

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



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

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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2023

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.

Fortaleza – CE, 08 de Março de 2024.

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

Fortaleza – CE, 08 de Março de 2024.

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 2023. 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 2023 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 2023.

É importante ressaltar que, no período mencionado, foram registradas 132 solicitações de informação que foram respondidas pelo CSAI da CEARAPREV, as quais são objeto de análise deste relatório.

2 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2022

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

Orientação 03) “Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação .”

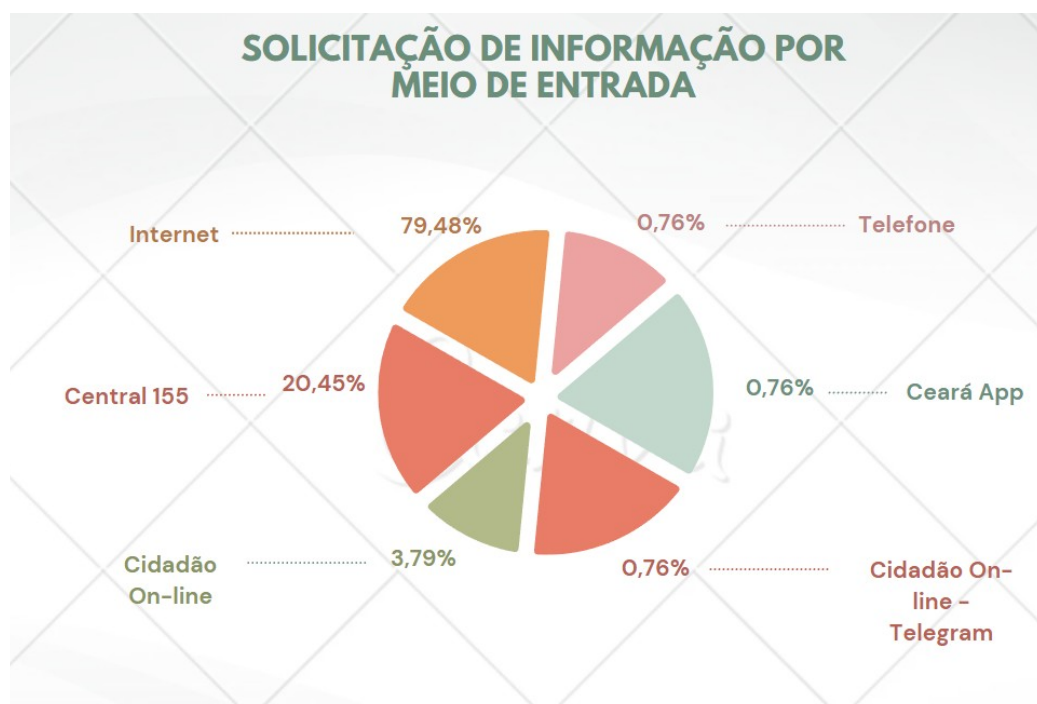
Fortaleza – CE, 08 de Março de 2024.

Providências adotadas: A ação pertinente à orientação acima mencionada, foi enviada para todos os setores da Fundação da Cearaprev, para que possamos atender com maior agilidade e presteza as solicitações demandadas, fornecendo assim um serviço de qualidade, eficiência e eficácia, consequentemente melhora nos índices de satisfação.

3 – Análise das solicitações de informações do período:

3.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

Das 132 (cento e trinta e dois) solicitações de acesso à informação dirigida à Cearaprev no ano de 2023, a internet foi o meio de entrada mais utilizado pelos cidadãos, com 97 solicitações registradas na Plataforma Ceará Transparente. A preferência pelo meio de entrada internet indica que 73,48% como mecanismo de acesso mais facilitado ou mais adequado para cadastro de solicitação de informação, trazendo maior confiabilidade nos registros de informações conforme o gráfico abaixo:



Fortaleza – CE, 08 de Março de 2024.

Tabela: Meio de Entrada		
Meios	2023	Variação
Internet	97	73,48%
Central 155	27	20,45%
Cidadão On-line Chat	5	3,79%
Cidadão On-line Telegram	1	0,76%
Ceará App	1	0,76%
Telefone	1	0,76%

3.2 – Quantidades de Solicitações de Informação por Classificação

Em 2023 foram contabilizadas 132 (cento e trinta e dois) solicitações de informações, inseridas pelos cidadãos, por meio da Plataforma Ceará Transparente, no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, para atendimento da CEARAPREV.

Classificação	2023	Variação
Atendido (transparência passiva)	119	90,15%
Atendido (transparência ativa)	8	6,06%
Sem classificação	4	3,03%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	1	0,76%
Total	132	100%

3.3 – Assuntos mais demandados

Fortaleza – CE, 08 de Março de 2024.

As 132 solicitações de informação, registradas na Plataforma Ceará Transparente, na tabela a seguir são destacados os 09 assuntos mais demandados:

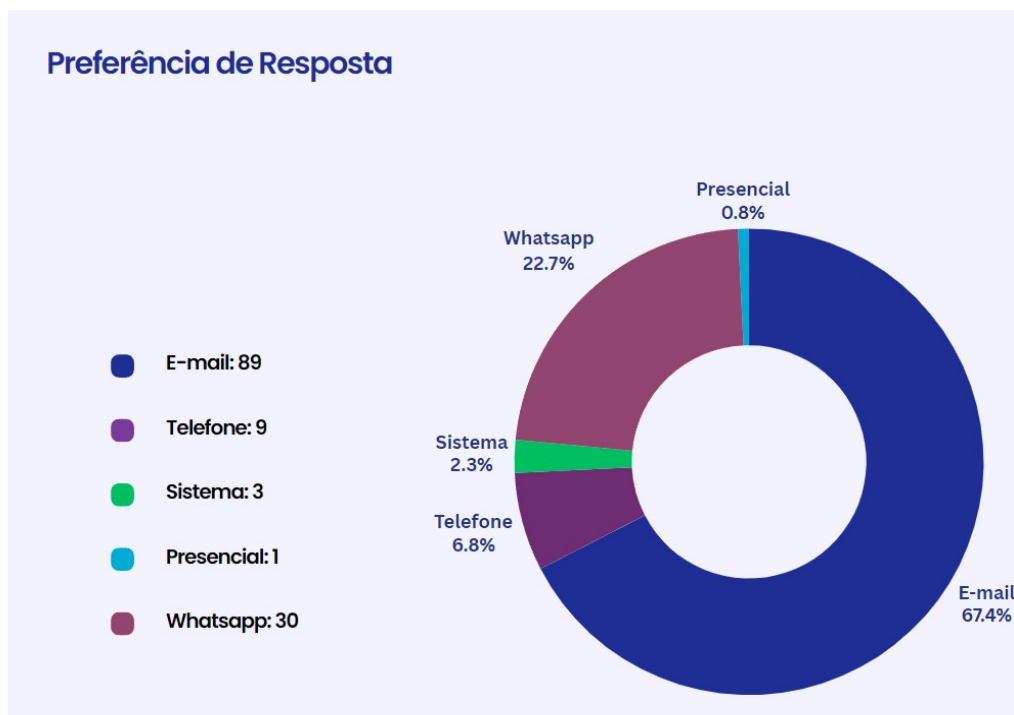
Assunto	2023	Variação
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	61	45,86%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	61	45,86%
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	3	2,26%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	2	1,50%
SALÁRIO DE SERVIDORES	2	1,50%
APOSENTADORIA (PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR)	1	0,75%
PERÍCIA MÉDICA DO SERVIDOR	1	0,75%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	1	0,75%
REAJUSTE SALARIAL	1	0,75%

Os assuntos mais demandados foram os relacionados à “Tramitação de Processo Administrativo” com 45,86%, seguido da “Informação sobre Servidor” com 45,86% e o terceiro sobre “Servidor On-line (extrato de pagamento e declaração de rendimento)” com 2,26%.

3.4 – Preferências de resposta

Em 2023, tivemos 67,42% dos cidadãos que registraram pedidos de informações indicando o e-mail como a melhor forma de receber as respostas. Em seguida, 22,73% dos cidadãos preferiram receber suas respostas através do whatsapp, 6,82% utilizaram o telefone como meio de resposta, 2,27 % utilizaram o sistema da Plataforma Ceará Transparente e 0,76% optaram por receber suas respostas presencialmente, conforme gráfico.

Fortaleza – CE, 08 de Março de 2024.



3.5 – Situação das Solicitações de Informação

Situação	2023	Variação
Finalizado	130	98,48%
Recurso	1	0,76%
Em validação - setorial	1	0,76%
Em atendimento - área interna	1	0,76%

3.6 – Índices de Resolubilidade

O prazo de resposta é de 20 dias a partir da data do registro da solicitação de informação. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa informada ao solicitante. Apresentamos a resolubilidade da Cearaprev:

Fortaleza – CE, 08 de Março de 2024.

Situação	2023	Variação
Solicitações respondidas até 20 dias	85	98,48%
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	20	0,76%
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	25	0,76%

No item a seguir, 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 19 dias que atingiu o percentual de 66,67% (índice de resolubilidade)

Resolubilidade das Demandas	2023
Quantidade de Informações cadastradas	132
Índice resolubilidade	66,67%

Pesquisa de Satisfação	2023
Total de pesquisas respondidas	17

Índice geral de satisfação	2023
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)?	3.24
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3.12
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:	3.71
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	2.65
Média das Notas:	3.18

Fortaleza – CE, 08 de Março de 2024.

A pesquisa de satisfação respondida pelos usuários na Plataforma Ceará Transparente relacionada ao atendimento, tempo de resposta, qualidade da resposta e o canal utilizado para registro da solicitação apresentou uma média de satisfação de 41%, no exercício de 2023. A pesquisa foi respondida por 17 pessoas dentre o total de 132 que registraram pedidos de informação.

3.7 – Quantidade de recursos interpostos

No ano de 2023, no âmbito do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Cearaprev, houve 01 (um) registro de recurso a ser deliberado pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI.

4 – Dificuldades para Implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

No âmbito da Cearaprev a dificuldade é para o cumprimento dos prazos, pois a complexidade de algumas informações solicitadas demanda um tempo maior, seja por envolver áreas diversas ou pela necessidade de maior atenção no envio de dados.

5 - 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;
- Maior conscientização do público interno do órgão quanto da importância do atendimento ao cidadão em oferecer resposta às solicitações de informação no prazo devido;
- 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 da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

A Cearaprev, durante o ano de 2023, buscou atender todas as solicitações no menor tempo de resposta possível, respondendo através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e levando também ao conhecimento da população, algumas informações importantes, via site institucional e/ou redes sociais.

Fortaleza – CE, 08 de Março de 2024.

O site da Cearaprev é alimentado, permanentemente, com a divulgação oficial de maneira clara, objetiva e atualizada com as demandas educacionais. Esta ação contribui com a transparência ativa e consequentemente, com a confiabilidade dos usuários.

O CSAI da Cearaprev, pretende, durante o ano de 2024, realizar encontros/reuniões para esclarecer ao público interno a importância da existência da Lei Estadual nº 15.175/2012, o sistema SIC/CGE, bem como o CSAI da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará.

7 - Classificações de documentos

Essa Fundação, não tem nenhum documento classificado no momento.

8 – Considerações Finais

Encerramos este relatório, agradecendo à OUVIDORIA GERAL DO ESTADO pela formação e acompanhamento que vem oferecendo a todos que fazem parte do Comitê Setorial. Uma ação de muita qualidade e importância para o cumprimento do nosso papel.

Agradecemos, em especial, à Gestão da Cearaprev pelo renovado voto de confiança em nosso trabalho e pelo apoio na realização de nossas ações.

As informações consolidadas neste relatório mostram o resultado quantitativo, bem como o desempenho da Instituição Cearaprev ao longo do ano 2023, no que se refere à transparência pública, evidenciada na disponibilização das informações de forma ativa, e no tratamento e análise das solicitações recebidas (transparência passiva).

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Cearaprev tem envidado esforços com o intuito de melhorar o perfil ou nível de transparência ativa e facilitar o exercício do direito do cidadão de acesso às informações públicas. Com relação à Transparência Passiva, buscamos melhorar cada vez mais o atendimento ao cidadão, fornecendo respostas adequadas e satisfatórias aos pedidos de informação, com foco principal na satisfação do usuário do serviço público.

Fortaleza – CE, 08 de Março de 2024.

Comitê Setorial de Acesso à Informação da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará (CSAI - CEARAPREV)


José Juarez Diógenes Favares
Presidente


Adriano Pinheiro dos Santos
Diretor de Desenvolvimento Institucional de Governança


Sérgio Bastos de Castro
Assessor de Controle Interno


Maria Janylle Bezerra Oliveira
Ouvidora Setorial

Fortaleza – CE, 08 de Março de 2024.