



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA
IMPLEMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DA LEI
ESTADUAL Nº 15.175/2012**

PERÍODO DE 1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2025

CEARAPREV

Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará

01 – Introdução

O presente Relatório de Monitoramento tem por finalidade apresentar a análise da implementação e do cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012, no âmbito da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará – CEARAPREV, com base nas informações consolidadas no Relatório Anual de Ouvidoria referente ao exercício de 2025.

A Ouvidoria Setorial atua como instrumento de interlocução entre a Administração Pública e o cidadão, desempenhando papel relevante na promoção da transparência, no fortalecimento do controle social e na melhoria contínua dos serviços públicos. Nesse contexto, o monitoramento das demandas recebidas possibilita identificar padrões, fragilidades e oportunidades de aprimoramento institucional.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2024

Em atendimento às recomendações expedidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, a CEARAPREV adotou medidas voltadas ao aprimoramento dos processos de atendimento e à melhoria dos indicadores de desempenho da Ouvidoria.

Dentre as principais providências implementadas, destaca-se a institucionalização de rotina sistemática de análise qualitativa dos resultados da pesquisa de satisfação, com exame individualizado das manifestações e encaminhamento de recomendações às áreas responsáveis. Tal prática permitiu identificar pontos críticos no atendimento e promover ajustes nos fluxos internos.

Adicionalmente, foram fortalecidas as ações de monitoramento dos prazos de resposta, mediante realização de reuniões periódicas com diretores e gerentes, alinhamento de procedimentos e reforço da responsabilidade das áreas técnicas quanto à tempestividade e qualidade das informações prestadas.

Ressalta-se, ainda, a manutenção de estratégias voltadas à melhoria da resolutividade das manifestações, com acompanhamento contínuo e atuação integrada entre a Ouvidoria e as unidades administrativas.

Essas medidas reforçam o compromisso institucional com a melhoria da qualidade do atendimento e cumprimento das normas vigentes.

03 - Análise das solicitações de informações do período

No exercício de 2025, a Ouvidoria da CEARAPREV registrou o total de 683 manifestações, representando aumento de aproximadamente 9,11% em relação ao exercício anterior. Esse crescimento está diretamente associado às demandas decorrentes da realização da prova de vida e do recadastramento de beneficiários.

A análise dos assuntos mais recorrentes evidencia que as demandas concentram-se majoritariamente na tramitação de processos administrativos, responsável por cerca de 55% das manifestações, seguida pelas solicitações de informações sobre servidores, que correspondem a aproximadamente 27% do total. Em conjunto, esses temas representam mais de 80% das demandas, demonstrando forte relação com a atividade-fim da Fundação.

Quanto aos meios de entrada, observa-se predominância da internet como principal canal utilizado pelos cidadãos, seguida pela Central de Atendimento 155, além do crescimento das manifestações encaminhadas por e-mail. No que se refere ao meio de resposta, verifica-se preferência por canais eletrônicos, em razão da agilidade e facilidade de acesso.

No tocante à resolutividade, a Ouvidoria alcançou o percentual de 73,20% de manifestações respondidas dentro do prazo regulamentar. Embora não tenha atingido a totalidade, o resultado reflete esforços institucionais diante de fatores como mudanças organizacionais e complexidade das demandas.

O tempo médio de resposta foi de aproximadamente 14 dias, mantendo-se inferior ao prazo legal estabelecido. Esse indicador demonstra a capacidade de resposta da instituição, mesmo diante do aumento no volume de manifestações.

Em relação à pesquisa de satisfação, a Ouvidoria registrou índice de 79%, superando a meta estabelecida pela CGE. A média geral das avaliações foi de 4,23, evidenciando percepção positiva dos usuários quanto à qualidade do atendimento, clareza das respostas e funcionamento dos canais disponíveis.

Não foram identificados registros relevantes de interposição de recursos no período analisado.

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Durante o exercício de 2025, foram identificadas algumas dificuldades que impactaram a plena execução das atividades relacionadas à Lei de Acesso à Informação.

Dentre os principais fatores, destacam-se as mudanças na estrutura organizacional da Ouvidoria e de áreas estratégicas, que demandaram período de adaptação e reorganização dos fluxos internos. Soma-se a isso a complexidade inerente às demandas previdenciárias, que frequentemente exigem análise técnica aprofundada.

Adicionalmente, o aumento pontual no volume de manifestações, especialmente no período de realização da prova de vida, contribuiu para a sobrecarga operacional, impactando o tempo de resposta em alguns casos.

05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 tem proporcionado benefícios significativos à gestão pública, especialmente no que se refere ao fortalecimento da transparência e da participação social.

No âmbito institucional, destacam-se melhorias na qualidade dos serviços prestados, maior integração entre as áreas internas, aprimoramento dos fluxos administrativos e ampliação do acesso às informações por parte dos cidadãos.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria têm contribuído de forma relevante para a identificação de falhas, o aperfeiçoamento dos processos e a adoção de medidas corretivas, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de gestão.

Ressalta-se que não foram identificados benefícios financeiros mensuráveis decorrentes das ações desenvolvidas, sendo os resultados predominantemente de natureza qualitativa.

06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

A partir da análise das manifestações recorrentes, a CEARAPREV implementou diversas ações voltadas ao fortalecimento da transparência ativa e à melhoria do acesso à informação.

Destaca-se a continuidade da operacionalização da Central de Processamento Previdenciário (CPP), cuja centralização permitiu significativa redução do passivo processual, com impacto direto na melhoria da tramitação dos processos e na eficiência dos serviços prestados.

Foram realizadas, ainda, ações de capacitação dos servidores, com foco na qualificação técnica e no aprimoramento dos procedimentos relacionados à concessão de benefícios previdenciários.

No campo da governança e proteção de dados, foi concluído o diagnóstico institucional para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados, com elaboração de diretrizes específicas para as áreas internas.

Adicionalmente, a participação em iniciativas como a Caravana Ceará Um Só contribuiu para a disseminação de informações e o fortalecimento da transparência junto à sociedade.

Observa-se, ainda, atuação integrada entre Ouvidoria, áreas técnicas, tecnologia da informação e gestão superior, visando aprimorar os canais de comunicação e ampliar o acesso às informações institucionais.

07 – Classificações de documentos

No âmbito da CEARAPREV, a classificação de informações observa os princípios da Lei de Acesso à Informação, sendo o sigilo medida excepcional, aplicada apenas quando houver previsão legal e risco associado à divulgação.

As demandas que possam envolver informações sensíveis são recebidas exclusivamente pela Ouvidoria e submetidas a fluxo institucional de análise, passando pela Presidência, Assessoria de Controle Interno e Assessoria Jurídica, garantindo avaliação técnica, fundamentada e em conformidade com a legislação vigente.

Eventuais restrições de acesso consideram critérios como fundamentação legal, avaliação de risco e definição de prazo, sempre priorizando o princípio da transparência.

08 – Considerações Finais

O presente Relatório de Monitoramento evidencia que a CEARAPREV tem empreendido esforços contínuos para assegurar o cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012, promovendo avanços significativos na transparência, no atendimento ao cidadão e na gestão das informações.

Os dados analisados demonstram evolução positiva nos indicadores de satisfação, eficiência no tratamento das manifestações e fortalecimento da atuação da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão.

Apesar das dificuldades enfrentadas ao longo do exercício, especialmente relacionadas a fatores estruturais e aumento de demanda, a instituição adotou medidas consistentes para aprimorar seus processos e serviços.

Reitera-se, por fim, o compromisso da CEARAPREV com a melhoria contínua, a transparência pública e o fortalecimento do controle social, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelos órgãos de controle.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: José Juarez Diógenes Tavares
Função: Titular do Órgão - Dirigente Máximo
E-mail: juarez.diogenes@cearaprev.ce.gov.br

Nome: Débora Pinho Barcelos Função:
Assessor de Controle Interno
E-mail: debora.barcelos@cearaprev.ce.gov.br

Nome: Maria Cristina Monteiro Portela
Função: Ouvidora Setorial
E-mail: cristina.monteiro@cearaprev.ce.gov.br

Nome: Andrea Kelly Silva Duarte
Função: Ouvidora Substituta - Assessora Jurídica
E-mail: andrea.duarte@cearaprev.ce.gov.br

Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Nome: Fátima Vitória de Oliveira Franco
Função: Assistente da Ouvidoria
E-mail: fatima.oliveira@cearaprev.ce.gov.br

Debora Pinho Barcelos
ASSESSORA DE CONTROLE INTERNO