



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria Período 01/01/2015 a 31/12/2015





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

EXPEDIENTE

Direção Superior: Adalberto Albuquerque de Paula Pessoa
Ouvidor: Francisco Agnaldo Nogueira Lima
Equipe Ouvidoria: Raimundo Osman Lima (SIC) e Fco. Agnaldo N. Lima

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o acompanhamento e o tratamento das manifestações enviadas a esta setorial através dos diversos canais disponibilizados pela Controladoria Geral do Ceará, em especial através do Sistema de Ouvidorias – SOU, bem como o acompanhamento das sugestões apresentadas anteriormente.

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.

Desde o ano de 2009, 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. Esta Ouvidoria também atua na divulgação interna de relatórios, 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 proporcionando novos benefícios para que tenhamos melhores condições de trabalho e conseqüentemente uma maior produtividade.

Canais: Central de Atendimento Telefônico – 155; Portal da Transparência e Acesso Cidadão; www.ouvidoria.ce.gov.br; ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br; Redes Sociais e atendimento presencial nas setoriais.

Legislação: Lei nº. 12.686, e posteriormente transformada, em 2001, com a Lei nº. 13.093; Lei Estadual nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007; Lei nº. 14.306, de 2 de março de 2009 Decreto nº. 30.047, de 30 de dezembro de 2009 Emenda Constitucional Estadual no 75/2012; LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011; Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012.

A ETICE é uma empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, da Administração Indireta, foi criada pela Lei 13.006, de 24 de março de 2000, modificada pelas Leis nº13.875, de 07 de fevereiro de 2007, de acordo com o inciso I, do art.80, nº14.335, de 20 de abril de 2009, vinculada à Secretaria do Planejamento e Gestão, tem sede em Fortaleza e jurisdição em todo o território do Estado do Ceará

A Etice tem como missão fortalecer a gestão pública e o desenvolvimento econômico e social, por meio da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Através da Ouvidoria podemos receber as manifestações (reclamações, solicitações e sugestões) do cidadão, articular com os gestores (alta e média gerência) e colaboradores, buscar e corrigir os erros e aprimorar os processos, sugerir e recomendar



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

soluções que possibilitem o melhor uso do recurso público e uma melhor qualidade do serviço prestado a sociedade.

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

Nos semestres anteriores as recomendações foram acerca do funcionamento e da estrutura do Cinturão Digital do Ceará envolvendo principalmente as prefeituras e os provedores do interior do Estado.

Uma reunião com o presidente da Etice, prefeitos, representantes de prefeituras e provedores de 49 municípios do Ceará, conectados ao Cinturão Digital, foi realizada na sede da Etice. O encontro teve como objetivo avaliar o processo de implantação do Cinturão Digital do Ceará (CDC) junto as prefeituras e provedores

Outra sugestão foi a criação de escritórios regionais da Etice em alguns municípios considerados estratégicos p/ o CDC do Ceará e o aluguel de equipamentos tipo Switch's p/ outros órgãos do Estado. Estas sugestões ainda serão avaliadas levando-se em conta a mudança de gestão no início de 2015, o novo planejamento estratégico realizado no final do 1º semestre de 2015 e o quadro econômico atual.

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 das ocorrências registradas conforme distribuição na tabela abaixo:

Total de manifestações registradas no SOU entre 2012 e 2015

2012	2013	2014	2015
43	12	14	11

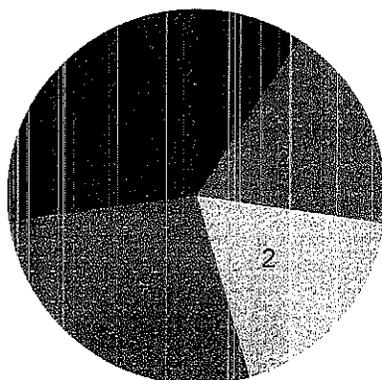
RELATÓRIOS



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Por Unidade

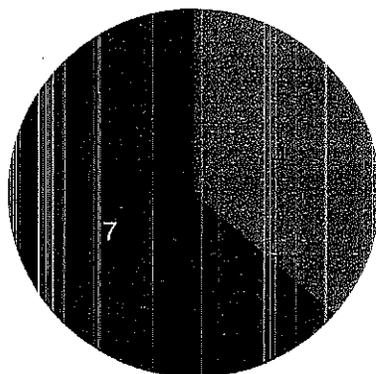


- DATACENTER
- OUVIDORIA
- DICEL
- PRESID
- DIPEL

Por Resolutividade

Resolutividade p/ Ouvidoria

ETICE



- Total manifestações respondidas no prazo
- Total manifestações respondidas fora do prazo

Tempo médio de atendimento: 16d e 11:15:22 para um total de 11 (onze) manifestações anuais.

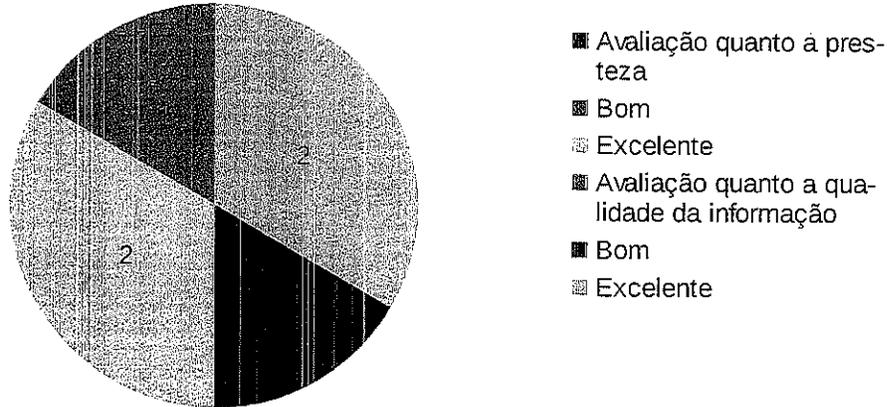
Pesquisa de Satisfação



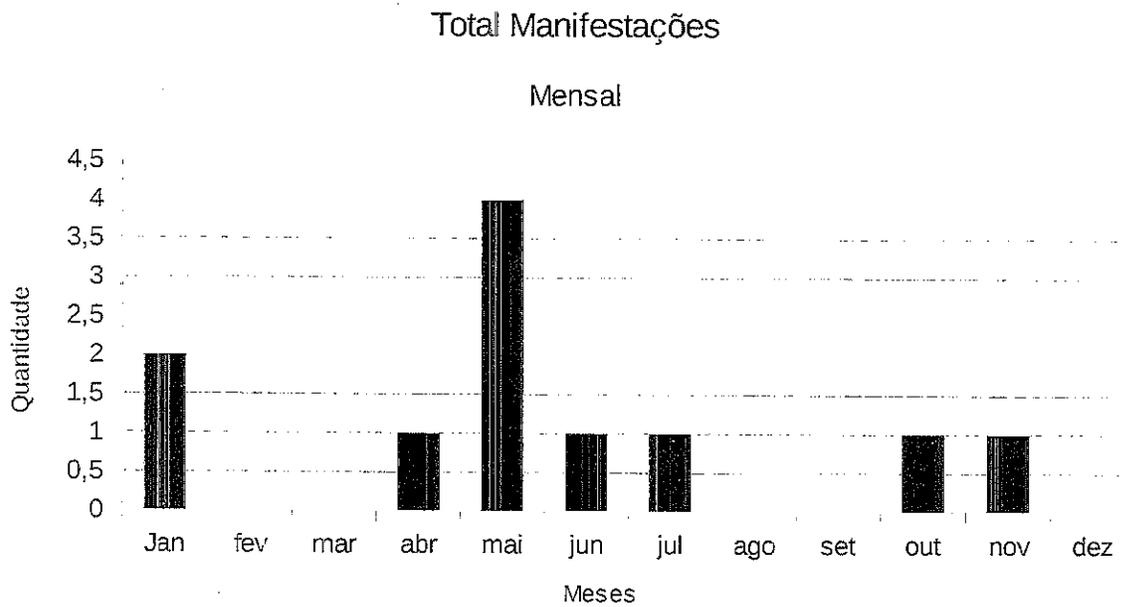
GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Pesquisa de Satisfação



3.1.1 Total de Manifestações do Período:



Em 2015 recebemos um total de 11 manifestações, 3 a menos se comparado com as 14 recebidas em 2015. Esta involução vem sendo observada desde 2009, fato



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

este que nos leva a crer que houve melhoras na qualidade dos serviços, atendimento e ferramentas da setorial.

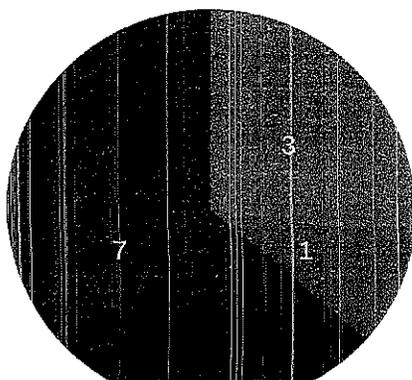
3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada. Meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria.

Meio de Entrada

Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	2	3	50
Internet	12	7	-41,67
Presencial			
Redes Sociais		1	
E-mail			
Carta			
Outros			
Total	14	11	-21,43

Apesar do aumento considerável do uso das redes sociais em 2015, o número de manifestações diminuiu em relação ao ano anterior

Meio de Entrada



- INTERNET
- FACEBOOK
- CARTA
- TELEFONE



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

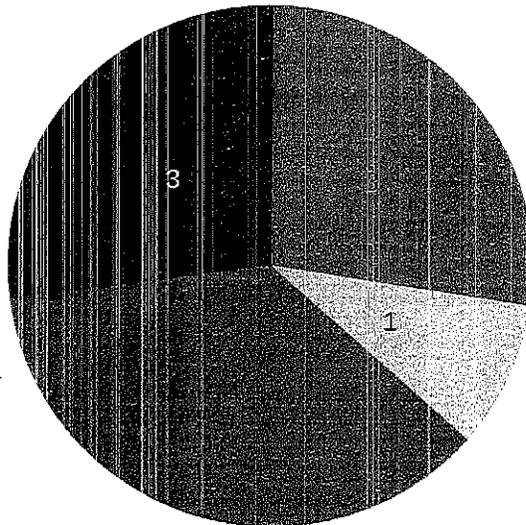
3.1.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Reclamação	5	3	-40
Solicitação de Serviço	4	3	-25
Denúncia	1	1	
Elogio			
Sugestão		4	
Crítica	4		
Total	14	11	-21,43

Em 2015 tivemos uma maior participação do cidadão com o envio de 4 sugestões contra nenhuma em 2014 e em 2015 não recebemos nenhuma crítica, diferente das 4 recebidas em 2014

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Tipo de Manifestação



- SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO
- SUGESTÃO
- DENÚNCIA
- RECLAMAÇÃO

3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto.

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Reclamação	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade - 1 Serviço/atividade de responsabilidade de entidades da iniciativa -1 Site inoperante - 1	3
Denúncia	Uso indevido veículo oficial - 1	1
Sugestão	Investimentos em programas/projetos governamentais - 1 Oferta de produtos/serviços ao	4



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

	governo do estado – 1 Projeto Cinturão Digital – 1 Sistema de segurança pública (tecnologia e comunicação) - 1	
Solicitação Serviço	Inoperância do site do detran (serviços on-line) - 1 Projeto cinturão digital - 1 Prospecções tecnológicas para projetos de tic – 1	3
Total	11	11

3.1.6 Programas Orçamentários

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/Quantidade	Total
500 - Gestão e Manutenção	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade - 1 Serviço/atividade de responsabilidade de entidades da iniciativa – 1 Inoperância do site do detran (serviços on-line) 1 Projeto cinturão digital 1 Prospecções tecnológicas para projetos de tic 1 Site inoperante – 1 Investimentos em	10



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

	programas/projetos governamentais - 1 Oferta de produtos/serviços ao governo do estado - 1 Projeto cinturão digital -1 Sistema de segurança pública (tecnologia e comunicação) - 1	
063-Controle interno preventivo e auditoria	Uso indevido de veículo oficial - 1	1
Total		11

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Data Center	Sol Serviço – 2 Reclamação - 1	3
Dicel	Sugestão – 1 Reclamação - 1	2
Dipel	Sugestão – 1	1
Ouvidoria	Sol Serviço – 1 Reclamação – 1 Sugestão – 1	3
Presidência	Sugestão – 1 Denúncia – 1	2



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

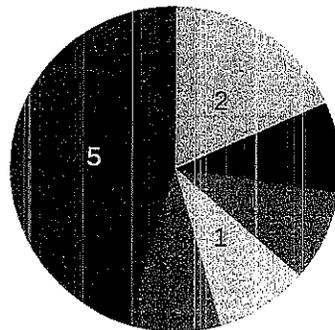
O Data Center concentra a maioria dos chamados por possuir a parte operacional do CDC

3.1.8 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	5
Barro	1
Catarina	1
Crato	1
Sobral	1
Outros	2
Total	11

Fortaleza recebeu o maior número de demanda principalmente as relacionadas a oferta de serviços envolvendo o CDC e investimentos em programas governamentais.

Por Município



- FORTALEZA
- BARRO
- CATARINA
- CRATO
- SOBRAL
- OUTROS

3.2 Resolutividade das Manifestações



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	7	57,14
Manifestações Respondidas fora do Prazo	4	36,36
Manifestações não concluídas (em apuração)	0	0
Total	11	100

O tempo médio de resposta foi de 16d e 11:15:22. A questão na demora das respostas e das respostas fora do prazo, deve-se principalmente as questões técnicas envolvidas nas respostas e a falta de comprometimento de alguns setores junto a Ouvidoria.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 3	
2. Presteza no Atendimento	Bom - 1	Bom - 33,33
	Excelente - 2	Excelente - 66,67
3. Qualidade da Resposta	Bom - 1	Bom - 33,33
	Excelente - 2	Excelente - 66,67



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 3	100
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		55,55% e 77,78%

De acordo com o relatório do SOU 3 cidadãos responderam a pesquisa.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Conforme relatório ref. ao Item 3.1.5, verificamos que a maioria das manifestações chegaram como sugestões que foram levadas ao conhecimento das diretorias envolvidas. As solicitações de serviços também foram significantes e devidamente atendidas. Quanto as reclamações estamos tentando uma maior aproximação entre as áreas envolvidas para diminuir o tempo de atendimento.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2015 participamos dos seguintes eventos:

I Encontro de Ouvidorias TCE/CE
Curso Práticas de Atendimento em Ouvidoria-CGU
Reuniões da Rede de Controle Social
Reunião na Ouvidoria do Ministério Público

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Anualmente a Etice recebe vários estagiários tanto da área técnica como da área administrativa, porém não existe uma política de recursos humanos que mostre aos novos colaboradores o que é e como funciona a Etice bem como informar os direitos e deveres do estagiário em relação a empresa e a sociedade a partir do momento que começa seu estágio.

Baseado nisso, sugerimos que seja feito uma palestra com todos os estagiários novatos toda vez que houver novas contratações.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A posição da Ouvidoria na estrutura do órgão ainda carece de uma maior aproximação da alta gestão. Quanto aos relatórios, decidimos que serão gerados semestralmente devido a pequena ocorrência de manifestações junto a SOU. Eles são enviados internamente por e-mail aos Gestores e aos Colaboradores e iremos disponibilizá-los internamente na nossa intranet.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Conforme dados estatísticos extraídos do SOU, observamos uma redução nas manifestações enviadas a esta setorial nos últimos anos, fato este que nos leva a crer que a qualidade do serviço prestado pela Etice melhorou mesmo levando-se em conta a expansão do Cinturão Digital do Ceará.

O CDC é, sem dúvida, o principal produto ofertado pela Etice aos diversos órgãos do Estado e do Município, desta forma o cidadão maior beneficiário do sistema, é contemplado com os serviços que dependem do tráfego de dados que hoje chegam com qualidade em várias regiões do interior do Ceará.

Apesar do apoio recebido dos diversos setores da Etice, sentimos a necessidade de uma maior rapidez no tratamento das manifestações haja visto o tempo médio elevado nas respostas aos cidadãos.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A nível de processos internos:

No VIPROC, tornar o campo "Observações" com preenchimento obrigatório.
Disponibilizar o controle da numeração das licitações na intranet ou aplicativo.
Incentivar o uso da Intranet com ferramentas ou conteúdos motivacionais

A nível esstrutural:

Definir a posição da Ouvidoria na estrutura organizacional do órgão.
Permitir a participação do Ouvidor nas reuniões de diretoria.
Implementar política de recursos humanos na empresa
Criação de escritórios regionais em municípios estratégicos.

Fortaleza, 29 de Janeiro de 2016

OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Obs. Esse tópico poderá ser na forma de despacho do dirigente ou como parte integrante do relatório.

Pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

recomendações apresentadas pela Ouvidoria Setorial, e o devido encaminhamento a todas as áreas da instituição (comitê executivo/gestor).

Fortaleza, 29 de janeiro de 2016

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE