

CEARÁPREV
FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA
SOCIAL DO ESTADO DO CEARÁ



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria do Planejamento e Gestão

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO CEARÁ
EXERCÍCIO 2025

EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR:

José Juarez Diógenes Tavares
Presidente da CEARAPREV

Andrea Kelly Silva Duarte
Ouvidora Substituta Setorial

1. Introdução

O presente Relatório Anual apresenta as principais ações, atividades e resultados da Ouvidoria da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – Cearaprev ao longo de 2025. O documento reúne uma visão sintética do desempenho institucional, evidenciando o papel estratégico da Ouvidoria na promoção da participação social, da transparência, do monitoramento da qualidade dos serviços e da melhoria contínua no âmbito previdenciário estadual.

As informações consolidadas têm como fontes o Portal Ceará Transparente e os registros internos da Ouvidoria, contemplando todas as manifestações encaminhadas pelos cidadãos entre janeiro e dezembro de 2025. São apresentados, de forma objetiva, os principais tipos de demandas recebidas, os indicadores de desempenho, as ações desenvolvidas, os avanços alcançados e os desafios observados durante o período.

A atuação da Ouvidoria insere-se no contexto do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020, que estabelece princípios, diretrizes e procedimentos para o funcionamento das unidades de ouvidoria no âmbito estadual. Complementam esse marco regulatório a Portaria/CGE nº 052/2020, que define critérios para o tratamento e encaminhamento de denúncias; a Instrução Normativa nº 01/2020, que disciplina as atribuições e responsabilidades dos Ouvidores Setoriais; a Portaria nº 97/2020, que regulamenta a avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais; e o Decreto nº 34.697/2022, que dispõe sobre a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário. Em âmbito nacional, destaca-se a Lei Federal nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e estabelece normas gerais voltadas à participação, à transparência e à defesa dos direitos dos cidadãos.

Esse conjunto de normas confere solidez jurídica, padronização e diretrizes estratégicas para a atuação das ouvidorias, assegurando mecanismos efetivos de participação social e garantindo ao

cidadão o direito ao acesso a serviços públicos de qualidade. As ouvidorias, nesse contexto, fortalecem a governança pública, ao permitir que as demandas coletadas contribuam diretamente para o aperfeiçoamento de políticas, processos e práticas institucionais.

1.1 Contexto Institucional

A Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – Cearaprev foi instituída em 21 de novembro de 2018, por meio da Lei Complementar nº 184, com a finalidade de gerir o Regime Próprio de Previdência Social dos servidores públicos civis e militares do Estado, denominado Sistema Único de Previdência Social do Estado do Ceará – SUPSEC.

Vinculada à Secretaria do Planejamento e Gestão, a Cearaprev é responsável pela administração, gestão e operacionalização do SUPSEC, abrangendo a arrecadação e o gerenciamento dos recursos e fundos previdenciários, bem como a análise dos processos relativos à concessão, pagamento e manutenção dos benefícios previdenciários.

A Ouvidoria da Fundação iniciou suas atividades como Ouvidoria Setorial em 14 de julho de 2020, consolidando-se como um canal institucional de comunicação direta entre cidadãos, beneficiários e a gestão da Cearaprev.

1.2 Missão, Visão e Papel da Ouvidoria

A Cearaprev tem por missão gerir o sistema previdenciário com excelência, garantindo sua sustentabilidade financeira e atuarial, a qualidade dos serviços e a satisfação dos beneficiários. Sua visão é consolidar-se nacionalmente como referência em gestão previdenciária, pautada na transparência, confiança e plena satisfação do usuário.

No âmbito institucional, a Ouvidoria desempenha papel estratégico na promoção de uma gestão orientada ao cidadão. Em 2025, fortaleceu a cultura de escuta ativa, ampliou o diálogo com os beneficiários e impulsionou melhorias contínuas nos serviços previdenciários. A mediação qualificada das manifestações permitiu modernizar os fluxos de atendimento, identificar gargalos e oportunidades e reforçar a transparência e o controle social.

Este Relatório Anual apresenta uma visão integrada sobre o tratamento das manifestações recebidas no período, reunindo análises quantitativas e qualitativas, indicadores de desempenho, medidas adotadas e contribuições encaminhadas à gestão. Mais do que registrar dados, evidencia a relevância da atuação da Ouvidoria para o aperfeiçoamento dos serviços previdenciários oferecidos aos servidores e beneficiários do Estado. Com o compromisso de ampliar o acesso aos canais de participação, a Ouvidoria oferece múltiplas formas de atendimento, entre elas:

Atendimento presencial, disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, na sede da Fundação, localizada na Rua 25 de Março, nº 300 – Centro, Fortaleza/CE;

- Atendimento eletrônico, por meio do e-mail: ouvidoria@cearaprev.ce.gov.br ou pelo telefone: (85) 3108-2929;

- Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado – OGE, pelo número 155 (ligação gratuita) e pelo site oficial: www.ouvidoria.ce.gov.br;
- Redes sociais da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado:
 - Facebook: facebook.com/cgeceara
 - Twitter: twitter.com/cgeceara
 - Instagram: instagram.com/cgeceara;
- Aplicativo CearáAPP, além do e-mail ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br, por meio dos quais o cidadão pode acessar o Sistema de Ouvidoria – SOU para registrar, consultar e acompanhar sua manifestação.

A diversidade desses canais reforça o compromisso da Cearaprev com o acesso democrático, a inclusão digital, a transparência e a melhoria contínua do atendimento. Ao longo de 2025, eles foram fundamentais para ampliar o diálogo institucional e consolidar a Ouvidoria como espaço legítimo de participação e aperfeiçoamento dos serviços públicos.

2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2024)

Os pronunciamentos apresentados a seguir referem-se às recomendações e orientações constantes no Relatório Geral da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), referente ao ano de 2022, destinadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. No âmbito da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – Cearaprev, foram destacadas as seguintes orientações:

Orientação 01: Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações e justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Providências adotadas: A Ouvidoria iniciou uma prática de consulta e análise sistemática dos feedbacks registrados nas pesquisas de satisfação. As manifestações são examinadas individualmente, permitindo identificar críticas, elogios e sugestões. Com base nessas informações, os apontamentos relevantes são encaminhados aos setores responsáveis, acompanhados de comentários e recomendações, com o objetivo de aprimorar a qualidade das respostas e fortalecer o atendimento 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: Em 2023, a Ouvidoria da Cearaprev registrou um índice de resolatividade de 83,26%. Com foco em sua melhoria contínua, permanecem ativas as ações implementadas naquele período, como a realização recorrente de reuniões com diretores e gerentes para alinhar prazos, padronizar procedimentos e qualificar as respostas encaminhadas ao cidadão. Destaca-se, ainda, que

em 2023 o tempo médio de resposta permaneceu inferior ao prazo regulamentar de 20 a 30 dias, conforme estabelece o Decreto Estadual nº 33.485/2020.

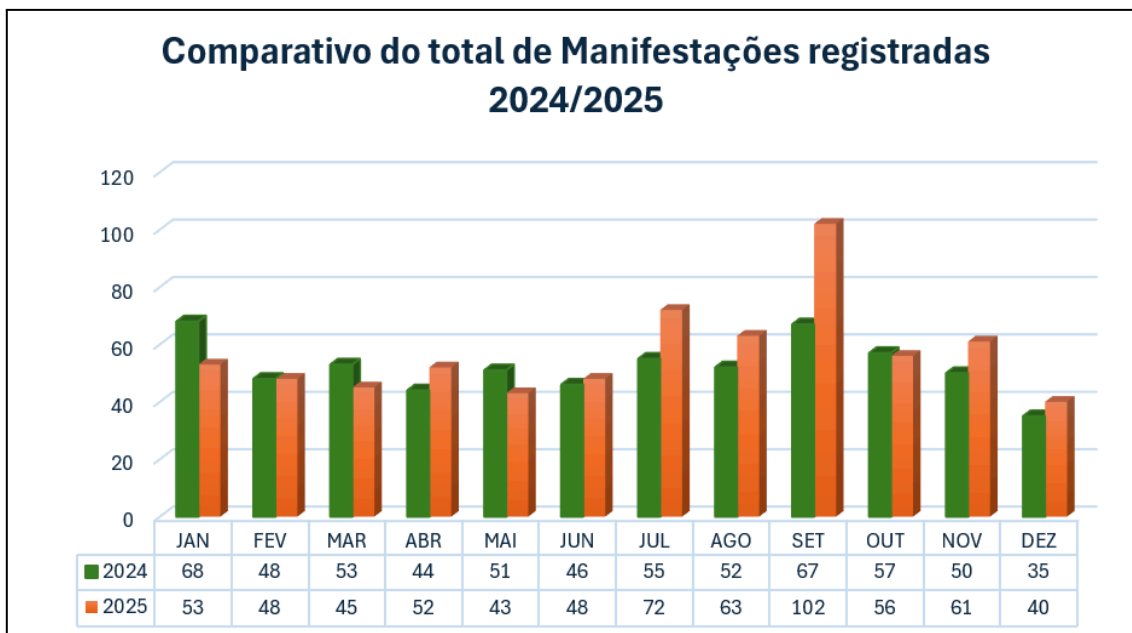
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

O presente relatório apresenta o desempenho da Ouvidoria no exercício de 2025, reunindo análises quantitativas e qualitativas das manifestações registradas ao longo do período. As informações utilizadas foram extraídas dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, contemplando demonstrativos gráficos, análises comparativas e a evolução dos resultados em relação a períodos anteriores.

A estrutura analítica dos dados segue os seguintes critérios: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto e Subassunto, Tipificação/Assunto, Tipo de Serviço, Programa Orçamentário, além da distribuição das manifestações por Unidade e Município.

3.1 Total de manifestações do período

No exercício de 2025, foram registradas 683 manifestações, representando um aumento aproximado de 9,11% em comparação com o exercício anterior, conforme demonstrado no quadro a seguir:



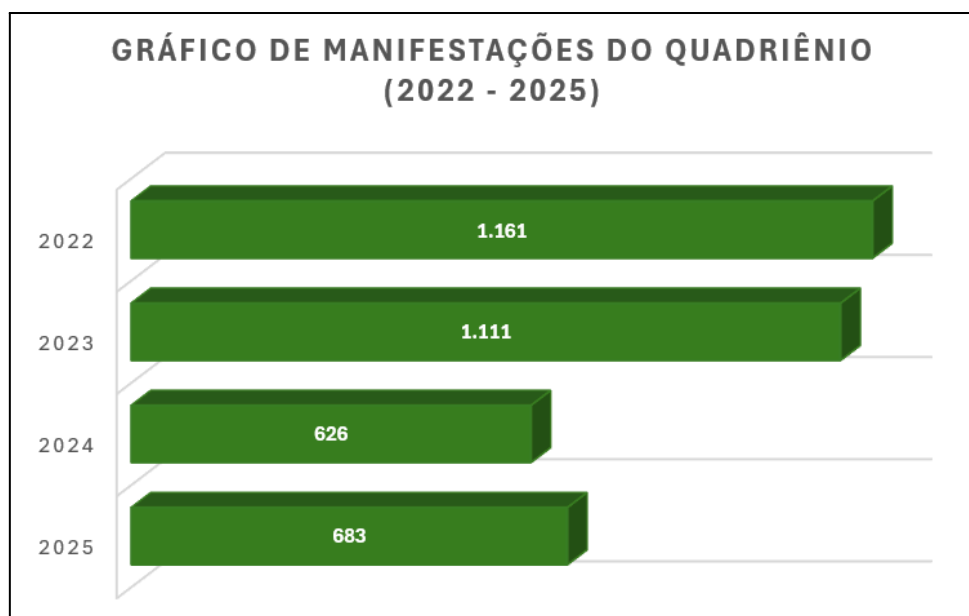
Fonte dos dados: Ceará transparente

O aumento significativo no volume de manifestações concentrou-se a partir do mês de Setembro em razão do início dos primeiros bloqueios decorrentes da exigência de prova de vida e recadastramento, procedimento que se estendeu até o mês de Dezembro.

Tal cenário impactou diretamente a demanda da Ouvidoria, sobretudo por dúvidas, solicitações de esclarecimento e pedidos de regularização cadastral, refletindo a necessidade de intensificação das ações de orientação e atendimento aos beneficiários durante esse intervalo.

3.2 Gráfico de Manifestações de Quadriênio

A seguir, apresentamos o gráfico consolidado das manifestações registradas ao longo do quadriênio 2022–2025:

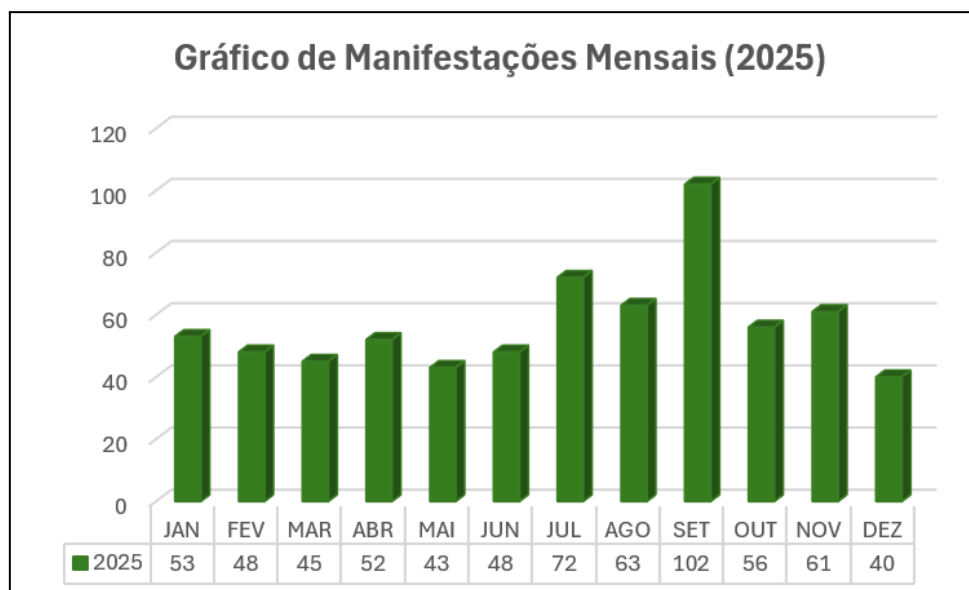


Fonte dos dados: Ceará transparente

Entre 2022 e 2025, observa-se redução significativa no volume de manifestações. Em 2022, o total foi de 1.161, caindo para 1.111 em 2023 e para 626 em 2024, o que evidencia decréscimos sucessivos, sendo mais acentuado no último período.

Em 2025, houve leve aumento para 683, decorrente das ações relacionadas à prova de vida e ao recadastramento. Ainda assim, no comparativo geral, verifica-se redução acumulada de aproximadamente 41,17% no período analisado.

3.3 Gráfico de Manifestações Mensais (2025)



Fonte dos dados: Ceará transparente

Da observância do gráfico, verifica-se que houve uma distribuição razoável das manifestações no período de janeiro a junho. A partir de julho, identifica-se um pequeno pico de aumento, seguido de oscilações nos meses de agosto e novo crescimento em setembro. Esse movimento inicial de elevação decorreu dos bloqueios relacionados à realização da prova de vida e aos procedimentos de recadastramento de aposentados, pensionistas e servidores ativos do Estado.

Após o período de bloqueios, observa-se uma redução significativa no volume de manifestações, da ordem de aproximadamente 65,69%.

3.4 Manifestações por Meio de Entrada (2024-2025)

TABELA: MEIO DE ENTRADA			
MEIO	2024	2025	VARIAÇÃO (%)
telefone 155	144	158	10%
Internet	335	320	-4%
Presencial	32	36	13%
Telefone fixo	33	46	39%
E-mail	53	103	94%
Cidadão online	4	12	200%
Ceara App	3	6	100%
Outros	2	2	0%

Fonte dos dados: Ceará transparente

O meio de entrada mais utilizado pelos manifestantes continua sendo a internet, seguida pelas manifestações registradas por meio da Central 155. Observa-se, ainda, que, no exercício de 2025, houve um aumento significativo nas demandas encaminhadas por e-mail, as quais, além de

solicitações de informações relacionadas à prova de vida, passaram a contemplar, de forma recorrente, pedidos de consulta acerca da tramitação de processos.

3.5 Tipo de Manifestações

Manifestações por Tipologia			
TIPOS	2024	2025	VARIAÇÃO (%)
Reclamação	308	318	3%
Solicitação	293	317	8%
Elogio	14	33	136%
Denúncia	11	10	-9%
Sugestão	0	5	

Fonte dos dados: Ceará transparente

No exercício de 2025, a CEARAPREV registrou 683 manifestações, abrangendo reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, categorizadas como contribuição do cidadão, insatisfação do cidadão e solicitação de serviço. Observou-se aumento nas reclamações e solicitações, especialmente em razão dos bloqueios relacionados à prova de vida e das demandas por informações sobre processos administrativos, todas devidamente encaminhadas e apuradas.

Verificou-se, ainda, crescimento no número de elogios, refletindo o reconhecimento dos usuários quanto aos serviços prestados. Em contrapartida, as denúncias apresentaram redução, tendo sido todas apuradas com a adoção das providências cabíveis. As sugestões também aumentaram, sobretudo durante o período dos bloqueios, evidenciando a participação ativa dos cidadãos.

Esse contexto reforça a credibilidade da Ouvidoria e os avanços institucionais da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – CEARAPREV.

3.6 Manifestações por Tipo/Assunto

A tabela a seguir apresenta os subassuntos vinculados aos tipos de assuntos mais demandados no período analisado. Para fins de levantamento, consolidação e análise dos dados, foram considerados os relatórios oficiais extraídos da Plataforma Ceará Transparente, que serviram de base para a composição das informações quantitativas apresentadas:

Tipo de manifestação detalhada por assunto		
Tipo de manifestação	Assunto	Total

Reclamação	Tramitação de Processo Administrativo	380
	Informação Sobre Servidor	188
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	23
	Aposentadoria (previdência do servidor)	15
	Atraso/Falta de Pagamento Pessoal	14
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	10
	Reajuste Salarial	6
	Estrutura e Funcionamento do Atendimento Telefônico	4
	Salário de Servidores	3
Denúncia	Informação Sobre Servidor	188
	Aposentadoria (previdência do servidor)	15
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	10
	Assédio Moral	3
Elogio	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	30
	Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	3
Sugestão	Informação Sobre Servidor	188
	Atraso/Falta de Pagamento Pessoal	14
	Atualização de Dados Cadastrais do Servidor	1
	Restituição de Taxas e Tributos	1
	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	1

Solicitação	Tramitação de Processo Administrativo	380
	Informação Sobre Servidor	188
	Aposentadoria (previdência do servidor)	15
	Atraso/Falta de Pagamento Pessoal	14
	Reajuste Salarial	6
	Estrutura e Funcionamento do Atendimento Telefônico	4
	Salário de Servidores	3
	Informação sobre Legislações Estaduais(LEI,DECRETO,PORTARIA,ETC)	6
	Estrutura e Funcionamento do Atendimento Telefônico	4
	Servidor On-line (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS)	4
	Procedimentos e orientações para Solicitação de Informação (SIC)	2
	Atualização de dados Cadastrais de Servidor	1

Fonte dos dados: Ceará transparente

Ao analisarmos a tabela acima, verifica-se que o maior número de manifestações corresponde às reclamações, que totalizaram 643 registros, dos quais 59,10% referem-se à tramitação de processos administrativos e 29,24% à informação sobre servidor. Esses dados demonstram que a maior parte das insatisfações está associada à necessidade de acompanhamento processual e de esclarecimentos funcionais.

As denúncias, em um total de 216 registros, concentraram-se predominantemente em informação sobre servidor (87,04%), seguidas por temas relacionados à aposentadoria (6,94%) e à conduta inadequada de servidor ou colaborador (4,63%).

Os elogios somaram 33 manifestações, sendo 90,91% direcionados ao atendimento prestado pelos servidores, evidenciando o reconhecimento da qualidade do atendimento individual.

As sugestões, que totalizaram 205 registros, reforçaram a demanda por informações funcionais, correspondendo a 91,71% do total, o que indica a necessidade de fortalecimento dos canais de comunicação institucional.

De modo geral, os dados demonstram que as manifestações estão fortemente relacionadas à tramitação processual e à prestação de informações ao servidor, apontando para a importância do aprimoramento contínuo dos fluxos administrativos, da transparência e da comunicação com o público.

3.7 Manifestações por Assunto/Subassunto

Tipificação/Assunto		
Assunto	Subassunto	Total
Tramitação de processo Administrativo	Pensão	258
	Aposentadoria	61
	Tempo de Contribuição	21
	Processos Diversos	19
	Reserva Militar	11
	Abono de Permanência	8
	Gestão Fiscal/Homologação de Parecer Jurídico	2
Informação sobre Servidor	Prova de Vida	84
	Salário de Servidor	41
	Pensão	25
	Aposentadoria	16
	Tempo de Serviço e de Contribuição	13
	Benefícios e Gratificações	9

Elogio ao Servidor Público/Colaborador	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	30
Insatisfação com os Serviços prestados pelo Órgão	Demora na Entrega do serviço/Produto	7
	Demora no Atendimento	7
	Desatualização de Informações	5
	Atendimento Inadequado por Prestadores de Serviços	3
	Desorganização	1
Aposentadoria(PREVIDÊNCIA DO SERVIDOR)	Andamento e Situação de Processo de Aposentadoria	5
	Concessão, Revisão e Revogação dos Benefícios de Aposentadoria	4
	Concessão, Revisão e Revogação de Pensão Previdenciária aos Dependentes	3
	Contribuições Previdenciárias	2
	Educação Previdenciária	1
Atraso e Falta de Pagamento de Pessoal	Salário de Colaborador/Servidor Temporário/Estagiário	11
	Benefícios de Colaborador/Servidor Temporário/Estagiário (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	2
	Atraso/Falta de Pagamento de Diárias	1
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Desídia Funcional (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	3
	Tratamento Indevido/Desrespeito com Colegas de Trabalho	2
	Tratamento Indevido/Desrespeito com o Público	2
	Irregularidades Administrativas/Atos Ilícitos	1

	Recebimento/Pagamento Indevido de Remuneração (HORAS EXTRAS, DIÁRIAS, GRATIFICAÇÃO, ETC)	1
	Não Cumprimento de Horário de Trabalho	1
Informação sobre Legislações Estaduais (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Informação sobre Legislações Estaduais (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	6
Reajuste Salarial	Reajuste Salarial	6
Estrutura e Funcionamento do Atendimento Telefônico	Telefone Ocupado	2
	Chamada não Atendida	2
Servidor On-line (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	Acesso /Cadastro á Ferramenta Guardião	3
	Emissão de Extrato de Pagamento	1
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Elogio às Atividades de Ouvidoria	2
	Elogio ao Desempenho Institucional e Resultados	1
Salário de Servidores	Décimo Terceiro Salário - 13º	3
	Desconto Previdenciário	1
Assédio Moral	Prática de Ações Humilhantes ou Desprezo	1
	Apropriação de Ideias e Trabalhos de Outros	1
	Exigência de Cumprimento de Atividades Estranhas/Incompatíveis	1
Procedimentos e Orientações para Solicitação de Informação (SIC)	Procedimentos e Orientações para Solicitação de Informação (SIC)	2
Atualização de Dados Cadastrais de Servidor	Comunicado sobre Óbito de Servidor	1

Restituição de Taxas e Tributos	Restituição de Taxas e Tributos	1
Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	1

Fonte dos dados: Ceará transparente

Observa-se que a maior concentração de manifestações refere-se à tramitação de processos administrativos, com predominância dos sub-assuntos relacionados à pensão, aposentadoria e tempo de contribuição, o que evidencia a recorrente necessidade de acompanhamento e esclarecimentos quanto aos procedimentos previdenciários. Em seguida, destacam-se as demandas relacionadas a informações sobre servidor, especialmente quanto à prova de vida, salário, pensão e aposentadoria, demonstrando a busca dos usuários por orientações acerca de direitos, deveres e rotinas administrativas.

As manifestações de caráter avaliativo abrangem tanto elogios aos servidores públicos e aos serviços prestados pelo órgão, quanto registros de insatisfação, sobretudo relacionados à demora no atendimento, à entrega de serviços e à atualização de informações, aspectos que demandam atenção contínua para o aprimoramento dos fluxos e da comunicação institucional. Também foram identificadas manifestações relativas à conduta de servidores ou colaboradores, atraso ou falta de pagamento de pessoal, reajuste salarial, assédio moral, informações sobre legislações estaduais, estrutura do atendimento telefônico e acesso a serviços on-line, ainda que em quantitativo menos expressivo. De modo geral, os dados evidenciam a diversidade de demandas encaminhadas à Ouvidoria e reafirmam o papel desse canal como instrumento de escuta qualificada, transparência administrativa e melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

3.8 Tipo de Serviços

No quadro abaixo, apresenta-se o quantitativo de manifestações referentes a todos os tipos de serviços do órgão, conforme relatório extraído da Plataforma Ceará Transparente. Destacam-se, no período analisado, os serviços Cadastro e Prova de Vida dos Servidores Estaduais e a categoria “Não se Aplica”, que concentram maior volume de registros:

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Cadastro e Prova de Vida dos Servidores Estaduais	15	2,16%
NÃO SE APLICA	679	97,84%

Fonte dos dados: Ceará transparente

3.9 Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
2024 ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	1	0,14%
2024 GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	1	0,14%
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	692	99,71%

Fonte dos dados: Ceará transparente

Na tabela acima, apresenta-se o quantitativo de manifestações por Programa Orçamentário registradas junto à Ouvidoria Setorial no ano de 2025. Verifica-se que a maior parte das manifestações, 692 registros, foi classificada no Programa Orçamentário Gestão Administrativa do Ceará, correspondendo a 99,71% do total.

3.10 Manifestações por Unidades Internas

Órgão	Unidade	Subunidade	Quantidade	Porcentagem
CEARAPREV	DIRETORIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRA	GERÊNCIA ADMINISTRATIV A E DE MANUTENÇÃO	4	0,58%
CEARAPREV	DIRETORIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRA	GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS	1	0,14%
CEARAPREV	DIRETORIA ADMINISTRATIVO - FINANCEIRA	GERÊNCIA DO ATENDIMENTO	16	2,31%
CEARAPREV	DIRETORIA DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE BENEFÍCIOS	GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE BENEFÍCIOS	27	3,89%

CEARAPREV	DIRETORIA DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE BENEFÍCIOS	GERÊNCIA DE COMPENSAÇÃO PREVIDENCIÁRIA	24	3,46%
CEARAPREV	DIRETORIA DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE BENEFÍCIOS	GERÊNCIA DE IMPLANTAÇÃO DE BENEFÍCIOS	112	16,14%
CEARAPREV	DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	DIGITALIZAÇÃO	13	1,87%
CEARAPREV	DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS A DEPENDENTES	29	4,18%
CEARAPREV	DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS A MILITARES	77	11,10%
CEARAPREV	DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	GERÊNCIA DE COMPENSAÇÃO PREVIDENCIÁRIA	4	0,58%
CEARAPREV	DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	GERÊNCIA DE CONCESSÃO DE APOSENTADORIA	80	11,53%
CEARAPREV	DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	GERÊNCIA DE CONCESSÃO DE PENSÃO	66	9,51%
CEARAPREV	DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	GERÊNCIA DE IMPLANTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE BENEFÍCIOS	14	2,02%

CEARAPREV	DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	GERÊNCIA DE PROVENTOS EM FOLHA	8	1,15%
CEARAPREV	DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	GERÊNCIA DE TRANSFERÊNC IA À INATIVIDADE	7	1,01%
CEARAPREV	DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	PUBLICAÇÃO	2	0,29%
CEARAPREV	PRESIDÊNCIA	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	1	0,14%
CEARAPREV	PRESIDÊNCIA	ASSESSORIA JURÍDICA	13	1,87%
CEARAPREV	PRESIDÊNCIA	OUVIDORIA	137	19,74%
CEARAPREV	PRESIDÊNCIA	PRESIDENTE	59	8,50%

Fonte dos dados: Ceará transparente

No período analisado, foram registradas 694 manifestações, distribuídas entre as Diretorias e unidades administrativas da CEARAPREV, conforme a competência de cada área.

A Diretoria de Previdência concentrou o maior volume de demandas, com 300 manifestações (43,23%), sobretudo nas gerências responsáveis pela implantação e concessão de benefícios, o que evidencia a predominância de assuntos relacionados à gestão previdenciária.

A Presidência registrou 210 manifestações (30,26%), com destaque para a Ouvidoria, reafirmando seu papel como principal canal de interlocução entre a instituição e os usuários.

A Diretoria de Implantação e Manutenção de Benefícios contabilizou 163 manifestações (23,49%), concentradas principalmente em atividades relacionadas à implantação, fiscalização e compensação previdenciária.

Por fim, a Diretoria Administrativo-Financeira registrou 21 manifestações (3,03%), relativas a demandas de natureza administrativa e de atendimento.

A distribuição das manifestações evidencia a centralidade das áreas previdenciárias e reforça a importância da Ouvidoria como instrumento de escuta e aprimoramento dos serviços prestados pela CEARAPREV.

3.11 Manifestações por Município da Ocorrência

Nesta tabela, são apresentados os municípios com maior representatividade no volume de manifestações, considerando todas as demandas registradas no ano de 2025, em comparação com o exercício anterior:

Município	2024	2025
Total	626	694
Indefinido	200	231
Fortaleza	208	229
Juazeiro do Norte	35	31
Crato	11	21
Caucaia	17	14
Maracanaú	15	10
Sobral	6	10

Fonte dos dados: Ceará transparente

A seguir, serão apresentados os Estados que se destacaram no número de manifestações, considerando o conjunto de todas as demandas registradas no ano de 2025, em comparação com o exercício anterior.

Estado	2024	2025
Bahia	1	1
Ceará	404	430
Distrito Federal	7	2
Goiás	-	2
Maranhão	-	2
Mato Grosso	-	1

Mato Grosso do Sul	-	1
Minas Gerais	-	3
Pará	-	1
Paraíba	2	3
Paraná	-	3
Pernambuco	1	3
Rio de Janeiro	1	4
Rio Grande do Norte	1	2
Rio Grande do Sul	1	1
São Paulo	3	4
Indefinido	200	231
Total	626	694

Fonte dos dados: Ceará transparente

3.12 Indicadores da Ouvidoria

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria, no âmbito do Sistema de Gestão da CGE são:

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – meta estabelecida de 94%;
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – meta estabelecida de 67%.

3.12.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo para atendimento das manifestações de ouvidoria encontra-se estabelecido pelo Decreto nº 33.485/2020. Consideram-se manifestações atendidas dentro do prazo aquelas respondidas em até 20 dias, ou, quando devidamente prorrogadas, no intervalo de 21 a 30 dias. Após o decurso do prazo máximo de 30 dias, eventual nova prorrogação, por até 30 dias adicionais, depende de autorização da Coordenadoria de Ouvidoria da CGE.

Ressalta-se que, no âmbito da Ouvidoria Setorial da CEARAPREV, adota-se, como diretriz interna, a meta de até 7 dias para a resolubilidade e resposta das manifestações, visando à celeridade e à melhoria contínua do atendimento ao cidadão.

Tabela: Resolubilidade e Detalhamento por Situação		
Situação	2024	2025
Manifestações pendentes no prazo	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Manifestações finalizadas no prazo	528	508
Manifestações finalizadas fora do prazo	97	186

Fonte dos dados: Ceará transparente

A análise da tabela acima demonstra que, no ano de 2025, foram envidados esforços para o atendimento das manifestações dentro do prazo normatizado, alcançando-se o percentual de 73,20% de respostas no prazo. Contudo, não foi possível atingir o índice de 100%, em razão de situações pontuais que impactam o fluxo de atendimento, tais como mudanças na Ouvidoria e nas gerências das áreas internas, bem como a complexidade de determinadas manifestações, que demandam análises mais aprofundadas.

3.12.2 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Serão retomadas e fortalecidas, ao longo de 2026, as ações que sofreram descontinuidade em 2025, com o propósito de aprimorar ainda mais o índice de resolutividade das manifestações. A Ouvidoria da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – CEARAPREV reafirma seu compromisso com o cumprimento dos prazos legais e das metas estabelecidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

A Ouvidoria mantém atuação permanente junto às áreas internas, em especial às gerências diretamente envolvidas na elaboração das respostas. Nesse sentido, é realizado o acompanhamento diário dos prazos, com intensificação das cobranças por meio do sistema e de contatos presenciais, especialmente quando restam 7 (sete) dias para o vencimento do prazo regulamentar.

Como medidas de aprimoramento, destacam-se:

- Reforço contínuo junto aos setores quanto à importância da celeridade no atendimento das manifestações, visando à redução do tempo médio de resposta, sem prejuízo da qualidade e da fidedignidade das informações prestadas ao cidadão;

- Elaboração, em conjunto com a Direção-Geral e com as gerências e setores que concentram maior volume de demandas, de estratégias integradas de atuação, com o objetivo de consolidar a Fundação como referência de excelência no atendimento ao público.

3.12.3 Tempo Médio de Resposta

No ano de 2025, a CEARAPREV manteve tempo médio de resposta de 14 (quatorze) dias, inferior ao prazo de 20 (vinte) dias estabelecido em Decreto, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mesmo diante do volume de manifestações recebidas ao longo do exercício.

Tabela: Tempo médio para responder	
Tempo médio para responder 2024	11 dias
Tempo médio para responder 2025	14.27 dias

Fonte dos dados: Ceará transparente

A análise dos dados evidencia aumento no tempo de resolubilidade em 2025, que passou para 14 dias, em comparação aos 11 dias registrados em 2024. Essa variação decorreu, principalmente, de mudanças institucionais ocorridas no período, como substituições de gestores, diretores e do Ouvidor, que impactaram temporariamente o fluxo de atendimento e o cumprimento da meta estabelecida.

Para corrigir essa fragilidade e assegurar a observância dos prazos previstos no Decreto nº 33.485/2020, a Ouvidoria intensificou a articulação com as áreas internas, estabelecendo prazo interno de 7 a 8 dias para resposta dos setores. O acompanhamento é realizado diariamente, com contatos diretos aos gestores responsáveis, sempre que necessário, a fim de garantir que as manifestações sejam atendidas dentro do prazo regulamentar.

3.12.4 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria refere-se à Satisfação do Cidadão, cuja meta estabelecida é de 67%. Após a pesquisa de satisfação é disponibilizada ao cidadão na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para resposta de forma espontânea.

Quando o cidadão manifesta interesse em participar, a pesquisa também pode ser aplicada por telefone, após o encaminhamento pela Central de Atendimento 155. Adicionalmente, a pesquisa pode ser enviada por e-mail, nos casos em que essa for a forma de resposta indicada pelo cidadão.

3.12.5 Índice Geral de Satisfação

A pesquisa de satisfação é respondida pelo cidadão, que atribui nota de 1 (um) a 5 (cinco) para cada uma das quatro perguntas do questionário (A, B, C e D).

O indicador é apurado com base no percentual de manifestações que obtiveram média igual ou superior a 4 nas perguntas A, B, C e D, considerando as pesquisas de satisfação respondidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,38
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,03
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]	4,35
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)	4,15
Média das Notas:	4,23
Índice de Satisfação:	79,00%

Fonte dos dados: Ceará transparente

3.12.6 Expectativa do cidadão com a ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,81
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,26
Índice de Expectativa:	11,81%

Fonte dos dados: Ceará transparente

A análise da expectativa do cidadão em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria evidencia evolução positiva na percepção da qualidade do atendimento. Antes da realização da manifestação, a avaliação média atribuída ao serviço foi de 3,81, elevando-se para 4,26 após a conclusão do atendimento, o que resultou em um Índice de Expectativa de 11,81%. Esse resultado demonstra que o desempenho da Ouvidoria superou a percepção inicial dos usuários, indicando efetividade na condução das demandas recebidas.

Quanto ao Índice Geral de Satisfação, a Ouvidoria obteve média de 4,23, correspondente a 79% de satisfação, superando o parâmetro de referência de 67%. O desempenho alcançado reflete a qualidade do atendimento prestado, especialmente no que se refere à atenção, à tempestividade das respostas, à adequação dos canais de atendimento e à clareza das informações fornecidas, consolidando a Ouvidoria como instrumento de participação social e aprimoramento contínuo da gestão pública, em conformidade com as diretrizes da CGE.

3.12.7 Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	29	40,28%
Não	15	20,83%
Parcialmente	28	38,89%
Vazias	0	

Fonte dos dados: Ceará transparente

3.12.8 Total de Respondentes

Tabela: Total de Pesquisas de Satisfação Respondidas		
	2024	2025
Total de Manifestações	625	683
Total de Pesquisas Respondidas	96	72

Fonte dos dados: Ceará transparente

A tabela apresentada mostra a variação entre os exercícios de 2024 e 2025. Em 2024, foram registradas 625 pesquisas respondidas, enquanto em 2025 o quantitativo alcançou 683 respostas,

evidenciando um aumento no número absoluto de respondentes, o que indica maior engajamento dos cidadãos na avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Apesar do crescimento no número de respostas em 2025, verifica-se redução no índice percentual de participação, que passou de 96% em 2024 para 72% em 2025. Essa variação estar associada ao aumento do volume de atendimentos e manifestações registradas no período, o que amplia a base de cidadãos convidados a responder à pesquisa, impactando proporcionalmente a taxa de retorno. Ainda assim, o quantitativo de respostas obtidas em 2025 permanece representativo, assegurando a confiabilidade dos indicadores de satisfação e subsidiando a análise contínua da qualidade dos serviços ofertados pela Ouvidoria.

3.12.9 Ações para Melhoria do Índice de Satisfação

Com o objetivo de elevar o índice de satisfação do cidadão e alcançar a pontuação máxima nos itens avaliados na pesquisa de satisfação, a Ouvidoria tem concentrado esforços na qualificação das respostas encaminhadas, priorizando linguagem clara, objetiva e completa, bem como no fortalecimento do acompanhamento dos prazos, a fim de garantir maior agilidade e resolutividade no atendimento. Também tem sido aprimorada a comunicação com o cidadão, com postura empática e transparente, assegurando o adequado esclarecimento das demandas e reforçando a confiança no canal de ouvidoria.

Paralelamente, a Ouvidoria tem promovido a integração e a orientação contínua das áreas internas mais demandadas, destacando a importância da atuação conjunta para a melhoria do atendimento ao cidadão. A análise sistemática dos resultados da pesquisa de satisfação e dos apontamentos apresentados pelos usuários tem subsidiado ajustes nos fluxos e procedimentos internos, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados e para o alcance das metas estabelecidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

4. 1 Motivos das Manifestações

Motivo das Manifestações	Total	(%)
Tramitação de Processo Administrativo	380	55,64
Informações sobre Servidor	188	27,53

Fonte dos dados: Ceará transparente

No que se refere à análise da motivação das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Cearaprev ao longo do ano de 2025, observa-se que os assuntos mais demandados concentram-se em temas diretamente relacionados às atividades finalísticas da Instituição.

O assunto “Tramitação de Processo Administrativo” destacou-se como o mais recorrente, com o registro de 380 manifestações, o que corresponde a 54,76% do total de demandas recebidas no período. Esse resultado evidencia o interesse dos usuários em acompanhar o andamento, os prazos e os procedimentos relacionados aos processos administrativos sob responsabilidade da Cearaprev.

Em segundo lugar, o tema “Informação sobre o Servidor” apresentou 188 manifestações, representando 27,09% do total. As demandas desse grupo referem-se, em sua maioria, à busca por esclarecimentos, orientações e informações relacionadas à situação funcional, direitos e deveres dos servidores.

De forma conjunta, os dois assuntos totalizam 81,85% das manifestações registradas em 2025, demonstrando que a maior parte das demandas encaminhadas à Ouvidoria está diretamente vinculada à atividade-fim da Cearaprev. Tal concentração reforça o papel estratégico da Ouvidoria como canal de interlocução entre a Instituição e seus usuários, contribuindo para a transparência, o aprimoramento dos serviços prestados e a identificação de oportunidades de melhoria nos processos administrativos.

4.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Em 2025, o assunto mais recorrente nas manifestações registradas na Ouvidoria foi “Tramitação de Processo Administrativo”, concentrando demandas relacionadas, principalmente, à aposentadoria, pensão, reserva militar, tempo de contribuição, abono de permanência, à gestão fiscal e à homologação de parecer jurídico, o que evidencia a necessidade de acompanhamento processual e de esclarecimentos quanto às etapas de tramitação. Ressalta-se que, em parte dessas demandas, a resolução dos processos depende da atuação integrada de órgãos parceiros, como Origens, PGE e TCE, o que pode impactar os prazos de conclusão, sem prejuízo das ações de acompanhamento e interlocução realizadas pela Ouvidoria.

5. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Todas as manifestações recebidas pela Cearaprev no exercício de 2025 foram devidamente analisadas, com o objetivo de assegurar ao cidadão respostas prestadas com celeridade, eficiência e transparência. A Ouvidoria Setorial, em atuação integrada com as áreas técnicas da Fundação, manteve o compromisso com a excelência no atendimento, buscando continuamente o aprimoramento dos serviços ofertados e a satisfação do usuário.

Destaca-se que, a exemplo do exercício anterior, a maior incidência de solicitações, reclamações e pedidos em 2025 esteve relacionada à Tramitação de Processo Administrativo. Como resposta a essa demanda recorrente, a gestão superior da Fundação de Previdência do Estado do Ceará – Cearaprev, em ação conjunta com a Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE), deu continuidade à operacionalização do Sistema Estadual de Processamento Previdenciário – CPP, instituído em 2024 e centralizado em 2025. A centralização da CPP resultou em uma redução passiva aproximada de 12.000 processos, com a finalização de 2.392 processos previdenciários, contribuindo de forma significativa para a melhoria da tramitação, a redução do fluxo processual e o aumento da eficiência na concessão de benefícios de aposentadoria, pensão, reserva remunerada e reforma.

No âmbito do fortalecimento institucional, a Cearaprev, por meio da Escola de Gestão, promoveu capacitação aos seus colaboradores com o Curso de Procedimentos de Implantação de Benefícios Previdenciários, abordando de forma prática e técnica os procedimentos necessários à correta implantação dos benefícios, visando maior celeridade e segurança jurídica nos processos. Ademais, no que se refere à adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), foi concluída a etapa de diagnóstico institucional, com a elaboração de relatório técnico contendo orientações específicas para cada área, com vistas à proteção da privacidade e ao correto tratamento das informações sob responsabilidade da Fundação.

Por fim, ressalta-se a participação dos servidores da Cearaprev, no ano de 2025, na Caravana Ceará Um Só, iniciativa organizada pela Secretaria do Planejamento e Gestão – Seplag, com percursos pelo interior do Estado do Ceará, com o objetivo de promover a disseminação de informações sobre a reforma previdenciária, fortalecer o diálogo com os servidores públicos e ampliar o alcance das ações de orientação e esclarecimento.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Benefício Financeiro:

No período avaliado, não foram identificados benefícios financeiros passíveis de mensuração monetária e/ou de demonstração contábil decorrentes das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial. As ações realizadas concentraram-se, prioritariamente, na melhoria dos processos internos, no aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão, no fortalecimento da transparência e na qualidade da prestação dos serviços públicos, cujos resultados se expressam de forma qualitativa e institucional.

Benefício não financeiro:

Os resultados alcançados pela Ouvidoria Setorial da Cearaprev são de expressivo valor institucional, na medida em que as manifestações recebidas possibilitaram a avaliação contínua dos impactos dos serviços prestados pela Fundação junto ao seu público, bem como o recebimento de feedbacks relevantes para o aprimoramento das práticas administrativas. O benefício gerado decorre da atuação integrada da Ouvidoria com a gestão superior e as áreas internas, pautada no tratamento humanizado, na eficiência e eficácia na análise e no tratamento das manifestações, assegurando respostas em tempo hábil, com respeito, cordialidade e transparência aos cidadãos.

7. AÇÕES E QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

A Ouvidoria da Cearaprev compreende a capacitação contínua e a atualização de conhecimentos como fatores essenciais para o fortalecimento da atuação institucional e para a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Nesse sentido, manteve-se alinhada às diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, reconhecendo a importância das ações formativas promovidas por essas instâncias para o aprimoramento das práticas de ouvidoria.

No exercício de 2025, em razão de ajustes administrativos e mudanças na condução da Ouvidoria, houve necessidade de reorganização interna das atividades. Durante esse período, a unidade contou com responsável designado para responder pela Ouvidoria Setorial, assegurando a continuidade do atendimento ao cidadão, o acompanhamento das manifestações e o cumprimento dos prazos legais. Paralelamente, a Fundação promoveu o realinhamento dos fluxos e procedimentos internos, de modo a garantir a conformidade das atividades da Ouvidoria com a legislação vigente e as normativas estabelecidas pela CGE, preservando a regularidade, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados, mesmo diante das alterações ocorridas ao longo do exercício.

8. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, recomenda-se a ampliação da divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, incluindo meios de comunicação televisivos, de modo a proporcionar maior capilaridade das informações, considerando que parcela significativa do público atendido é composta por pessoas idosas, que, em sua maioria, não utilizam redes sociais como principal meio de acesso à informação.

Recomenda-se, ainda, maior atenção das áreas da Cearaprev no tratamento das demandas registradas no sistema Ceará Transparente, com acesso regular ao sistema, análise direcionada ao conteúdo das manifestações e elaboração de respostas claras, objetivas e conclusivas, observando rigorosamente os prazos estabelecidos no art. 23 do Decreto nº 33.485/2020.

Sugere-se o acompanhamento contínuo de possíveis falhas nos canais de comunicação telefônica, seja quanto aos aspectos tecnológicos, seja quanto ao correto registro dos chamados ou à capacitação dos atendentes, com vistas à melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Por fim, destaca-se que a atuação da Ouvidoria Setorial permanece centrada no cidadão, assegurando que os atendimentos presenciais sejam realizados de forma humanizada, com empatia e respeito, contribuindo para o bem-estar do usuário por meio do adequado recebimento, encaminhamento e acompanhamento de suas demandas.

9. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Gestão reconhece a relevância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial, enquanto canal permanente de diálogo, escuta qualificada e aproximação entre a Cearaprev e os cidadãos, e registra agradecimento pelo apoio institucional prestado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE no fortalecimento das ações de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Dessa forma, declaro ciência do conteúdo apresentado neste Relatório Anual de Ouvidoria e reafirmo o compromisso da Gestão com o fortalecimento e a continuidade das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Cearaprev, assegurando sua atuação em conformidade com a missão, os valores institucionais da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará e com a Política de Ouvidoria do Estado do Ceará.

CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – Cearaprev, referente ao exercício de 2025, consolida as principais ações desenvolvidas ao longo do período, evidenciando o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, participação social e apoio à gestão. A partir das manifestações registradas pelos cidadãos, foi possível sistematizar informações relevantes, subsidiando a Gestão Superior na identificação de demandas recorrentes, no aprimoramento dos processos internos e na adoção de medidas voltadas à melhoria contínua dos serviços prestados.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, a eficiência e o atendimento humanizado, buscando que os resultados alcançados em 2025 contribuam para o fortalecimento da confiança dos cidadãos e para a consolidação da Ouvidoria como instrumento essencial de controle social e

aprimoramento institucional. Para o exercício de 2026, a Ouvidoria projeta o fortalecimento de suas ações, com foco na ampliação da resolutividade das manifestações, no aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento e na intensificação da articulação com as áreas internas, em consonância com as diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE.

Registra-se, ainda, o reconhecimento ao apoio da CGE, em especial à equipe de monitoramento, bem como à Direção Superior, gestores e servidores da Cearaprev, cuja atuação colaborativa, receptividade e tempestividade foram fundamentais para o adequado tratamento das demandas e para o fortalecimento das atividades da Ouvidoria ao longo do exercício.

Agradecemos à Direção Superior, aos gestores e aos servidores e colaboradores das áreas da Cearaprev pela receptividade, pela tempestividade na resolução das demandas recebidas e pelo apoio contínuo às atividades da Ouvidoria, bem como pelo comprometimento demonstrado ao longo de todo o exercício de 2025.

06 de Fevereiro de 2026

José Juarez Diógenes Tavares
Presidente da CEARAPREV

Andrea Kelly Silva Duarte
Ouvidora Substituta Setorial