



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



ISSEC

Instituto de Saúde dos
Servidores do Estado ceará

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA

JANEIRO A JUNHO DE 2025

FORTALEZA – CE, 2025

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

**Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará –
ISSEC**

Janeiro a Junho de 2025

Fortaleza – CE
2025

SUMÁRIO

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

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
- *João Victor Nascimento de Sousa* – 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 janeiro a 30 de junho 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.

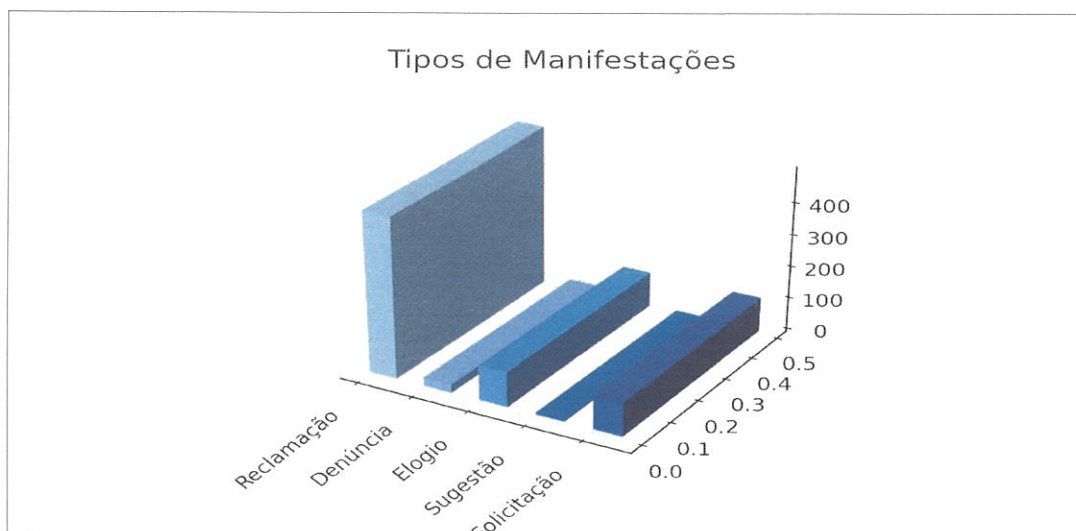
3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações registradas no período de janeiro a junho de 2025 apresentam uma predominância significativa de **reclamações**, que representam **67%** 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 (14,6%)** 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 (14,2%)**, **denúncias (3,5%)** e **sugestões (0,7%)** completam o cenário, demonstrando a diversidade de demandas que chegam à Ouvidoria e reforçando seu papel como canal oficial de escuta, mediação e orientação ao cidadão.

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	499	67,0%
Denúncia	26	3,5%
Elogio	109	14,6%
Sugestão	5	0,7%
Solicitação	106	14,2%
Total Geral	745	100%



4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

A análise dos assuntos mais demandados no período de janeiro a junho 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.

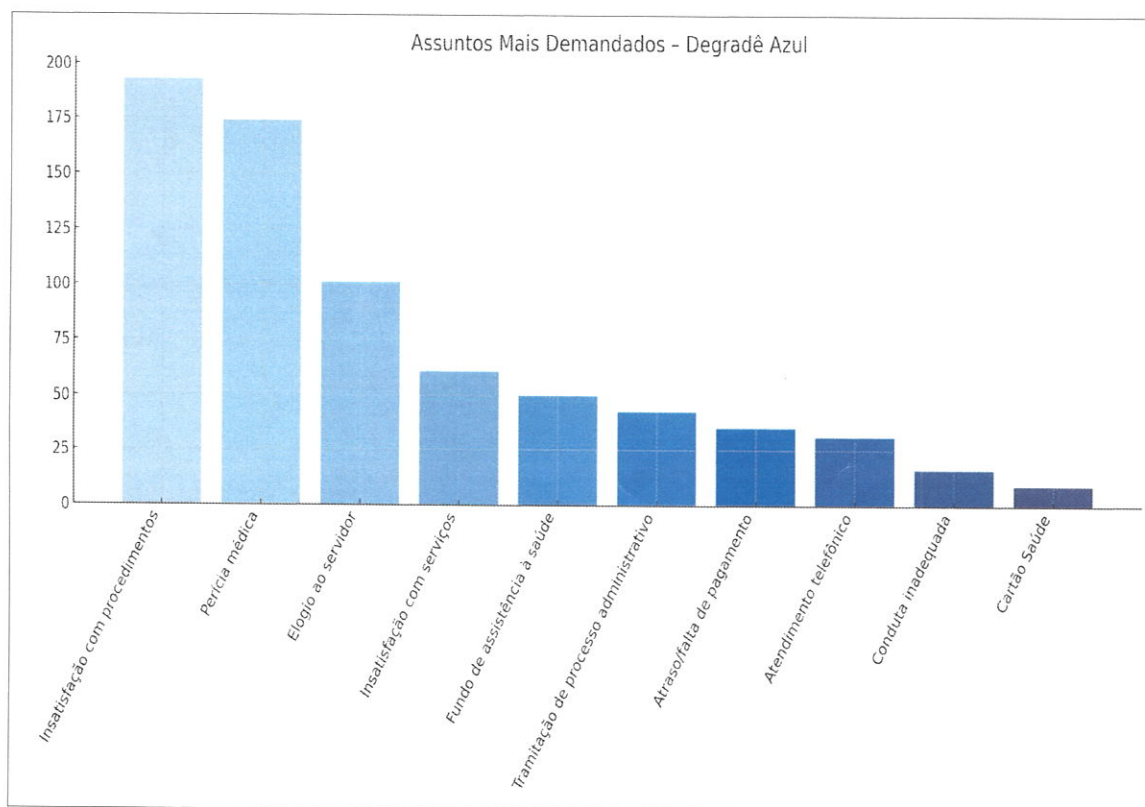
A área de **Perícia Médica** também se sobressai como uma das mais demandadas, indicando a importância desse serviço dentro da realidade dos usuários do ISSEC e a necessidade de atenção especial aos processos, prazos e orientações prestadas ao público.

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 e Atrasos e Falta de Pagamento**, todos importantes para o aperfeiçoamento contínuo da política de atendimento.

A tabela a seguir apresenta, de forma detalhada, os dez assuntos mais recorrentes:

Assunto	Quantidade
Insatisfação com procedimentos	193
Perícia médica	174
Elogio ao servidor	101
Insatisfação com serviços	61
Fundo de assistência à saúde	50
Tramitação de processo administrativo	43
Atraso/falta de pagamento	35
Atendimento telefônico	31
Conduta inadequada	16
Cartão Saúde	9

“O gráfico apresenta os dez 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 (313)** e pelo **telefone 155 (280)**, 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.

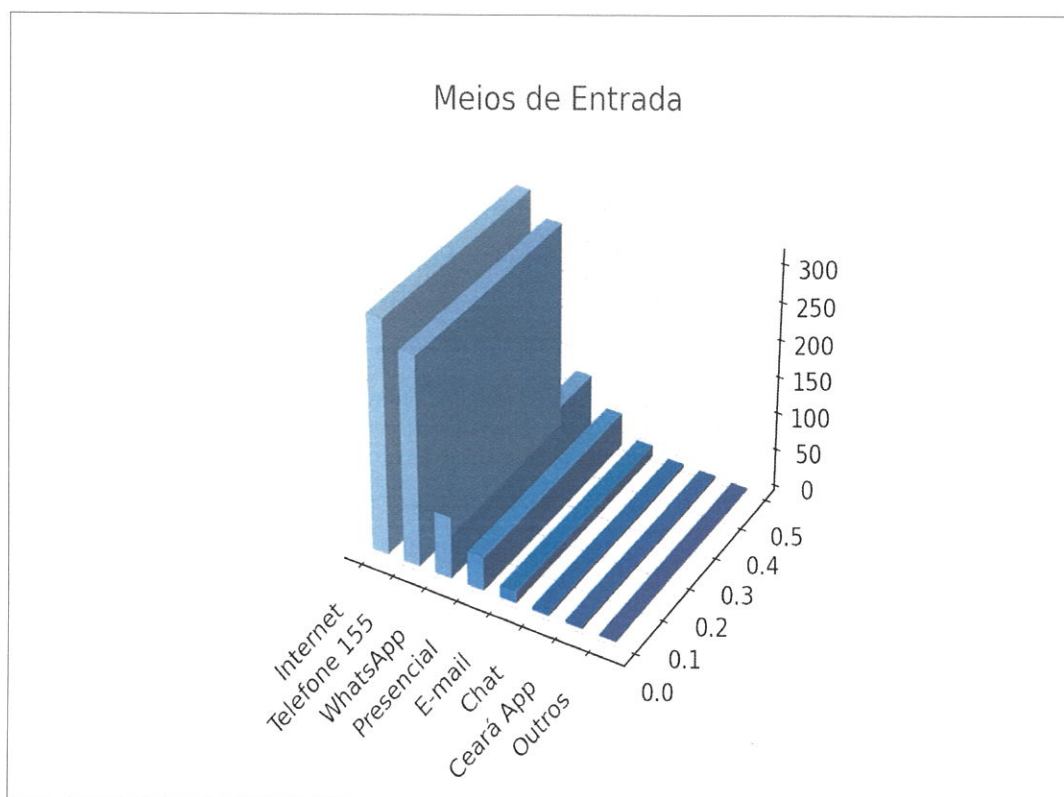
O **WhatsApp**, com 84 registros, destaca-se como canal crescente e com alto potencial de expansão, sendo preferido por sua rapidez, praticidade e acessibilidade. Já os registros realizados **de forma presencial (45)** mostram que ainda há parcela da população que busca o atendimento direto, especialmente para demandas mais complexas ou situações que exigem orientação técnica imediata.

Os canais complementares — **E-mail (15)**, **Chat (4)** e **Ceará App (3)** — 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	313
Telefone 155	280
WhatsApp	84
Presencial	45
E-mail	15
Chat	4
Ceará App	3
Outros	1
Total Geral	745

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 **Crato (16)**, **Sobral (11)**, **Juazeiro do Norte (10)**, **Quixadá (7)**, **Crateús (7)**, **Iguatu (7)**, **Caucaia (7)** e **Aracati (7)**, evidenciando forte demanda nas regiões Norte, Cariri, Sertão Central e Litoral Leste.

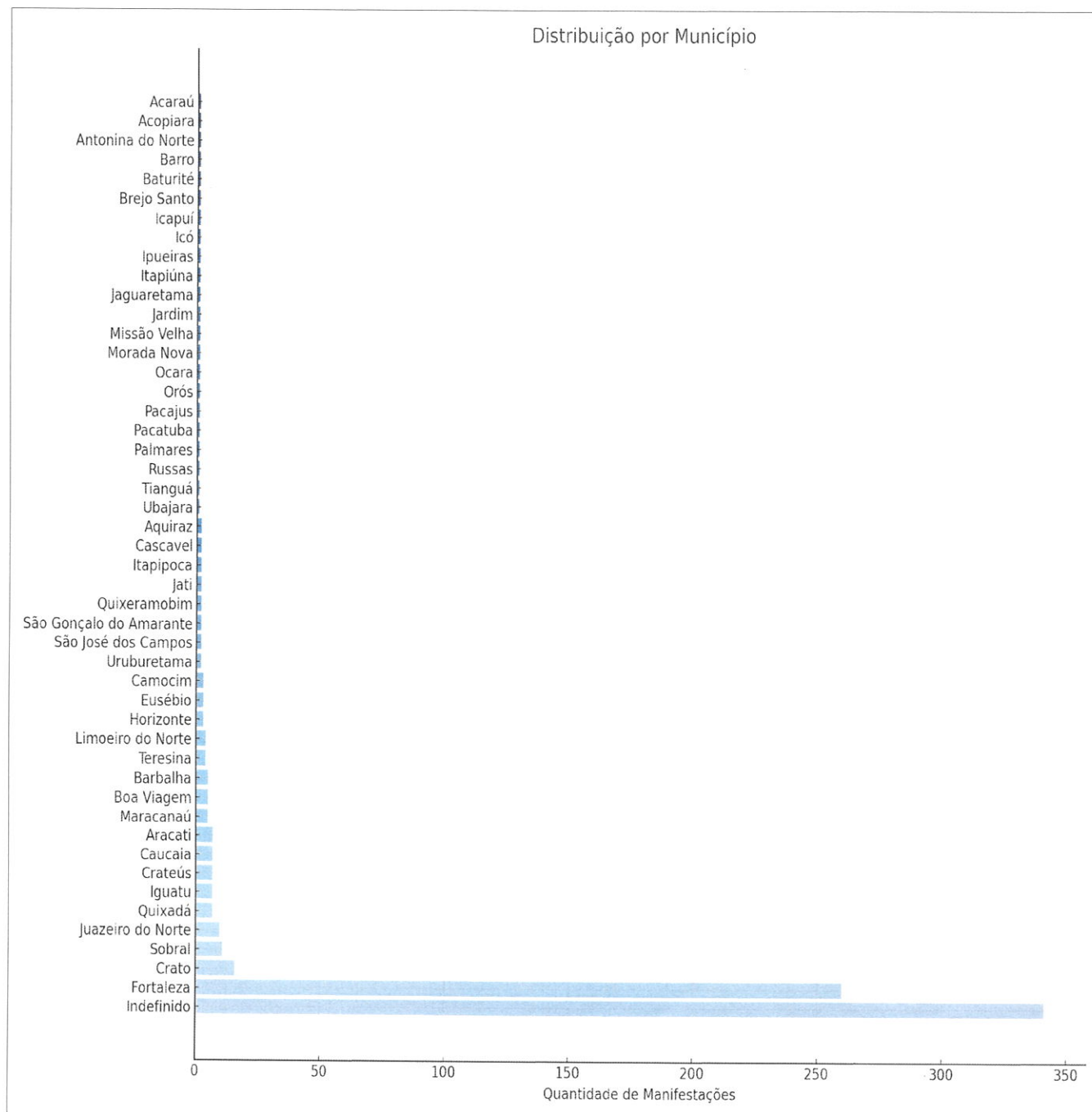
Municípios de menor porte também aparecem com registros relevantes, demonstrando que a Ouvidoria do ISSEC presta atendimento amplo e acessível, alcançando usuários espalhados em todo o estado, além de receber manifestações isoladas de municípios de outros estados, como **São José dos Campos** e **Teresina**, o que reforça o uso remoto dos canais digitais.

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
Acaraú	1
Acopiara	1
Antonina do Norte	1
Aquiraz	2
Aracati	7
Barbalha	5
Barro	1
Baturité	1
Boa Viagem	5
Brejo Santo	1
Camocim	3
Cascavel	2
Caucaia	7
Crateús	7
Crato	16
Eusébio	3
Farias Brito	1
Fortaleza	260
Granja	1
Horizonte	3
Icapuí	1
Icó	1
Iguatu	7
Ipueiras	1
Itapipoca	2
Itapiúna	1
Jaguaretama	1
Jardim	1

Município	Quantidade
Jati	2
Juazeiro do Norte	10
Limoeiro do Norte	4
Maracanaú	5
Missão Velha	1
Morada Nova	1
Ocara	1
Orós	1
Pacajus	1
Pacatuba	1
Palmares	1
Quixadá	7
Quixeramobim	2
Russas	1
São Gonçalo do Amarante	2
São José dos Campos	2
Sobral	11
Teresina	4
Tianguá	1
Ubajara	1
Uruburetama	2
Indefinido	341
TOTAL	745

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



7. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E RESOLUBILIDADE

O desempenho do ISSEC no cumprimento dos prazos de resposta e na resolubilidade das manifestações registradas no semestre analisado demonstra elevado nível de eficiência e comprometimento com a prestação de um serviço público de qualidade. O tempo médio de resposta, calculado em **8,26 dias**, está significativamente abaixo do prazo regulamentar previsto pelo Sistema Ceará Transparente, que estabelece **20 dias**, prorrogáveis por mais 10, como limite para conclusão das manifestações.

Esse resultado reforça a eficácia das rotinas internas, a agilidade dos setores envolvidos e a capacidade de articulação da Ouvidoria com as áreas responsáveis pela análise e resolução das demandas. O fato de **100% das manifestações terem sido respondidas dentro do prazo legal** evidencia a seriedade com que cada solicitação é tratada, refletindo um atendimento pautado na responsabilidade, na transparência e no respeito ao usuário.

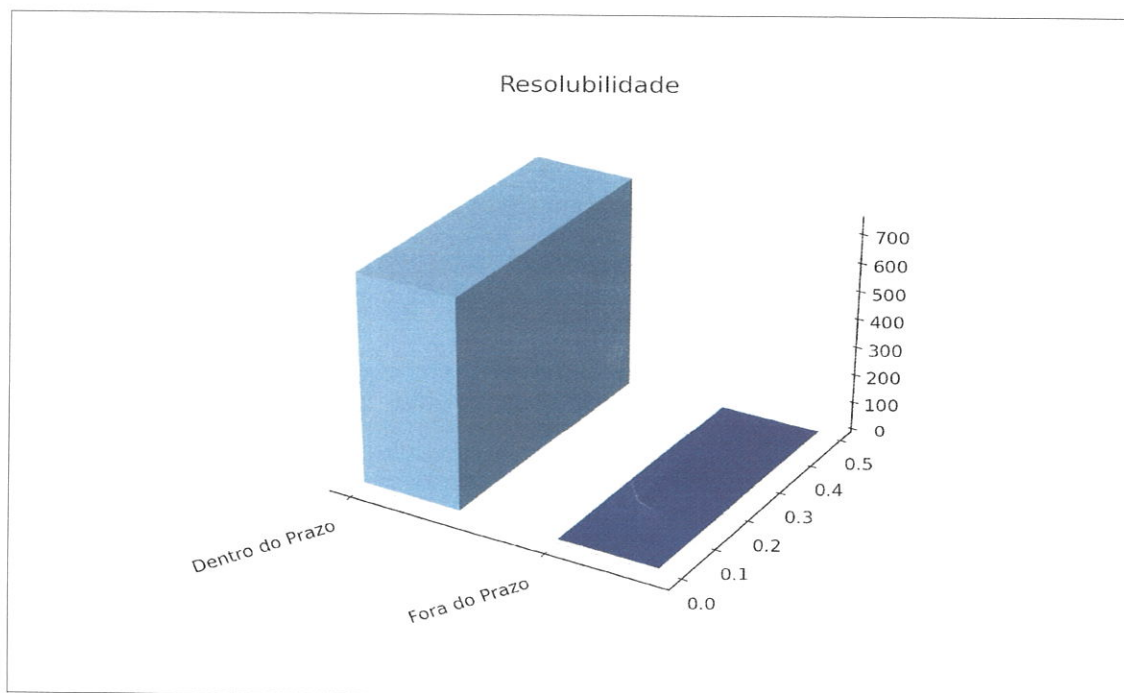
Além do cumprimento rigoroso dos prazos, destaca-se também a **alta taxa de resolubilidade**, que demonstra não apenas rapidez no atendimento, mas principalmente a entrega de respostas completas, fundamentadas e alinhadas às necessidades dos usuários. A Ouvidoria do ISSEC atua de forma ativa no acompanhamento de cada demanda, garantindo que as respostas enviadas aos cidadãos tragam informações adequadas, orientações precisas e soluções consistentes, sempre que possível.

Esse desempenho é resultado direto do trabalho integrado entre a Ouvidoria e os diversos setores do Instituto, que têm demonstrado comprometimento com a melhoria contínua dos processos internos, aumento da eficiência administrativa e fortalecimento do relacionamento institucional com os usuários. A manutenção de um tempo médio de resposta reduzido, associado a respostas de alta qualidade, reforça a credibilidade da Ouvidoria do ISSEC como canal oficial de diálogo e solução de demandas.

Ao garantir celeridade e efetividade no atendimento, o ISSEC demonstra sensibilidade às necessidades dos seus usuários e compromisso com uma gestão pública moderna, transparente e orientada para resultados. Esses indicadores positivos evidenciam a evolução do modelo de atendimento, fortalecem a confiança do cidadão e reafirmam o papel estratégico da Ouvidoria no aprimoramento dos serviços prestados pelo Instituto.

Indicador	Resultado	Referência Legal / Observação
Tempo Médio de Resposta	8,26 dias	Prazo legal: 20 dias + 10 dias de prorrogação
Manifestações Dentro do Prazo	745	100% dentro do prazo
Manifestações Fora do Prazo	0	—
Taxa de Resolubilidade	Alta (completa)	Respostas claras, fundamentadas e efetivas
Setores Envolvidos no Atendimento	Diversos setores internos	Articulação eficiente e integrada

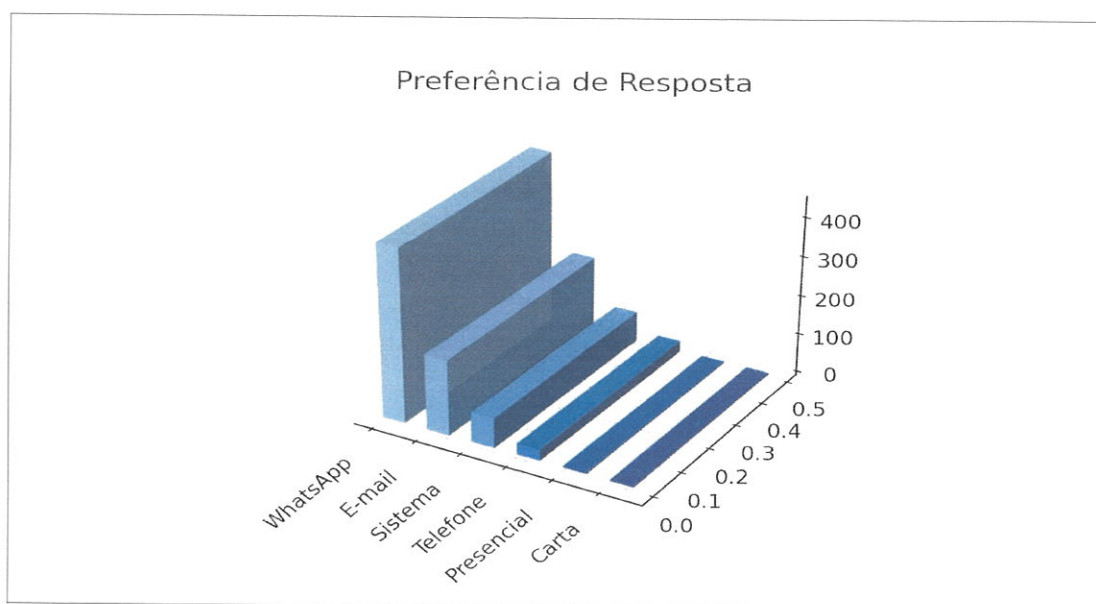
O gráfico evidencia o desempenho da Ouvidoria na agilidade de atendimento e na capacidade de resolver demandas, trazendo clareza sobre a qualidade do serviço prestado



8. 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 e Carta — tiveram baixa utilização.

Meio	Quantidade
WhatsApp	442
E-mail	193
Sistema	77
Telefone	28
Presencial	3
Carta	2
Total	745



9. PARTICIPAÇÃO NAS REUNIÕES DA REDE DE OUVIDORIA – 1º SEMESTRE DE 2025

Durante o **primeiro 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:

- **I Reunião da Rede de Ouvidorias** – Convocada pelo Ofício Circular nº 000003/2025/CGE/SEXEC-PGI
Realizada em **27 de fevereiro de 2025**.
- **II Reunião da Rede de Ouvidorias** – Convocada pelo Ofício Circular nº 000012/2025/CGE/SECGE
Realizada em **29 de abril de 2025**.
- **III Reunião da Rede de Ouvidorias** – Convocada pelo Ofício Circular nº 000015/2025/CGE/SEXEC-CGE
Realizada em **18 de junho de 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.



10. Equipe da Ouvidoria – ISSEC

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



11. 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 prestado



Maria do Socorro Rufina Areal
Ouvidora do ISSEC