



**CEARAPREV**  
**2023**



**(85) 3108-2929**



**ouvidoria@cearaprev.ce.gov.br**



**R. 25 de Março, 300-  
Centro, Fortaleza-CE**

# **RELATÓRIO ANUAL GESTÃO DE OUVIDORIA**

## 1 – EXPEDIENTE

### **Direção Superior:**

José Juarez Diógenes Tavares  
**Presidente**

Adriano Pinheiro dos Santos  
**Diretor de Desenvolvimento Institucional de Governança**

Sérgio Bastos de Castro  
**Assessor de Controle Interno**

Maria Janylle Bezerra Oliveira  
**Ouvidora**

Eugenia Maria Camelo Pereira  
**Ouvidora Substituta**

Isabella Maria Lopes Barros  
**Colaboradora**

## 2 - INTRODUÇÃO



O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – Cearaprev, correspondentes ao período de janeiro a dezembro de 2023, cujos dados e informações de 2023 referentes às manifestações dos cidadãos foram obtidos no Portal do Ceará Transparente no dia 08 de janeiro de 2023.

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.

A Ouvidoria da Cearaprev iniciou seus trabalhos como Ouvidoria Setorial a partir do dia 14 de julho de 2020. A Cearaprev tem por *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, e tem como *visão* ser reconhecida, nacionalmente, como modelo de gestão previdenciária de excelência, com ampla confiança e satisfação dos beneficiários.

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020. Além disso, a Portaria/CGE nº 052/2020, (Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria), a Instrução Normativa nº 01/2020 (Estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial), Portaria nº 97/2020 (Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual), Decreto nº 34.697/2022 (Dispõe sobre a carta dos serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da administração pública do poder executivo do estado do ceará) e a Lei Nacional nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público). Todos esses 4 normativos foram instituídos com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação e controle social.

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

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 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, além do atendimento por meio eletrônico através do e-mail [ouvidoria@cearaprev.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cearaprev.ce.gov.br) ou pelo telefone (85) 3108-2929, 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](http://www.ouvidoria.ce.gov.br), Redes Sociais Facebook ([www.facebook.com/cgeceara](http://www.facebook.com/cgeceara)); Twitter ([www.twitter.com/cgeceara](http://www.twitter.com/cgeceara)); Instagram ([www.instagram.com/cgeceara](http://www.instagram.com/cgeceara)); Aplicativo CearáAPP e E-mail ([www.ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:www.ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)), onde o cidadão pode acessar o Sistema de Ouvidoria – SOU para registrar sua manifestação.

### **3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS**

Os pronunciamentos a seguir expostos se referem às recomendações, orientações contidas no Relatório Geral da CGE em 2022 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.”

**Providências adotadas:** Iniciamos 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

**Recomendação 01** - “Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido Cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em Observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.”

**Providências adotadas:** Num primeiro momento vale salientar que a Ouvidoria da Cearaprev, no ano de 2023, obteve 83,26% em resolubilidade, porém, para melhorarmos ainda mais, serão mantidas as ações implementadas em 2023. Será dado continuidade às reuniões com os diretores/gerentes para alinhar prazos e conteúdo das respostas. Em 2023, a média de resposta foi inferior aos 20 e 30 dias estabelecidos.

## 4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste Relatório é realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria, no exercício de 2023, 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.

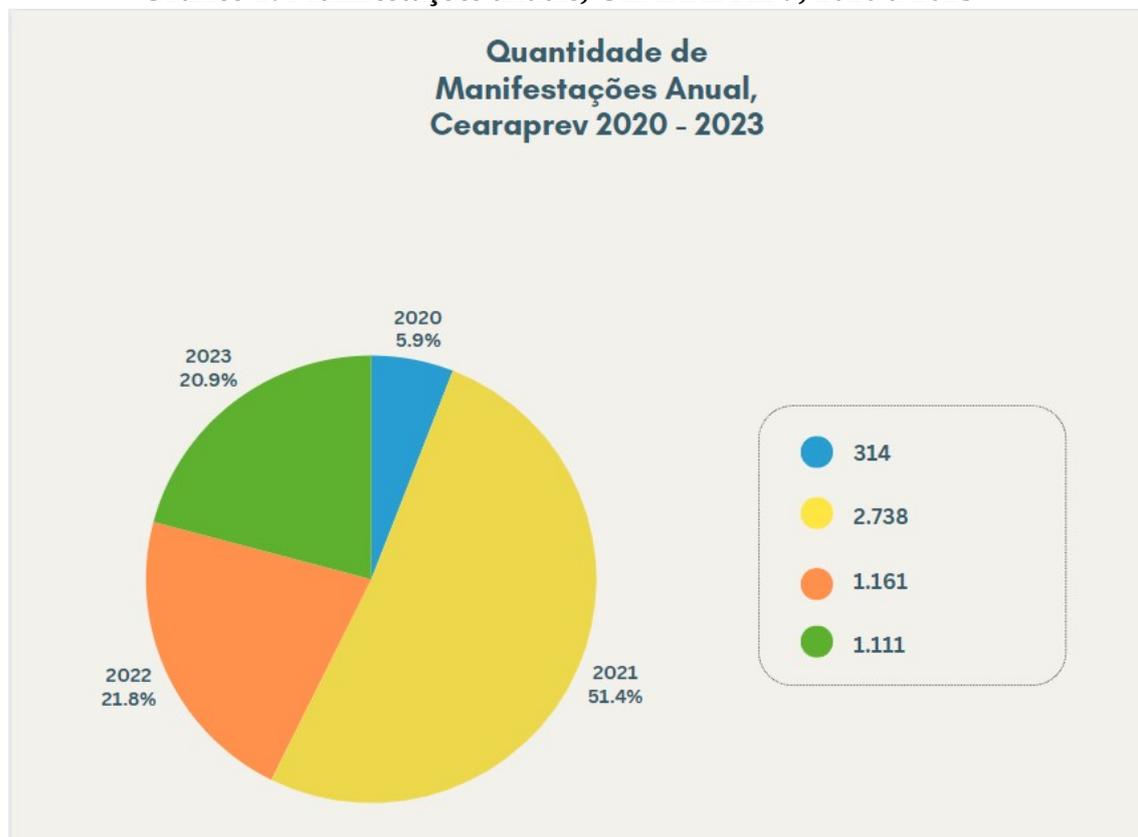
### 4.1 Total de manifestações do período

No exercício de 2023, foi registrado um total de 1.111 manifestações, conforme gráfico a seguir. Portanto, houve redução de – % do número de manifestações no intervalo entre os anos de 2022 e 2023.

### Quantidade de Manifestações Anual, Cearaprev 2020 - 2023

Ano	Total
2020	314
2021	2.738
2022	1.161
2023	1.111

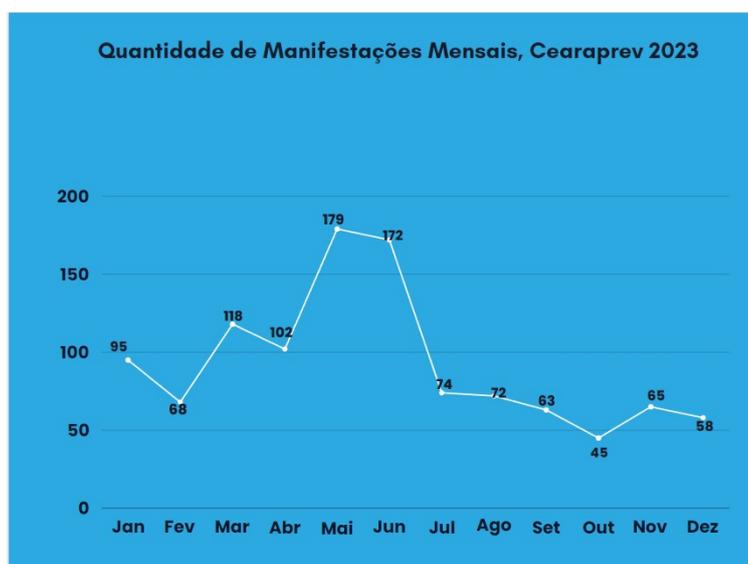
**Gráfico 1: Manifestações anuais, CEARAPREV, 2020 a 2023**



#### 4.2 Total de manifestações do período

MÊS	2022	2023
Janeiro	142	95
Fevereiro	105	68
Março	123	118
Abril	94	102
Mai	104	179
Junho	92	172
Julho	92	74
Agosto	103	72
Setembro	99	63
Outubro	74	45
Novembro	67	65
Dezembro	66	58
<b>TOTAL:</b>	<b>1.161</b>	<b>1.111</b>

Na tabela a seguir percebemos a redução da quantidade de demandas principalmente nos meses Setembro, Outubro e Dezembro, quando comparado com os outros meses do ano. Os números mensais voltaram a cair devido a implementação do setor de digitalização, como também a virtualização de processos.



#### 4.3 – Manifestações por Meio de Entrada

Meios de entrada são formas utilizadas pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria manifestando o seu pleito. Na tabela 1, apresenta-se um comparativo entre a distribuição das manifestações recebidas por meio de entrada, nos exercícios de 2021 e 2022.

Em 2023, os meios mais utilizados foram telefone 155 e internet, da mesma forma que ocorreu em 2022. Observou-se que em 2023 a representatividade de utilização do canal Telefone 155 ficou em 59%, do total de manifestações. No entanto, o número de manifestações por esta via teve uma redução de 48% em relação ao ano anterior. A representatividade de utilização da internet 37% havendo uma queda na sua utilização de 29%, quando comparado com 2021. No cômputo geral, em 2022 houve um decréscimo de 42% no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial em relação ao exercício de 2021.

**Tabela: Meio de Entrada**

Meios	2022	Variação	2023	Variação
Telefone 155	279	24,03%	192	17,28%
Internet	574	49,44%	752	67,69%
Telefone setorial	126	10,85%	55	4,95%
E-mail	133	11,46%	67	6,03%
Presencial	42	3,62%	27	2,43%
Instagram	3	0,26%	1	0,09%
Ceará App	2	0,17%	1	0,09%
Whatsapp	2	0,17%	1	0,09%
Cidadão On-line Chat	0	0	12	1,08%
Cidadão On-line Telegram	0	0	1	0,09%
Reclame aqui	0	0	2	0,18%

#### 4.4 – Manifestações por Tipo de Manifestação

**Tabela: Tipologia de Manifestações**

Tipos	2022	2023	Variação%
<b>Reclamação</b>	611	629	-2,8%
<b>Solicitação</b>	483	417	15,8%
<b>Denúncia</b>	13	17	-23,5%
<b>Sugestão</b>	4	3	33,3%
<b>Elogio</b>	50	45	11,1%

Conforme a tabela acima, foi apresentado o gráfico de manifestações do ano de 2023, bem como a respectiva tabela comparativa dos anos de 2022 e 2023.

#### 4.5 –Manifestações por Tipo/Assunto

**Tabela: Tipologia/Assunto**

Tipos	Assuntos	2023	%
<b>Reclamação</b>	- Tramitação de Processo Administrativo	389	60,97%
	- Informação sobre Servidor	227	35,58%
	- Salário de Servidores	7	1,10%
	- Servidor On-line (Extr. de pagamento e decl. rendimentos)	5	0,78%
	- Sistemas Institucionais e Aplicativos	2	0,31%
	- Estrutura e Funcionamento do Órgão	1	0,16%
	- Reajuste Salarial	1	0,16%
	- Atendimento Telefônico	6	0,94%
<b>Denúncia</b>	- Tramitação de Processo Administrativo	8	47,06%
	- Aposentadoria (Previdência do Servidor)	3	17,65%
	- Nepotismo	2	11,76%
	- Informação sobre Servidor	2	11,76%
	- Uso Indevido de Veículo Oficial	1	5,88%
	- Salário de Servidores	1	5,88%
	- Tramitação de Processo Administrativo	229	54,39%

<b>Solicitação</b>	- Atualização de dados cadastrais de Servidor	1	0,24%
	- Informação sobre Servidor	170	40,38%
	- Reajuste salarial	1	0,24%
	- Salário de Servidores	7	1,66%
	- Servidor On-line (Extr. de pagamento e decl. rendimentos)	7	1,66%
	- Informação sobre Legislação Estaduais	3	0,71%
	- Aposentadoria (Previdência do Servidor)	1	0,24%
	- Estrutura e Funcionamento do atend. Telefônico	1	0,24%
	- Endereço, Telefones e Horários de atendimentos	1	0,24%
<b>Elogio</b>	- Elogio ao Servidor Público/Colaborador	24	53,33%
	- Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	21	46,67%
<b>Sugestão</b>	- Informação sobre Servidor	2	66,67%
	- Atualização de dados Cadastrais de servidor	1	33,33%

#### 4.6 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

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	%
<b>Tramitação de Processo Administrativo</b> <b>614</b>	Pensão	405	36,45%
	Aposentadoria	100	9,00%
	Abono de Permanência	9	0,81%
	Tempo de Contribuição	53	4,77%
	Reserva Militar	22	1,98%
	Processos Diversos	25	2,25%
	Prova de Vida	287	25,83%

<b>Informação sobre Servidor</b> 400	Salário de Servidor	49	4,41%
	Pensão	23	2,07%
	Aposentadoria	18	1,62%
	Tempo de Contribuição	19	1,71%
	Cargo e Função de Servidor	1	0,09%
	Benefícios e Gratificações	3	0,27%
<b>Salário de Servidores</b> 15	Desconto Previdenciário	10	0,90%
	Décimo Terceiro Salário - 13º	5	0,45%
<b>Reajuste Salarial</b> 2	-	2	0,18%
<b>Sistemas Institucionais e Aplicativos</b> 2	Cessão ferramenta/App Institucionais	2	0,18%
<b>Aposentadoria (Previdência do Servidor)</b> 4	Concessão, revisão de pensão previdenciária aos dependentes	2	0,18%
	Andamento e Sit. de processo de Aposentadoria	1	0,09%
	Plano de Benefícios	1	0,09%
<b>Atualização de dados Cadastrais</b> 2	Correção/alt. de dados pessoais de Servidor	1	0,09%
	Comunicado sobre óbito de Servidor	1	0,09%
<b>Servidor On-line (Extrato de pagamento e declaração de rendimentos)</b> 12	Emissão de rendimentos para declaração de IR	4	0,36%
	Emissão de extrato de pagamento	1	0,09%
	Acesso/Cadastro à ferramenta Guardiã	7	0,63%
<b>Atendimento Telefônico</b> 7	Telefone ocupado	3	0,27%
	Chamada não atendida	2	0,18%
	Número de telefone inexistente	1	0,09%
	Inoperância no Sistema de telefonia	1	0,09%
<b>Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade</b> 1	Atendimento	1	0,09%
<b>Endereços, Telefones e Horários de Atendimentos dos Órgãos Públicos</b>	-	1	0,09%

<b>1</b>			
<b>Informação sobre Legislações Estaduais</b> <b>3</b>	-	3	0,27%
<b>Nepotismo</b> <b>2</b>	Contratação de parentes por empresa de terceirização	2	0,18%
<b>Uso indevido de veículo oficial</b> <b>1</b>	Utilização de veículo sem autorização	1	0,09%
<b>Elogios</b> <b>45</b>	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	24	2,16%
	Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	3	0,27%
	Elogio às Atividades da Ouvidoria	18	1,62%
<b>Total Geral</b>	-	1.111	

#### 4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

A Carta de Serviços da Cearaprev está publicado nos sítios institucionais do Executivo Estadual. O relatório da plataforma Ceará Transparente apresentou dados referentes a este item, trazendo os seguintes serviços:

<b>Tipo de serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Não se aplica	1.009	90,82%
Solicitar Cadastro e Prova de vida dos Servidores estaduais	100	9,00%
Emissão de Certidão negativa ou positiva de vínculo previdenciário junto ao SUPSEC	2	0,18%

#### 4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

O assunto mais relevante neste tópico é Saúde e Previdência Social do Servidor Público Estadual 1.015 manifestações, neste programa engloba 91,36% das manifestações.

<b>Tabela: Programas Orçamentários</b>	
<b>Programas</b>	<b>Total</b>
<b>Gestão Administrativa do Ceará</b>	95
<b>Saúde e Previdência Social do Servidor Público Estadual</b>	1.015
<b>Encargos Gerais do Ceará</b>	1
<b>Total geral</b>	<b>1.111</b>

#### 4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Na tabela a seguir é apresentada a distribuição das manifestações registradas no exercício de 2023, por unidades internas mais demandadas, de forma comparativa com o exercício anterior. Observa-se que apenas

<b>Tabela: Unidades Internas</b>			
<b>Unidade</b>	<b>Subunidade</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Diretoria Administrativo-Financeiro</b>	Gerência Contábil e Financeiro	1	3
<b>Diretoria de Desenvolvimento Institucional e Governança</b>	Central de Atendimento	2	6
	Gerência de Atendimento	-	32
	Gerência de Tecnologia e Inovação	-	2
	Protocolo	-	2

<b>Presidência</b>	Assessoria de Controle Interno	24	2
	Assessoria Jurídica	81	25
	Ouvidoria	502	351
<b>Diretoria de Inteligência e Fiscalização Previdenciária</b>	Não possui unidade interna	6	22
<b>Diretoria de Gestão de Benefícios</b>	Gerência de Benefícios a Militares	67	62
	Gerência de Compensação Previdenciária	18	76
	Gerência de Concessão de Aposentadoria	108	99
	Gerência de Concessão de Pensão	199	163
	Gerência de Implantação e Adm. de Benefícios	151	150
	Publicação	-	9
	Digitalização	-	107
<b>Outros</b>	Não possui unidade interna	2	-
<b>Total Geral</b>	-	1.161	1.111

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 666 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 (365 manifestações) no Ceará Transparente, efetuamos consultas nos sistemas internos para encaminhamento das manifestações e, muitas vezes, por meio de consultas, respondemos de forma tempestiva.

#### 4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

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	2022	2023
Acopiara	-	1
Alto Santo	-	1
Alcântaras	2	2
Amontada	1	1
Aquiraz	1	1
Aracati	5	8
Assaré	1	2
Aurora	1	1
Barbalha	-	4
Barreira	-	1
Barro	1	6
Baturité	-	1
Beberibe	3	2
Boa Viagem	1	2
Brasília	4	3
Brejo Santo	1	6
Camocim	10	5
Canindé	4	3
Cariré	1	2
Caririaçu	3	3
Cascavel	1	1
Caucaia	14	20
Cedro	1	1

Coreaú	-	1
Crateús	3	6
Crato	35	22
Eusébio	2	4
Forquilha	-	3
Fortaleza	374	519
Granja	2	29
Guaiúba	1	1
Guaraciaba do Norte	2	2
Hidrolândia	-	2
Ibiapina	1	1
Icó	5	6
Iguatu	10	10
Ipu	3	1
Irauçuba	-	1
Itapipoca	13	5
Jaguaribe	8	3
Jaguaruana	1	2
João Pessoa	3	3
Juazeiro do Norte	36	51
Limoeiro do Norte	4	3
Maracanaú	25	11
Maranguape	6	6
Massapê	1	4
Milagres	2	4
Missão Velha	1	2
Miraíma	-	1
Mossoró	-	1

Nova Russas	3	2
Ocara	-	3
Pacajus	7	6
Pacatuba	2	4
Palmas	1	2
Paraipaba	2	1
Paracuru	-	2
Parnaíba	1	1
Pedra Branca	1	1
Pentecoste	-	3
Pindoretama	3	1
Piquet Carneiro	-	2
Porteiras	-	2
Quixadá	20	6
Quixeramobim	8	1
Recife	2	3
Rio de Janeiro	2	1
Russas	12	3
Saboeiro	3	1
São Benedito	1	4
São Gonçalo do Amarante	2	2
São Luís do Curu	-	1
São Paulo	7	11
Sobral	17	20
Tabuleiro do Norte	1	1
Tauá	13	9
Tianguá	11	3
Trairi	-	8

Ubajara	2	1
Varjota	1	1
Várzea Alegre	6	8
Viçosa do Ceará	-	4
Registro sem definição de Município	364	184
<b>Total Geral de Registros</b>	<b>1.161</b>	<b>1.111</b>

## 5 – 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;
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

### 5.1 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 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
<b>Manifestações finalizadas no prazo</b>	938	925
<b>Manifestações finalizadas fora do prazo</b>	218	184
<b>Manifestações pendentes no prazo</b>	2	0

<b>Manifestações pendentes fora do prazo</b>	3	2
<b>Total Geral</b>	<b>1.161</b>	<b>1.111</b>

**Tabela: Índice de Resolubilidade**

<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2022</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2023</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	80,79%	83,26%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	18,78%	16,56%

Analisando a tabela, podemos perceber que em 2023 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.

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

Continuaremos as ações implementadas em 2023, para elevarmos em 2024 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.

A Ouvidoria da Cearaprev finalizou o ano de 2023 sem manifestação em atraso, mas durante o ano, tivemos 184 demandas que foram respondidas em atraso, ou seja, com mais de trinta dias do registro. Para 2024, além das ações que executamos em 2023, como fazer relatórios mensais das Denúncias, apresentar no Comitê Executivo, fazer o apanhado dos Elogios e postar na entrada do prédio, em formato de Certificado de Elogio enviado para a gestão superior e para o servidor(a) elogiado(a).

### 5.1.2 - Tempo Médio de Resposta,

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2022</b>	13 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2023</b>	11 dias

Em 2023, a Cearaprev alcançou o tempo médio de resposta de 11 (onze) dias. Mantivemos um tempo médio de resposta abaixo do tempo estipulado no Decreto de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 (dez), apesar da quantidade de manifestações que recebemos anualmente.

Para garantirmos a resposta dentro do prazo estipulado pelo Decreto nº 33.485 de 21 de fevereiro de 2020, a setorial Cearaprev realiza um trabalho com todas as áreas internas, os setores possuem um prazo de 7 (sete) a 8 (oito) dias para responder a demanda no sistema, a qual é analisada pela Ouvidoria e encaminhada ao cidadão. O prazo é acompanhado diariamente pela Ouvidoria e, quando necessário, a Ouvidora entra em contato com o gestor das áreas, solicitando a resposta da demanda ou prestando esclarecimentos. Este contato é realizado diariamente por telefone, e-mail ou presencial, a depender do caso, o objetivo de garantir que nenhuma demanda seja respondida fora do prazo.

A setorial realiza ações de monitoramento destes prazos e da qualidade das respostas de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria.

### 5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação é disponibilizada para o cidadão respondê-la, de forma espontânea, após a conclusão da manifestação na Internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente. A pesquisa também é aplicada por telefone, após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. Outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por essa via.

### 5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

<b>Tabela: Resultados da pesquisa de satisfação</b>	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,91
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,61
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,25
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,46
Média das notas	3,81
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>60,00%</b>

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: 60,00%. 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.

### 5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

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.

### 5.2.3 – Total de Respondentes

<b>Tabela: Pesquisas respondidas</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Total de pesquisas respondidas	187	159
Total de manifestações finalizadas	1.158	1.109
Representação da Amostra	16,14%	14,33%

No ano de 2023 a Ouvidoria da Cearaprev, recebeu um total de 159 pesquisas respondidas, o que corresponde 14,33% do total de manifestações.

### 5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,85	3,68
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,08	4,01

Esse índice corresponde a uma nota de 0 a 5 que é dada pelo cidadão no momento da pesquisa de satisfação. 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.

## 6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1 - Motivos das Manifestações

Quanto à análise da motivação das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Cearaprev durante o ano de 2023, os assuntos mais demandados foram: “Tramitação de Processo Administrativo” com um total de 614 manifestações representadas 55,26%. Em segundo lugar dos assuntos mais demandados foi “Informação sobre o Servidor” com um total de 400 manifestações representadas 36%. A soma das duas atinge 91,26% total de manifestações recebidas em 2023.

### 6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

O assunto mais recorrente em 2023 foi “Tramitação de Processo Administrativo”, que normalmente versa sobre pensão, aposentadoria, digitalização 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).

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

Todas as manifestações recebidas pela Cearaprev no ano de 2023 tiveram a devida atenção para que o cidadão pudesse, com celeridade e eficiência, receber uma resposta para as suas demandas.

A ouvidoria setorial empenhou-se junto com toda equipe em primar por um trabalho de excelência, sempre buscando oferecer o melhor atendimento/serviços ao cidadão.

Em 2023 a maior recorrência nas reclamações e solicitações foi o serviço de envio de processos ao Tribunal de Contas do Estado – TCE, logo em junho de 2023 foi implantado o setor de digitalização na Fundação para agilizar os processos de pensão e aposentadoria para registro.

Um dos grandes desafios da Cearaprev, foi a realização da prova de vida de 2023 pelo aplicativo Cearaprev On-line, teve algumas atualizações no aplicativo, uma forma simplificada para o beneficiário realizar o procedimento, e vale ressaltar que foi realizado com sucesso o procedimento alcançou 81 mil beneficiários, a campanha iniciada em janeiro de 2023, com o prazo final em outubro de 2023, foram identificados 1.021 aposentados e pensionistas falecidos.

## 7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

- I. Benefício financeiro: Não houve benefício financeiro que possa ser representado monetariamente e/ou demonstrado.
- II. Benefício não-financeiro: a Ouvidoria Setorial da Cearaprev são de expressivo valor, pois contribuíram para que através das manifestações recebidas fosse possível avaliarmos os impactos do trabalho realizado pela Cearaprev junto ao seu público, recebendo feedbacks para aprimoramento. Consideramos que o benefício alcançado por essa ouvidoria setorial, em parceria com a gestão superior e áreas internas sempre em busca pelo tratamento humanizado da eficiência e eficácia na análise e tratamento das manifestações, em tempo hábil, com respeito e cordialidade ao nosso manifestante.

## 8 – 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.

- Reuniões sistemáticas do Comitê Executivo (Cearaprev)
- Reuniões de Rede de Formento ao Controle Social (CGE)
- Oficinas para construção de Relatórios de Ouvidoria (EGP)
- Curso básico de Acesso à Informação (EGP)
- Curso de tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias.
- Tira-dúvidas de Ouvidoria (CGE)

## 9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Durante esse ano de 2023, 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, o qual não registramos na plataforma Ceará Transparente;

A Ouvidoria Setorial continua realizando ações de boas práticas e mantendo as ações já citadas em relatórios anteriores, como por exemplo: Atendimento presencial, telefônico. Divulgação de lista com servidores/colaboradores elogiados durante o ano, o qual é repassado ao elogiado(a), como também para a gestão superior.

Por fim, é importante ressaltar que a Ouvidoria Setorial tem sempre a atenção focada no cidadão, quando dos atendimentos presenciais, os quais são realizados de forma humanizada, com empatia, contribuindo para o seu bem-estar, por meio do recebimento e encaminhamento de sua demanda.

Reunião com o presidente do TCE para tratar de cooperação técnica no peticionamento da digitalização dos processos.



Evento no TRE/CE



Evento em comemoração dos 17 anos da Lei Maria da Penha, na Casa da Mulher Brasileira



Reunião com a presidência



## 10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, sugere que sejam divulgados os meios de comunicação nos canais de TV para dar maior

capilaridade, e não só divulgar nas redes sociais, pois muito do nosso público são pessoas idosas e não tem acesso a redes sociais.

Maior atenção das áreas da Cearaprev área para atender as demandas registradas no sistema Ceará Transparente, acessando com foco no assunto das manifestações, com respostas claras e objetivas, obedecendo ao prazo constante no Decreto nº 33.485/2020, art. 23.

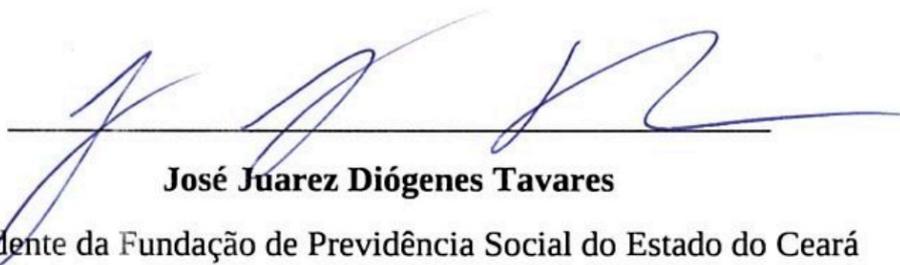
Sugere-se que seja feito acompanhamento de possíveis falhas de comunicação telefônica, seja no aspecto tecnológico, seja no registros dos chamados ou na capacitação dos atendentes.

## 11 - 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 mantenha suas atividades em alinhamento com a missão e valores da Fundação de Previdência Social do Estado e com a Política de Ouvidoria do Estado do Ceará.

Fortaleza, 05 de Fevereiro de 2024



**José Juarez Diógenes Tavares**  
Presidente da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará

## 12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

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.

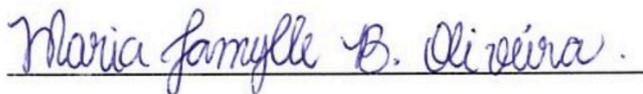
A Ouvidoria almeja que o ano de 2024 seja ainda mais positivo, com resultados cada vez mais satisfatórios e gratificantes, para que todos que venham a recorrer aos serviços prestados sintam-se atendidos e satisfeitos, bem como contribuindo para o desenvolvimento de maiores esclarecimentos desse instrumento de controle social tão importante para o aprimoramento desta Fundação.

Na oportunidade, agradecemos o apoio da equipe de monitoramento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, que de forma didática e competente, sempre orientando para a melhoria dos nossos serviços.

Agradecemos a direção superior, gestores e servidores/colaboradores 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 2023.



**Eugenia Maria Camelo Pereira**  
Ouvidora Substituta



**Maria Janylle Bezerra Oliveira**

Ouvidora Setorial