



Relatório Mensal

Ouvidoria

JANEIRO 2026

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA

JANEIRO/2026

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ ISSEC

SUMÁRIO

1. Expediente
2. Introdução
3. Tipos de Manifestações
4. Assuntos Mais Demandados
5. Meios de Entrada
6. Preferência de Resposta
7. 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 Mensal das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará (ISSEC), referente ao período de Janeiro 2026.

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.

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

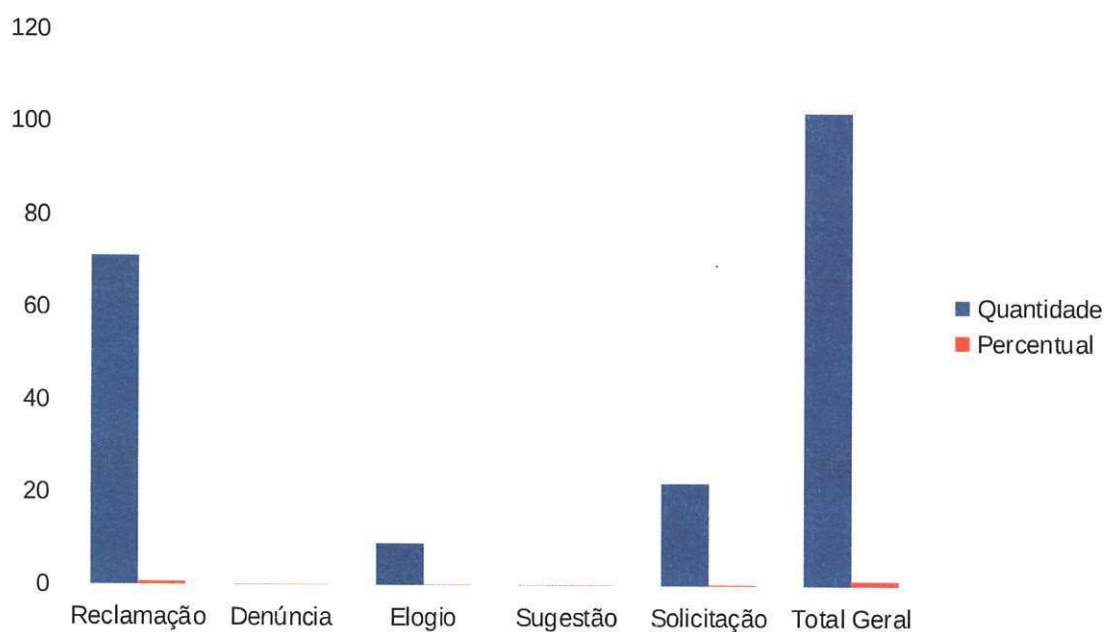
As manifestações registradas no período de Janeiro de 2026 apresentam uma predominância significativa de reclamações, que representam do total.

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 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, denúncias e sugestões completam o cenário, demonstrando a diversidade de demandas que chegam à Ouvidoria.

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	71	69,61%
Denúncia	0	0,00%
Elogio	9	8,82%
Sugestão	0	0,00%
Solicitação	22	21,57%
Total Geral	102	100%



4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

A análise dos assuntos mais demandados no período de Janeiro de 2026 evidência 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 Perícia médica do servidor, 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 Insatisfação com procedimentos ofertados pelo ISSEC 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.

A quantidade de Elogios demonstra reconhecimento ao desempenho das equipes e reforça a confiança dos usuários em determinados serviços.

Assunto	Quantidade	Percentual
Insatisfação com procedimentos ofertados pelo ISSEC	30	28,57%
Perícia médica do servidor	47	44,76%
Elogio ao servidor publico/colaborador	8	7,62%
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	1	0,95%
Fundo de assistência à saúde	6	5,71%
Tramitação de processo administrativo	1	0,95%
Cartão Saúde usuário do ISSEC	2	1,90%
Estrutura e Funcionamento do atendimento telefônico	5	4,76%
Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	1	0,95%
Sites Institucionais	5	4,76%

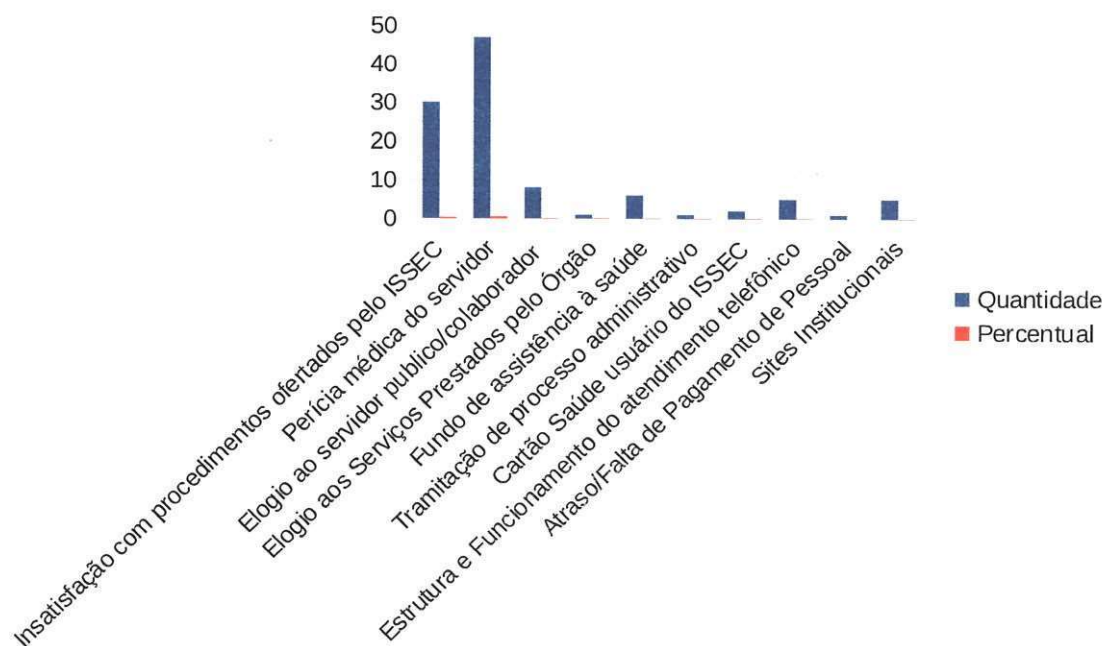


gráfico apresenta assuntos com maior volume de manifestações no semestre, permitindo a identificação das principais áreas de atenção e atuação da Ouvidoria.

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.

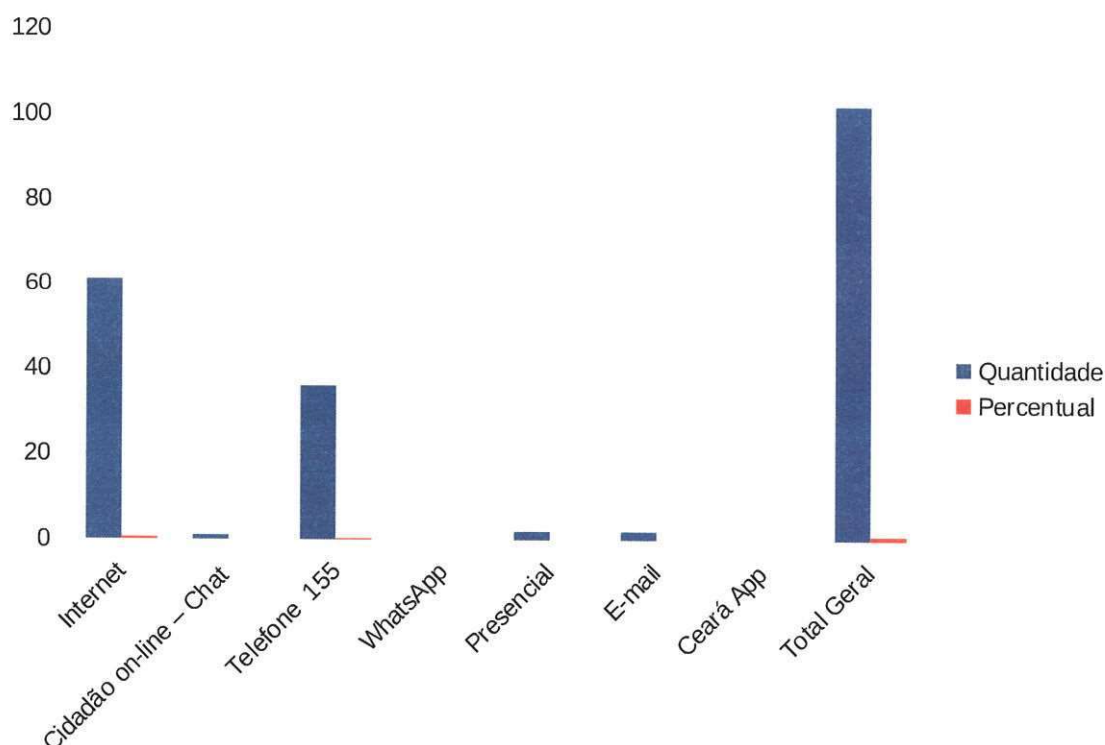
Esses dados ajudam a direcionar investimentos em melhorias tecnológicas, reforço de atendimento e estratégias de comunicação institucional.

No período analisado, observa-se predominância dos registros realizados por Internet e pelo telefone 155, 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.

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

Meio de Entrada	Quantidade	Percentual
Internet	61	59,80%
Cidadão on-line – Chat	1	0,98%
Telefone 155	36	35,29%
WhatsApp	0	0,00%
Presencial	2	1,96%
E-mail	2	1,96%
Ceará App	0	0,00%
Total Geral	102	100%



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

6. PREFERÊNCIA DE RESPOSTA

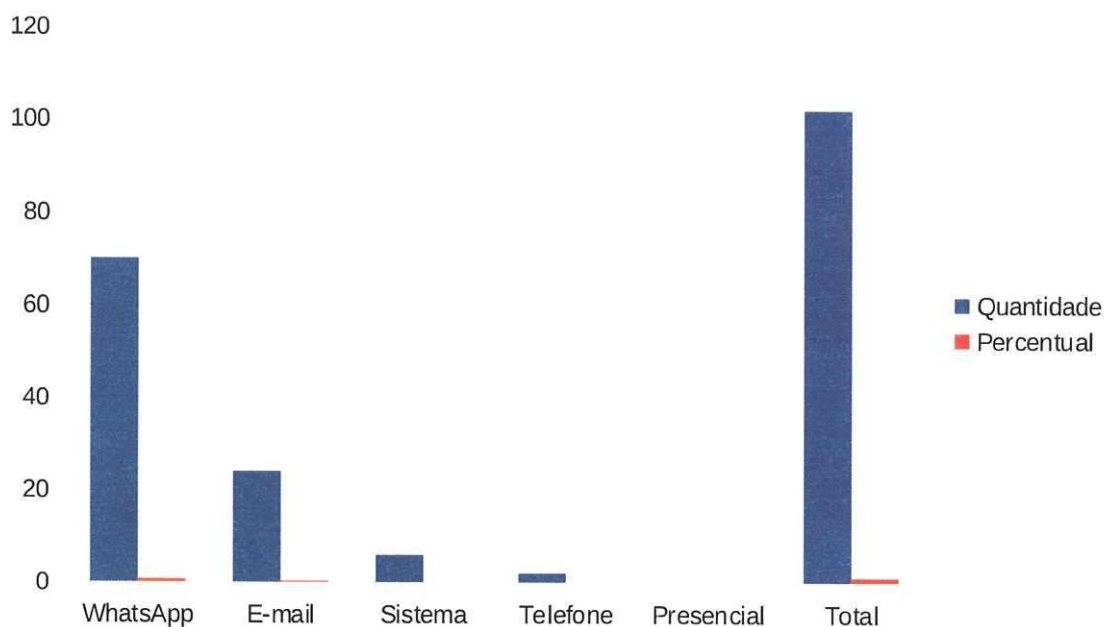
A preferência de resposta demonstra como os usuários desejam receber o retorno das manifestações registradas na Ouvidoria.

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 de Entrada	Quantidade	Percentual
WhatsApp	70	68,63%
E-mail	24	23,53%
Sistema	6	5,88%
Telefone	2	1,96%
Presencial	0	0,00%
Total	102	100%



7. CONCLUSÃO

A análise das manifestações registradas em Janeiro de 2026 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 mês 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