

The logo features the text "Ouvidoria do Ceará" in a bold, dark green font, centered within a white oval. This oval is surrounded by a thick, light green border that forms a partial circle. The background consists of overlapping, curved green shapes in various shades, creating a dynamic, organic feel.

# **Ouvidoria do Ceará**

## **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2021** **Período 01/01/2021 a 31/12/2021**

**Setorial: Fundação de Previdência Social do  
Estado do Ceará - Cearaprev**

## **EXPEDIENTE**

### **Direção Superior**

#### **Presidente**

João Marcos Maia

#### **Diretoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento**

Paula Roberta Coelho Gomes

#### **Ouvidor Setorial**

Maria Janylle Bezerra Oliveira

## SUMÁRIO

<b>AGRADECIMENTOS.....</b>	
<b>1 - INTRODUÇÃO.....</b>	
<b>2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....</b>	
<b>3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....</b>	
3.1 Total de Manifestações do Período .....	
3.1.1 Manifestações Período 2020 à 2021.....	
3.1.2 Quantitativos Mensais Manifestações 2021.....	
3.2 Manifestações por Meio de Entrada.....	
3.3 Manifestações por Tipo .....	
3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto .....	
3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto .....	
3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (Covid 19) .....	
3.4 Manifestações por Tipo de Serviços (Carta Serviço).....	
3.5 Manifestações por Programa Orçamentário .....	
3.6 Manifestações por Unidade Interna .....	
3.7 Manifestações por Município.....	
<b>4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA.....</b>	
4.1 Resolubilidade das Manifestações .....	
4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade.....	
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta .....	
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	
<b>5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDENCIAS.....</b>	
5.1 Motivos das Manifestações .....	
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes.....	
5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas. ....	
<b>6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....</b>	
<b>7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS .....</b>	
8.1 Reunião CGE.....	
8.1 Pesquisa sobre a Ouvidoria.....	
8.2 Rede Nacional de Ouvidorias.....	
8.3 Projetos.....	
<b>9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	
<b>10. SUGESTÕES DE MELHORIA .....</b>	

## **AGRADECIMENTOS**

A todos os usuários da Ouvidoria da CEARAPREV que contribuíram para o fortalecimento desse canal democrático e transparente, pelo qual expressam a cidadania e buscam os seus direitos junto ao Poder Público, manifestando o seu pensar, e sua percepção acerca dos serviços que lhes são ou foram ofertados por esta Fundação.

A equipe de monitoramento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, que de forma didática e competente, nos proporcionam acompanhamento nas atividades das ouvidorias setoriais, sempre orientando para a melhoria na prestação de nossos serviços.

A Direção Superior e Gestores das áreas da CEARAPREV pela receptividade e tempestividade na resolução das demandas recebidas, e ainda pelo apoio dispensado as atividades da Ouvidoria, e o comprometimento durante todo o exercício de 2021.

## **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 – Cearaprev, 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 desses últimos 2 anos 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 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

A Ouvidoria da Fundação Cearaprev iniciou seus trabalhos como Ouvidoria Setorial a partir do dia 14 de Julho de 2020, conforme publicação DOE. Ao longo de 2021, Continuamos realizando upgrade de informações junto as setoriais vinculadas e Central 155, fortalecendo os vínculos, parceria e cumplicidade em busca da excelência na prestação do serviço público.

## 3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

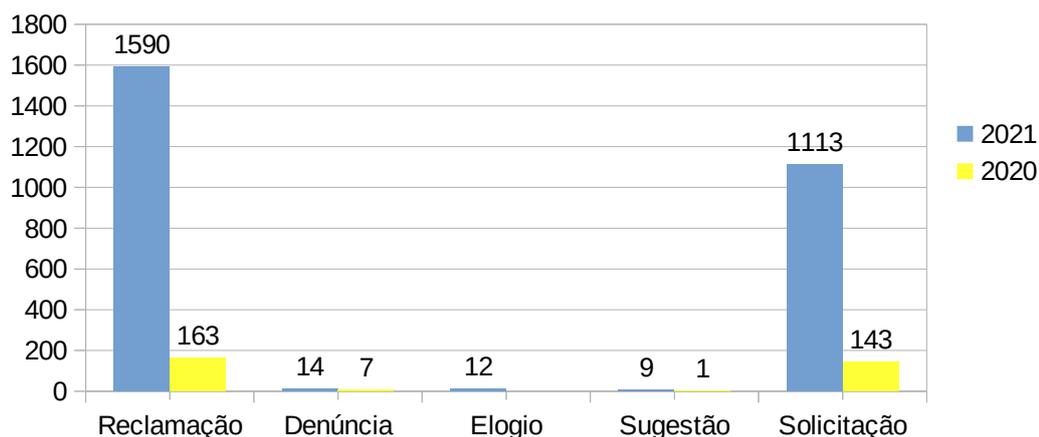
### 3.1 de Manifestações d Total o Período

Foram registradas um total de **2738 manifestações** de ouvidoria no ano de 2021. Destas, 1590 foram Reclamações, 14 Denúncias, 12 Elogios, 9 Sugestões e 1113 Solicitações. Na tabela abaixo aparecem as diferenças relacionadas de 2020 e 2021.

Relatório por Tipo de Manifestação	2020	2021
Reclamação	163	1590
Denúncia	7	14
Elogio	-	12
Sugestão	1	9
Solicitação	143	1113
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>2738</b>

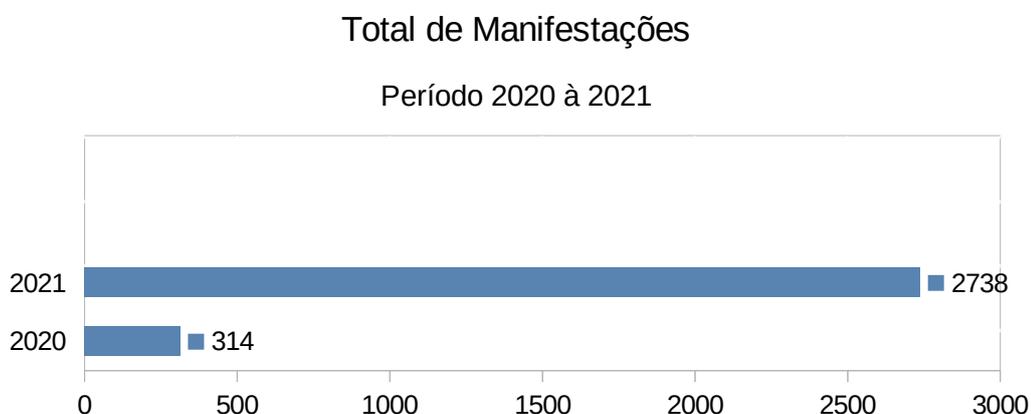
### Tipo de Manifestação

2020 X 2021



### 3.1.1 Manifestações Período 2020 à 2021

Inicialmente gostaríamos de fazer uma retrospectiva da evolução das manifestações nos anos anteriores de 2020 à 2021, conforme tabela abaixo:



Observamos que 2020 foi registrado 314 manifestações, e 2021 foi registrado 2738, à qual vem a somar 3079 manifestações, entre 2020 à 2021.

Observamos que 2021 aumentou à evolução nas manifestações, por conta, que foi o primeiro ano que os servidores e beneficiários estão utilizando o aplicativo Cearaprev On-line, para realizar o recadastramento e prova de vida. Que deu início no mês de Janeiro de 2021.

### 3.1.2 Quantitativos Mensais Manifestações 2021

Meses	Quant.
Jan	112
Fev	124
Mar	162
Abr	215
Mai	391
Jun	444
Jul	147
Ago	351
Set	141
Out	190
Nov	331
Dez	130
<b>Total Geral</b>	<b>2738</b>

Percebemos um aumento significativo de manifestações no mês de Maio para o mês de Junho consistindo em reclamações para realizar o “O Recadastramento e Prova de vida” tendo em vista que foi o primeiro prazo para os servidores estaduais realizar seu recadastramento e prova de vida pelo aplicativo Cearaprev On-line, iniciando diminuição no mês de Julho, pois o prazo final foi prolongado para o mês Agosto, a qual verificamos o aumento nas manifestações. Por sua vez, os servidores que não realizaram o recadastramento pelo aplicativo, tiveram seus proventos bloqueados no mês de Novembro.

### 3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Neste item, destacamos os meios pelos quais os cidadãos utilizaram para entrar em contato com a Ouvidoria no período anual 2020 a 2021, continuou sendo o Canal de Internet, seguido do Telefone 155. Conforme a tabela abaixo aparecem as diferenças relacionadas de 2020 e 2021.

Meios de Entrada	2020	2021
Telefone Setorial	1	62
Internet	145	1866
Presencial	1	1
E-mail	29	172
Telefone 155	134	621
Instagram	1	1
Ceará App	4	15
<b>Total Geral</b>	<b>314</b>	<b>2738</b>

Fonte: Ceará Transparente

### 3.3 Manifestações por Tipo

Relatório por Tipo de Manifestação	2021	Variação %
Reclamação	1590	58,07%
Denúncia	14	0,51%
Elogio	12	0,44%
Sugestão	9	0,33%
Solicitação	1113	40,65%
<b>Total Geral</b>	<b>2738</b>	

As tipologias Reclamação e Solicitação de Serviço aparecem como as mais frequentes. Em 2021 totalizaram 98,72% das manifestações.

### 3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

Os assuntos mais relevantes estão representados na tipologia “Reclamação/ Informação sobre Servidor ” com 913 manifestações, seguida pela tipologia “Reclamação/ Tramitação de Processo Administrativo ” representada por 625 manifestações do total.

Na sequência, apareceram 528 solicitações relacionadas à informação sobre servidor, e 521 solicitações a tramitação de processo administrativo. Conforme a tabela a seguir apresentada.

TIPOLOGIA X ASSUNTO	TOTAL
<b>Reclamação</b>	<b>1590</b>
APOSENTADORIA (PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR)	1
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	3
CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	913
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	1
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO )	33
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
SITES INSTITUCIONAIS	2
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	625
OUTROS	8
<b>Denúncia</b>	<b>14</b>
APOSENTADORIA (PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR)	1
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	1
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	10
<b>Elogio</b>	<b>12</b>
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	5
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
<b>Sugestão</b>	<b>9</b>
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	7
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
<b>Solicitação</b>	<b>1113</b>
APOSENTADORIA (PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR)	1
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	1
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	528
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO )	49
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	521
OUTROS	9
<b>Total Geral</b>	<b>2738</b>

### 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
<b>APOSENTADORIA (PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR)</b>	<b>3</b>
CONCESSÃO, REVISÃO E REVOGAÇÃO DOS BENEFÍCIOS DE APOSENTADORIA	2
CONTRIBUIÇÕES PREVIDENCIÁRIAS	1
<b>ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b>	<b>3</b>
CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	3
<b>CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO</b>	<b>1</b>
PRAZO DE APROVAÇÃO DO PROGRAMA	1
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA</b>	<b>1</b>
DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	1
<b>INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR</b>	<b>1452</b>
ABONO DE PERMANÊNCIA	1
APOSENTADORIA	25
BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	10
CESSÃO DE SERVIDOR	2
LOTAÇÃO DE SERVIDOR	2
PENSÃO	38
PROVA DE VIDA	1277
SALÁRIO DE SERVIDOR	73
TEMPO DE SERVIÇO E DE CONTRIBUIÇÃO	23
CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	1
<b>INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	<b>1</b>
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
<b>SALÁRIO DE SERVIDORES</b>	<b>1</b>
DESCONTO PREVIDENCIÁRIO	1
<b>SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS</b>	<b>3</b>
DIFICULDADES DE ACESSO (ERROS FREQUENTES)	1
MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES	1
PROBLEMAS NO ACESSO (LOGIN E SENHA)	1
<b>SITES INSTITUCIONAIS</b>	<b>2</b>
DIFICULDADES DE ACESSO	2
<b>- OUTROS</b>	<b>8</b>
<b>APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS</b>	<b>1</b>
FRAUDES	1
<b>CORONAVÍRUS (COVID 19)</b>	<b>1</b>
DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	1
<b>TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>1166</b>
ABONO DE PERMANÊNCIA	29
APOSENTADORIA	142
ASCENSÃO FUNCIONAL	1
GESTÃO FISCAL/HOMOLOGAÇÃO DE PARECER JURIDICO	3
PENSÃO	823
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	6
PROCESSOS DIVERSOS	102
RESERVA MILITAR	12
TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	39
OUTROS	9
<b>ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR</b>	<b>6</b>

<b>ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	<b>5</b>
<b>ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	<b>1</b>
<b>ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR</b>	<b>1</b>
CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	1
<b>SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)</b>	<b>82</b>
ACESSO/CADASTRO À FERRAMENTA GUARDIÃO	51
EMIÇÃO DE EXTRATO DE PAGAMENTO	1
EMIÇÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IR	30
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2738</b>

### 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

<b>Programa Orçamentário 2021</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	6	0,22%
SAÚDE E PREVIDÊNCIA SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL	2715	99,16%
	17	0,62%
<b>Total Geral</b>	<b>2738</b>	

O Assunto mais relevante neste tópico é Saúde e Previdência Social do Servidor Público Estadual 2715 manifestações, neste programa engloba 99,16% das manifestações.

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

A área interna de maior representatividade foi a “ DIPLAN – Diretoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento ” totalizando **1789** manifestações, a qual relacionadas ao “ recadastramento e prova de vida, e demandas de processos ”. Em seguida à “ DIBEN – Diretoria de Gestão de Benefícios ” totalizando **817** manifestações de todas as demandas, as quais os Sub-assunto mais solicitados foram relacionados à “ Pensão ” e em seguida “ Aposentadoria ”.

Áreas Internas	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO	ASCOI	47	1,72%
ASSESSORIA JURÍDICA	ASJUR	68	2,48%
DIPLAN	CALL CENTER	2	0,07%
DIPLAN	ASCOM	4	0,15%
DIPLAN	GEAC	40	1,46%
DIPLAN	OUVIDORIA	1743	63,66%
DIBEN	GEMIL	68	2,48%
DIBEN	GECOMP	30	1,10%
DIBEN	GEAPO	106	3,87%
DIBEN	GEPEN	444	16,21%
DIBEN	GEIMP	169	6,18%
CEARAPREV	-	17	0,62%

### 3.7 – Manifestações por Município

Observa-se o maior número de manifestações no município de Fortaleza totalizando 1095 ocorrências, seguidas de 739 manifestações que não tiveram sua origem informada pelo manifestante.

Importante destacar que no ano de 2021 as manifestações tiveram origem em 15 estados brasileiros.

Município	Quant
Abaiara	4
Acarape	3
Acopiara	2
Alto Santo	1
Amontada	1
Antonina do Norte	2
Apuiarés	1
Aquiraz	10
Aracati	9
Araripe	3
Aratuba	1
Assaré	10
Bacabal	1
Baixio	2
Barbalha	12
Barreira	1

Barro	5
Barueri	1
Baturité	6
Bauru	1
Beberibe	7
Bela Cruz	2
Belém	2
Belo Horizonte	1
Boa Viagem	6
Brasília	6
Brejo Santo	5
Cáceres	1
Cajazeiras	1
Camocim	5
Campos Sales	2
Canindé	14
Caririaçu	1
Cascavel	4
Caucaia	42
Cavalcante	1
Cedro	2
Chaval	1
Choró	1
Confresa	1
Cordeirópolis	1
Coreaú	5
Crateús	8
Crato	75
Croatá	1
Cruz	1
Cuiabá	1
Curitiba	2
Deputado Irapuan Pinheiro	1
Eusébio	22
Farias Brito	4
Forquilha	1
Fortaleza	1095
Fortim	5
Franca	1
Frecheirinha	1
Granja	1
Groaíras	2
Guaiúba	4
Guaraciaba do Norte	2
Hidrolândia	2
Horizonte	1
Ibiapina	1
Icó	6
Iguatu	26
Indaiatuba	1
Ipaumirim	2
Ipu	3

Ipueiras	7
Irauçuba	4
Itaiçaba	2
Itaitinga	2
Itapajé	4
Itapipoca	18
Itapiúna	2
Itarema	2
Jaboatão dos Guararapes	2
Jaguaretama	1
Jaguaribe	1
Jaguaruana	2
Jardim	3
Juazeiro do Norte	80
Lagoa Salgada	1
Lavras da Mangabeira	3
Limoeiro do Norte	19
Manaus	2
Maracanaú	42
Maranguape	19
Massapê	5
Mauriti	4
Meruoca	2
Milagres	1
Miraíma	1
Mombaça	1
Morada Nova	2
Morrinhos	2
Mossoró	1
Mucambo	2
Natal	1
Nilópolis	1
Nova Olinda	3
Nova Russas	4
Ocara	1
Orós	8
Pacajus	2
Pacatuba	13
Palmácia	1
Paracuru	3
Parambu	3
Parnaíba	2
Patos	1
Penaforte	5
Pentecoste	2
Petrópolis	1
Pindoretama	7
Piquet Carneiro	3
Piracicaba	1
Pirassununga	1
Porteiras	1
Potengi	2

Quixadá	27
Quixelô	1
Quixeramobim	16
Quixeré	5
Recife	5
Redenção	7
Reriutaba	2
Rio de Janeiro	7
Roseira	2
Russas	17
Santa Quitéria	8
São Benedito	5
São Gonçalo	10
São Gonçalo do Amarante	6
São José de Ribamar	1
São Luís do Curu	3
São Paulo	12
Senador Sá	2
Sobral	36
Tabuleiro do Norte	4
Tamboril	1
Tauá	7
Tianguá	12
Trairi	2
Ubajara	4
Umari	1
Uruburetama	2
Uruoca	15
Várzea Alegre	8
Viçosa do Ceará	12
Indefinido	739
<b>Total</b>	<b>2738</b>

#### 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.

<b>Relatório de Resolubilidade</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Total de Manifestações finalizadas no prazo	261	2480
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	49	242
Total de Manifestações pendentes no prazo	2	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	1	16
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>2738</b>

<b>Índice de Resolubilidade %</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Total de Manifestações finalizadas no prazo	83,39%	90,58%
Total de Manifestações finalizadas no fora do prazo	15,65%	8,84%
Total de Manifestações pendentes no prazo	-	0,00%

Em 2020 o Índice das manifestações respondidas no prazo foram 261, atingindo o índice de resolubilidade de 83,39%, enquanto em 2021, foram respondidas 2480 manifestações no prazo atingindo o índice de resolubilidade de 90,58%.

#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Foi desenvolvido um trabalho integrado de parceria junto as áreas internas da Fundação, sempre buscando agilidade e clareza nas respostas com o intuito de atingimento da meta de resolubilidade nas manifestações recebidas.

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Em 2021 a CEARAPREV obteve um tempo médio de resposta 06 dias.

<b>Tempo Médio de Respostas</b>	<b>DIAS</b>
Tempo Médio de Respostas 2020	8
Tempo médio de Respostas 2021	6

## 4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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	Média
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	3,72
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,97
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,11
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,6
Média	3,86
Índice de Satisfação:	77,20%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,72
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,8
<b>Total de pesquisas respondidas</b>	<b>261</b>

## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2021 foi “Informação sobre o Servidor” com um total de 1452 manifestações representando 53,03%. Em segundo lugar foi “Tramitação de Processo Administrativo” com 1157 manifestações representando 42,26%. A soma das duas atinge 95,29% do total de manifestações recebidas em 2021.

### 5.2 Analise dos Pontos Recorrentes

Em 2021 o índice de manifestações no assunto “Informação sobre o Servidor”, deve-se porque CEARAPREV deu início em 2021 ao cadastramento e prova de vida dos servidores pelo aplicativo Cearaprev On-line, a qual e obrigatoriedade da atualização cadastral e prova de vida do servidor, sob pena de bloqueio de seu salário.

### 5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.

Em 2021, toda a CEARAPREV estava atendendo os cidadãos que teve seu salário bloqueado, porque não realizou a prova de vida no prazo foi realizado mutirão para análise dos processos visando agilizar atendimento das manifestações apresentadas. Continuamos com parcerias com as demais setoriais, como também nas áreas internas desta setorial, ressaltando sempre a importância dos serviços prestados para o cidadão.

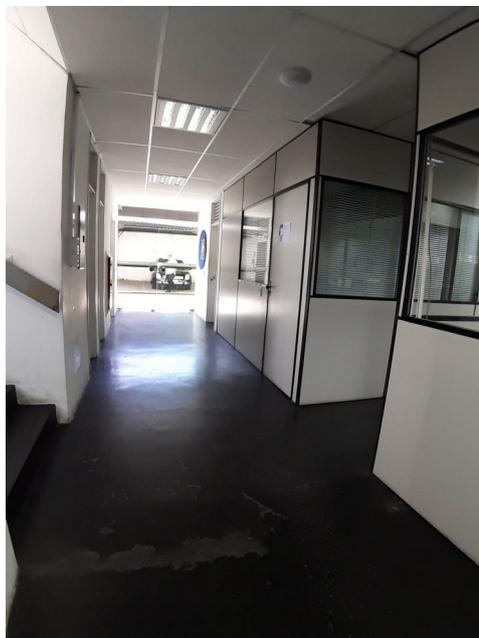
## 6 - BENEFICIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Foram realizadas reuniões com a direção superior e áreas responsáveis, no intuito de alinhar os assuntos relacionados à Ouvidoria, e firmando o compromisso e cumprimento de prazos, sempre abertas a novas manifestações demandados por nosso público alvo. Nosso objetivo é a excelência na prestação dos nossos serviços e atendimento ao cidadão.

## **7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

O ano de 2021, a Ouvidoria da CEARAPREV passou por mudanças em suas gestões, deixando assim de participar de todas as reuniões da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral do Estado – CGE. Ressaltamos que de 6 encontros não participamos de 3, participamos ainda da capacitação na elaboração de relatório de gestão da Ouvidoria.

A Gestão da CEARAPREV demonstrou seu comprometimento e sensibilidade para o desenvolvimento dos trabalhos e ações da Ouvidoria desta setorial. As instalações da Ouvidoria encontra-se no 1º andar (com elevador e escadas). Com tudo contamos com uma sala de apoio no térreo para atender o cidadão.



**Imagem 1:** Entrada da sala de apoio da Ouvidoria – Térreo



**Imagem 2:** Sala de apoio da Ouvidoria - Térreo



**Imagem 3:** Sala de apoio da Ouvidoria – Térreo



**Imagem 4:** Sala da Ouvidoria – 1º andar

## **8. BOAS PRATICAS DE OUVIDORIA**

Executar os trabalhos com responsabilidade, seriedade, satisfação e de modo cortês.

Atender ao máximo as demandas dos usuários com educação, descrição e elegância ao tratar com o público.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2021, conforme exposto neste relatório, foi desafiador sob vários aspectos. Para os órgãos públicos e, sobretudo para as ouvidorias setoriais, foi um período em que todos precisaram se adaptar à nova realidade de trabalho, sem deixar de atender o cidadão.

A CEARAPREV, vem empreendendo em inovações tecnológicas e seguras para atender e prestar um serviço de excelência.

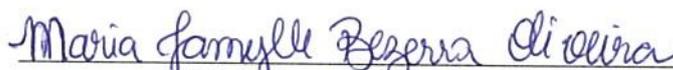
Vinculada à Diretoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento - DIPLAN, a Ouvidoria tem sido atendida em suas demandas pela Direção Superior, para responder à altura às suas atribuições, bem como fortalecer a sua atuação, por meio do alinhamento interno da importância do seu papel junto aos cidadãos.

## 10. SUGESTÕES DE MELHORIA

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

- Caixa de sugestões no atendimento presencial;
- Divulgação dos canais de atendimento aos cidadãos, para a população em geral.

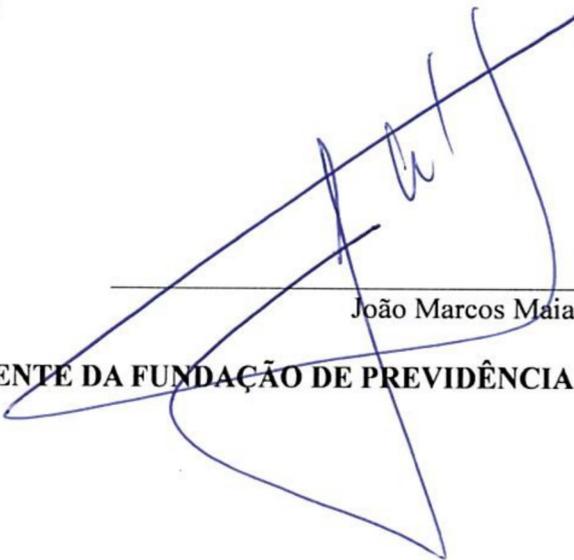
Tendo em vista a necessidade de converter as solicitações recebidas através do atendimento presencial, e-mail e ligações telefônicas para a plataforma Ceará Transparente, constatamos a necessidade de um colaborador, para desenvolver as atividades correlatas.

  
\_\_\_\_\_  
Maria Janylle Bezerra Oliveira

**OUVIDORA SETORIAL - CEARAPREV**

**11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Estando de acordo com esse relatório, reafirmo meu comprometimento com esta Ouvidoria afim de garantir às 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 .



---

João Marcos Maia

**PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO CEARÁ**

Fortaleza- CE, 27 de Janeiro de 2022.