



## Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012 Período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021

Setorial: Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – CEARAPREV.

#### 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.

#### Visão

Ser reconhecida, nacionalmente, como modelo de gestão previdenciária de excelência, com ampla confiança e satisfação dos beneficiários.



## Direção Superior

### **Presidente**

João Marcos Maia

## Diretoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Paula Roberta Coelho Gomes

### Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Sérgio Bastos de Castro

#### **Ouvidor Setorial**

Maria Jamylle Bezerra Oliveira



### 01 – Introdução

A Lei Estadual nº 15.175/2012, no art.8º, §1º, inciso II, estabelece como atribuição do Comitê Setorial de Acesso a Informação (CSAI) de cada órgão ou entidade, a elaboração de relatório de monitoramento quanto à implementação e cumprimento da referida lei, em conformidade ao disposto no art. 2º do Decreto nº 31.199, de 30 de abril de 2013.

O objetivo do presente relatório é apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), conforme disposto no anexo I do supramenciona Decreto:

Análise qualitativa dos pedidos de informações sigilosas, abrangendo a natureza das informações solicitadas e sinais de evolução de exercício de controle social. Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012. Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012. Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.

As informações apresentadas no presente relatório são pertinentes à Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará (CEARAPREV), abrangem o período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021 e têm como fonte de dados o Módulo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) na plataforma Ceará Transparente.

Neste sentido, a SIC Setorial instituída no âmbito da Fundação Cearaprev estabelece diálogo emergente e resolutivo em face das questões instadas pela Sociedade, angariando melhorias conjunturais e estruturais nas políticas públicas do Estado, contribuindo para o aprimoramento da prestação do serviço público, em conta com os respectivos canais: Portal Ceará Transparente - Central de Atendimento 155 — E-mail - Telefone e atendimento presencial.

Ressalto que no período acima mencionado foram registradas 767 solicitações pertinentes ao Poder Público Estadual, sendo que 435 foram finalizadas pela Central de Atendimento Telefônico e 329 solicitações foram finalizadas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI). Importante ressaltar que 78 foram registrados pela central e encaminhados ao CSAI, 254 foram registrados pelo CSAI e 46 solicitações foram reabertas, perfazendo um total de 332 demandas registradas no período, as quais são objeto de análise deste relatório.



### 02 – Análise das Solicitações de Informações do período

Neste capítulo serão apresentados os principais resultados alcançados, referente às demandas de informações recebidas pela Fundação de Previdência Social do Estado (CEARAPREV), no exercício de 2021, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação.

## 2.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

Neste item, destacamos os meios pelos quais os manifestantes utilizaram para entrar em contato com a Ouvidoria no período anual 2020 a 2021, sendo o Canal de Internet, seguido do Telefone 155, em seguida o aplicativo Ceará App que possibilita ao cidadão funcionalidades do governo na palma da sua mão. Conforme a tabela abaixo aparecem as diferenças relacionadas de 2020 e 2021.

Percebe-se que quantitativo de solicitações recebidas pertinentes ao Órgão obteve aumento comparado de 2020.

Meio de Entrada	2020	2021
Ceará App	44	66
Telefone 155	47	97
Internet	27	214
Telefone	-	1
TOTAL GERAL	118	378

# 2.2 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Indeferida e Não Atendida)

Conforme apresentado pelo relatório do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), "Relatório de Classificação da resposta/demanda", a maior parte das manifestações foram atendidas, conforme quadro a seguir:



SITUAÇÃO	2021	Porcentagem
Em atendimento - setorial	1	0,26%
Em atendimento - área interna	2	0,53%
Finalizado	375	99,21%
TOTAL GERAL	378	

Conforme o quadro a seguir, em torno de 99,21% das solicitações foram finalizadas. A maioria obteve tratamento de resposta como transparência passiva.

CLASSIFICAÇÃO	2020	2021
Atendido (transparência passiva)	-	311
Atendido (informação pessoal)	-	1
Não atendido (competência outros poderes)	-	1
Atendido (transparência ativa)	120	60
Deferido	-	1
Demanda Procedente	-	1
Sem classificação	-	3
TOTAL GERAL	120	378

# 2.3 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

Ao todo, observa-se 252 assuntos para as 378 solicitações, entretanto na tabela a seguir foram selecionados os 7 assuntos mais demandados.

ASSUNTO	QUANT.
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	252
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	99
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	18
APOSENTADORIA (PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR)	6
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	1
SALÁRIO DE SERVIDORES	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	1
TOTAL GERAL	378



O assunto mais demandado, foi relacionado a informação sobre servidor referente ao recadastramento e prova de vida 2021. Em segundo lugar como assunto mais demandado, foi tramitação de processo administrativo referentes à pensão.

	ASSUNTO	QUANT.
	PROVA DE VIDA	195
	PENSÃO	17
	SALÁRIO DE SERVIDOR	11
	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	9
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	APOSENTADORIA	8
252	TEMPO DE SERVIÇO E DE CONTRIBUIÇÃO	6
	CARGO E FUNÇÃO DE SERVIDOR	4
	ASCENSÃO FUNCIONAL	1
	CESSÃO DE SERVIDOR	1
	PENSÃO	55
	APOSENTADORIA	30
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	9
108	TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	4
	RESERVA MILITAR	1
	~	
	CONCESSÃO, REVISÃO E REVOGAÇÃO DE PENSÃO PREVIDENCIÁRIA AOS DEPENDENTES	3
APOSENTADORIA (PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR)	CONCESSÃO, REVISÃO E REVOGAÇÃO DOS BENEFÍCIOS DE APOSENTADORIA	2
6	ANDAMENTO E SITUAÇÃO DE PROCESSO DE APOSENTADORIA	1
	EMISSÃO DE RENDIMENTOS PARA DECLARAÇÃO DE IF	₹ 9
ERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E D	ECLARAÇÃO DE RENDIMENTO) ACESSO/CADASTRO Á FERRAMENTA GUARDIÃO	8
18	EMISSÃO DE EXTRATO DE PAGAMENTO	1
	E.IIIIOONO DE EXTITUTO DE L'ATONIMENTO	-

ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR: CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR 1

SALÁRIO DE SERVIDORES 1	DESCONTO PREVIDENCIÁRIO	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	1

# 2.4 – Preferências de resposta

PREFERÊNCIA DE RESPOSTA	2021	%
Sistema	9	2,38%
Telefone	25	6,61%
E-mail	203	53,70%
Whatsapp	141	37,30%
TOTAL GERAL	378	



Do percentual de 53,70% dos cidadãos que registram pedidos de informações, e-mail é a forma de resposta mais solicitadas. Em seguida, temos o whatsapp como meio de resposta com 37,30% de preferência de resposta. Além disso, 6,61% dos cidadãos que registraram pedidos de informações utilizaram o telefone e 2,38% teve como preferência de resposta o Sistema Plataforma Ceará Transparente.

## 2.5 – Situação das Solicitações de Informação;

Conforme na próxima tabela, 99,21% das manifestações foram finalizadas em 2021.

SITUAÇÃO	2021	Porcentagem
Em atendimento - setorial	1	0,26%
Em atendimento - área interna	2	0,53%
Finalizado	375	99,21%
TOTAL GERAL	378	

## 2.6 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo

Nenhuma manifestação gerou custo.

## 2.7 – Quantidade de Solicitações de Informação por Estado e Municípios;

Conforme na próxima tabela, 79,37% das manifestações constam o Estado do Ceará, e 13,49% não constam o estado identificado. Entre as manifestações identificadas, o município de Fortaleza representa o percentual de 44,44% em total de manifestações de ouvidoria pertinentes ao Órgão em 2021.



Estado	Quantidade	%
Ceará	300	79,37%
Distrito Federal	8	2,12%
Goiás	3	0,79%
Maranhão	1	0,26%
Pará	1	0,26%
Paraíba	1	0,26%
Paraná	3	0,79%
Pernambuco	1	0,26%
Piauí	1	0,26%
Rio de Janeiro	1	0,26%
São Paulo	7	1,85%
Indefinido	51	13,49%
Total	378	

# • Municípios;

Municípios	Quantidade	Porcentagem
Acopiara	1	0,26%
Altaneira	1	0,26%
Alto Santo	1	0,26%
Apucarana	1	0,26%
Aquiraz	3	0,79%
Aracati	1	0,26%
Assaré	3	0,79%
Barbalha	1	0,26%
Baturité	2	0,53%
Beberibe	1	0,26%
Bela Cruz	3	0,79%
Bela Vista de Goiás	3	0,79%
Belém	1	0,26%
Brasília	8	2,12%
Camocim	1	0,26%
Canindé	1	0,26%
Cascavel	2	0,53%
Caucaia	10	2,65%
Chã Grande	1	0,26%
Crateús	2	0,53%
Crato	17	4,50%
Cruz	1	0,26%
Deputado Irapuan Pinheiro	1	0,26%
Ererê	1	0,26%
Eusébio	1	0,26%

T . 1	4.00	4.4.40/
Fortaleza	168	44,44%
Foz do Iguaçu	1	0,26%
General Sampaio	2	0,53%
Granja	1	0,26%
Guarujá	1	0,26%
Horizonte	1	0,26%
Iguatu	3	0,79%
Ipu	1	0,26%
Ipueiras	2	0,53%
Itaiçaba	1	0,26%
Itapipoca	4	1,06%
Juazeiro do Norte	12	3,17%
Lavras da Mangabeira	1	0,26%
Limoeiro do Norte	3	0,79%
Maracanaú	5	1,32%
Maranguape	2	0,53%
Mombaça	1	0,26%
Morada Nova	1	0,26%
Nova Russas	2	0,53%
Pacajus	1	0,26%
Pacatuba	2	0,53%
Paracuru	1	0,26%
Paraipaba	1	0,26%
Parambu	1	0,26%
Pedra Branca	1	0,26%
Pentecoste	6	1,59%
Piripiri	1	0,26%
Pombal	1	0,26%
Quixadá	1	0,26%
Quixeré	1	0,26%
Redenção	1	0,26%
Reriutaba	1	0,26%
Rio de Janeiro	1	0,26%
Santana do Acaraú	1	0,26%
Santa Quitéria	1	0,26%
São Luís	1	0,26%
São Luís do Curu	1	0,26%
São Paulo	6	1,59%
Sobral	6	1,59%
Tabuleiro do Norte	1	0,26%
Tauá	1	0,26%
Tianguá	1	0,26%
Tururu	1	0,26%
Uruburetama	1	0,26%
Uruoca	2	0,53%
Várzea Alegre	1	0,26%
Valzea Alegie Viçosa do Ceará	2	0,53%
Indefinido	51	13,49%
Pacoti	1	0,26%
Total	378	0,2070
Total	<u> </u>	



### 2.8 – Índices de Resolubilidade

Segue abaixo a situação, concernente ao prazo de resposta de solicitações respondidas:

Solicitações respondidas dos órgãos por prazo	Quant.
Solicitações respondidas até 20 dias	355
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	16
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	4
Total	375

## 2.9 – Pesquisa de satisfação

INDICE GETAL DE SAUSTAÇÃO	70
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,2
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,4
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,0
Média das Notas:	4,2

A pesquisa de satisfação respondida pelos usuários na Plataforma Ceará Transparente relacionada ao atendimento, tempo de resposta e qualidade da resposta e o canal utilizado para registo da solicitação apresentou uma média de satisfação de 83,90%, no exercício de 2021, sendo respondia a pesquisa por 38 (trinta e oito) cidadãos.

## 3 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A principal dificuldades como a falta de integração entre Serviços de Informações dos diversos

poderes e entes públicos. Os solicitantes são informados que o objeto de sua requisição é de responsabilidade de outro ente público ou de outro Poder, ocasionando a necessidade por parte do requerente um novo cadastro no órgão ou entidade devida.



# 4 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Destacam-se os seguintes benefícios com o advento e aplicação da Lei de Acesso a Informação;

- Maior conhecimento por parte do cidadão de seu direito de obter informações;
- Participação da sociedade, por meio de qual é possível aperfeiçoar a transparência do Estado;

# 5 – Ações empreendidas pela CEARAPREV com vista a melhorar o perfil ou nível de transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.

A Cearaprev usa como principais instrumentos de divulgação de informações sua página oficial da internet (<a href="https://www.cearaprev.ce.gov.br/">https://www.cearaprev.ce.gov.br/</a>) como também as redes sociais: Facebook, Instagram e Youtube. Todos os eventos que tem a participação da Fundação são divulgados nesses canais.

Em 2021, foi realizado o recadastramento e prova de aplicativo Cearaprev on-line para atender mais de 140.000 (cento e quarenta mil) servidores ativos, aposentados, pensionistas, reforma e reserva remunerada do Estado, tendo como objetivo inicial o serviço de recadastramento e prova de vida, para em seguida serem oferecidos os serviços de pensão, loja on-line, aposentadoria, reserva e reforma e que também contemplará com informações de interesse do cidadão.

## 6 – Classificações de documentos

Essa Fundação, não tem nenhum documento classificado no momento.

## 7 – 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.



O presente relatório, traz estatísticas das solicitações tratadas, como objetivo contribuir para a gestão transparente da informação por meio de análise, identificação de dificuldades, sugestões e promoção de ações com vistas a melhor atender a população, como também estar em constante aprimoramento das respostas de solicitação de informação, objetivando aumentar a satisfação dos usuários em geral.

Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI

João Marcos Maia

Presidente da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará

Paula Roberta Coelho Gomes

Diretora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Sérgio Bastos de Castro

Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Morio famylle Bezerra Oliveira

Maria Jamylle Bezerra Oliveira

Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Fortaleza, 18 de Março de 2022.