DE PROCEDIMENTOS AUTORIZADOS		NÚMERO DE E-MAILS	
Janeiro	0	Janeiro	5.305	Janeiro	398
Fevereiro	0	Fevereiro	4.770	Fevereiro	345
Março	0	Março	6.038	Março	439
Abril	0	Abril	5.020	Abril	349
Maio	0	Maio	6.100	Maio	518
Junho	0	Junho	6.260	Junho	414
MÉDIA MENSAL	0	MÉDIA MENSAL	5.582	MÉDIA MENSAL	410,5
TOTAL SEMESTRAL	0	TOTAL SEMESTRAL	33.493	TOTAL SEMESTRAL	2.463

Obs: O Sistema não registra mais ligações.

RELATÓRIO DE PRODUÇÃO REALIZADO PELO TELEATENDIMENTO NO PERÍODO DE JULHO À DEZEMBRO DE 2023					
NÚMERO DE LIGAÇÕES RECEBIDAS		NÚMERO DE PROCEDIMENTOS AUTORIZADOS		NÚMERO DE E-MAILS	
Julho	0	Julho	6.307	Julho	545
Agosto	0	Agosto	7.045	Agosto	439
Setembro	0	Setembro	6.253	Setembro	431
Outubro	0	Outubro	6.407	Outubro	463

Novembro	0	Novembro	6.335	Novembro	424
Dezembro	0	Dezembro	4.955	Dezembro	283
MÉDIA MENSAL	0	MÉDIA MENSAL	6.217	MÉDIA MENSAL	430,83333
TOTAL SEMESTRAL	0	TOTAL SEMESTRAL	37.302	TOTAL SEMESTRAL	33
					2.585

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 2023, 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.

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 2023 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 92.662 (12/2022) para 106.330 (12/2023) usuários. 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, 5 de fevereiro de 2024.

José Olavo Peixoto Filho

Superintendente

ANTONIA DAYGLES CAVALCANTE
DE MELO:31831869349

Assinado de forma digital por ANTONIA
DAYGLES CAVALCANTE DE
MELO:31831869349
Dados: 2024.02.05 12:47:42 -03'00'

Antonia Daygles Cavalcante Melo

Gerente de Relacionamento com o Usuário

Maria do Socorro Rufina Areal

Maria do Socorro Rufina Areal

Ouvidora Setorial

12. Anexo I e II - Apresentação Boas Práticas de Ouvidoria

1. Título da Prática/Ação:

Inclusão de novos exames, como Angiotomografia Arterial do Tórax e HIDRO-RM.

2. Período de realização da Prática/Ação:

O exame Angiotomografia Arterial do Tórax foi incluído na tabela saúde do Issec/Fassec em 1 de junho de 2023, já o exame HIDRO-RM foi incluso em 1 de julho de 2023.

3. Justificar a Prática/Ação:

Os exames foram incorporados na tabela saúde devido a necessidade de nossos usuários realizarem, no qual foram solicitados por meio de manifestação.

4. Descrição da Prática/Ação:

O Exame Angiotomografia Computadorizada Arterial de Tórax é indicado para investigação de doenças da aorta abdominal e torácica, como estenoses, aneurismas e dissecções. A Hidro-RM pode diagnosticar doenças biliares e condições associadas à obstrução biliar, como fibrose hepática, cirrose e neoplasias, é um exame não invasivo que avalia as vias biliares e pancreáticas.

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

Os exames de Angiotomografia Arterial do Tórax e HIDRO-RM foram adicionados na tabela saúde do Issec/Fassec mediante Portaria, como visto em anexo.

6. Evidências da realização da Prática/Ação:

Segue anexo abaixo.

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

Usuários que possuem guia médica poderão realizar os exames em clínicas credenciadas ao Issec/Fassec.

ANEXO I



PORTARIA INTERNA Nº 04 /2023/ISSEC

O SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ- ISSEC, no uso das atribuições legais que lhes são conferidas pelo artigo 4º da Lei nº 16.530/2018 e artigo 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** a 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 À SAÚDE para os usuários do ISSEC, **RESOLVE** incluir o exame Angiotomografia Arterial do Tórax na Tabela Saúde ISSEC, a partir de 01 de junho 2023, passando 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 Nº 01/2020/ISSEC:

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	VALOR
41001419	ANGIOTOMOGRAFIA ARTERIAL DO TÓRAX	R\$ 437,77

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – ISSEC,
em Fortaleza/CE, 24 de maio de 2023.


José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

ANEXO II



PORTARIA INTERNA Nº 06/2023/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 HIDRO-RM (COLANGIO-RM OU URO-RM OU MIELO-RM OU SIALO-RM OU CISTOGRAFIA POR RM) na Tabela Saúde ISSEC, a partir de 01 de julho 2023, passando à vigorar com o valor e o código constantes na Tabela abaixo, ficando mantidas e inalteradas as demais Tabelas de Procedimentos integrantes do Edital de Credenciamento Nº 01/2020/ISSEC:

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	VALOR
41101359	HIDRO-RM (COLANGIO-RM OU URO-RM OU MIELO-RM OU SIALO-RM OU CISTOGRAFIA POR RM)	R\$ 604,29

OBS: O VALOR DO EXAME JÁ INCLUI A ÁREA EXAMINADA.

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ – ISSEC,
em Fortaleza/CE, 29 de junho de 2023.


José Olavo Peixoto Filho
SUPERINTENDENTE

ANEXO III



RESULTADOS ISSEC | 2023



AUTORIZAÇÃO DE + DE 1,3 MILHÃO

de atendimentos em saúde
dos usuários em 2023
(em tempo real no site)



Item	Descrição	Valor
3239		65000
1363224		



CRESCIMENTO DA CARTEIRA DE USUÁRIOS

realização de mais de
16 mil adesões em 2023,
totalizando 106 mil



NOVO MODELO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

disponibilizado no site
e aplicativo Ceará App



ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE ESTADOS (CEARÁ E MARANHÃO)

após benchmarking nacional, o Fundo
de Benefícios dos Servidores do
Maranhão buscou junto ao Issec a
possibilidade de troca de informações e
sistemas e estabelecer parcerias para
desenvolvimento de atividades
conjuntas



ELABORAÇÃO DO NOVO EDITAL DE CREDENCIAMENTO 01/2024

visando ampliar a Rede
Credenciada na capital e
interior do estado do Ceará