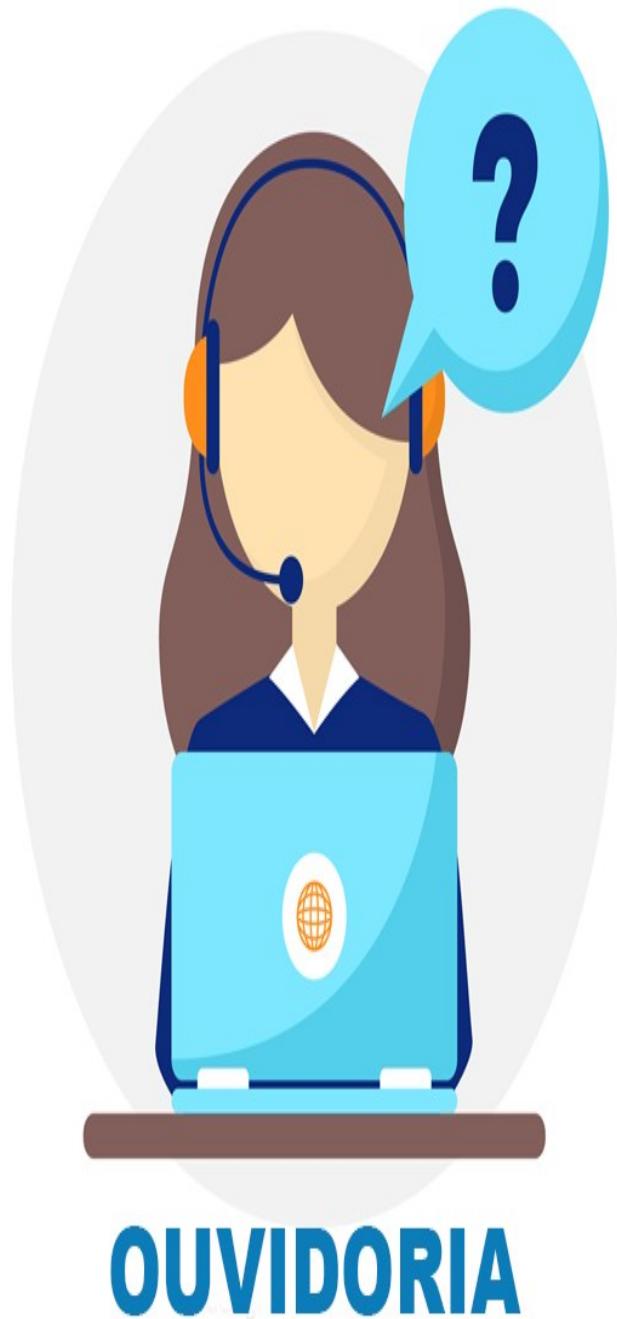


RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA



JULHO A DEZEMBRO DE 2025

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ ISSEC
JULHO A DEZEMBRO 2025
FORTALEZA-CE

SUMÁRIO

1. Expediente
2. Introdução
3. Tipos de Manifestações
4. Assuntos Mais Demandados
5. Meios de Entrada
6. Distribuição por Município
7. Preferência de Resposta
8. Participação nas Reuniões da Rede de Ouvidorias – 2º Semestre de 2025
9. Equipe da Ouvidoria – ISSEC
10. Conclusão

1. EXPEDIENTE

O presente relatório foi elaborado pela Ouvidoria do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará – ISSEC, contando com a seguinte composição institucional:

Direção:

- Celyne Mary Vasconcelos Costa – Superintendente

Ouvidoria:

- Maria do Socorro Rufina Areal – Ouvidora

Equipe Técnica da Ouvidoria:

- José Cleiton Queiroz Souza – Assistente

2. INTRODUÇÃO

Apresentamos o Relatório Semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará (ISSEC), referente ao período de 1º de Julho a 30 de Dezembro de 2025.

Este documento tem como finalidade oferecer uma visão ampla, clara e estruturada das manifestações registradas pelos cidadãos, bem como do tratamento e encaminhamento realizado pela Ouvidoria na busca de soluções efetivas e alinhadas às necessidades dos usuários do Instituto.

O relatório contempla informações quantitativas e qualitativas, distribuídas em quadros, tabelas e gráficos que apresentam dados consolidados sobre os tipos de manifestações, seus principais assuntos, meios de entrada, preferências de resposta e tempo médio de atendimento.

Além disso, inclui uma análise interpretativa que visa facilitar a compreensão dos resultados, tornando a leitura dinâmica, objetiva e acessível.

A partir dos registros analisados, são apresentados os padrões de comportamento da demanda, possibilitando acompanhar de forma minuciosa a natureza das solicitações, a distribuição geográfica dos cidadãos, os setores mais acionados e os fatores que mais impactam na experiência do usuário.

Este monitoramento é fundamental para avaliar o desempenho institucional, identificar oportunidades de melhoria e subsidiar decisões estratégicas voltadas ao aprimoramento dos serviços.

Ressalta-se que a Ouvidoria desempenha um papel essencial dentro do ISSEC, atuando como ponte entre os servidores, usuários e as diversas áreas internas do Instituto.

Sua atuação envolve desde o registro inicial da manifestação, passando pela análise, encaminhamento e acompanhamento interno, até a finalização e devolutiva ao cidadão.

Dessa forma, a Ouvidoria contribui diretamente para a transparência, a eficiência administrativa e o fortalecimento da confiança da sociedade no serviço público.

Ao consolidar estas informações, o presente relatório reafirma o compromisso do ISSEC em promover um atendimento humanizado, eficiente e alinhado aos princípios da administração pública, reforçando a importância da participação social como instrumento de diagnóstico e transformação institucional.

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

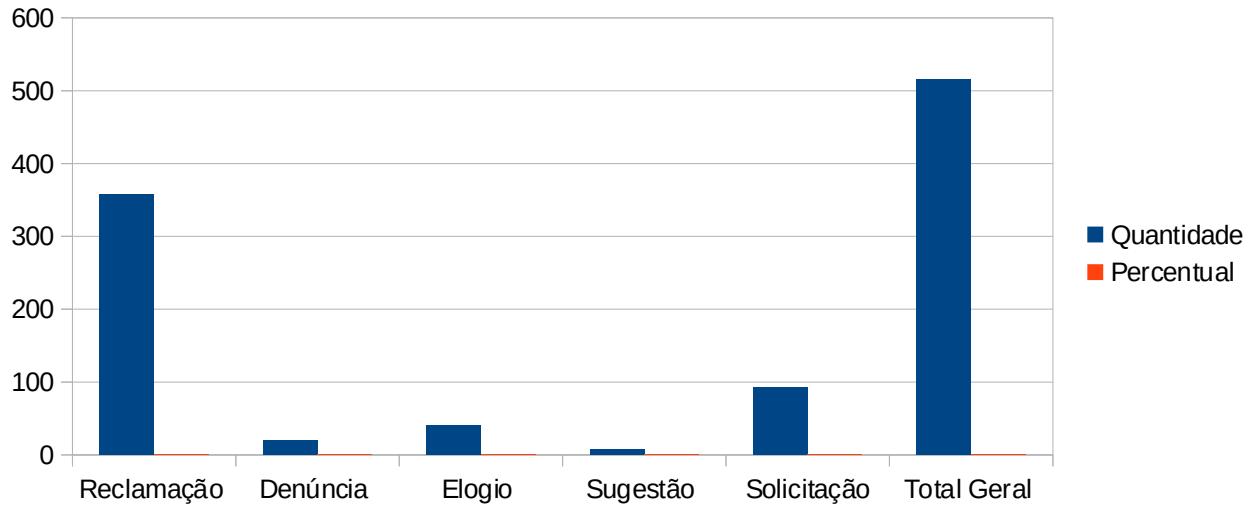
As manifestações registradas no período de Julho a Dezembro de 2025 apresentam uma predominância significativa de **reclamações**, que representam **(69,19%)** do total.

Esse dado reforça a importância de monitorar continuamente as principais causas de insatisfação apresentadas pelos usuários do ISSEC.

Por outro lado, o número expressivo de **elogios (7,75%)** evidencia o reconhecimento de práticas positivas e de setores que vêm desempenhando suas funções com qualidade, o que contribui para o fortalecimento da imagem institucional.

As **solicitações (17,83%)**, **denúncias (3,88%)** e **sugestões (1,36%)** completam o cenário, demonstrando a diversidade de demandas que chegam à Ouvidoria.

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	357	69,19%
Denúncia	20	3,88%
Elogio	40	7,75%
Sugestão	7	1,36%
Solicitação	92	17,83%
Total Geral	516	100%



4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

A análise dos assuntos mais demandados no período de Julho a Dezembro de 2025 evidencia os principais temas que motivaram os usuários a acionar a Ouvidoria do ISSEC.

A categorização dos registros permite identificar áreas críticas, gargalos operacionais, demandas recorrentes e oportunidades de melhoria nos serviços ofertados pelo Instituto.

Entre os assuntos mais frequentes, destaca-se **Insatisfação com Procedimentos**, que aparece como o principal motivo de abertura de manifestações. Isso reflete a necessidade de contínua revisão dos fluxos internos, comunicação de orientações e clareza na condução administrativa.

A área de **Perícia Médica** também se sobressai como uma das mais demandadas, indicando a importância desse serviço dentro da realidade dos usuários do ISSEC e a necessidade de atenção especial aos processos, prazos e orientações prestadas ao público.

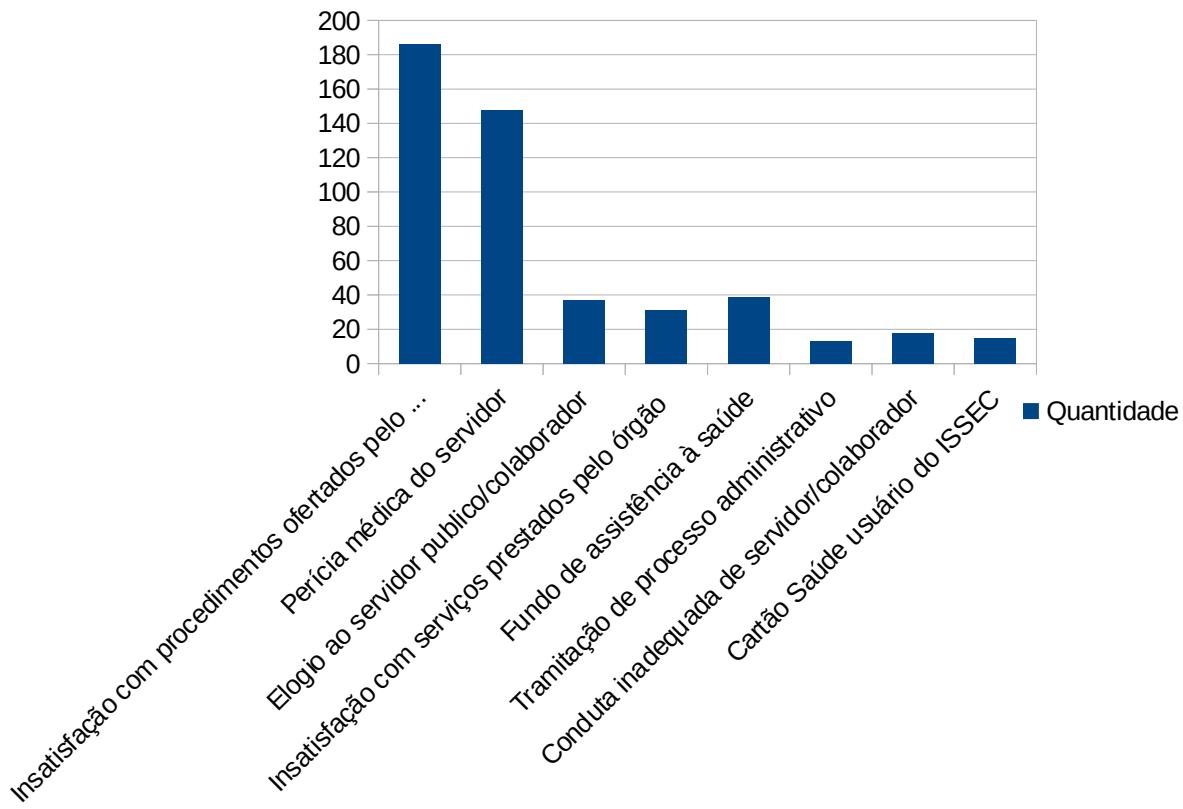
O elevado número de **Elogios** demonstra reconhecimento ao desempenho das equipes e reforça a confiança dos usuários em determinados serviços.

Outros temas relevantes incluem **Insatisfação com Serviços**, **Fundo de Assistência à Saúde**, **Tramitação de Processos Administrativos**, **Insatisfação com serviços prestados pelo órgão**, **Conduta Inadequada de Servidor/ Colaborador**, todos importantes para o aperfeiçoamento contínuo da política de atendimento.

A tabela a seguir apresenta, de forma detalhada, (08) oito assuntos mais recorrentes:

Assunto	Quantidade
Insatisfação com procedimentos ofertados pelo ISSEC	186
Perícia médica do servidor	148
Elogio ao servidor público/colaborador	37
Insatisfação com serviços prestados pelo órgão	31
Fundo de assistência à saúde	39
Tramitação de processo administrativo	13
Conduta inadequada de servidor/colaborador	18
Cartão Saúde usuário do ISSEC	15

O gráfico apresenta (08) oito assuntos com maior volume de manifestações no semestre, permitindo a identificação das principais áreas de atenção e atuação da Ouvidoria.



5. MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

A análise dos meios utilizados pelos cidadãos para registrar suas manifestações é fundamental para compreender como o usuário prefere se comunicar com o ISSEC e quais canais possuem maior eficiência e alcance.

Esses dados ajudam a direcionar investimentos em melhorias tecnológicas, reforço de atendimento e estratégias de comunicação institucional.

No período analisado, observa-se predominância dos registros realizados por **Internet (317)** e pelo **telefone 155 (144)**, que juntos representam a maior parte das manifestações recebidas.

O desempenho expressivo desses dois meios evidencia a importância dos canais digitais e de atendimento remoto para os usuários do ISSEC.

O **WhatsApp, 03** registros, destaca-se como canal crescente e com alto potencial de expansão, sendo preferido por sua rapidez, praticidade e acessibilidade.

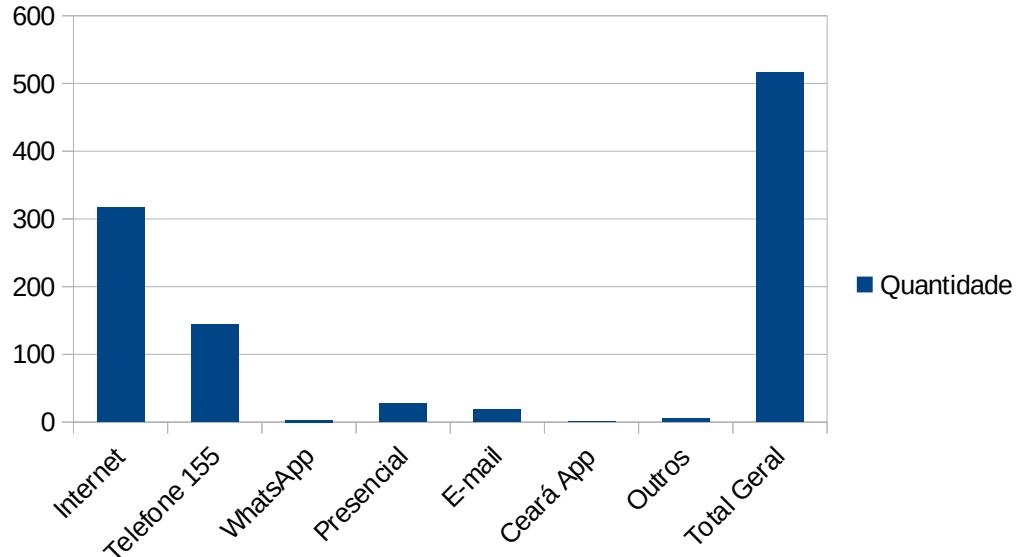
Já os registros realizados de forma **Presencial (27)** mostram que ainda há parcela da população que busca o atendimento direto, especialmente para demandas mais complexas ou situações que exigem orientação técnica imediata.

Os canais complementares — **E-mail (19)**, e **Ceará App (01)** — aparecem em menor volume, mas são essenciais para ampliar o portfólio de formas de acesso e garantir inclusão digital diversificada.

A tabela abaixo apresenta a consolidação dos meios de entrada:

Meio de Entrada	Quantidade
Internet	317
Telefone 155	144
WhatsApp	03
Presencial	27
E-mail	19
Ceará App	01
Outros	05
Total Geral	516

Este gráfico demonstra quais canais foram mais utilizados pelos usuários para registrar solicitações, reclamações, sugestões e elogios ao longo do período analisado.



6.

DISTRIBUIÇÃO POR MUNICÍPIO

A análise da distribuição das manifestações por município revela como os cidadãos de diferentes regiões utilizam a Ouvidoria do ISSEC como canal oficial para registrar suas demandas.

Esse indicador é fundamental para compreender a abrangência territorial do Instituto, avaliar a demanda regionalizada e identificar possíveis necessidades de melhoria nos serviços prestados em cada localidade.

No período analisado, observa-se uma predominância significativa da categoria “Indefinido” (341), que corresponde aos registros em que o usuário não informou o município ou quando o sistema não associou automaticamente essa informação.

Esse dado reforça a necessidade de orientar o preenchimento correto dos formulários de manifestação, a fim de aprimorar ainda mais a precisão estatística.

Entre os municípios identificados, Fortaleza registrou o maior volume, com 260 manifestações, o que é esperado devido à concentração populacional e ao fato de a capital abrigar a maior parte das unidades operacionais e administrativas do ISSEC.

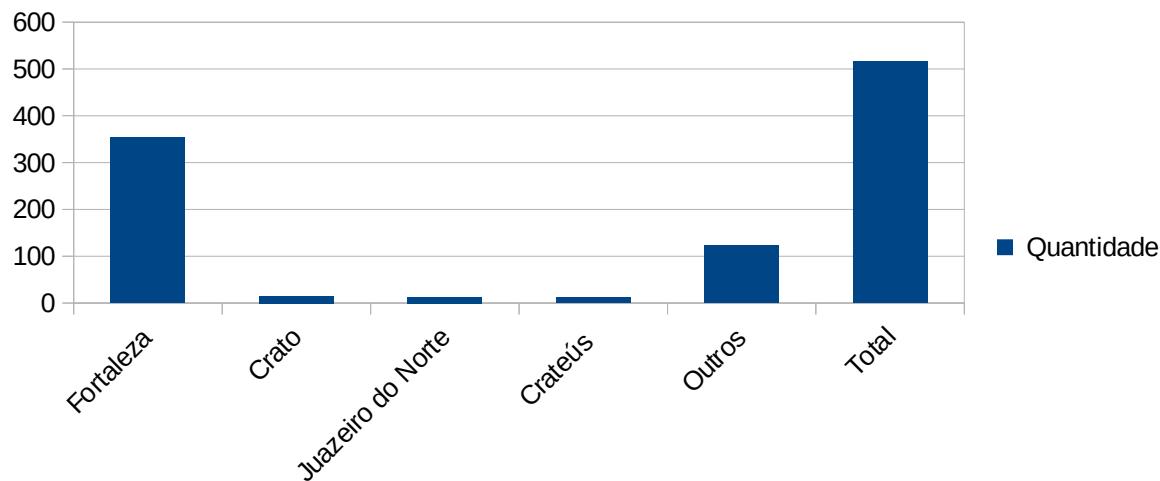
Outros municípios importantes também se destacam, como Fortaleza (354), Crato (15), Juazeiro do Norte (13), Crateús (11) e Outros (123).

Municípios de menor porte também aparecem com registros relevantes, demonstrando que a Ouvidoria do ISSEC presta atendimento amplo e acessível, alcançando usuários espalhados em todo o estado, além de receber manifestações isoladas de municípios de outros Estados.

Essa distribuição reforça a importância da manutenção de múltiplos canais de acesso e da comunicação clara e eficaz, garantindo que usuários de diferentes localidades possam registrar suas demandas com facilidade e segurança.

Município	Quantidade
Fortaleza	354
Crato	15
Juazeiro do Norte	13
Crateús	11
Outros	123
Total	516

O gráfico revela as regiões com maior procura pelos serviços da Ouvidoria, auxiliando no planejamento de ações estratégicas e melhorias no atendimento.

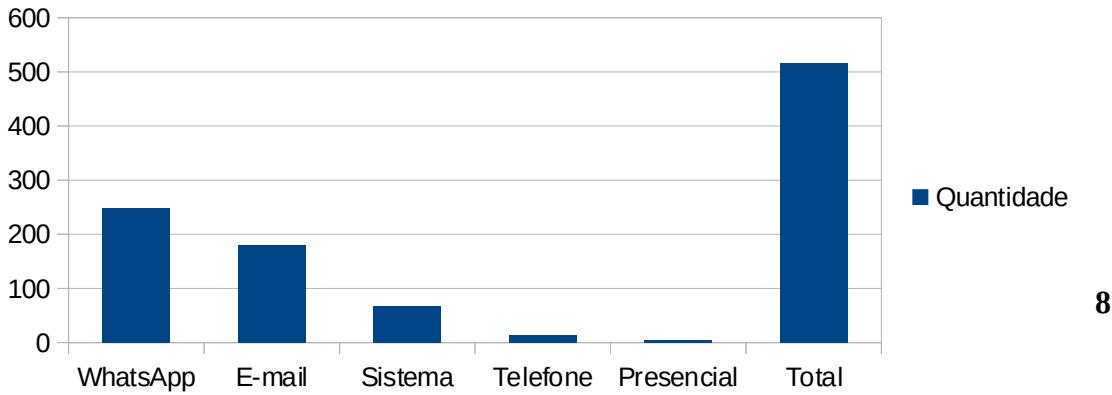


7. PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

A preferência de resposta demonstra como os usuários desejam receber o retorno das manifestações registradas na Ouvidoria.

No período analisado, o **WhatsApp** foi o canal mais solicitado, representando a maior parte das escolhas, devido à rapidez e facilidade de comunicação. Em seguida, aparecem o **E-mail** e o **Sistema Ceará Transparente**, indicando que parte dos usuários ainda valoriza respostas formais e registradas. Os demais canais: Telefone, Presencial, tiveram baixa utilização.

Meio	Quantidade
WhatsApp	249
E-mail	180
Sistema	68
Telefone	14
Presencial	05
Total	516



8.

PARTICIPAÇÃO NAS REUNIÕES DA REDE DE OUVIDORIA – 2º SEMESTRE DE 2025

Durante o segundo semestre de 2025, a Ouvidoria do ISSEC participou de forma efetiva das reuniões periódicas da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, coordenadas pela Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado (CGE).

A participação ocorreu mediante convites oficiais encaminhados pela CGE, demonstrando o alinhamento institucional do ISSEC às diretrizes estaduais de controle, transparência e aprimoramento dos serviços públicos.

Nesse período, a Ouvidoria esteve presente nos seguintes encontros formais:

IV Reunião da Rede de Ouvidorias – Realizada em 14/08/2025

V Reunião da Rede de Ouvidorias – Realizada em 23/10/2025

VI Reunião da Rede de Ouvidorias – Realizada em 16/12/2025

A presença do ISSEC nessas reuniões fortaleceu o diálogo institucional e contribuiu para o aperfeiçoamento contínuo das práticas de ouvidoria.

Os encontros possibilitaram discussões sobre melhoria da resolutividade, padronização de fluxos, integração entre órgãos, qualificação do atendimento e ampliação da transparência, resultando em avanços diretamente aplicados ao atendimento prestado aos usuários do Instituto.



9. Equipe da Ouvidoria – ISSEC

A equipe da Ouvidoria do ISSEC atua com dedicação, cordialidade e compromisso na escuta atividados usuários.

O trabalho realizado por seus profissionais reforça a importância da transparência, do diálogo e da humanização no atendimento. Com empenho diário, a equipe busca oferecer acolhimento, orientação precisa e encaminhamento adequado para cada manifestação recebida, contribuindo diretamente para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Instituto.



10. CONCLUSÃO

A análise das manifestações registradas entre janeiro e junho de 2025 evidencia o papel essencial da Ouvidoria do ISSEC como canal de escuta, diálogo e fortalecimento da transparência pública. Os dados demonstram um atendimento eficiente, com 100% das respostas dentro do prazo legal e um tempo médio de resposta significativamente reduzido, refletindo o compromisso do Instituto com a agilidade e a qualidade no tratamento das demandas dos usuários.

Observa-se também uma participação expressiva dos usuários em diferentes canais, especialmente os meios digitais, o que reforça a importância de manter estratégias de comunicação acessíveis e integradas.

Os principais tipos de manifestações, assuntos recorrentes e a ampla distribuição territorial das demandas revelam não apenas a confiança do usuário na atuação da Ouvidoria, mas também informações valiosas para aprimorar processos internos e orientar decisões administrativas.

Assim, o semestre analisado evidencia avanços, identifica oportunidades de melhoria e reafirma o compromisso do ISSEC em oferecer um atendimento humanizado, transparente e alinhado às necessidades dos seus usuários.

A Ouvidoria permanece como instrumento estratégico para o fortalecimento institucional e para a promoção contínua da qualidade dos serviços prestados.

Maria do Socorro Rufina Areal
Ouvidora do ISSEC