CEARAPREV
FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

Ceaáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro - Fortaleza, CE.

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

ANO 2022

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

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

Ceaáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro - Fortaleza, CE.

EXPEDIENTE

Direção Superior:

Assessoria de Controle Interno:
Sérgio Bastos de Castro

Ouvidora Substituta:
Eugênia Maria Camelo Pereira

Elaboração:
Maria Jamylle Bezerra Oliveira

1 - INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão de Ouvidoria é o diagnóstico dos serviços prestados pela Instituição à sociedade, extraído das manifestações direcionadas a Ouvidoria Setorial da Fundação de Previdência Social do Estado - CEARAPREV no ano de 2022, e abordará os seguintes temas:

- Pronunciamento sobre as Recomendações e Orientações levantadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, em seu Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021, direcionadas a Ouvidoria Setorial da Cearaprev;
- Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações);
- Indicadores da Ouvidoria;
- Benefícios Alcançados pela Ouvidoria;
- Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias;
- Carta de Serviços ao Cidadão e Avaliações de Serviços;
- Boas Práticas de Ouvidoria;
- Considerações Finais;
- Sugestões de Melhoria;
- Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade.

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

Missão Institucional

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.

Este relatório é orientado pelo Art. 26 do Decreto nº 33.485 de 27 de fevereiro de 2020 e Art. 14º da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, onde estabelecem seu encaminhamento à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, por tanto, às informações contidas neste documento são decorrentes das demandas recebidas ao longo do ano de 2022 pela Ouvidoria da Fundação de Previdência Social do Estado - CEARAPREV, através da Plataforma Ceará Transparente, no período de 1º de Janeiro à 31 de Dezembro de 2022, sistema administrado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

A Ouvidoria da CEARAPREV integra a rede de ouvidorias que é composta por todas às ouvidorias públicas da administração direta e indireta do Estado do Ceará. É ainda, a nível estadual, a Instrução Normativa nº 01/2020 e Portaria nº 97/2020, editadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, que também regulamentam procedimentos internos mais específicos da ouvidoria

Esta Ouvidoria vem se estruturando ao longo desses últimos 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.

De modo geral, o relatório tem por finalidade apresentar o tratamento adotado às demandas recebidas, às estatísticas, sua resolubilidade, providências e compromissos assumidos pela gestão quanto às manifestações de ouvidoria.

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 – SEPLAG, e 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.''

A Ouvidoria da CEARAPREV está comprometida com a sua missão, ao disponibilizar aos cidadãos várias formas de atendimento, dentre elas: o atendimento presencial (que funciona de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00, na sede a Instituição, situada na Rua: 25 de Março, nº 300 – Centro, atém do atendimento por meio eletrônico através do e-mail *ouvidoria@cearaprev.ce.gov.br* ou pelo telefone (85) 3108-0135, a Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado, através do telefone: 155 (ligação gratuita), bem como pelo site: www.ouvidoria.ce.gov.br , Redes Sociais Facebook (www.facebook.com/cgeceara); Twitter (www.twitter.com/cgeceara); Instagram (www.instagram.com/cgeceara); Aplicativo CearáAPP e E-mail (www.ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br), onde o cidadão pode acessar o Sistema de Ouvidoria – SOU para registrar sua manifestação.

Assim, o cidadão/usuário terá a oportunidade de participar ativamente da sua gestão, avaliando os serviços que estão disponibilizados; bem como poderá sugerir, criticar, denunciar, reclamar ou elogiar os serviços públicos por ela ofertados.

Dados gerados dia: 15/01/2023

Ceaáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

2 – PRONUNCIAMENTOS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Os pronunciamentos a seguir expostos se referem às recomendações, orientações contidas no Relatório Geral da CGE em 2021 a serem adotadas e analisadas pelos órgãos e entidades estaduais. Para a Cearaprev e demais órgãos restaram as seguintes orientações:

Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação. (*Página 88*)

Providências: Foi iniciado no período de 2022 na Ouvidoria da CEARAPREV, uma boa prática que consistiu em consultar os feedbacks registrados nas pesquisas de satisfação, são analisados pela Ouvidoria e dependendo da situação, são comentadas junto ao setor responsável para melhor responder ao cidadão

Orientação 07 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020.

Providências: Criamos um fluxo de análise e acompanhamento da apuração de denúncias encaminhadas a Ouvidoria, para acompanhamento dos prazos de finalização das denúncias no sistema. O fluxo atual, a Ouvidoria acompanha mensalmente às demandas que foram finalizadas parcialmente, faltando 30 (trinta) dias para terminar o prazo de 180 (cento e oitenta dias), a Ouvidoria encaminha e-mail para a área responsável solicitando a conclusão do processo de apuração da denúncia para a finalização completa no sistema do Ceará Transparente, como também reforçamos pessoalmente as cobranças.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

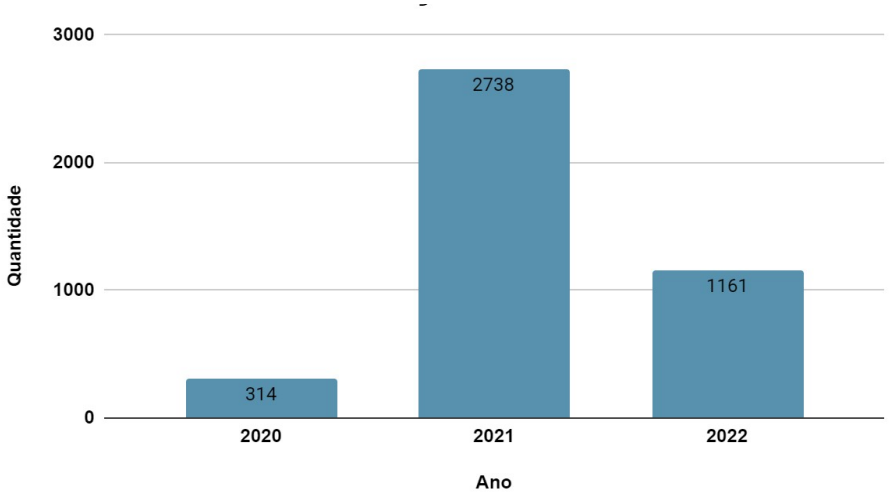
Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores. Desse modo, serão apresentadas as análises dos dados estruturados da seguinte forma: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto e Sub-assunto, Tipificação/Assunto, Tipo de Serviços, Programa Orçamentário, Manifestações por Unidade e Município.

3.1 - Total de Manifestações do Período

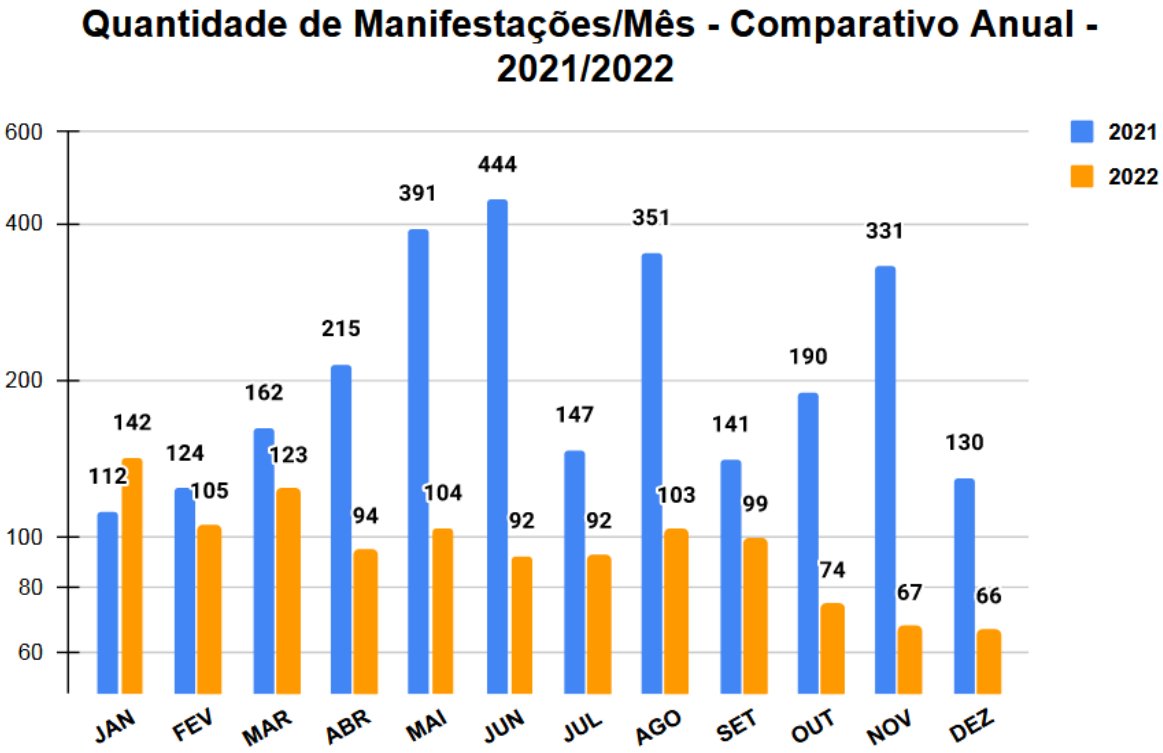
Nos últimos 03 (três) anos (2020 a 2022) foram registradas um total de 4.213 (quatro mil duzentos e treze) manifestações. No exercício de 2022, foi registrado um total de 1.161 manifestações, conforme gráfico a seguir, observa-se que ouve redução de – 57,6 % do número de manifestações no intervalo entre os anos de 2021 e 2022.

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro - Fortaleza, CE.

Gráfico: Manifestações anuais, CEARAPREV, 2020 a 2022



Observa-se a seguir, demonstrativo do monitoramento mensal comparando com a quantidade de manifestações recebidas no ano de 2021, atribuímos a redução do número de manifestações em 2022 devido que não repetiu o processo de cadastro e prova de vida dos servidores e beneficiários, só foi realizado quem ingressou no serviço público estadual em 2022 precisou efetuar seu cadastro por meio do aplicativo Cearaprev On-line. Foram implementadas algumas melhorias nos nossos serviços, como a solicitação de pensão provisória, a Central de Atendimento da Cearaprev, é não foi realizado o cadastramento e prova de vida, quais acreditamos explicar a redução no número de manifestações em relação ao ano anterior.



Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

3.1.1 Quantitativo Mensais Manifestações 2022

O gráfico a seguir, tomando como referência o registro de manifestações mês a mês no ano de 2022, pode-se perceber os picos no número de manifestações em 2022 ocorreram em Janeiro, Março, Fevereiro, Maio.

Gráfico 2 – Manifestações mensais, CEARAPREV, 2022

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 2021 a 2022, continuou sendo o Canal de Internet, seguido do Central 155. Conforme a tabela abaixo aparecem as diferenças relacionadas de 2021 e 2022.

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2021	2022	Variação%
Telefone 155	621	279	-55%
Internet	1866	574	-62,2%
Presencial	1	42	-41%
CearáApp	15	2	-86%
Telefone Fixo	62	126	103%
E-mail	172	133	-22,6%

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro - Fortaleza, CE.

Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	0	0	0
Reclame Aqui	0	0	0
Instagram	1	3	200%
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0
Atendimento Virtual	0	0	0
Whatsapp	0	2	0

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Na tabela abaixo, estão apresentadas as manifestações por tipificação, com a comparação da variação ocorrida entre 2021 e 2022. Ao analisar esses números, percebe-se um acréscimo do tipo Elogio, 50 registros em 2022 contra 12 em 2021, totalizando uma variação de 316,66%.

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	**2021**	**2022**	**Variação%**
Reclamação	1590	611	-61,5%
Solicitação	1113	483	-56,6%
Denúncia	14	13	-7,1%
Sugestão	9	4	-55,6%
Elogio	12	50	+316,66%

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Este item apresenta as quantidades de manifestações registradas pelos cidadãos, de acordo com suas categorias, tipos e assuntos com maior concentração de demandas. Inicialmente, em relação à categoria insatisfação do cidadão, apresentam-se na Tabela 3, os assuntos mais demandados relativamente aos tipos reclamação e denúncia.

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	**Assuntos**	**2022**
Reclamação 611	- Atendimento telefônico - Coronavírus (Covid 19) - Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade - Informação sobre Servidor - Insatisfação com os Serviços prestados pelo Órgão - Salário de Servidores - Servidor On-line (Extrato de pagamento e decl. de rendimentos) - Sistemas Institucionais e Aplicativos - Tramitação de Processo Administrativo - Outros	10 1 3 97 2 15 6 2 473 2
Denúncia 13	- Aposentadoria (Previdência do Servidor) - Apuração e procedimentos sobre crimes diversos - Conduta inadequada de Servidor/Colaborador - Informação sobre Servidor	7 3 2 1
Solicitação 483	- Atendimento telefônico - Atualização de dados cadastrais de Servidor - Informação sobre Servidor - Orientação sobre a prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos - Reajuste salarial - Salário de Servidores - Servidor On-line (Extrato de pagamento e declar. de rendimentos) - Tramitação de Processo Administrativo	1 1 98 1 1 26 6 349
Elogio 50	- Elogio ao Servidor Público/Colaborador - Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão - Elogio às Atividades da Ouvidoria	38 3 9
Sugestão 4	- Informação sobre Servidor - Tramitação de Processo Administrativo	3 1

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

Neste tópico, são apresentados sub-assuntos relacionados aos tipos de assuntos mais demandados e para efeito de estudo dos números, tornou-se como fonte, os relatórios gerados na Plataforma Ceará Transparente.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	**Sub-Assuntos**	**Total**
Tramitação de Processo Administrativo 823	Pensão Aposentadoria Abono de Permanência Tempo de Contribuição Reserva Militar Processos Diversos Ascensão Funcional	579 124 23 22 13 60 2
Informação sobre Servidor 199	Prova de Vida Salário de Servidor Pensão Aposentadoria Tempo de Contribuição Cargo e Função de Servidor Abono de Permanência Benefícios e Gratificações Cessão de Servidor	92 64 25 9 3 3 1 1 1
Salário de Servidores 41	Desconto Previdenciário Décimo Terceiro Salário - 13º	37 4
Reajuste Salarial 1	-	1
Sistemas Institucionais e Aplicativos 2	Dificuldades de Acesso (Erros Frequentes)	2
Aposentadoria (Previdência do Servidor) 7	Concessão, revisão e revogação de pensão previdenciária aos dependentes; Certidões para fins Previdenciários; Concessão, revisão e revog. dos benefícios Aposentadoria	5 1 1
Coronavírus (COVID 19) 1	Descumprimento de medida por parte de estabelecimentos Públicos e Privados	1
Atualização de dados Cadastrais 1	Correção/alt. de dados pessoais de Servidor	1
Servidor On-line (Extrato de pagamento e declaração de rendimentos) 12	Acesso/Cadastro à ferramenta Guardião Emissão de rendimentos para declaração de IR Emissão de extrato de pagamento	6 5 1
Atendimento Telefônico 11	Chamada não atendida Telefone ocupado	5 3

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro - Fortaleza, CE.

	Número de telefone inexistente Inoperância no Sistema de telefonia	2 1
Insatisfação com os Serviços prestados pelo Órgão 2	Desatualização de Informações Formalidades e Burocracias	1 1
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade 3	Informações Horário de Expediente Problemas Hidráulicos e Elétricos	1 1 1
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador 2	Advocacia Administrativa (Influência profissional sobre a prática de Atos Administrativos para particulares); Tratamento indevido com colegas de Trabalho	1 1
Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos 3	Crime contra a Administração Estadual Falsidade Ideológica Fraudes	1 1 1
Orientações sobre a prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos 1	-	1
Elogios 50	Elogio ao Servidor Público/Colaborador Elogio às Atividades da Ouvidoria Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	38 9 3
Outros	-	2
Total Geral	-	1161

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

Em relação especificamente ao assunto Covid-19, a Cearaprev recebeu 01 manifestação, sendo 1 com o sub-assunto "Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados". Percebemos, conforme a tabela a seguir:

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus 2022

Assunto	Sub-Assuntos	Total
Coronavírus (Covid 19)	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos Públicos e Privados	1

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviço

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro - Fortaleza, CE.

Apesar da Carta de Serviços da Cearaprev foi concluída e implantada em 2022, o relatório da plataforma Ceará Transparente apresentou dados referentes a este item, trazendo os Serviço

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Não se aplica	998	85,96%
Solicitar Cadastro e Prova de vida dos Servidores estaduais	2	0,17%
Outros	161	13,87%

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

O assunto mais relevante neste tópico é Saúde e Previdência Social do Servidor Público Estadual 1157 manifestações, neste programa engloba 99,66% das manifestações.

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	**Total**
Gestão Administrativa do Ceará	2
Saúde e Previdência Social do Servidor Público Estadual	1157
Outros	2

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

A tabela a seguir apresentará os principais números relativos às demandas pertinentes ao Órgão divididas por unidades internas.

Tabela: Unidades Internas			
Unidade	**Subunidade**	**2021**	**2022**
Diretoria Administrativo-Financeiro	Gerência Contábil e Financeiro	-	1
Diretoria de Desenvolvimento	Central de Atendimento Assessoria de Comunicação	2 4	2 -

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro - Fortaleza, CE.

Institucional e Governança	Gerência de Atendimento	40	-
Presidência	Assessoria de Controle Interno Assessoria Jurídica Ouvidoria	47 68 1743	24 81 502
Diretoria de Inteligência e Fiscalização Previdenciária	Não possui unidade interna	-	6
Diretoria de Gestão de Benefícios	Gerência de Benefícios a Militares	68	67
	Gerência de Compensação Previdenciária	30	18
	Gerência de Concessão de Aposentadoria	106	108
	Gerência de Concessão de Pensão	444	199
	Gerência de Implantação e Administração de Benefícios	169	151
Outros	Não possui unidade interna	17	2
Total Geral	-	2738	1161

Observando na tabela verificamos todas as unidades da CEARAPREV estão relacionadas na tabela acima, sendo que as unidades de maior representatividade foi a "Diretoria de Gestão de Benefícios – DIGEB'' é responsável pela tramitação processual, qual foi totalizado 543 manifestações de todas as demandas, quais as subunidades mais solicitadas foram relacionados à ''Pensão'' em seguida, ''Implantação de Benefícios''. A ouvidoria também efetuou muitos atendimentos no Ceará Transparente, efetuamos consultas nos sistemas internos para encaminhamento das manifestações e, muitas vezes, por meio de consultas, respondemos de forma tempestiva.

3.7 – Manifestações por Municípios

Neste item, são analisadas as manifestações em função dos municípios de onde se originaram e a partir dessa verificação construiu-se uma estimativa de população usuária do sistema no período.

Tabela: Municípios		
Municípios	**2021**	**2022**
Abaiara	4	-

Ceaáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro - Fortaleza, CE.

Acaraú	-	1
Acarape	3	-
Acopiara	2	-
Alto Santo	1	-
Alcântaras	-	2
Amontada	1	1
Antonina do Norte	2	-
Apuiarés	1	-
Aquiraz	10	1
Aracati	9	5
Araripe	3	-
Aratuba	1	-
Assaré	10	1
Aurora	-	1
Bacabal	1	-
Baixio	2	1
Barbalha	12	-
Barreira	1	-
Barro	5	1
Barueri	1	-
Baturité	6	-
Bauru	1	-
Beberibe	7	3
Bela Cruz	2	-
Belém	2	-
Belo Horizonte	1	-
Boa Viagem	6	1
Bragança Paulista	-	1
Brasília	6	4
Brejo Santo	5	1
Cáceres	1	-
Cajazeiras	1	-
Camocim	5	10
Campo Grande	-	1
Campo Sales	2	2

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

Canindé	14	4
Cariré	-	1
Caririaçu	1	3
Cariús	-	3
Cascavel	4	1
Catarina	-	1
Caucaia	42	14
Cavalcante	1	1
Cedro	2	1
Chaval	1	-
Choró	1	-
Confresa	1	-
Cordeirópolis	1	1
Coreaú	5	-
Crateús	8	3
Crato	75	35
Croatá	1	-
Cruz	1	2
Cuiabá	1	-
Curitiba	2	-
Dep. Irapuan Pinheiro	1	1
Diamante	-	1
Eusébio	22	2
Fárias Brito	4	4
Forquilha	1	-
Fortaleza	1095	374
Fortim	5	-
Franca	1	-
Frecheirinha	1	-
Granja	1	2
Groaíras	2	-
Guaiúba	4	1
Guaraciaba do Norte	2	2
Hidrolândia	2	-
Horizonte	1	-

Ceaáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

Ibiapina	1	1
Icó	6	5
Iguatu	26	10
Indaiatuba	1	-
Ipaumirim	2	-
Ipu	3	3
Ipueiras	7	2
Iracema	-	1
Irauçuba	4	-
Itaiçaba	2	-
Itaitinga	2	-
Itaitinga	2	1
Itapajé	2	2
Itapipoca	18	13
Itapiúna	2	-
Itarema	2	-
Jaboatão dos Guararapes	2	-
Jaguaretama	1	-
Jaguaribe	1	8
Jaguaruana	2	1
Jardim	3	-
João Pessoa	-	3
Juazeiro do Norte	80	36
Lagoa Salgada	1	-
Lavras da Mangabeira	3	4
Limoeiro do Norte	19	4
Manaus	2	2
Maracanaú	42	25
Maranguape	19	6
Massapê	5	1
Mauriti	4	4
Meruoca	2	-
Milagres	1	2
Milhã	1	-
Missão Velha	-	1

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

Miraíma	1	-
Mombaça	1	1
Mongaguá	-	1
Monsenhor Tabosa	1	-
Morada Nova	2	-
Morrinhos	2	-
Mossoró	1	-
Mucambo	2	-
Natal	1	-
Nilópolis	1	-
Nova Olinda	3	-
Nova Russas	4	3
Novo Oriente	-	1
Ocara	1	-
Orós	8	-
Pacajus	2	7
Pacatuba	13	2
Palmas	-	1
Palmácia	1	-
Paraipaba	-	2
Paracuru	3	-
Parambu	3	5
Parnaíba	2	1
Patos	1	-
Pedra Branca	-	1
Penaforte	5	6
Pentecoste	2	-
Petrópolis	1	-
Pindoretama	7	3
Piquet Carneiro	3	-
Piracicaba	1	-
Pirassununga	1	-
Porteiras	1	-
Potengi	2	-
Quixadá	27	20

Ceaáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

Quixelô	1	-
Quixeramobim	16	8
Quixeré	5	1
Recife	5	2
Redenção	7	1
Reriutaba	2	2
Ribeirão Pires	-	1
Rio de Janeiro	7	2
Roseira	2	3
Russas	17	12
Saboeiro	-	3
Santana do Cariri	-	2
Santa Quitéria	8	-
São Benedito	5	1
São Gonçalo	10	1
São Gonçalo do Amarante	6	2
São João do Jaguaribe	-	1
São José do Ribamar	1	-
São Luís do Curu	3	-
São Paulo	12	7
Senador Sá	2	-
Severiano Melo	-	1
Sobral	36	17
Tabuleiro do Norte	4	1
Tamboril	1	-
Tarrafas	-	2
Tauá	7	13
Tejuçuoca	-	1
Tianguá	12	11
Tibau do Sul	-	1
Timon	-	1
Trairi	2	-
Ubajara	4	2
Uberlândia	-	1
Umari	1	1

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

Umirim	-	1
Uruburetama	2	-
Uruoca	15	2
Varjota	-	1
Várzea Alegre	8	6
Viçosa do Ceará	12	-
Vitória de Santo Antão	-	1
Registro sem definição de Município	739	364
Total Geral de Registros	2738	1161

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. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade e/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações finalizadas no prazo	2480	938
Manifestações finalizadas fora do prazo	242	218
Manifestações pendentes no prazo	0	2
Manifestações pendentes fora do prazo	16	3
Total Geral	2738	1161

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro - Fortaleza, CE.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	**Índice de Resolubilidade em 2021**	**Índice de Resolubilidade em 2022**
Manifestações Finalizadas no Prazo	90,58%	80,79%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	8,84%	18,78%

Analisando a tabela, podemos perceber que em 2022 evidenciamos esforços para responder dentro do prazo normatizado, porém ocorreram situação que impossibilitaram atingir o percentual de 100% de resposta: questão relacionada a complexidade das manifestações.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Continuaremos as ações implementadas em 2022, para elevarmos em 2023 para aumentarmos esse índice de resolubilidade. A Ouvidoria da Cearaprev não medirá esforços para que cumprir os prazos legais e alcançar as metas definidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

A ouvidoria realiza trabalho permanente junto as áreas internas, principalmente com as gerencias envolvidas diretamente nas respostas. Realizamos monitoramento diário dos prazos e intensificamos às cobranças, via sistema e presencialmente, quando faltam 07 (sete) dias para expirar os prazos.

- Traçar junto a direção-geral, diretoria/gerentes de setores com mais demandas formas de como podermos trabalhar de forma sincrônica, buscando que a Fundação venha a se tornar modelo de excelência no atendimento;

- Recordaremos as áreas a importância de responder as manifestações com maior agilidade (buscando diminuir nosso tempo médio de resposta), com fidedignidade das informações prestadas ao cidadão;
- Monitoramento diário das manifestações quanto ao prazo de resposta.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2021	6 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	13 dias

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

De acordo com os dados extraídos das planilhas estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, referente aos anos de 2021 e 2022 observa-se que o tempo médio de resposta, foi constatado, que o prazo médio de resposta aumentou de 6 para 13 dias, o que representa um aumento de 7 dias, correspondendo 116.66%, atribuímos este aumento ao crescimento do número total de manifestações do ano, contudo seguimos o prazo legal instituído pelo Decreto Nº 33.485.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 78%. Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão 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.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da pesquisa de satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,16
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,99
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,29
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,9
Média	4,09
Índice de Satisfação:	73,00%

O cálculo do indicador de satisfação considera notas das perguntas A, B, C e D, aplicando a média simples ao multiplicar a média por 20, teremos o seguinte percentual: 73,00%. Dessa forma o percentual citado não atingiu o índice instituído pela CGE. A avaliação tem por base a resposta recebida pelo usuário, que muitas vezes não atendeu aos interesses deles, seja por demora na análise dos processos, seja por discordas da materialidade das reclamações, ou com o resultado do serviço recebido.

Nós como Ouvidoria Setorial, pedimos aos setores que busquem agilizar os processos dos manifestantes, entretanto nem sempre é o que cidadão anseia. Nossas expectativas para 2023 são continuar com o nosso trabalho e interagir, de forma mais eficaz, e o desempenho positivo da Fundação. Melhorar nossos serviços e nossa qualidade no atendimento para desempenharmos esse papel de mediador, com eficiência e eficácia ao que nos propormos diante das metas estabelecidas para nós como ouvidores e como órgão ciente do seu papel ao cidadão que nos procura.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

Com o objetivo de melhorar o índice de satisfação, a Ouvidoria faz uma análise das respostas das áreas internas, a fim de verificar se a manifestação do usuário está sendo atendida. Quando é detectado que a resposta não atende, a Ouvidoria entra em contato com a área interna e solicita mais providências para alcançar a satisfação do usuário. Salientamos que esta Ouvidoria estimula/ solicita colaboração no preenchimento da Pesquisa de Satisfação (ao final das respostas às Manifestações é inserido um lembrete ao manifestante da importância da pesquisa para a melhoria contínua dos serviços). No entanto, por motivos desconhecidos, não é o que ocorre e a maioria dos manifestantes optaram por não responder a pesquisa.

Contudo não mediremos esforços para que continuemos cumprindo os prazos e determinações legais e assim alcancemos as metas definidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	187
Total de manifestações finalizadas	1158
Representação da Amostra	16,14%

No ano de 2022 a Ouvidoria da CEARAPREV, recebeu um total de 187 pesquisas respondidas, o que corresponde 19,93% do total de manifestações.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,85
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,08

Não é possível apontar as razões que levaram a ouvidoria a atingir tal índice, contudo não mediremos esforços para que continuemos cumprindo os prazos e determinações legais e assim alcancemos as metas definidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2022 foi ‘‘Tramitação de Processo Administrativo’’ com um total de 823 representado 70,89%. Em segundo lugar dos assuntos mais demandados foi ‘‘Informação sobre Servidor’’ com 199 manifestações representando 17,14%. A soma das duas atinge 88,03% total de manifestações recebidas em 2022.

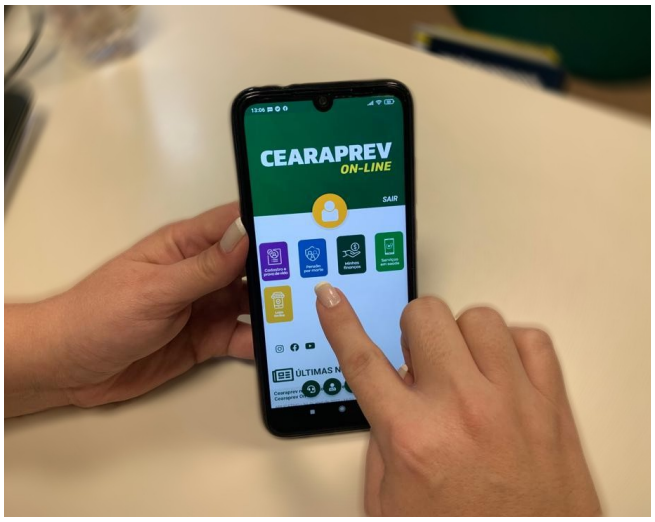
5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

O assunto mais recorrente em 2022 foi ‘‘Tramitação de Processo Administrativo’’, que normalmente versa sobre pensão, aposentadoria e processos diversos, e a insatisfação relatada é quanto à demora para a conclusão destes processos. Convém destacar, no entanto, que algumas vezes às ações para resolução dos processos que tramitam em nossa entidade, precisamos e dependemos de outros órgãos parceiros (Origens, PGE, TCE).

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

Em 2022, à CEARAPREV deu início no dia 23 de Maio de 2022, ao novo modelo de solicitação de pensão. Agora o processo acontece somente através do aplicativo Cearaprev On-line, através do qual o solicitante fará o seu cadastro e enviará a documentação necessária, qual pode acompanhar pelo próprio aplicativo. O novo modelo deve reduzir o prazo de espera da concessão de pensão provisória de dois anos para quinze dias. Porém, ele só será aplicado para novas solicitações, os processos que já estão em andamento devem continuar no fluxo normal.



6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Consideramos que o benefício alcançado por essa ouvidoria setorial, em parceria com a gestão superior e áreas internas sempre em busca pelo tratamento humanizado. Em busca da eficiência e eficacia na análise e tratamento das manifestações, em tempo hábil, com respeito e cordialidade ao nosso manifestante.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da Cearaprev acredita nos benefícios da capacitação e da atualização dos conhecimentos para uma melhor prestação de atendimento e serviços aos cidadãos. Neste sentido, informamos que participamos de todos os eventos promovidos pela CGE e pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

Cearáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

- I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 23/02/2022 – Virtual,
- II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 20/04/2022 - Virtual;
- III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 29/06/2022 – Hibrido ARCE;
- IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 24/08/2022 – Hibrido CEGÁS;
- V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 26/10/2022 – Hibrido SEPLAG;
- VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, em 14/12/2022 - Virtual.

Além das Reuniões da Rede, a Ouvidoria da Cearaprev, também participou dos cursos e demais eventos promovidos pela CGE, tais como:

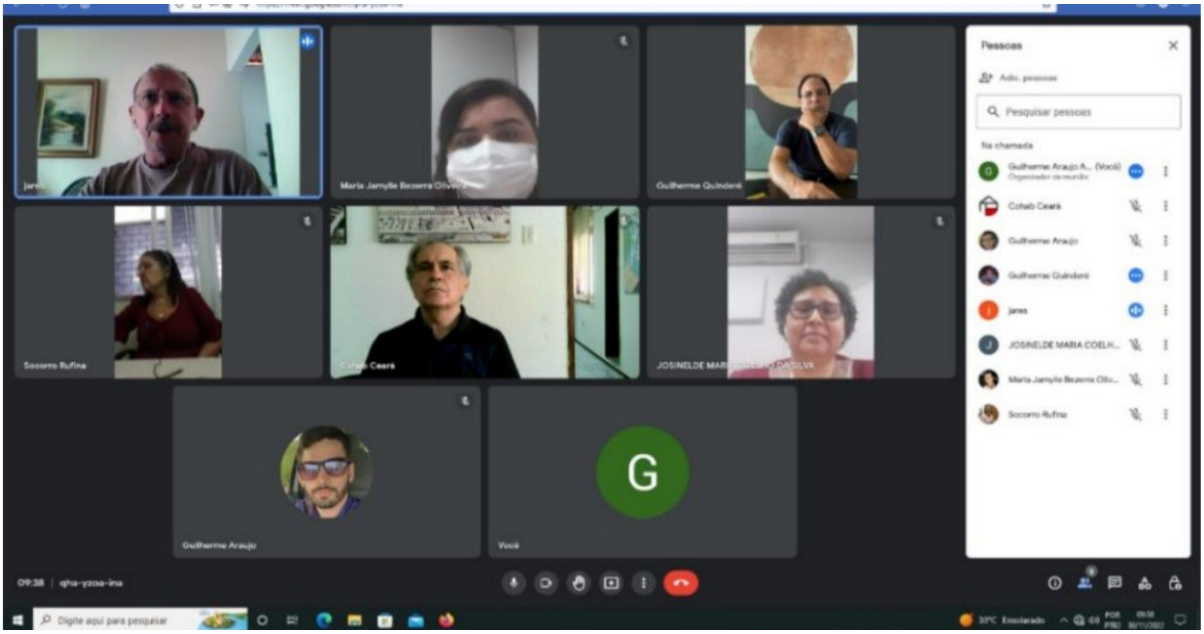
- Padronização dos Serviços Públicos, em 13/04/2022, (CGE, em parceria com a EGP);
- Oficina de Categorização de Manifestações Especiais de Ouvidoria, em 03/05/2022 e 04/05/2022; Ouvidora do Hospital Mental: Valdenia Moreira, (CGE, em parceria com a EGP);
- Oficina de qualidade nas respostas em Ouvidoria, em 03/08/2022 e 04/08/2022 (CGE em parceria com a EGP);
- Curso básico de Acesso à Informação, em 03/10/2022 a 07/10/2022 (CGE em parceria com a EGP);
- Oficina Construção do Relatório de Ouvidoria – Turma 5, em 02/12/2022 (CGE em parceria com a EGP);
- II Tira-dúvidas de Ouvidoria – Tema: Respostas Parciais, em 24/05/2022,
- III Tira-dúvidas de Ouvidoria – Tema: Competências das Manifestações x Compartilhamento, em 20/07/2022,
- IV Tira-dúvidas de Ouvidoria – Tema: Complementação de Informações nas Manifestações, (Cidadão - Central 155 - Ouvidoria Setorial); em 28/09/2022,
- V Tira-dúvidas de Ouvidoria – Tema 1: Orientação para criação de uma manifestação a partis de uma existente ‘‘clonar manifestação’’, Tema 2: Orientações para encaminhamentos de manifestações para órgãos da Redes Ouvir Ceará, em 30/11/2022.

Além desses encontros, a Ouvidoria também participou de outros eventos disponibilizados na Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, no ano de 2022:

- Criatividade e Inovação Aplicada ao Serviço Público,
- Ética e Serviço Público,
- Gestão em Ouvidoria,
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria,
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias,
- Atuação Gerencial das Ouvidoria para Melhoria da Gestão Pública,
- Elaboração de Relatórios de Auditoria,

- A Previdência Social dos Servidores Públicos: Regime Próprio e Regime de Previdência,
- Pró-Gestão RPPS.

Participamos do 1º (primeiro) encontro virtual da ‘‘Rede Interna de Ouvidoria das vinculadas da SEPLAG’’, fortalecendo a parceria entres as ouvidorias, conforme imagem abaixo:



8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de serviços da Fundação de Previdência Social do Estado – CEARAPREV, encontra-se atualizada e revisada.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Durante esse ano de 2022, demos continuidade a prática de reuniões com a direção superior e áreas responsáveis, no intuito de alinhar os assuntos relacionados à Ouvidoria, e firmando compromisso e cumprimento de prazos. Nosso objetivo é a excelência na prestação dos nossos serviços e atendimento ao cidadão.

- Realizamos ligações telefônicas para o cidadão, esclarecendo o andamento de sua manifestação;
- Realizamos atendimentos presenciais, foram resolvidas no momento do atendimento, qual não registramos na plataforma Ceará Transparente;
- Participamos do Curso de certificação de Regime Próprio de Previdência Social – RPPS, é voltada para dirigente, conselheiros, gestores de recursos e comitês de investimento, além

dos próprios colaboradores da Fundação, aconteceu na sede da Cearaprev, entre os dias 14 a 16 de Dezembro de 2022, de forma presencial.

O esforço da Ouvidoria em melhorar constantemente seus processos e promover o aprendizado a partir do diálogo com o cidadão e com os diversos agentes interessados na melhoria da gestão pública, nos faz acreditar que podemos ser melhores a cadas dia e fazer do nosso trabalho um instrumento de transformação. Os resultados alcançados ao longo dos últimos anos impulsionam a Fundação e toda a equipe a buscar melhores resultados a cada ano.

Curso de certificação do RPPS

10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria Setorial da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – CEARAPREV, tem por objetivo registrar as principais ações de um ano de trabalho da equipe de Ouvidoria, em que, através das manifestações encaminhadas pelos cidadãos, reunimos meios para apresentar à Gestão Superior do Órgão o diagnóstico das sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios trazidos pela população, com o intuito de se corrigir rumos da Instituição na realização de ações.

A Ouvidoria almeja que o ano de 2023 seja ainda mais positivo, com resultados cada vez mais satisfatórios e gratificantes, para que todos que venham a recorrer aos serviços prestados sintam-se atendidos e satisfeitos, bem como contribuindo para o desenvolvimento de maiores esclarecimentos desse instrumento de controle social tão importante para o aprimoramento desta Fundação.

11 – CONSIDERAÇÕES DE MELHORIAS

Ceaáprev - Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro - Fortaleza, CE.

Neste tópico, são apresentadas sugestões de melhoria para um eventual aprimoramento das ações governamentais, em especial no âmbito da Cearaprev, a partir da análise do conteúdo das manifestações registradas para a Ouvidoria.

- Maior atenção das áreas internas da Cearaprev, para atender as demandas registradas no sistema Ceará Transparente, acessando com foco nos assuntos das manifestações, com respostas claras e objetivas, obedecendo o prazo constante do Decreto nº 33.485/2020, art. 23;
- Sugere-se que sejam iniciados estudos de implementar no âmbito da Diretoria de Gestão de Benefícios, uma valorização do setor visando otimizar trâmites documentais, e a reavaliação dos fluxos de atividades como forma de dar celeridade aos processos que lá tramitam;
- Sugere-se um anexo do setor do Protocolo no balcão, visto que além de facilitar aos usuários à entrega dos processos e documentos proporcionar maior segurança uma vez que evitaria pessoas estranhas adentarem à instituição;
- Sugere-se um colaborador, para desenvolver as atividades junto a ouvidoria setorial;

Eugenia Maria Camelo Pereira
Ouvidora Substituta
Mat. 300006.7.6

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Gestão reconhece a importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, como canal de diálogo e aproximação com os cidadãos e agradece o apoio prestado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

Desta forma, atesto ter tomado conhecimento das informações contidas neste relatório e reforço o nosso apoio e compromisso com o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial da Cearaprev, para que esta mantenha suas atividades em pelo alinhamento com a missão e valores da Fundação de Previdência Social do Estado e com a Política de Ouvidoria do Estado do Ceará.

Cearáprev - Fundação de
Previdência Social do Estado do Ceará
R. Vinte e Cinco de Março, 300.
CEP: 60.060-120 - Centro -
Fortaleza, CE.

Ressaltamos que este relatório foi assinado pela Ouvidora Substituta e pelo Assessor de Controle Interno desta Cearaprev, até o presente momento da extração dos números de Ouvidoria não houve nomeação do titular para Presidência.

Fortaleza, 08 de Março de 2023.

Assessor de Controle Interno
Sérgio Bastos de Castro