



RE L A T Ó R I O D E G E S T Ã O

OUVIDORIA 2020





RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

Período 01/08/2020 a 31/12/2020

EXPEDIENTE

Direção Superior

João Marcos Maia
Presidente

Diretoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Paula Roberta Coelho Gomes
Assessoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Cynara Rafaelle Andrade de Oliveira
Ouvidora

1 - INTRODUÇÃO

O Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, instituiu o Sistema de Ouvidoria – SOU, que tem dentre outros objetivos: facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão.

A Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – Cearáprev, foi instituída em 21 de novembro de 2018, pela Lei Complementar N.º 184, para gerir o regime próprio de previdência social dos servidores públicos civis e militares estaduais, denominado Sistema Único de Previdência Social do Estado do Ceará – SUPSEC. Vinculada à Secretaria do Planejamento e Gestão é a responsável pela administração, gerenciamento e operacionalização do SUPSEC, incluindo a arrecadação e a gestão dos recursos e fundos previdenciários, a análise dos processos previdenciários relativos à concessão, pagamento e manutenção dos benefícios previdenciários.

Tem como missão gerir o Sistema Previdenciário com excelência, assegurando sua sustentabilidade financeira e atuarial, de modo a garantir a qualidade dos serviços e a satisfação dos beneficiários.

Sua visão é ser reconhecida, nacionalmente, como modelo de gestão previdenciária de excelência, com ampla confiança e satisfação dos beneficiários, e tem como principais valores a valorização do beneficiário, ética, transparência, eficiência, eficácia e efetividade, credibilidade, gestão participativa, inovação, sustentabilidade, cultura previdenciária, ambiente de trabalho harmônico e humanizado.

Esta Ouvidoria vem se estruturando ao longo dos últimos 06 (seis) meses com o intuito de buscar soluções para as demandas do cidadão oferecendo informações gerenciais e sugestões ao seu órgão de origem com o objetivo de aprimorar a prestação do serviço com vistas a contribuir para a formulação de políticas públicas.

Vale ressaltar a importância da Ouvidoria no processo de planejamento e gestão da Fundação, com um papel relevante de contribuição no processo de aperfeiçoamento, inovação e evolução da Cearaprev, como um canal de escuta ativa das demandas dos nossos beneficiários por melhoria dos serviços prestados no atendimento e disponibilização de informações, a partir da concepção da implementação de uma cultura de excelência no serviço público em todas as suas dimensões.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria da Fundação Cearáprev iniciou seus trabalhos como Ouvidoria Setorial a partir do dia 14 de julho de 2020, conforme publicação DOE.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

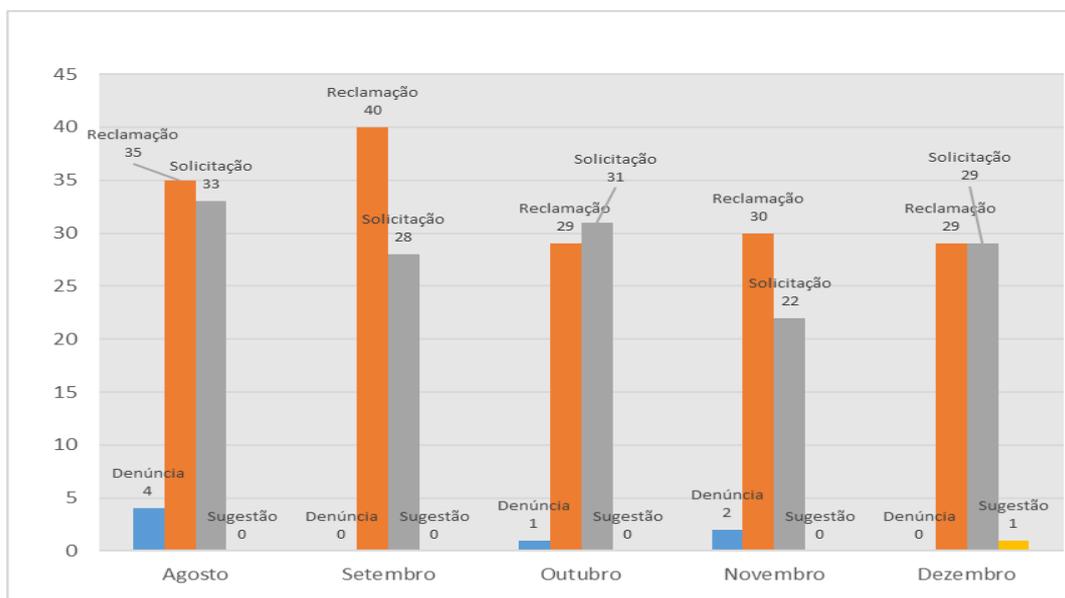
Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

3.1 Total de Manifestações do Período:

Foram registradas um total de **314 manifestações**, conforme ilustrado abaixo. Destas, 269 pertencem ao Poder Executivo, 0 invalidadas, 0 pertenciam a outros poderes,

12 anônimas, destas 45 manifestações foram reabertas, obtendo um tempo médio de resposta de 8 dias.

Contagem de Mês MESES	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Agosto	4	35	33		72
Setembro		40	28		68
Outubro	1	29	31		61
Novembro	2	30	22		54
Dezembro		29	29	1	59
Total	7	163	143	1	314



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

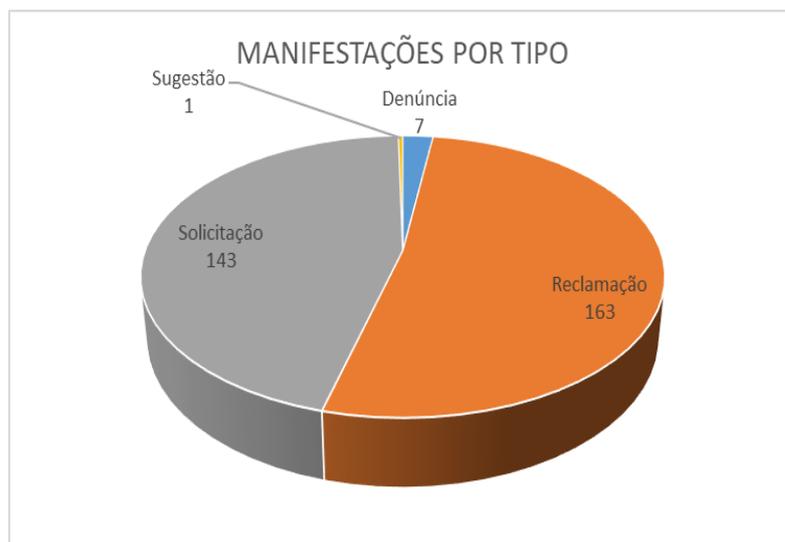
Neste item, são destacados os meios pelos quais os cidadãos utilizaram para entrar em contato com a Ouvidoria. Percebe-se que os meios de entrada predominantes são Internet, mostrando que os usuários já estão familiarizados com a ferramenta e a Central 155.

Meio de Entrada	2020	%
Ceará App	4	1,27%
E-mail	29	9,24%
Instagram	1	0,32%
Internet	145	46,18%
Telefone	1	0,32%
Telefone 155	134	42,68%
Total Geral	314	0

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

TIPO	QUANT
Denúncia	7
Reclamação	163
Solicitação	143
Sugestão	1
Total Geral	314

As tipologias Reclamação e Solicitação de Serviço aparecem como as mais frequentes. Em 2020 totalizaram 97,45% das manifestações.



3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Os assuntos mais relevantes estão representados na tipologia “Reclamação/Tramitação de Processo Administrativo” com 115 manifestações, seguida pela tipologia “Solicitação/Tramitação de Processo Administrativo” representada por 99 manifestações do total.

Na sequência, apareceram 36 solicitações relacionadas à informação sobre o servidor, e 35 reclamações a informação sobre o servidor, conforme a tabela a seguir apresentada.

TIPOLOGIA X ASSUNTO	TOTAL
Denúncia	
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	4
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	3
Reclamação	
APOSENTADORIA (PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR)	3
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	8
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	35
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	115
Solicitação	
APOSENTADORIA (PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR)	3
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1
ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	36
REAJUSTE SALARIAL	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	99
Sugestão	
REAJUSTE SALARIAL	1
Total Geral	314

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

O assunto de maior representatividade é a “Tramitação de processo administrativo” com o sub-assunto “Pensão” que representa 49,68% de todos os sub-assuntos.

Nota-se também em seguida a “Aposentadoria” com 12,10% dos sub-assuntos mais demandados das manifestações.

ASSUNTO X SUB-ASSUNTO	TOTAL
APOSENTADORIA (PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR)	
ANDAMENTO E SITUAÇÃO DE PROCESSO DE APOSENTADORIA	3
CERTIDÕES PARA FINS PREVIDENCIÁRIOS	2
CONCESSÃO, REVISÃO E REVOGAÇÃO DE PENSÃO PREVIDENCIÁRIA AOS DEPENDENTES	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	
FRAUDES	6
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	
CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	8
NÚMERO DE TELEFONE INEXISTENTE	1
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	
BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	1
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	
CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	
ABONO DE PERMANÊNCIA	1
APOSENTADORIA	6
BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	7
PENSÃO	14
PROVA DE VIDA	18
SALÁRIO DE SERVIDOR	16
TEMPO DE SERVIÇO E DE CONTRIBUIÇÃO	9
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	
-	1
REAJUSTE SALARIAL	
-	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	
APOSENTADORIA	38
PENSÃO	156
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
PROCESSOS DIVERSOS	4
RESERVA MILITAR	5
TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	13
Total Geral	314

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Esta Fundação, não possui manifestações Assunto/Sub-assunto relacionado à COVID-19.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Esta Fundação, não possui ainda Carta de Serviços cadastrado no sistema.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Todas as manifestações da Fundação Cearáprev correspondem à um só programa orçamentário.

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	TOTAL
SAÚDE E PREVIDÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	314
Total Geral	314

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

A área interna de maior representatividade foi a “DIBEN – Diretoria de Gestão de Benefícios” com 239 manifestações de todas as demandas, as quais os sub-assuntos mais solicitados foram relacionados à “Pensão” e em seguida “Aposentadoria”.

ÁREAS INTERNAS	TOTAL
OUVIDORIA	32
ASCOI	16
DIBEN	239
DIPLAN	22
GEAC	5
Total Geral	314

3.7 – Manifestações por Município

Observa-se o maior número de manifestações no Município de Fortaleza totalizando 126 ocorrências, seguidas de 108 manifestações que não tiveram sua origem informada pelo manifestante.

Importante destacar que no ano de 2020 as manifestações tiveram origem em 6 estados brasileiros.

MUNICÍPIO	TOTAL
Aracati	2
Aurora	2
Barueri	1
Brejo Santo	3
Camocim	2
Caucaia	3
Chã Grande	1
Coreaú	3
Crateús	1
Crato	5
Eusébio	1
Florianópolis	1
Fortaleza	126

Iguatu	4
Itapipoca	3
Jaguaruana	2
João Pessoa	1
Juazeiro do Norte	7
Limoeiro do Norte	1
Maracanaú	5
Maranguape	1
Mauriti	1
Morada Nova	5
Mossoró	1
Pacajus	3
Parambu	3
Quixadá	2
Quixeramobim	1
São Benedito	1
São João do Jaguaribe	1
Sobral	3
Solonópole	1
Tauá	5
Umari	2
Uruoca	1
Varjota	1
Sem Identificação	108
Total Geral	314

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Apesar da vigência do referido decreto, a plataforma Ceará Transparente terá 18 meses para as devidas adequações, incluindo a alteração do prazo de resposta, dentre outros.

Para efeito de relatórios, o prazo a ser considerado é o instituído no Decreto anterior (33.474/2011). Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

Relatório de Resolubilidade 2020	Total
Total de Manifestações finalizadas no prazo	261
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	49
Total de Manifestações pendentes no prazo	2
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	1
Total	313

Índice de Resolubilidade 2020	%
Total de Manifestações finalizadas no prazo	83,39%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	15,65%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Foi desenvolvido um trabalho integrado de parceria com as demais áreas da Fundação, buscando agilidade e clareza nas respostas, com o intuito de atingimento da meta de resolubilidade, de no mínimo 84% das manifestações recebidas.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Em 2020, a Fundação obteve um tempo médio de resposta 08 dias. Nosso objetivo é atender às manifestações recebidas em até 48 (quarenta e oito) horas a partir do exercício de 2021.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
Tempo médio de resposta 2020	8

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria está relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada ao cidadão por meio da Plataforma Ceará Transparente, para que o mesmo possa respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,78
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,84
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,14
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,67
Média	3,86
Índice de Satisfação:	77,00%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,26
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,97
Total de pesquisas respondidas	58

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados foram “Tramitação de processo administrativo” com um total de 214 manifestações. Em segundo lugar foram “Informações sobre servidor” com 71 manifestações.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Por conta do isolamento social imposto pela pandemia da Covid-19, em 2020 foram adotadas medidas, visando a proteção da vida humana (de servidores e cidadãos),

que acarretaram a adoção do trabalho remoto, e por conseguinte, as demandas sofreram atrasos.

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

As manifestações mais demandadas, foram respectivamente, “Pensão” com 156 ocorrências e, “Aposentadoria” com 38, do total.

Foi realizado mutirão para análise dos processos visando agilizar atendimento das manifestações apresentados.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Foram realizadas reuniões mensais com a direção superior e áreas responsáveis, no intuito de alinhar os assuntos relacionados à Ouvidoria, e firmando o compromisso de cumplicidade e cumprimento de prazos das respostas enviadas às áreas.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria dessa Fundação, participou ativamente de todas as reuniões da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral do Estado – CGE, a partir de julho de 2020, bem como, outros eventos promovidos pela CGE, como exemplo, a Oficina de Elaboração de Relatórios.

A Fundação consciente da necessidade de atendimento satisfatório às demandas recebidas, estruturou um espaço adequado para que a equipe da Ouvidoria, passasse a ter condições para acolhimento dos cidadãos.



Figura 1: Entrada Ouvidoria



Figura 2: Sala Ouvidoria

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Como iniciativas de boas práticas realizadas por esta Ouvidoria, vale destacar a visita presencial à Ouvidoria da Secretaria de Planejamento do Estado do Ceará - SEPLAG, no intuito de promover *networking*, alinhar as demandas, bem como fortalecer a parceria firmada desde a criação da Ouvidoria da Cearáprev.



Foto 3: Visita à Ouvidoria SEPLAG

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Fundação, a partir da definição de sua estrutura organizacional e formação da equipe, ocorrida no início do exercício de 2020, vem empreendendo todos os esforços para que o atendimento aos cidadãos seja realizado com o máximo de eficiência visando a excelência na prestação dos serviços públicos.

Vinculada à Diretoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento, a Ouvidoria tem sido atendida em suas demandas pela Direção Superior, para responder à altura às suas atribuições, bem como fortalecer a sua atuação, por meio do alinhamento interno da compreensão da importância do seu papel junto aos cidadãos e servidores estaduais.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Como proposição para melhorias nos serviços prestados pela Ouvidoria da Cearaprev, sugere-se:

- Maior divulgação dos canais de atendimento aos cidadãos, para a população em geral;
- Realização de treinamentos voltados para as áreas internas sobre a importância da Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação;

Cynara Rafaelle de Andrade de Oliveira
OUVIDORA SETORIAL

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Estando de acordo com esse relatório, reafirmo meu comprometimento com esta Ouvidoria afim de garantir as condições necessárias para que suas atribuições sejam plenamente realizadas, mas que ela também possa contribuir com a inovação e modernização dos serviços prestados por esta Fundação.

Fortaleza, 05 de Fevereiro de 2021

João Marcos Maia
PRESIDENTE