



## **Relatório Semestral da Ouvidoria da ETICE**

**Período de 01 de Julho a 31 de Dezembro de 2014**



## **EXPEDIENTE**

Direção Superior : Fernando Antônio de Carvalho Gomes  
Ouvidor : Francisco Agnaldo Nogueira Lima - Respondendo  
Equipe Ouvidoria : Raimundo Osman Lima (SIC) e Fco. Agnaldo N. Lima

### **1. INTRODUÇÃO**

Conforme institui o Art. 8º do Decreto nº 30.474/2011, o relatório semestral das atividades da Ouvidoria tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (Etice) no segundo semestre de 2014, referindo-se a atuação da setorial.

A Ouvidoria da Etice tem atuado no recebimento, apuração e respostas das manifestações do cidadão através do Sistema de Ouvidoria do Estado – SOU, que funciona de forma integrada com a Rede de Ouvidorias, atuante nos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual. A mesma Ouvidoria também atua na divulgação interna de relatório SEMESTRAL, tornando transparente as informações das manifestações aos gestores e colaboradores da organização. Outro foco importante é a participação dos colaboradores da ETICE dando continuidade as ações anteriormente sugeridas e proporcionar novos benefícios para que tenhamos melhores condições de trabalho e conseqüentemente uma maior produtividade.

Hoje o grande papel da ouvidoria é de atuar como um instrumento de apoio à instituição para realizar uma boa governança, ajudando a melhorar os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação dos recursos públicos. A melhor forma de fazer tudo isso é, ao receber as manifestações (reclamações, solicitações e sugestões) do cidadão, articular com os gestores (alta e média gerência) e colaboradores, buscando da melhor maneira possível, corrigir os erros, sugerir e recomendar soluções.

A maior parte das manifestações encaminhadas a Etice, neste semestre, concentra-se nas solicitações de Informações voltadas a atividade do Cinturão Digital do Ceará e Serviços, cujas estatísticas e ações pró-ativas são descritas neste documento.

As análises serão comparativas ao semestre anterior, observando a padronização dos conceitos de ouvidoria pública estadual (CGE).

### **2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR**

Sugestões anteriores:

#### **3.3 – Sugestões e Recomendações**



3.3.1. Reforçar junto as prefeituras conveniadas o repasse das informações aos cidadãos do funcionamento da infraestrutura do CD até o município e de como a população local vai se beneficiar.

3.3.2. Deixar claro de quem é a responsabilidade pela distribuição do sinal de internet via CDC no município conveniado, para quem se destina e de que forma chega ao cidadão (provedores).

As ações e medidas adotadas estão descritas abaixo e podem ser lidas no link <http://www.etice.ce.gov.br/index.php/sala-de-imprensa/noticias/44964> , cujo teor está transcrito da seguinte forma:

Prefeitos, representantes de prefeituras e provedores de 49 municípios do Ceará, conectados ao Cinturão Digital, encontraram-se na manhã desta quarta-feira, 29, para reunião com o presidente da Etice, Fernando Carvalho, na sede da empresa. O encontro teve como objetivo avaliar o processo de implantação do Cinturão Digital do Ceará (CDC) junto as prefeituras e provedores que fecharam contratos ou assinaram o termo de autorização para utilização do serviço de banda larga e internet do Governo do Estado. Na reunião foram esclarecidas dúvidas sobre contratos e licitações aos prefeitos e aos representantes dos provedores, que, ao final do encontro, fizeram uma avaliação positiva do serviço de internet oferecido aos seus municípios pelo Cinturão Digital. “Com a adesão ao Cinturão Digital o nosso município teve diminuição de custos e ganho de tecnologia e cidadania ao disponibilizar internet a população de Horizonte”, enfatizou Jaime Ribeiro, secretário de planejamento, gestão e relações institucionais de Horizonte. Segundo o presidente da Etice, a reunião serviu para mostrar as prefeituras e provedores as vantagens de aderirem ao Cinturão Digital. “O encontro serviu para que as prefeituras percebessem a relação custo e benefício do serviço de internet oferecido pela Etice, ou seja; qualidade e preço bem abaixo do mercado”, comenta. A meta do Cinturão Digital é popularizar o serviço de internet no estado do Ceará. O novo Governo do Estado já se comprometeu com a expansão do Cinturão Digital a todos os 184 municípios do Ceará.

Assessoria de Comunicação da Etice - Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará

Telefone: 3101-6607

Última atualização em Qua, 29 de Outubro de 2014 15:44

### 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

#### 3.1 – Ouvidoria em Números

Considerando o total de manifestações registradas no SOU desde o ano de 2012, observamos uma redução drástica das ocorrências registradas. Para se ter uma ideia, em 2012 foram registradas 43 manifestações, no ano de 2013 tivemos apenas 12 manifestações registradas, e em 2014 tivemos 14 registros com 8 no segundo semestre.

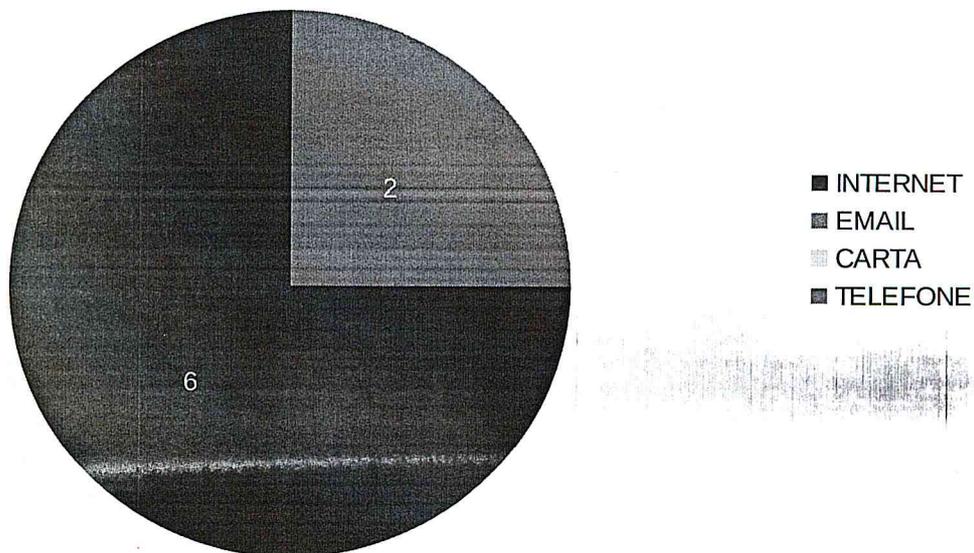


### 3.1.1 – Programa Orçamentário:

Programa Orçamentário – Conforme dados extraídos do relatório no sistema SOU as maiores demandas estão relacionadas a cobertura do projeto Cinturão Digital do Ceará que está definido no programa 018, meta 01698 (Prover cobertura do Cinturão Digital nos 184 municípios).

### 3.1.2 - Meio de Entrada;

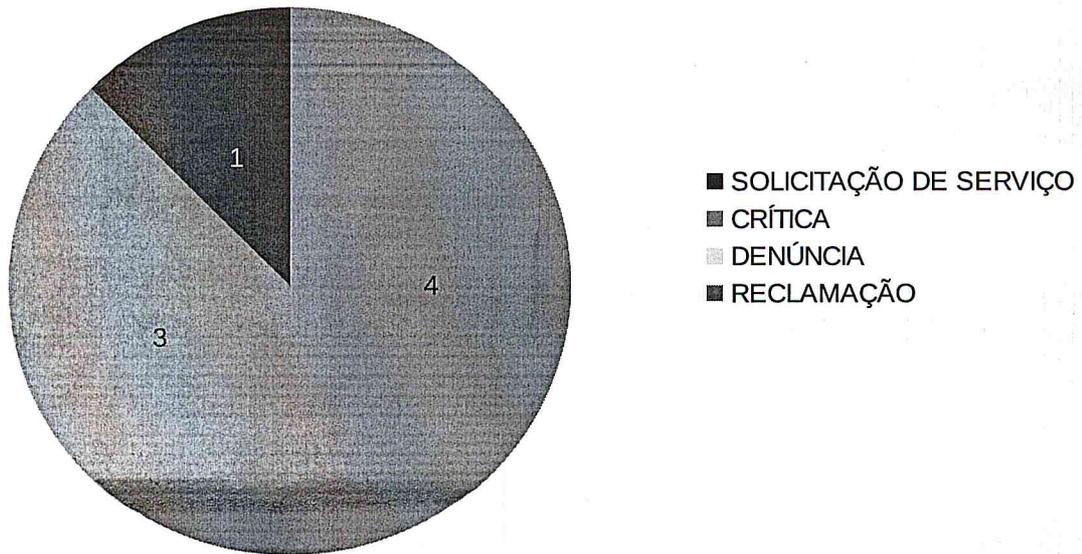
Meio de Entrada



### 3.1.3 - Tipo de Manifestação:



### Tipo de Manifestação

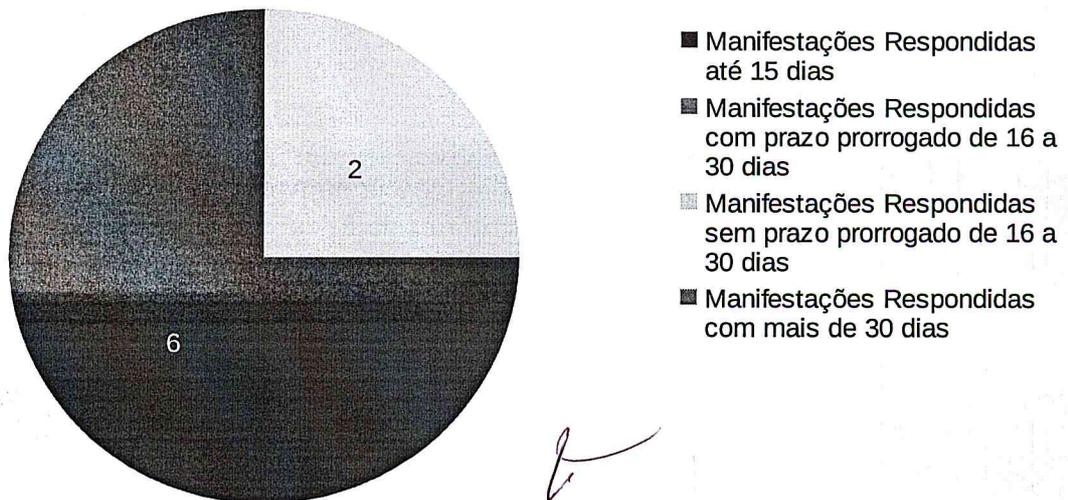


#### 3.1.4 – Resolutividade;

O índice de resolutividade foi de 75% no semestre

### Resolutividade p/ Ouvidoria

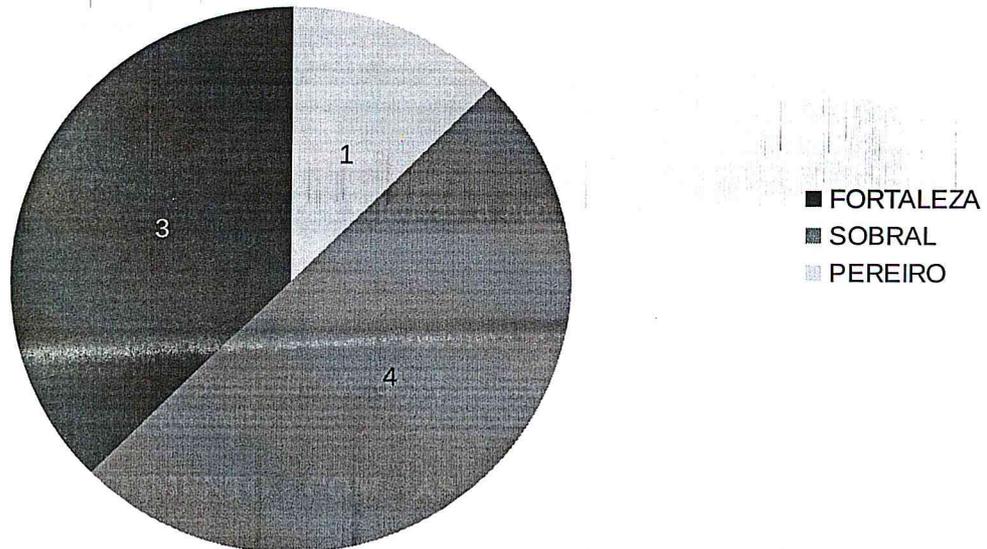
ETICE



#### 3.1.5 – Município:



Por Município



### 3.2 - Providências quanto às Principais Manifestações do Período

Reuniões na sede da Etice com alguns provedores e várias prefeituras com o intuito de esclarecer melhor o modelo de negócio do Cinturão Digital do Ceará e dirimir as dúvidas que os provedores e as prefeituras possuem em relação aos convênios e a distribuição de fibras bem como sua manutenção.

### 3.3 – Sugestões e Recomendações

As sugestões e recomendações relativas a ações governamentais estão sendo avaliadas para posterior apresentação a presidência através do Escritório de Projetos. Ações como por exemplo “criação de escritórios da Etice” em algumas regionais como Sobral, Juazeiro, Iguatu etc.

Outro ponto seria a possibilidade de alugar equipamentos p/ outros órgãos do Estado como Switchs por exemplo.

## 4. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Neste semestre, houve participação da Ouvidoria em:

Palestra “Desafios para a Governança na Gestão Pública” realizada em 22/07/2014, no auditório da CGE.



Reunião da Rede do Controle Social no Auditório da Seplag, realizada no dia 12/09/2014.

Reunião da Rede do Controle Social no Auditório do Detran – Maraponga, realizada no dia 08/10/2014.

Palestra “Gestão da Qualidade”, no Auditório da Seplag, realizada no dia 12/11/2014..

## **5. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

Sugerimos a criação de um ambiente de convivência onde os empregados poderão se beneficiar de alguns serviços e atividades visando uma vida mais saudável dentro de um ambiente que permita uma maior produtividade. Inicialmente tivemos apenas uma conversa com o presidente que não colocou nenhum obstáculo, porém temos que ver a questão de espaço físico no nosso prédio que é pequeno

## **6. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Enviamos relatórios trimestrais em virtude das poucas manifestações no período e reforçamos a participação das diretorias e da presidência em algumas manifestações enviadas através do SOU.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Temos observado que, estatisticamente, a quantidade de manifestações enviadas a Etice desde o ano de 2009, tem apresentado uma curva descendente, fato este que nos deixa com a certeza de que nosso trabalho junto aos clientes, fornecedores e sociedade em geral, tem se mostrado eficiente e apresentado sinais de melhora no decorrer dos anos.

Considerando a redução na quantidade de manifestações que chegaram a esta setorial, implementamos a geração de relatórios por trimestre, com o envio das mesmas para todas as áreas envolvidas inclusive a presidência no sentido de, além de tomarem conhecimento, já se trabalhar algumas ações para melhorar o serviço prestado pela Etice.

## **8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Afirmo concordar com as recomendações explicitadas neste documento pela Ouvidoria da Etice.

Fortaleza, de Janeiro de 2015.

**DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE**

Fco. Agnaldo Nogueira Lira  
OUVIDOR SETORIAL  
ANALISTA ASSISTENTE DE TI

Adm Francisco Ronêno Cristiano  
DIRETOR DE CONTROLADORIA DA ETICE  
CRA/CE. 1904

