



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2016 a 31/12/2016



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: Fco. Agnaldo N. Lima (SOU) Raimundo Osman Lima (SIC)

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 junto aos nossos clientes, proporcionando melhorias na qualidade dos serviços prestados a sociedade pelos entes 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



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

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 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

Em relação as recomendações sugeridas no relatório anterior, em nível de processos internos, foi efetivada apenas uma das três sugestões. Atualmente o uso da nossa INTRANET foi reativado e já está como página inicial obrigatória do navegador com novos itens e serviços disponíveis.

Quanto ao Viproc, existe estudo referente a substituição por outra ferramenta e desta forma a sugestão não foi tratada.

O controle de numeração das licitações será disponibilizado ainda este ano

A nível estrutural, não obtivemos sucesso nas recomendações anteriores e iremos reposicioná-las nas recomendações deste ano, pois cremos que sejam de grande relevância para o órgão, principalmente quanto as recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria quanto a vinculação da Ouvidoria a gestão do órgão.

Quanto a estruturar fisicamente a ouvidoria, nosso prédio possui uma limitação física e funcional e dentro das demandas a nós enviadas temos condições de atender adequadamente todo tipo de manifestação. Atualmente o prédio passa por uma reforma onde iremos otimizar a parte de sinalização e acessibilidade. Iremos traçar / implementar um plano de ação para atender a esta recomendação. Faremos reunião interna com escritório de governança para traçar este plano

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 que após uma redução inicial, obtivemos um quantitativo quase constante, até o momento, das ocorrências registradas conforme distribuição na tabela abaixo:

Total de manifestações registradas no SOU entre 2012 e 2016

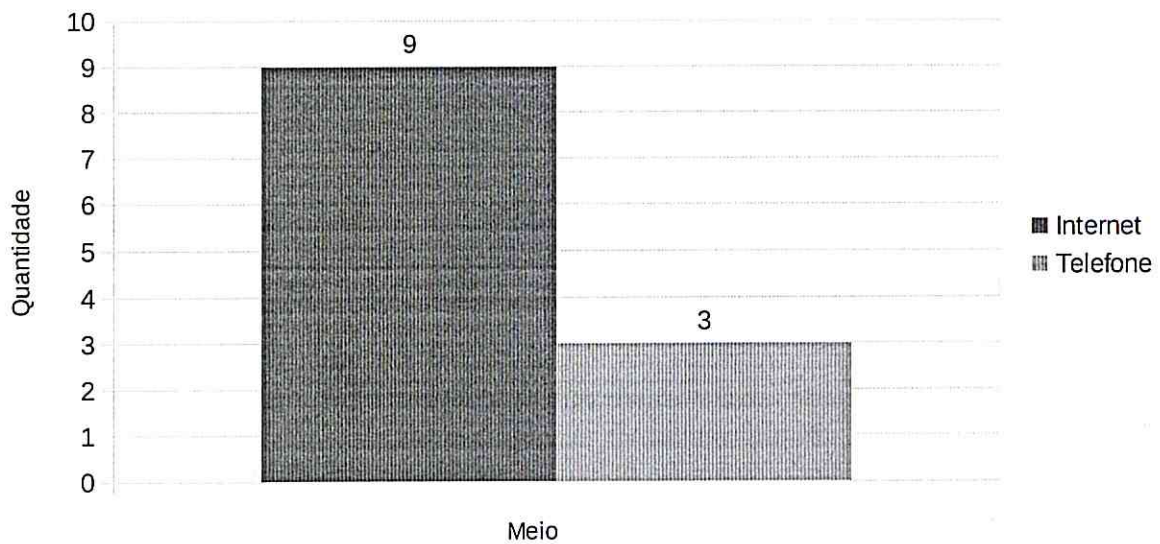


GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

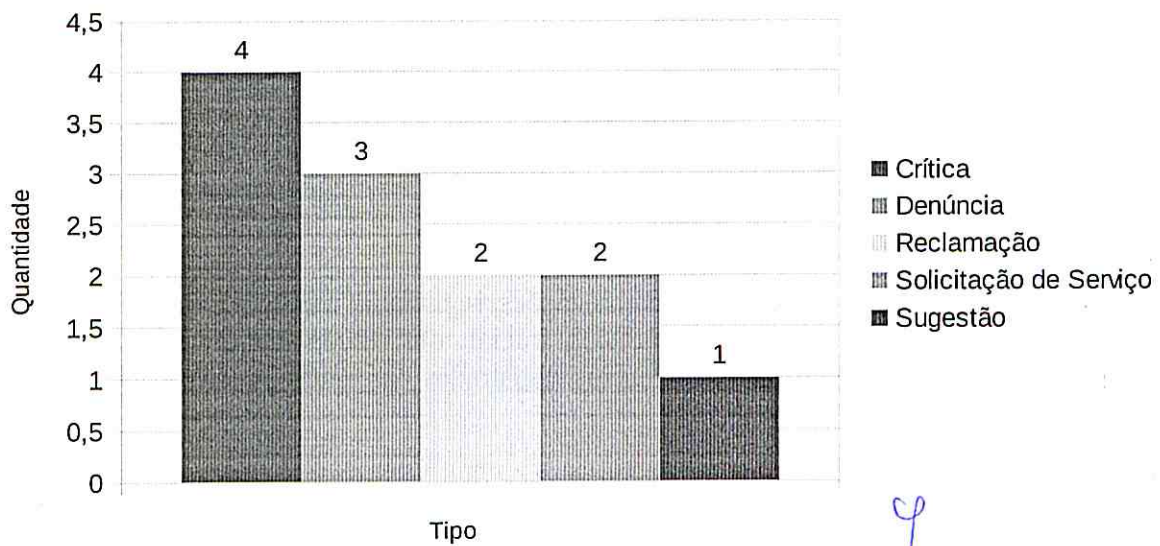
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

2012	2013	2014	2015	2016
43	12	14	11	12

Meio de Entrada - 12



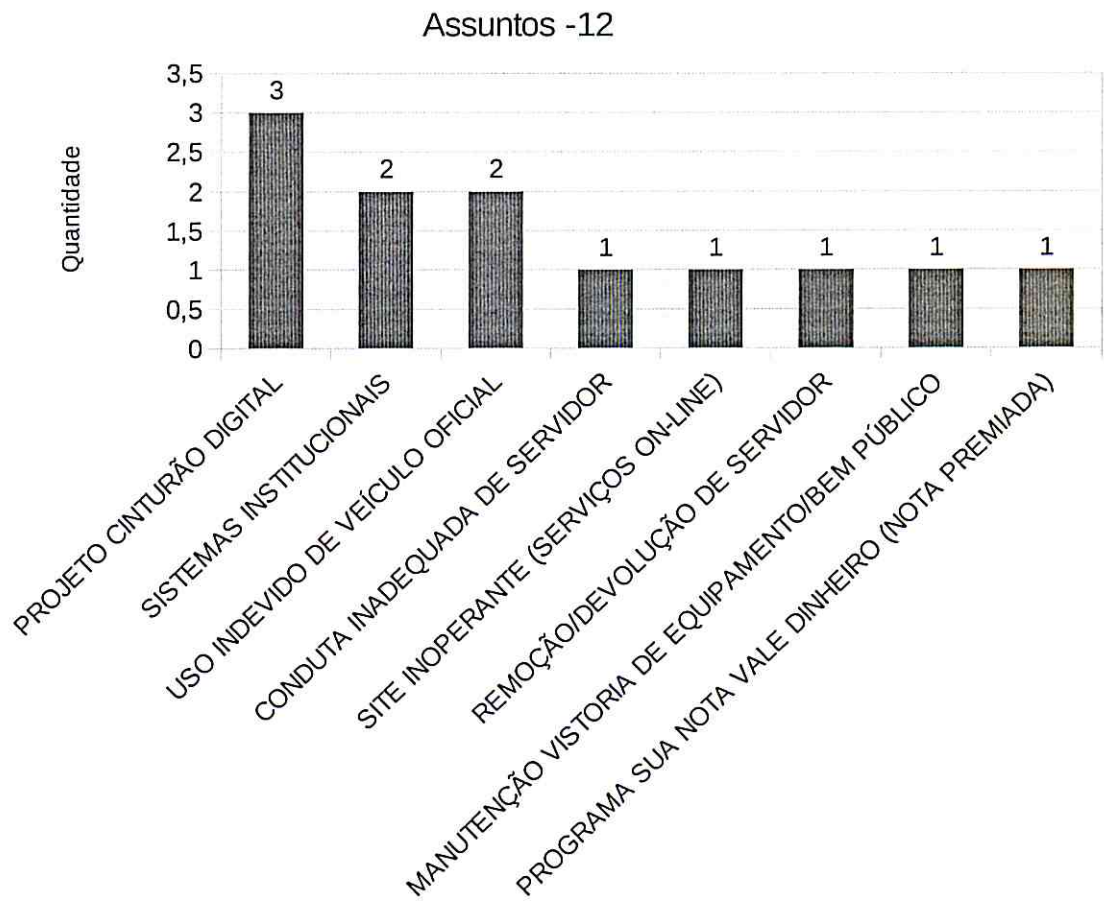
Tipo de Manifestação - 12



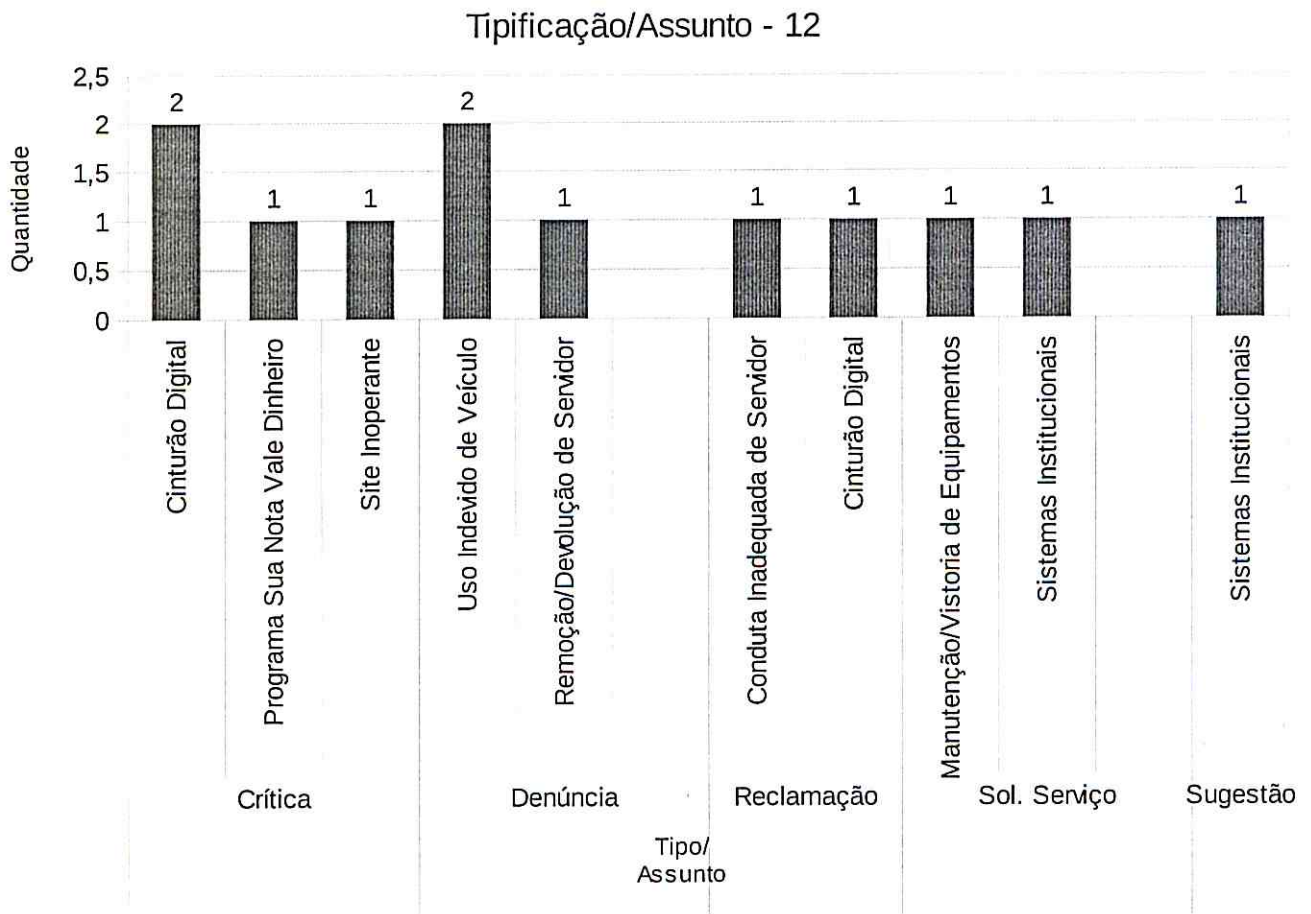


GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE



EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

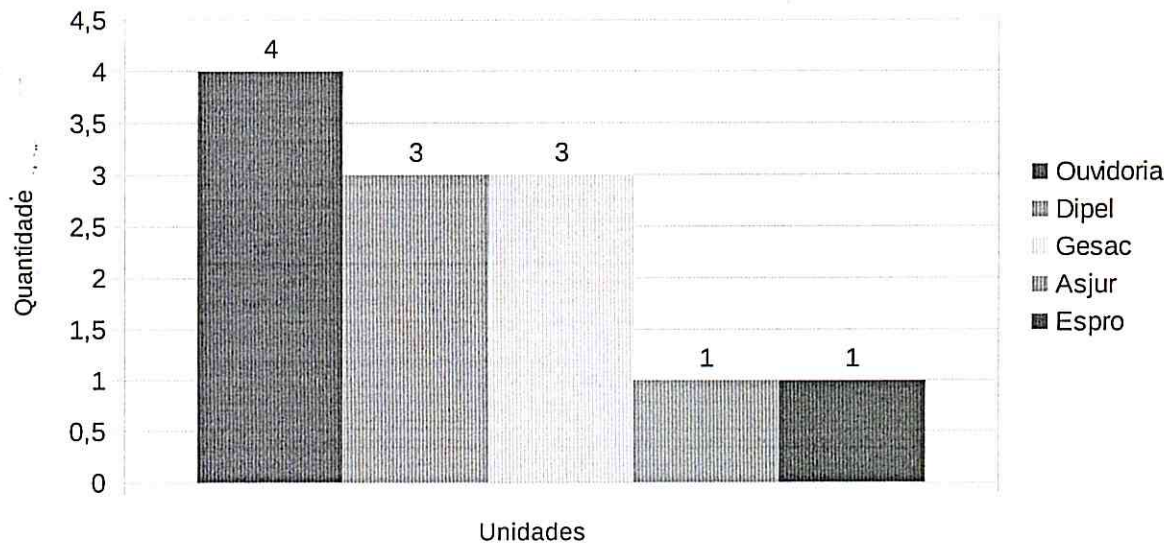




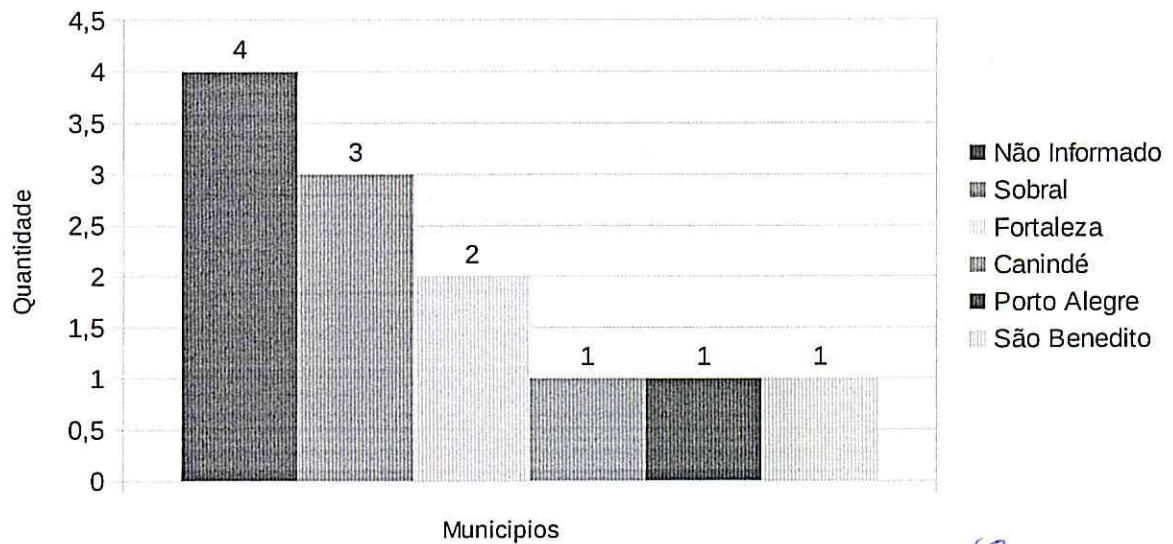
GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Manifestação por Unidade



Município

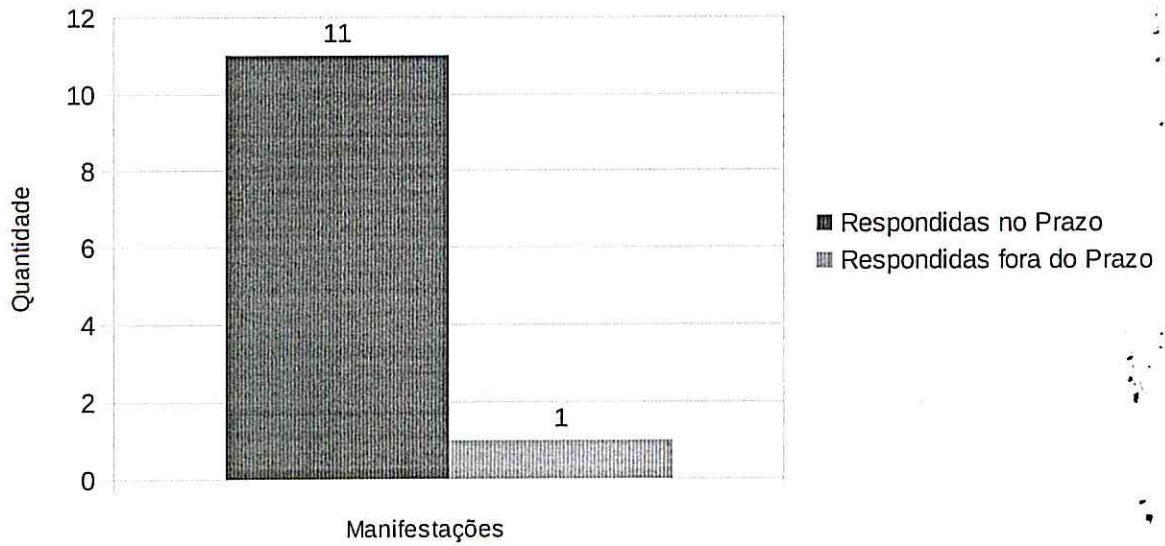




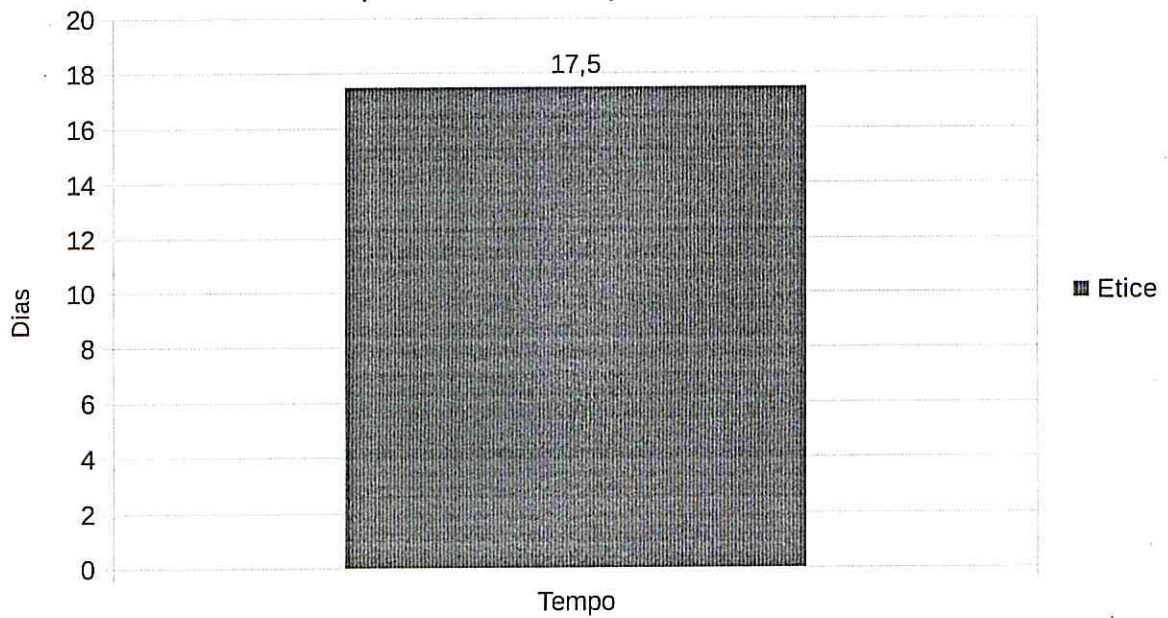
GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Resolubilidade - 12



Tempo Médio de Resposta da Setorial





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE
Pesquisa de Satisfação

Período : 01/01/2016 a 31/12/2016

Órgão : EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ

1 - COMO O(A) SENHOR(A) TOMOU CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DA OUVIDORIA DO GOVERNO DO ESTADO?

Opção de Resposta	Quantidade
INFORMES PUBLICITÁRIOS	1
INTERNET	1
OUTROS	1
OUVIDORIAS SETORIAIS	1

2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO.

Opção de Resposta	Quantidade
EXCELENTE	2
INSUFICIENTE	1
ÓTIMO	1

3 - AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA.

Opção de Resposta	Quantidade
BOM	1
EXCELENTE	2
INSUFICIENTE	1

4 - VOCÊ RECOMENDARIA A OUVIDORIA PARA OUTRAS PESSOAS?

Opção de Resposta	Quantidade
NÃO	1
SIM	3

3.1.1 Total de Manifestações do Período: Conforme gráfico abaixo Figura 1, tivemos um número alto de manifestações em 2012 que foram diminuindo nos anos seguintes, onde observamos um quantitativo quase constante de manifestações no período entre 2013 e 2016. Fatores como um maior conhecimento da estrutura do Cinturão Digital do Ceará por parte do cidadão, uma melhora no atendimento, serviços e manutenção junto aos clientes, contribuíram para a redução das ocorrências



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Manifestações por Ano (2012 - 2016)

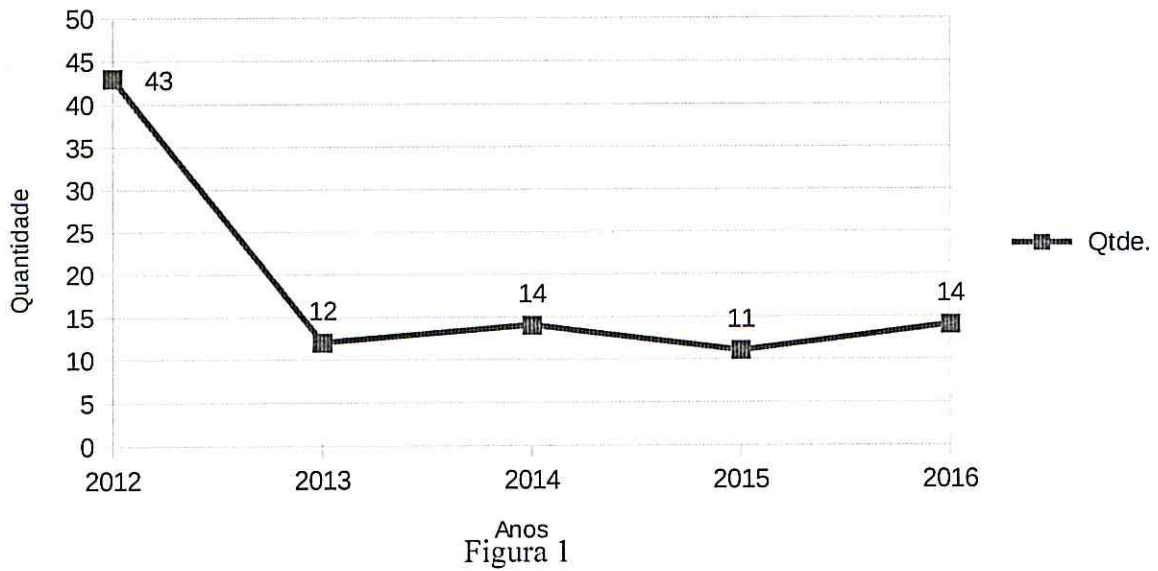
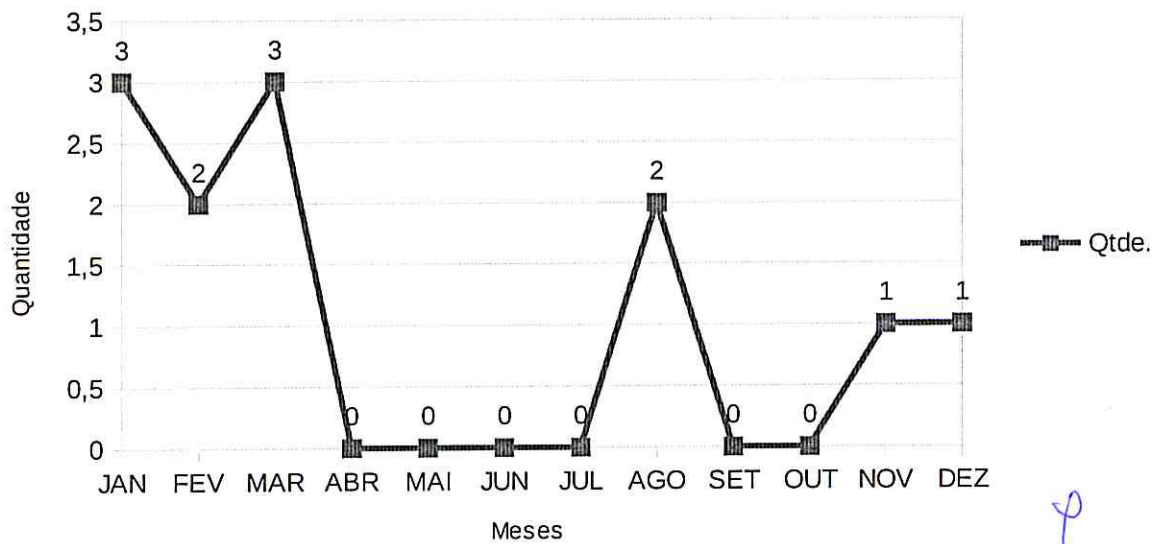


Figura 2

Manifestação Mensal em 2016





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

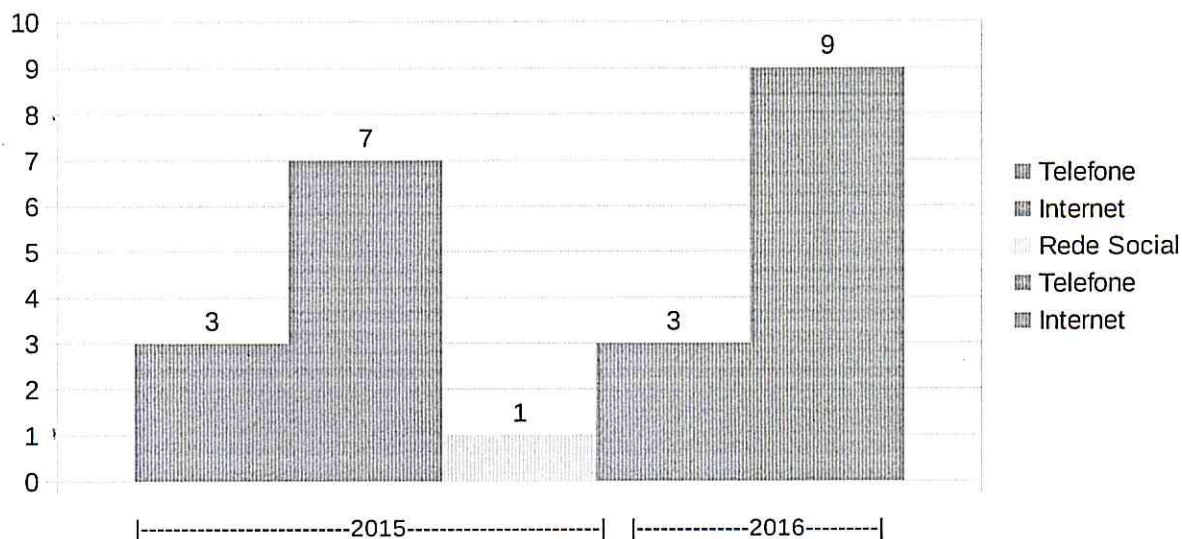
Conforme gráfico acima Figura 2, tivemos um início de ano com algumas manifestações nos 3 primeiros meses, em seguida não foram registradas novas manifestações até julho e tivemos poucos registros até o fim do ano.

Os fatores citados anteriormente no item 3.1.1. contribuíram para o pequeno número de ocorrências junto ao SOU, bem como a característica da Etice que tem nos entes públicos e privados seus maiores clientes, não oferecendo diretamente serviços ao cidadão.

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

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Telefone	3	3	0%
Internet	7	9	+ 28,57
Redes Sociais	1	0	-100%

Meio de Entrada



Dentre os meios utilizados nos registros das manifestações da Etice, observamos que o meio Redes Sociais além da baixa utilização em 2015, não foi utilizado em 2016 possivelmente devido a baixa visibilidade do órgão perante a sociedade e as



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE
especificidades dos seus serviços. Podemos observar um leve aumento por meio do uso da Internet, atualmente o meio mais usado.

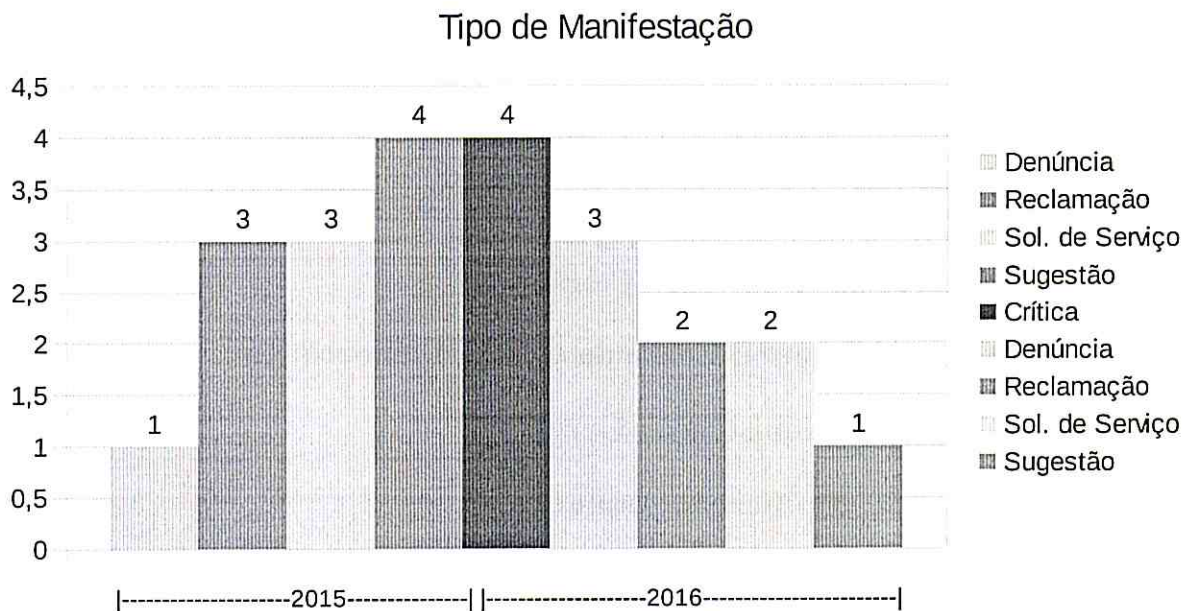
3.1.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Reclamação	3	2	-33%
Solicitação de Serviço	3	2	-33%
Denúncia	1	3	+200%
Elogio	0	0	-
Sugestão	4	1	-75%
Crítica	0	4	+400%
Total	11	12	+9,09%



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE



Dentre os tipos de manifestações acima, observamos uma grande variação positiva nas denúncias e críticas, demonstrando o nível de consciência do cidadão e uma cobrança maior junto aos entes públicos.

3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto.

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das Manifestações	Total
Reclamação	Conduta inadequada de servidor	1
	Projeto cinturão digital	1
Solicitação de Serviço	Manutenção vistoria de equipamento/bem público	1
	Sistemas institucionais	1
Denúncia	Uso indevido de veículo oficial	2
	Remoção/devolução de servidor	1
Crítica	Projeto cinturão digital	2
	Programa sua nota vale dinheiro (nota	1



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

	premiada) Site inoperante (serviços on-line)	1
Sugestão	Sistemas institucionais	1

Dentre as poucas manifestações que foram registradas no SOU, observamos uma cobrança maior do cidadão em relação aos serviços prestados pela Etice junto ao CDC bem como a procedimentos internos, principalmente no tocante a denúncias e críticas.

3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

Reclamação - 1 registros

Conduta inadequada de servidor	1
--------------------------------	---

Solicitação de Serviço - 1 registro

Manutenção vistoria de equipamento/bem público	1
------------------------------------------------	---

Denúncia – 3 registros

Uso indevido de veículo oficial	2
Remoção/devolução de servidor	1

Crítica – 1 registro

Programa sua nota vale dinheiro (nota premiada)	1
-------------------------------------------------	---

Eixo Governamental Ceará do Conhecimento

Tema: Ciência Tecnologia e Inovação

Tipificação/Assunto

Reclamação - 1 registro

Projeto cinturão digital	1
--------------------------	---

Solicitação de Serviço - 1 registros

Sistemas institucionais	1
-------------------------	---



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE
Sugestão – 1 registros

Sistemas institucionais	1
-------------------------	---

Crítica – 3 registros

Site inoperante (serviços on-line)	1
Projeto cinturão digital	2

A Etice atua de forma a fortalecer a gestão pública e o desenvolvimento econômico e social, por meio do uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Através do projeto Cinturão Digital do Ceará (CDC) a Etice disponibiliza uma infraestrutura de comunicação e dados que permite aos órgãos públicos uma melhora nos serviços prestados a sociedade.

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2015/2016

Unidades	Total de Manifestações 2015	Total de Manifestações 2016	% Variação (+) (-)
Ouvidoria	3	4	+33%
Dipel	1	3	+200%
Gesac	0	3	+300%
Asjur	0	1	+100%
Espro	0	1	+100%
Data center	3	0	-300%
Dicel	2	0	-200%
Presid	2	0	-200%



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Na área da Ouvidoria a variação foi pequena, enquanto que nas outras áreas algumas que não foram direcionadas em um ano foram acionadas no outro elevando o percentual para mais ou para menos.

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Asjur	Denúncia: 1
Data center	Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 2
Dicel	Reclamação: 1 Sugestão: 1
Dipel	Reclamação: 1 Sugestão: 1 Denúncia: 2
Espro	Crítica: 1
Gesac	Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 2
Ouvidoria	Crítica: 3 Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 1 Sugestão: 2
Presidência	Denúncia: 1 Sugestão: 1

Além da Ouvidoria que recebeu uma forte demanda, temos o Data center/Gesac que cuida em grande parte do Cinturão Digital do Ceará e a Dipel que faz o papel de Recursos Humanos na Etice os quais receberam a maioria das outras demandas.

3.1.7 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Porto Alegre	1
Sobral	3

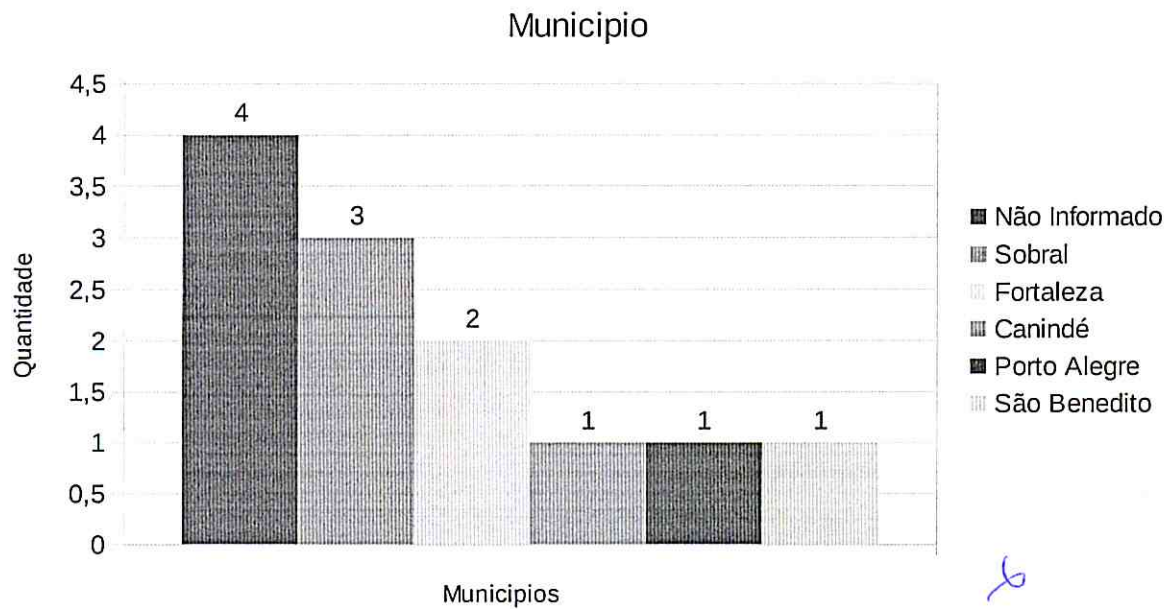


GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Fortaleza	2
Canindé	1
São Benedito	1
Não Informado	4
Total	12

O grande número de municípios não informado deu-se em função das manifestações terem sido registradas sob o anonimato dos manifestantes.



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.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2015	Quantidade de Manifestações em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	7	11
Manifestações Respondidas fora do Prazo	4	1
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	11	12

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2015	16d e 11:15:22
Tempo Médio de Resposta 2016	17d e 11:50:36



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Variação conforme a diferença do total registrado a mais no ano de 2016. Ainda enfrentamos alguma resistência internamente no trato das manifestações registradas no SOU.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2015	Índice de Resolubilidade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	63,64%	91,67%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	36,36%	8,33%

A variação acima mostra uma melhora no tempo de atendimento dentro do prazo estipulado, fruto de um reforço junto as áreas internas da Etice.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 1 Ouvidoria - 1 Outros - 1 Informe Publicitário 1	Total: 4
2. Presteza no Atendimento	Excelente - 2 Ótimo - 1 Bom - 0 Regular - 0 Insuficiente - 1	75% (Excelente, Ótimo e Bom)
3. Qualidade da Resposta	Excelente - 2 Ótimo - 0 Bom - 1	75% (Excelente, Ótimo e Bom)

6
✓



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

	Regular - 0 Insuficiente - 1	Bom)
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim - 3 Não - 1	75 % (Sim)
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		75%

Em relação a 2015, observamos uma pequena queda no percentual embora o quantitativo tenha sido maior. Teremos que melhorar um pouco mais o atendimento principalmente para ficarmos dentro do percentual da Meta.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Tivemos nas Denúncias e Críticas a maioria das manifestações junto a ouvidoria. Apesar do pequeno número de registro, 2 em cada, tivemos que fazer um trabalho junto as áreas envolvidas.

Em relação ao uso indevido de veículos, o setor que cuida do transporte realizou algumas intervenções junto ao quadro de motoristas e providenciou o uso de um sistema de rastreamento de veículos, já em uso atualmente.

Em relação as críticas ao CDC, o setor responsável já identificou alguns pontos vulneráveis e melhorou a logística de atendimento e manutenção.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2016 participamos dos seguintes eventos: Reuniões da Rede de Controle Social, Encontro de Ouvidorias no TCE, Treinamento no IPC-TCE, Curso de Capacitação no TCE

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Dentre as ações que tiveram efetividade internamente, reativamos e redesenhamos a estrutura da nossa INTRANET tornando-a página inicial obrigatória e disponibilizando mais serviços aos empregados e colaboradores.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Conseguimos fazer com que a Ouvidoria tenha uma reunião trimestral com a Gestão da empresa, para acompanhamento das ações e "inputs" dos clientes, fornecedores e público de forma geral. Quando for conveniente, iremos traçar planos de ações. Quanto aos relatórios voltamos a enviá-los trimestralmente com o objetivo de dar mais visibilidade interna as manifestações enviadas. Nossos relatórios são enviados por e-mail a todos os colaboradores e a alta gestão.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Considerando as especificidades da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE cujo estatuto a define como uma empresa que tem como objetivo fomentar e viabilizar a utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no Estado, bem como fortalecer a gestão pública e o desenvolvimento econômico e social através do uso de (TIC), observamos que recebemos poucas manifestações oriundas do Sistema de Ouvidoria da CGE. A Etice não possui nenhum serviço específico direcionado ao cidadão, sua atuação é estritamente junto aos entes públicos e privados que a partir da estrutura de TIC da Etice, fornece os mais variados serviços junto a sociedade.

Quanto as sugestões apresentadas, nosso objetivo é oferecer uma estrutura de qualidade para nossos clientes públicos e privados, permitindo ao cidadão comum o acesso a serviços com mais qualidade e presteza. Internamente pretendemos reforçar algumas ações elencadas no nosso planejamento estratégico visando renovar e fortalecer nossa estrutura interna. A curto prazo iremos trabalhar a dificuldade que temos em tratar as manifestações em tempo hábil junto aos setores internos da Etice

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Internamente:

Disponibilizar controle de numeração das licitações na Intranet

A nível Estrutural:

Definir a posição da Ouvidoria na estrutura interna do órgão.

Participação da Ouvidoria as reuniões de diretoria.

Implementar política de recursos humanos.

Fortaleza, 29 de Março de 2017

OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Recebi e atesto o relatório após entendimentos com a ouvidoria, com as nossas indicações e providências a serem adotadas abaixo:

Vamos fazer com que a Ouvidoria tenha uma reunião trimestral com a Gestão da empresa, para acompanhamento das ações e "inputs" dos clientes, fornecedores e público de forma geral. Quando for conveniente, iremos traçar planos de ações.

Quanto a estruturar fisicamente a ouvidoria, iremos traçar / implementar um plano de ação para atender a esta recomendação.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Quanto a aprimorar o processo de apuração interna e buscando o cumprimento do prazo regulamentar, iremos traçar / implementar um plano de ação para atender a esta recomendação.

Quanto a elaboração e envio dentro do prazo regulamentar do Relatório Setorial, vamos elaborar e enviar o Relatório Setorial solicitado.

Fortaleza, 29 de Março de 2017

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE