CEARAPREV
FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012

CEARAPREV
FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO

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

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012

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

Março de 2023

EXPEDIENTE

Direção Superior:

Assessor de Controle Interno:
Sérgio Bastos de Castro

Ouvidora Substituta:
Eugênia Maria Camelo Pereira

Elaboração:
Maria Jamylle Bezerra Oliveira

1 - INTRODUÇÃO

As informações contidas no presente relatório são demandas recebidas pela plataforma Ceará Transparente, módulo Acesso à Informação, da CEARAPREV, no período 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022. Este documento tem por objetivo apresentar as solicitações de informações referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI, análise e tratamento das referidas informações, as quais servirão para orientar práticas que tragam melhorias para a gestão e os serviços prestados ao cidadão.

Este relatório é orientado pela Lei Estadual nº. 15.175 de 28 de Junho de 2012, publicada no Diário Oficial do Estado em 11 de Julho de 2012, que estabelece que, em até 30 dias após o encerramento do ano, deve ser elaborado relatório pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação e encaminhando à Controladoria e Ouvidoria Geral.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI reúne-se periodicamente para acompanhamento e avaliação das demandas de acesso à informação, bem como para deliberações acerca da divulgação das suas ações e dos assuntos pertinentes à Lei de Acesso à Informação – LAI. Em 2022 o comitê se reuniu regularmente e extraordinariamente com outras áreas envolvidas no processo de divulgação de informações, resultando em importantes desdobramentos de ações que serão apresentadas no decorrer deste relatório. Este relatório tem como objetivo apresentar os números de solicitações de informações, sua classificação, assuntos mais demandados, meios de entrada, além do índice de resolutividade alcançado em 2022.

2 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2021

Os pronunciamentos a seguir expostos se referem às recomendações, orientações contidas no Relatório de Gestão da Transparência, referente ao ano de 2021, não foram apontadas recomendações a serem adotadas pela Cearaprev.

3 - Análise das solicitações de informações do período

Os dados, referentes as solicitações de informações do período, foram coletados diretamente no sistema Ceará Transparente, conforme orientações compartilhadas.

3.1 Quantidade de solicitações de informação por meio de entrada

Em 2022 o principal meio de entrada de solicitações foi através da Internet, com um percentual de 71,68%, seguido Telefone 155 com 24,78%. Conforme a tabela a seguir:

Relatório por Meio de Entrada	2022	Porcentagem
Telefone	0	0,00%
Internet	81	71,68%
Presencial	2	1,77%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Telefone 155	28	24,78%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	1	0,88%
Whatsapp	1	0,88%
Google Ferramentas	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	0	0,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	0,00%
Total	113	

3.2. Quantidade de solicitações de informação por classificação

Em 2022 foram contabilizadas 113 solicitações de informações, inseridas pelos cidadãos, por meio da Plataforma Ceará Transparente, no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, para atendimento da CEARAPREV.

Classificação de Resposta	2022	Porcentagem
Sem classificação	2	1,77%
Sistema Legado	0	0,00%
Atendido (transparência passiva)	108	95,58%
Não atendido (informação inexistente)	1	0,88%
Atendido (transparência ativa)	2	1,77%
Total	113	

Conforme demonstrado na classificação de resposta, em 2022 foram atendidas de forma ativa 1,77% das solicitações e, de forma passiva, 95,58%

3.3. Assuntos mais demandados

Assunto	Quantidade	Porcentagem
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	57	50,44%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	43	38,05%
SERVIDOR ON-LINE (EXT. DE PAG E DECL. DE REND.	5	4,42%
SALÁRIO DE SERVIDORES	3	2,65%
Sem assunto	2	1,77%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1	0,88%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	0,88%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS	1	0,88%
TOTAL	113	

Em 2022 o assunto mais demandado foi ‘‘Informação sobre Servidor’’, fazendo com que esse tópico represente cerca de 50,44% dos assuntos mais solicitados, em seguida de ‘‘Tramitação de Processo Administrativo’’ represente cerca de 38,05%.

3.4. Meio de preferência de respostas

Ao registrar a sua solicitação no Sistema de Informação, o cidadão escolhe vários canais, como e-mail, o próprio sistema, telefone, Instagram, whatsapp e outros.

Preferência de Resposta	2022	Porcentagem
Sistema	6	5,31%
Telefone	6	5,31%
Carta	0	0,00%
E-mail	66	58,41%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Whatsapp	35	30,97%
Total	113	

A este item, percebe-se que a grande maioria das demandas recebidas, apontaram o e-mail como meio de resposta preferido, seguido por Whatsapp, representando respectivamente 58,41%, 30,97% , confirmando a preferência pelos meios de comunicação tecnológicos e de fácil acesso.

3.5. Análise sobre resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

Na tabela a seguir são apresentadas as solicitações respondidas pela Cearaprev por quantidade e prazo. De acordo com a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 15.175/2012, a solicitação poderá ser prorrogada por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

As solicitações atendidas após o prazo demandou serviço adicional necessário.

Prazo de respostas às Solicitações	2022

Solicitações respondidas até 20 dias	97
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	4
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	10

No item a seguinte, é apresentada o Índice de Resolubilidade, que indica o atendimento das solicitações no prazo legal. O prazo médio de resposta da Cearaprev às solicitações foi de 12 dias que atingiu o percentual de 84,96% (índice de resolubilidade)

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	4 dias	271
CSAI	12 dias	101

Resolubilidade das Demandas	**2022**
Índice resolubilidade	84,96%
Quantidade de Informações cadastradas	113

3.6. Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação de atendimento	**2022**
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)?	4,36
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,25
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). Você utilizou o canal: [used_input]	4,79

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)	3,93
Média das Notas:	**4,33**
Índice de Satisfação:	**82,00%**
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	**28**

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4,04
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,21
Índice de Expectativa:	**4,21%**

4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175/2012

Em 2022, o CSAI deu continuidade à comunicação com as áreas, com vistas ao fortalecimento da disseminação, sobretudo entre os gestores, em seus diversos níveis, de modo a atender a referida lei, e consolidar especialmente o entendimento sobre a classificação das informações sigilosas/secretas, ponto ainda de dúvidas entre alguns. Inclusive este esclarecimento tem demandado pedidos de classificação de informações sigilosas/secretas, tendo em vista o atendimento aos objetivos do negócio.

5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175/2012

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;

6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS 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 https://www.cearaprev.ce.gov.br/ como também as redes sociais: Facebook, Instagram e Youtube. Todos os eventos que tem a participação da Fundação são divulgados nesses canais.

Caso o documento de interesse do cidadão não esteja disponível on-line, neste, indica-se quais os meios de comunicação disponíveis para a solicitação.

7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Essa Fundação, não tem nenhum documento classificado no momento.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio das ações apresentadas ao longo do presente relatório podemos afirmar que a Cearaprev vem elevando seu nível atendimento às exigências da Lei Estadual nº 15.175/2012, tanto no âmbito da transparência ativa quanto da passiva.

Com um índice de resolutividade de 88,77%, e o 22 do Ranking da Transparência, desde 2020, fica explícito o compromisso da Cearaprev em melhor atender o cidadão e contribuir com as práticas de fomento ao controle social.

O ano de 2022, conforme exposto neste relatório, foi desafiador sob vários aspectos. Para os órgãos públicos e, sobretudo para as ouvidorias setoriais.

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 não houve nomeação da ouvidora setorial, como titular a Presidência.

Fortaleza, 09 de Março de 2023.

Eugenia Maria Camelo Pereira
Ouvidora Substituta

Sérgio Bastos de Castro
Assessor de Controle Interno