

CEARAPREV
FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA
SOCIAL DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

*Setorial: Fundação de Previdência Social do
Estado do Ceará - CEARAPREV*

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior:

José Juarez Diógenes Tavares
Presidente

Maria Jamylle Bezerra Oliveira
Ouvidora Setorial

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 2024, cujos dados e informações de 2024 referentes às manifestações dos cidadãos foram obtidos no Portal do Ceará Transparente no dia 13 de janeiro de 2025.

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), e a Lei Nacional nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público). Todos esses 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.

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.

Desse modo, a Ouvidoria da Cearaprev está comprometida com a sua missão, visão e valores, pois o cidadão tem a oportunidade de participar ativamente da gestão dos recursos públicos avaliando os serviços que são disponibilizados, apresentando feedbacks acerca desses serviços, proporcionando a oportunidade para a gestão reavaliar os tipos e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

Os pronunciamentos a seguir expostos se referem às recomendações, orientações contidas no Relatório Geral da CGE em 2023 a serem adotadas e analisadas pelos órgãos e entidades estaduais. Para a Cearaprev e demais órgãos restaram as seguintes orientações:

Orientação 01 - 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 e de pronto já verificar o que poderá melhorar no processo como um todo para dar mais agilidade às respostas ao cidadão, gerando também satisfação com atendimento da ouvidoria setorial.

Providências: De acordo com as orientações recebidas, a Cearaprev intensificou o seu monitoramento para regularmente acompanhar os índices de satisfação.

Orientação 05: Realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com ou sem significância estatística, do órgão/entidade com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme previsto na Lei 13.460/2017.

Providências: a ouvidoria da Cearaprev, realizou acompanhamento mensal, através do sistema “Ceara Transparente”, e concomitantemente implementou um sistema informatizado de monitoramento que nos permite diariamente analisar as considerações/justificativas atribuídas pelos cidadãos, discutindo em reuniões semanais como fazer para melhorar nosso desempenho.

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: Em relação a orientação e recomendação acima, a ouvidoria do Cearaprev desenvolveu um plano de ação com reuniões semanais com a Direção superior, as áreas envolvidas e o setor jurídico, para finalização das respostas às denúncias em geral, e com prioridade para aquelas com prazos próximos de serem vencidos. E nas mesmas reuniões, abordamos a pauta do cumprimento dos prazos de respostas e do tratamento das manifestações, após ter feito a triagem do tempo que está sendo demandado por setor para responder. A Direção superior delibera sobre providências imediatas e direcionadas para cada setor com maiores tempos de respostas.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste Relatório é realizada a apresentação do atendimento anual da Ouvidoria, no exercício de 2024, 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.

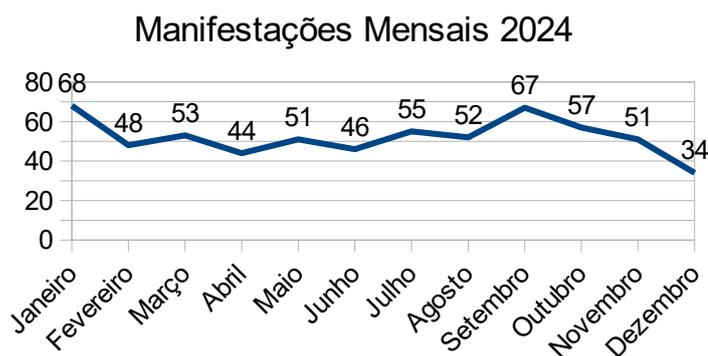
4.1 Total de manifestações do período

No exercício de 2024, foi registrado um total de 626 manifestações, conforme gráfico a seguir.

Quantidade de manifestações dos últimos anos (2020 a 2024)				
2020	2021	2022	2023	2024
314	2.738	1.161	1.111	626



Quantidade de manifestações mensal 2024	
Mês	2024
Janeiro	68
Fevereiro	48
Março	53
Abril	44
Maiο	51
Junho	46
Julho	55
Agosto	52
Setembro	67
Outubro	57
Novembro	51
Dezembro	34
Total	626



Quantidade de manifestações mensal (2020 a 2024)

Mês	2020	2021	2022	2023	2024
Janeiro	-	112	142	95	68
Fevereiro	-	124	105	68	48
Março	-	162	123	118	53
Abril	-	215	94	102	44
Maio	-	391	104	179	51
Junho	-	444	92	172	46
Julho	-	147	92	74	55
Agosto	72	351	103	72	52
Setembro	68	141	99	63	67
Outubro	61	190	74	45	57
Novembro	54	331	67	65	51
Dezembro	59	130	66	58	34
TOTAL:	314	2.738	1.161	1.111	626

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Meios de entrada são as formas utilizadas pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria manifestando o seu pleito.

Em 2024 os meios mais utilizados foram internet e telefone 155, da mesma forma que ocorreu em 2023. Observou-se que em 2024 a representatividade de utilização do canal

Manifestações por meio de entrada – Comparativo 2023 - 2024

Meios	2023	%	2024	Varição	%
Telefone 155	192	17,28%	144	23,00%	-25%
Cidadão on-line - Chat	12	1,08%	4	0,64%	-66.67%
Cidadão on-line - Telegram	1	0,09%	1	0,16%	-

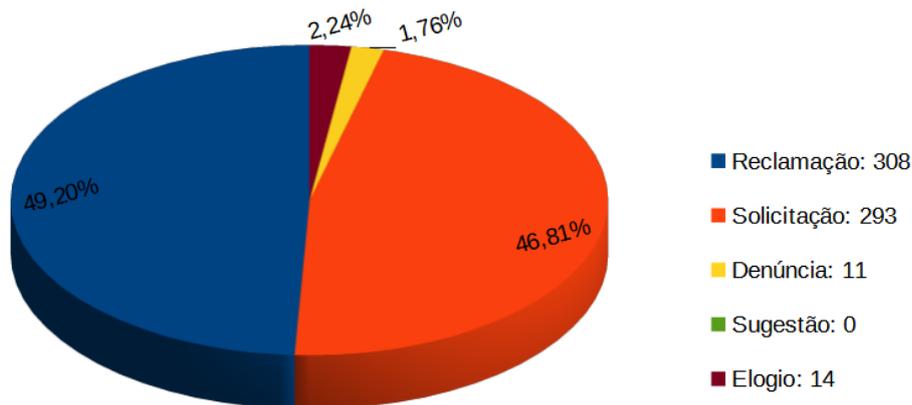
Telefone setorial	55	4,95%	33	5,27%	-40%
Internet	752	67,69%	355	56,71%	-52,79%
Presencial	27	2,43%	32	5,11%	18,52%
E-mail	67	6,03%	53	8,47%	-20,9%
Reclame Aqui	2	0,18%	1	0,16%	-50%
Ceará App	1	0,09%	3	0,48%	200%
Whatsapp	1	0,09%	-	-	-
Instagram	1	0,09%	-	-	-
Total Geral	1.111	-	626	-	-43,65%

4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Os principais tipos de manifestações recebidas dos cidadãos pelos meios de entrada adotados pela Cearaprev contemplaram: reclamação, solicitação, denúncia, sugestão e elogio, totalizando 626, no exercício de 2024, os quais podem ser categorizados em contribuição do cidadão, insatisfação do cidadão e solicitação de serviço, conforme indicado na tabela abaixo:

Tipos de manifestação	2023	2024	%
Reclamação	629	308	-51,03%
Solicitação	417	293	-29,74%
Denúncia	17	11	-35,29%
Sugestão	3	0	-100%
Elogio	45	14	-68,89%
Total Geral:	1.111	626	-43,65%

Tipo de Manifestação 2024



Observa-se, nos dados apresentados, que o tipo de manifestação mais demandados pelos cidadãos é reclamação, representando 49,20% do total das manifestações de 2024. O tipo de sugestão teve seu menor número de manifestação apresentando um total de 0 (zero) no ano de 2024.

4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	2024
Reclamação 308	- Tramitação de Processo Administrativo	245
	- Informação sobre Servidor	49
	- Salário de Servidores	2
	- Servidor On-line (Extr. de pagamento e decl. rendimentos)	1
	- Estrutura e Funcionamento do Órgão	7
	- Processo Licitatório	1
	- Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	2
	- Aposentadoria (Previdência do Servidor)	1

Denúncia 11	- Tramitação de Processo Administrativo	3
	- Processo Licitatório	1
	- Nepotismo	1
	- Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	3
	- Assédio Moral	3
Solicitação 293	- Tramitação de Processo Administrativo	232
	- Informação sobre Servidor	52
	- Servidor On-line (Extr. de pagamento e decl. rendimentos)	1
	- Perícia Médica do Servidor	1
	- Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)	2
	- Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	1
	- Convênios e instrumentos congêneres	1
	- Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	1
- Atualização de dados cadastrais de servidor	2	
Elogio 14	- Tramitação de Processo Administrativo	1
	- Elogio os serviços prestados pelo Órgão	3
	- Elogio ao servidor Público/Colaborador	10

Conforme ocorreu nos anos anteriores, o maior número de manifestações é de reclamações, totalizando em 2024, 308 registros. Os assuntos mais demandados são Tramitação de Processos, Informação sobre Servidor, dentre outros. Ademais, podemos observar que o assunto Tramitação de Processos da Cearaprev é o assunto mais recorrente, aparecendo em quatro tipos de demandas, Reclamação, Solicitação, Denúncia e Elogio.

4.5 – 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	%
Tramitação de processo Administrativo 481	Pensão	299	47,76%
	Aposentadoria	106	16,93%
	Abono de Permanência	7	1,12%
	Tempo de Contribuição	32	5,12%
	Reserva Militar	15	2,4%
	Processos Diversos	21	3,36%

	Gratificação	1	0,16
Informação sobre Servidor 101	Prova de Vida	31	4,96%
	Salário de Servidor	19	3,04%
	Pensão	19	3,04%
	Aposentadoria	20	3,20%
	Tempo de Contribuição	4	0,64%
	Abono de Permanência	1	0,16%
	Licenças e afastamentos	1	0,16%
	Benefícios e Gratificações	5	0,80%
	Ascensão Funcional	1	0,16%
Salário de Servidores	Desconto Previdenciário	2	0,32%
Servidor On-line (Extrato de pagamento e declaração de rendimentos)	Emissão de rendimentos para declaração de IR	1	0,16%
	Acesso/Cadastro à ferramenta Guardião	1	0,16%
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	Conservação e Limpeza	1	0,16%
	Necessidade de manutenção e reforma	1	0,16%
	Atendimento telefônico – chamada não atendida	4	0,64%
Aposentadoria (Previdência do Servidor)	Andamento e situação de processo de Aposentadoria	1	0,16%
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Conduta desonesta	1	0,16%
	Desvio de função	1	0,16%
	Influência profissional sobre a prática de atos administrativos para particulares	1	0,16%
	Não cumprimento de horário de trabalho	3	0,48%
Processo Licitatório	Informações sobre licitação	1	0,16%
	Empresa não habilitada	1	0,16%
Nepotismo	Nomeação de parente em cargo comissionado	1	0,16%
Assédio Moral	Divulgação de rumores e comentários maliciosos	1	0,16%
	Exigência de cumprimento de atividades estranhas/incompatíveis	1	0,16%
	Perseguição e comportamento agressivo	1	0,16%
Perícia Médica	Orientações e procedimentos	1	0,16%

Efetivo de pessoal dos órgãos	Servidores ativos (efetivos e comissionados)	1	0,16%
Convênios e instrumentos congêneres	Andamento de contratos e convênios	1	0,16%
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)	-	2	0,32%
Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	Desempenho Institucional e resultados	1	0,16%
	Às atividades de Ouvidoria	1	0,16%
	Serviços prestados pelo órgão	1	0,16%
	Pensão	1	0,16%
	Ao servidor público/colaborador	10	1,60%
Atualização de dados cadastrais de Servidor	Comunicado sobre óbito de Servidor	1	0,16%
	Correção/alteração de dados pessoais de Servidor	1	0,16%
Total Geral:	-	626	-

O maior número de manifestações, de acordo com a tabela acima, são relacionados a tramitação de processos administrativos na Cearaprev o qual representa 76,85%, tendo como sub-assuntos pensão, aposentadoria e tempo de contribuição.

Informação sobre Servidor também continua sendo um assunto recorrente em 2024, com subassuntos sobre prova de vida, aposentadoria e pensão.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Apresentamos o quantitativo de manifestações de todos os tipos de serviços do órgão, de acordo com relatório extraído da Plataforma Ceará Transparente. Destaque para o serviço Cadastro e prova de vida dos servidores Estaduais.

Tipo de serviço	Quantidade	%
Não se aplica	596	95,21%
Cadastro e Prova de vida dos Servidores Estaduais	30	4,79%

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Observamos abaixo a quantidade de manifestações por programa orçamentário registrada junto à Ouvidoria Setorial no ano de 2024. A maior parte das manifestações (615) foram classificadas dentro da linha do programa orçamentário Gestão administrativa do Ceará , ou seja, 98,24%

Programa Orçamentário	Quantidade	%
Desenvolvimento e diversificação dos setores industriais	1	0,16%
Transformação digital do Governo do Ceará	6	0,96%
Gestão administrativa do Ceará	615	98,24%
Saúde e previdência social do Servidor público estadual	4	0,64%

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

A tabela abaixo exibirá a quantidade de manifestações registradas na Ouvidoria Setorial durante o ano de 2024. Os dados serão organizados por Unidade ou Área interna da Fundação e refletem o direcionamento dado a cada uma das manifestações. Essa organização levará em conta as especificidades de cada tema e a responsabilidade de cada setor, visando a devida apuração ou resposta.

Tabela: Unidades Internas			
Unidade	Subunidade	2024	%
Presidência 127	Presidência	4	0,64%
	Assessoria de Controle Interno	2	0,32%
	Assessoria Jurídica	31	4,95%
	Ouvidoria	90	14,38%
Diretoria de Desenvolvimento Institucional e Governança 18	Gerência de Atendimento	7	1,12%
	Central de Atendimento	4	0,64%
	Assessoria de Comunicação e Marketing	1	0,16%
	Protocolo	6	0,96%
Diretoria de Inteligência e Fiscalização Previdenciária	Não possui unidade interna	3	0,48%

3			
Diretoria de Gestão de Investimentos 1	Não possui unidade interna	1	0,16%
Diretoria Administrativo-Financeiro 5	Gerência Contábil e Financeiro	3	0,48%
	Gerência de Administração	2	0,32%
Diretoria de Gestão de Benefícios 472	Gerência de Benefícios a Militares	53	8,47%
	Gerência de Compensação Previdenciária	37	5,91%
	Gerência de Concessão de Aposentadoria	114	18,21%
	Gerência de Concessão de Pensão	121	19,33%
	Gerência de Implantação e Adm. de Benefícios	137	21,88%
	Publicação Digitalização	5 5	0,80% 0,80%
Total Geral:		626	

É importante salientar que, no ano de 2024, a área que registrou o maior número de solicitações na Fundação de Previdência do Estado do Ceará – CEARAPREV foi a Diretoria de Gestão de Benefícios - DIGEB, com 472 manifestações, o que representa 75,40% do total. Entre as subunidades mais procuradas, destacou-se a Gerência de Implantação e Administração de Benefícios, seguida pela Gerência de Concessão de Pensão e, por último, a Gerência de Concessão de Aposentadoria, que juntas somaram 372 manifestações.

4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Nesta tabela, serão apresentados os municípios com maior representatividade no volume de manifestações de todas as demandas no ano de 2024, comparando com o ano anterior.

Tabela: Municípios		
Municípios	2023	2024
Fortaleza	519	208
Juazeiro do Norte	51	35
Maracanaú	11	15
Caucaia	20	17

Crato	22	11
Ipaumirim	-	7
Brasília	3	7
Sobral	20	6
Registro sem definição de Município	184	200
Total geral de registros	830	506

Serão mostrados a seguir os Estados que mais se destacam no número de manifestações relacionadas a todas as demandas do ano de 2024, em comparação com o ano anterior. O campo que identifica o Estado ainda não está atualizado, pois a categoria “Sem definição de Estado” continua predominantemente.

Tabela: Estado

Estado	2023	2024
Amapá	1	-
Bahia	1	1
Ceará	785	404
Distrito Federal	6	7
Minas Gerais	1	-
Pará	2	-
Paraíba	2	2
Paraná	2	-
Pernambuco	4	1
Piauí	3	1
Rio de Janeiro	2	1
Rio Grande do Norte	2	1
Rio Grande do Sul	-	1
Santa Catarina	1	-
São Paulo	13	3

Sergipe	1	-
Tocantins	4	4
Registro sem definição de Estado	281	200
Total geral de registros	1.111	626

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 – Meta: 94%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Meta: 67%

5.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo para atendimento das manifestações de ouvidoria é instituído por meio do Decreto n.º 33.485/2020. Entende-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias e/ou, quando prorrogadas, no prazo de 21 a 30 dias. Depois de findado o prazo de 30 dias, a alçada de prorrogação por mais 30 dias é da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE. Ressalta-se que, atualmente, a Ouvidoria Setorial da CEARAPREV trabalha com meta de até 7 dias para resolubilidade e resposta da manifestação.

Tabela: Resolubilidade e/Detalhamento por Situação		
Situação	2023	2024
Manifestações finalizadas no prazo	925	528
Manifestações finalizadas fora do prazo	184	97
Manifestações pendentes no prazo	0	1
Manifestações pendentes fora do prazo	2	0
Total Geral	1.111	626

Tabela: Resolubilidade e/Detalhamento por Situação

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	83,26%	84,35%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	16,56%	15,50%

Analisando a tabela, podemos perceber que em 2024 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

Daremos continuidade às ações que foram rompidas em 2024, com o objetivo de melhorar ainda mais esse índice de resolutividade em 2025. A Ouvidoria da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – CEARPAREV, se compromete a cumprir os prazos legais e cumprir as metas estabelecidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

Essa ouvidoria mantém um trabalho constante junto às áreas internas, especialmente com as gerências que atuam diretamente nas respostas. Realizamos um monitoramento diário dos prazos e intensificamos as cobranças, tanto por meio do sistema quanto presencialmente, quando restam apenas 7 (sete) dias para o vencimento dos prazos.

- Reiteraremos aos setores a relevância de atender às manifestações com maior velocidade, com o objetivo de reduzir nosso tempo médio de resposta, garantindo a precisão das informações fornecidas ao cidadão.
- Elaborar, em conjunto com a direção-geral e os gerentes/setores com maior demanda, estratégias para que possamos atuar de maneira sincrônica, com o objetivo de transformar a Fundação em um modelo de excelência no atendimento.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

No ano de 2024, a Cearaprev manteve um tempo médio de resposta de 11 (onze) dias, abaixo dos 20 (vinte) dias estabelecidos pelo Decreto, que podem ser prorrogáveis por mais 10 (dez), apesar da quantidade de manifestações que recebemos anualmente.

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2023	11 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	11 dias

Para assegurar o cumprimento do prazo estabelecido pelo Decreto nº 33.485/2020, realizamos um trabalho com todas as áreas internas, os setores têm um período de 7 (sete) a 8 (oito) dias para responder às solicitações no sistema, o 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 apresentado esclarecimentos. Este contato é realizado diariamente por whatsapp, e-mail ou presencial, conforme situação, com a finalidade de assegurar que nenhuma solicitação seja atendida fora do prazo estabelecido.

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

A pesquisa de satisfação é respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 (um) a 5 (cinco) em cada uma das 4 (quatro) perguntas do questionário (A, B, C e D). O indicador é calculado a partir da quantidade das médias das perguntas A, B, C e D igual ou superior a 4, nas manifestações que tiveram a pesquisa de satisfação respondida no período de 01/01/2024 à 31/12/2024.

Tabela: Resultados da pesquisa de satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,09
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,03
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,31
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,72

Média das notas	4,04
Índice de Satisfação:	68,00%

Dessa forma teremos o seguinte percentual: 68,00%, o percentual citado atingiu o índice pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

A avaliação tem por base a resposta recebida pelo usuário, que muitas vezes não vai ao encontro dos seus interesses, seja pela demora na análise dos processos, complexidade, discordância com a previsão legal para materialidade, etc.

Como Ouvidoria Setorial, pedimos aos setores que tentem acelerar os processos dos manifestantes, embora nem sempre seja o que o cidadão deseja. As nossas metas para 2025 incluem manter nosso trabalho e interagir de maneira mais eficiente, além de manter a performance positiva da Fundação. Aprimorar nossos serviços e a qualidade do atendimento para cumprirmos com eficácia nosso papel de mediador, cumprindo as metas estabelecidas para nós, como ouvidores, e para o 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.

Vale ressaltar que o cidadão, ao responder a pesquisa de satisfação, confunde o atendimento da Ouvidoria e seus encaminhamentos, com a resolubilidade da demanda, ou seja, se o problema não for resolvido, é considerado pelo cidadão que a Ouvidoria não presta um bom atendimento.

5.2.3 – Total de Respondentes

Tabela: Pesquisas respondidas	2023	2024
Total de manifestações finalizadas	1.109	625
Total de pesquisas respondidas	159	96

Representação da Amostra	14,33%	-84,64%
--------------------------	--------	---------

No ano de 2024 a Ouvidoria da Cearaprev, recebeu um total de 96 pesquisas respondidas, o que corresponde -84,64% do total de manifestações.

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	2023	2024
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,68	4,01
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,01	4,09
Expectativa:	8,97%	2,00%

Avaliou-se a expectativa do cidadão em relação à prestação de serviços da Ouvidoria Setorial por meio da aplicação de um questionário na plataforma Ceará Transparente. Da mesma forma, a expectativa do cidadão foi avaliada através da aplicação de um questionário, no qual foram atribuídas notas variando de 0 a 5, sendo 5,0 a nota máxima.

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 2024, os assuntos mais demandados foram: “Tramitação de Processo Administrativo” com um total de 481 manifestações representadas 76,85%. Em segundo lugar dos assuntos mais demandados foi “Informação sobre o Servidor” com um total de 101 manifestações representadas 16,16%. A soma das duas atinge 93,01% total de manifestações recebidas em 2024. As manifestações estão diretamente ligadas à principal atividade-fim da Cearaprev, o que de fato explica este ser o assunto mais demandado.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

O assunto mais recorrente em 2024 foi “Tramitação de Processo Administrativo”, que normalmente versa sobre pensão, aposentadoria, tempo de contribuição 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 2024 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 com o objetivo de proporcionar o melhor serviço ao cidadão.

Em 2024, a maior incidência de solicitações/reclamações e pedidos foi relacionada à Tramitação de Processo Administrativo, a gestão superior da Fundação de Previdência do Estado do Ceará - Cearaprev, em ação conjunta Procuradoria-Geral do Estado do Ceará -PGE, cria o Sistema Estadual de Processamento Previdenciário - CPP, com o objetivo de agilizar e simplificar a análise dos processos de aposentadoria, pensão, reserva remunerada e reforma. A CPP, vinculada à Cearaprev e à PGE, centralizará as análises administrativas e jurídicas, reduzindo o fluxo processual e evitando devoluções de processos por diligências, de modo a garantir mais celeridade e eficiência na tramitação e conclusão dos benefícios previdenciários.

A Cearaprev, através da Escola de Gestão, ofereceu aos seus colaboradores o Curso de Procedimentos de Implantação de Benefícios Previdenciários, abordando de forma abrangente e prática os procedimentos necessários para a correta Implantação dos Benefícios. Tal capacitação busca dar mais celeridade aos processos na Fundação e de modo especial de Aposentadoria e Implantação de benefícios.

Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, aconteceu no mês de abril em nossa Fundação, a Empresa Terceirizada Golden concluiu a etapa de diagnóstico onde passou por setor para coletar informações e a forma de atuação com os dados. Recebemos um relatório com todas as orientações específicas de cada área. O objetivo de tal medida visa assegurar a privacidade e informações tratadas pela Instituição.

Os servidores da Cearaprev marcaram presença no 2º Congresso Nacional de Conselheiros Previdenciários e Gestores Públicos, realizado nos dias 22 a 24 de abril. O evento, promovido pela Associação Nacional de Previdência dos Estados e Municípios – ANEPREM, tem como objetivo proporcionar aprendizado e troca de experiências sobre gestão previdenciária.

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 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

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 Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - 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),
- Tira-dúvidas de Ouvidoria (CGE),
- Linguagem simples aproxima as pessoas (Enap),
- Acesso à Informação (Enap),
- Controle Social (Enap),
- Inovação na Gestão de projetos (Enap),
- Como implementar a LGPD: mecanismos e processos (Enap),
- Desvendando a Inteligência artificial na administrativa pública (Enap),
- Mulheres na liderança: potencialize suas habilidades e impulse a mudança (Enap),
- Comunicação pública e Gestão de relacionamento com cidadão (Enap),
- Serviços públicos e defesa do usuário (Enap),
- Introdução à gestão e apuração da ética pública (Enap),
- Ética em IA (Enap),
- Introdução à Libras (Enap),
- Avaliação da qualidade de serviços com base para Gestão e melhoria de serviços públicos (Enap),
- Qualidade nas respostas de Ouvidoria (Egpce),
- Tratamento e técnicas de apuração de denúncias (Egpce),
- Gestão de Ouvidoria (Enap),
- Multiplicação de célula de aprendizagem – Simulador de benefícios Cearaprev (Egpce),
- Atendimento ao Público (Egpce),
- Capacitação em regime próprio de Previdência Social RPPS (Egpce).

9 - 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.

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.

10 - 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.

11 - 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 2025 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 2024.

06 de Fevereiro de 2024



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



Maria Janylle Bezerra Oliveira
Ouvidora Setorial