



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ETICE

Pág

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE



**Relatório de Gestão de
Ouvidoria**
Período 01/01/2017 a 31/12/2017



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

ETICE
Pág

EXPEDIENTE

Direção Superior : Adalberto Albuquerque de Paula Pessoa

Ouvidor : Francisco Agnaldo Nogueira Lima

Equipe Ouvidoria : Fco. Agnaldo N. Lima (SOU) e Ana Lúcia P. Gomes (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,



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

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 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 apresentadas no relatório do ano anterior, das 4 recomendações, 3 não foram atendidas totalmente e apenas a participação da Ouvidoria nas reuniões de diretoria teve um registro somente em uma reunião durante todo o ano.

Considerando que não obtivemos sucesso nas recomendações/sugestões anteriores, iremos repeti-las integralmente nas recomendações deste ano, pois cremos que sejam de grande relevância para o órgão, principalmente a que trata da vinculação da Ouvidoria a gestão do órgão.

Quanto as ações e medidas citadas no relatório geral da CGE, informamos que:

Item 5.3 - Foi implementada a política de acessibilidade na entrada no órgão durante a reforma predial seguindo o padrão do Estado e o espaço reservado para atendimento que funciona ao lado da Asjur.

Item 5.4 – Melhoramos o processo de apuração das manifestações buscando o cumprimento do prazo, conforme dados do SOU onde em 2016 o tempo médio de resposta foi de 17 dias e 11 horas enquanto que em 2017 o tempo médio foi de 12 dias e 11 horas.

Item 5.5 – Melhoramos a qualidade das respostas de acordo com dados extraídos do SOU conforme descrição abaixo:

2016

3 - AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA.

| Opção de Resposta | Quantidade |
|-------------------|------------|
| BOM | 1 |
| EXCELENTE | 2 |
| INSUFICIENTE | 1 |

2017



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ETICE
Pág

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

3 - AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA.

| Opção de Resposta | Quantidade |
|-------------------|------------|
| BOM | 2 |
| EXCELENTE | 2 |
| INSUFICIENTE | 2 |
| ÓTIMO | 3 |

Item 5.6 Enviamos o relatório dentro do prazo regulamentar

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

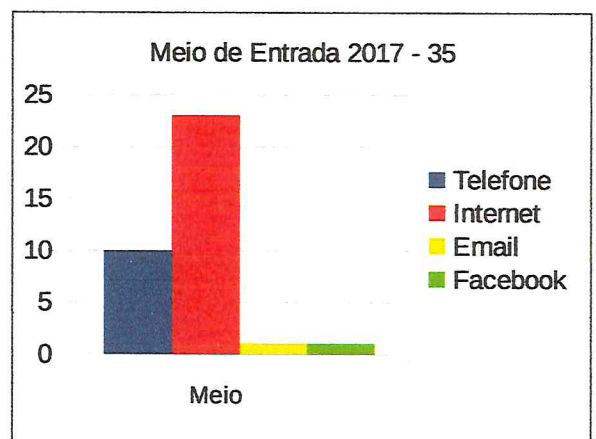
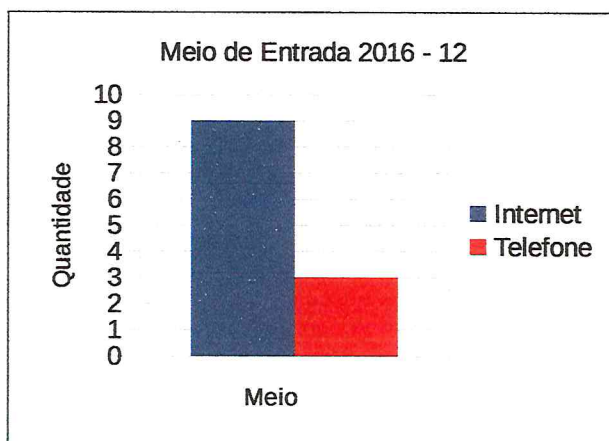
3.1 – Ouvidoria em Números

Considerando o total de manifestações registradas no SOU desde o ano de 2012, observamos que após uma redução inicial, obtivemos um quantitativo quase constante das ocorrências registradas nos 4 anos seguintes, conforme distribuição na tabela abaixo. Em 2017 tivemos um registro atípico de manifestações decorrente da reintegração judicial de 94 empregados após batalha jurídica de 16 anos, que gerou abertura de 10 manifestações tratando da reintegração bem como um registro atípico de 5 manifestações de uma mesma fonte tratando de um mesmo assunto.

Total de manifestações registradas no SOU entre 2012 e 2017

| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|------|------|------|
| 43 | 12 | 14 | 11 | 12 | 35 |

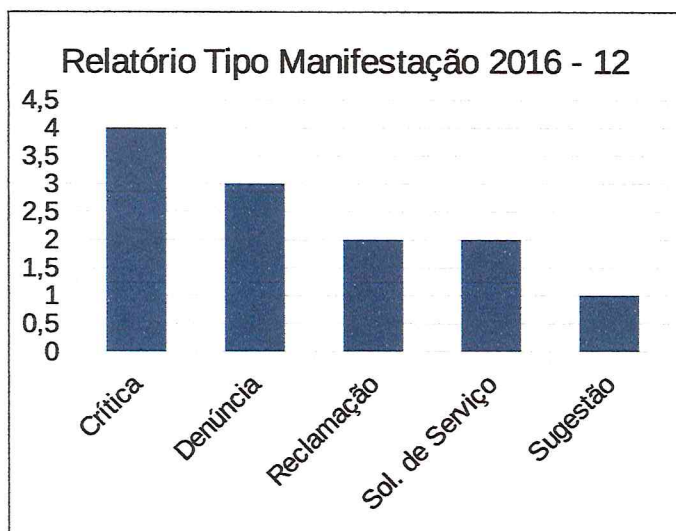
Relatório por Meio de Entrada ref. a 2016 e 2017





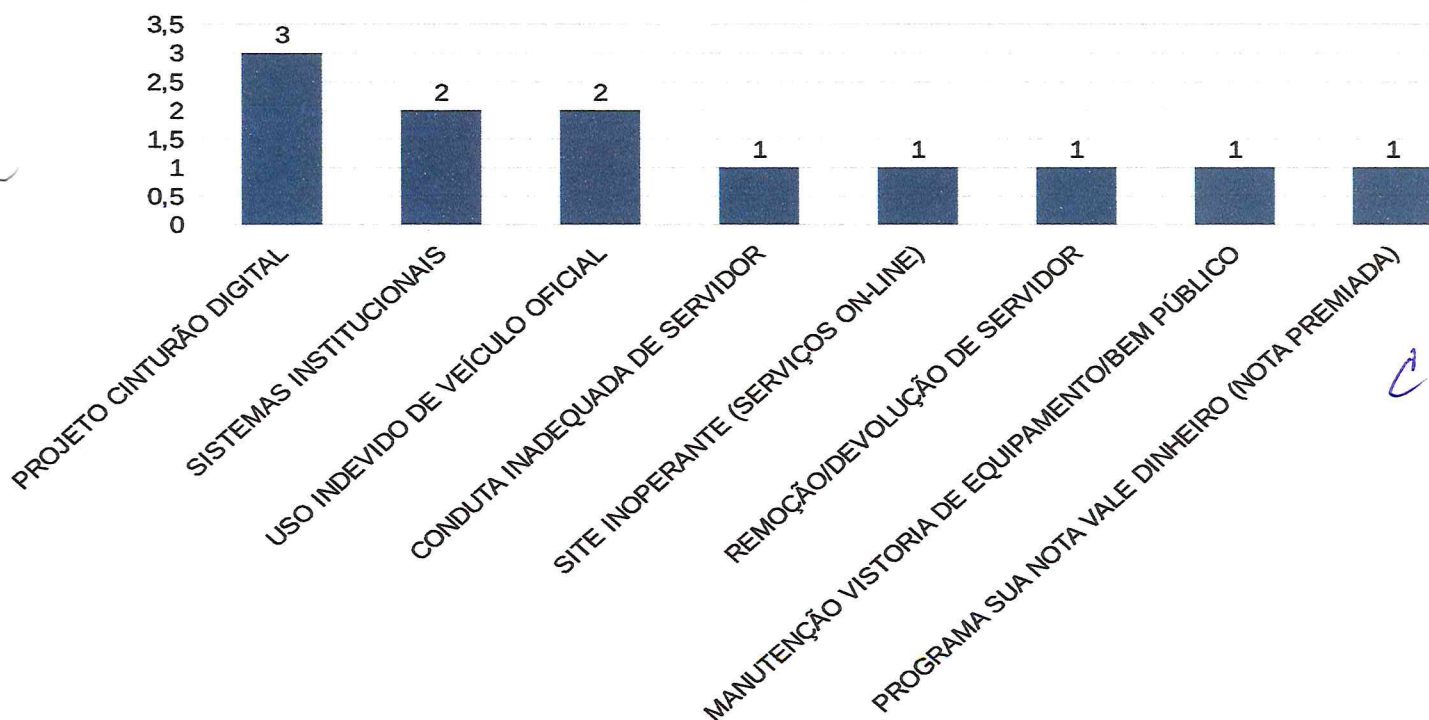
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Relatório por Tipo de Manifestação ref. a 2016 e 2017



Relatório por Assunto ref. a 2016 e 2017

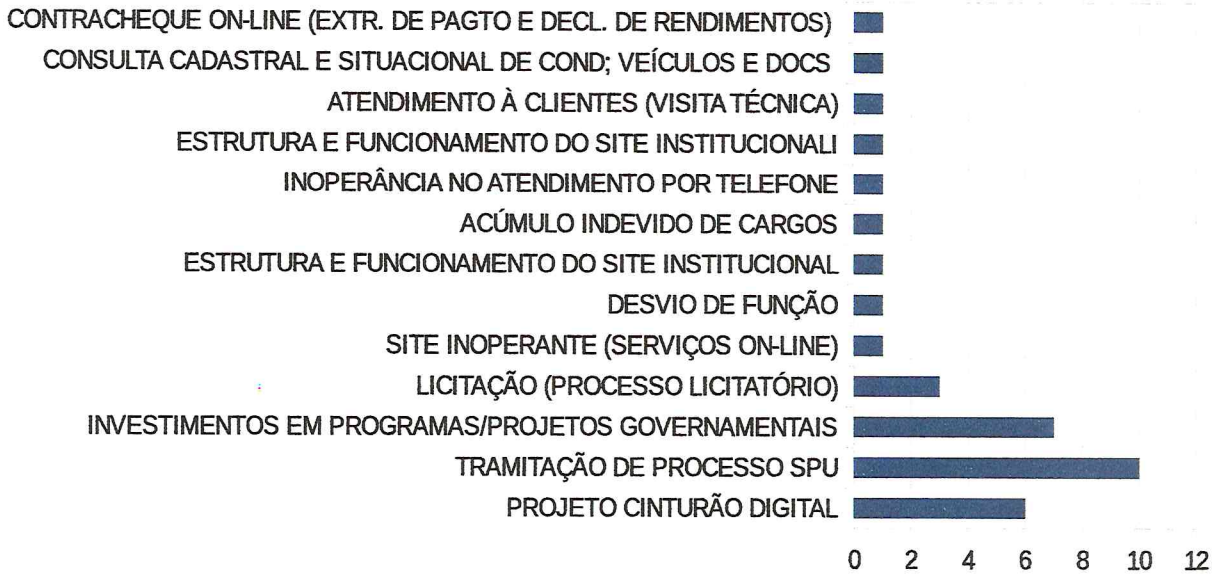
Assuntos 2016-12



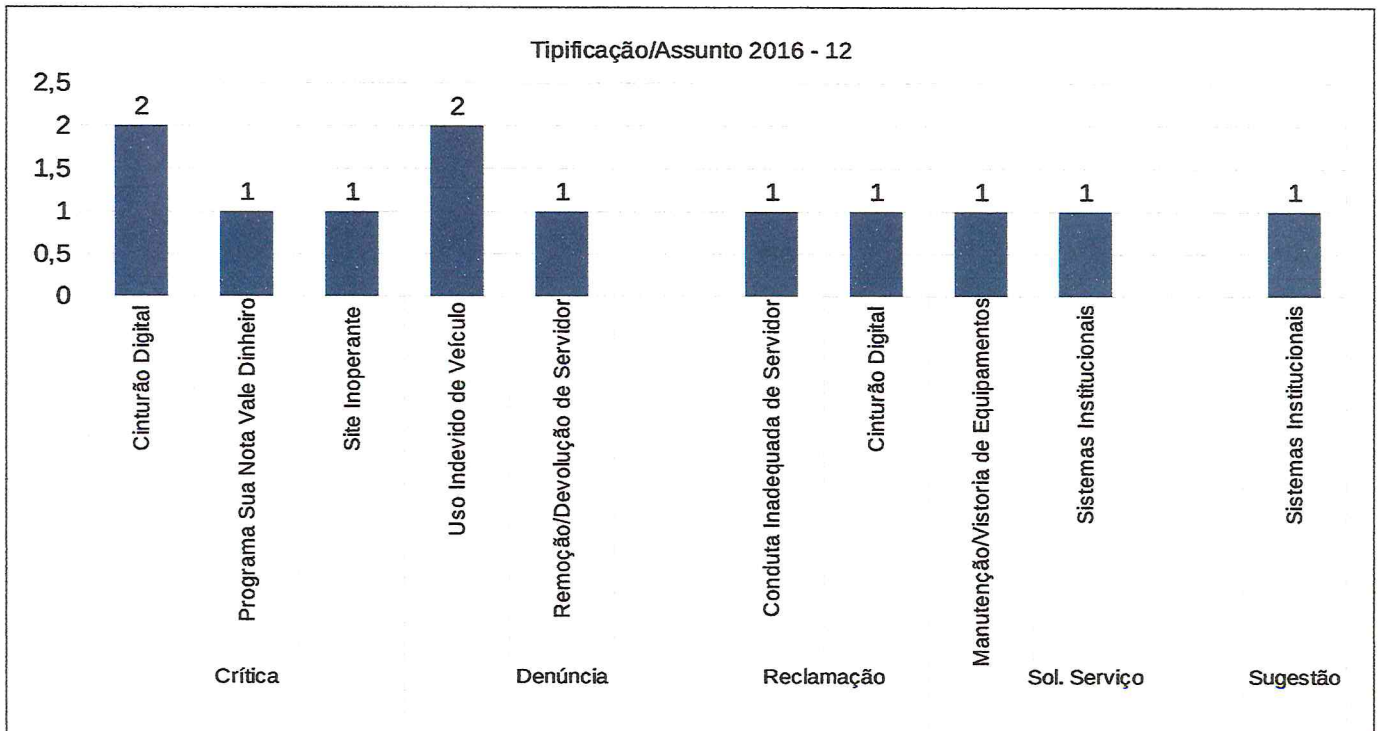


EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Relatório por Assunto 2017 - 35



Relatório por Tipificação/Assunto ref. a 2016 e 2017



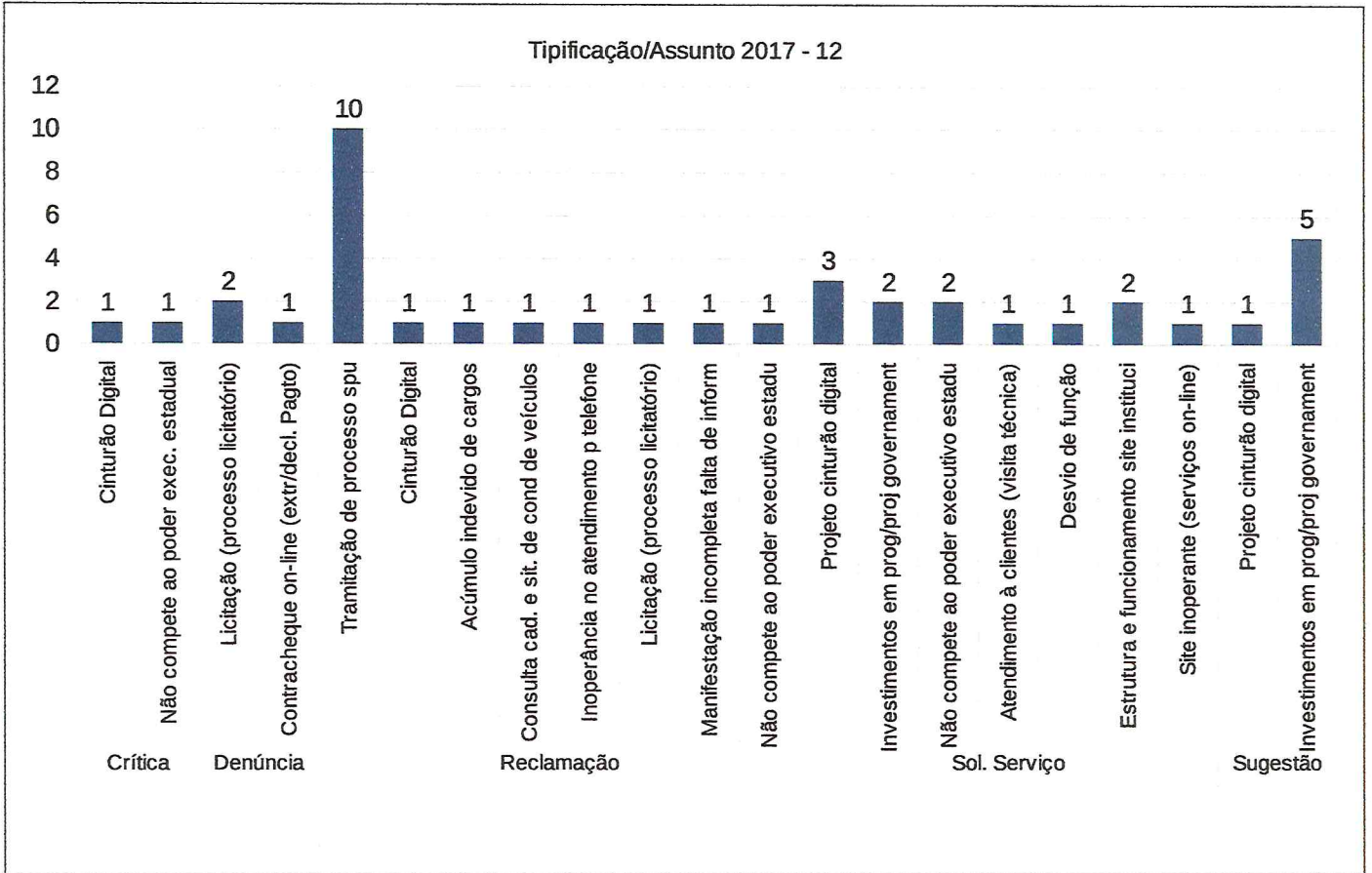
Handwritten marks



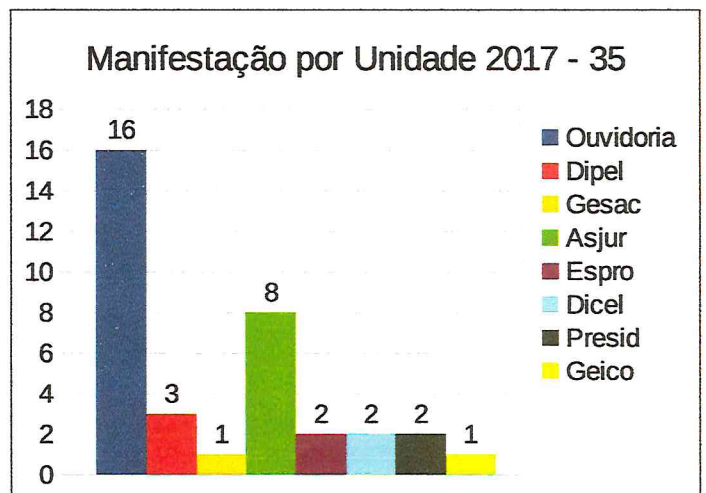
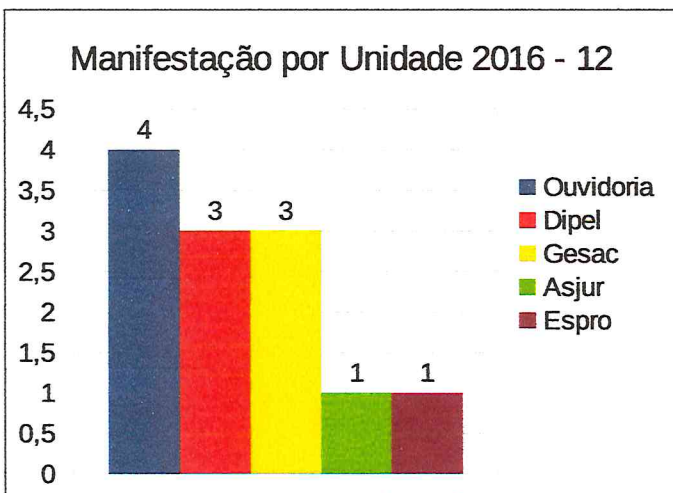
GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ETICE
Pág

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE



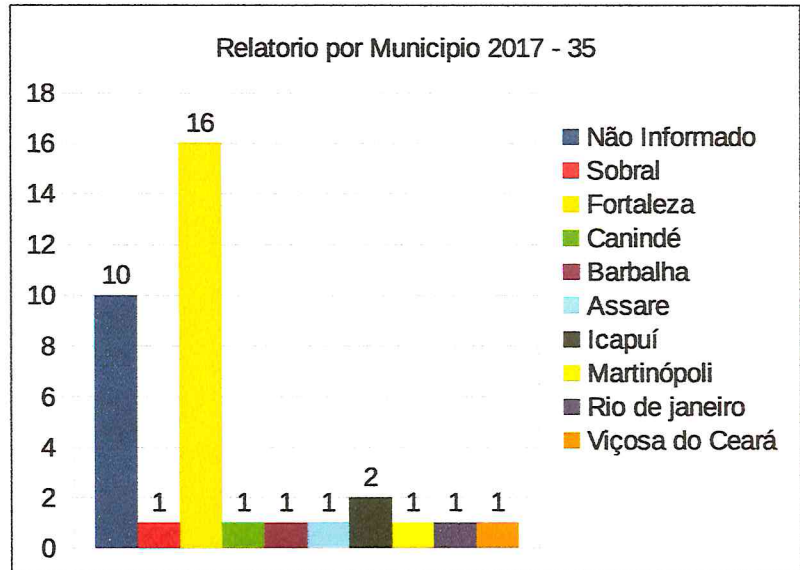
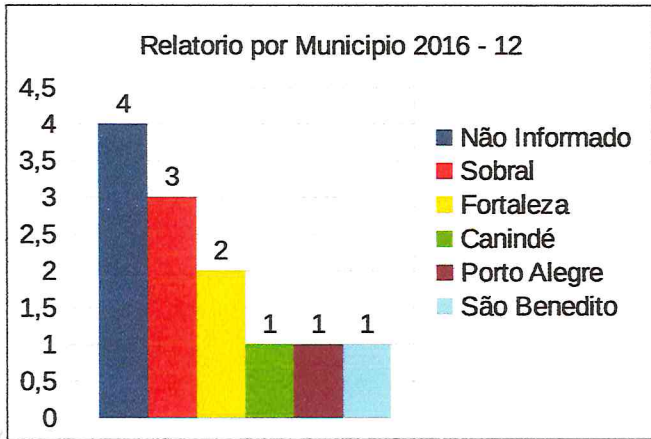
Relatório por Unidade ref. a 2016 e 2017



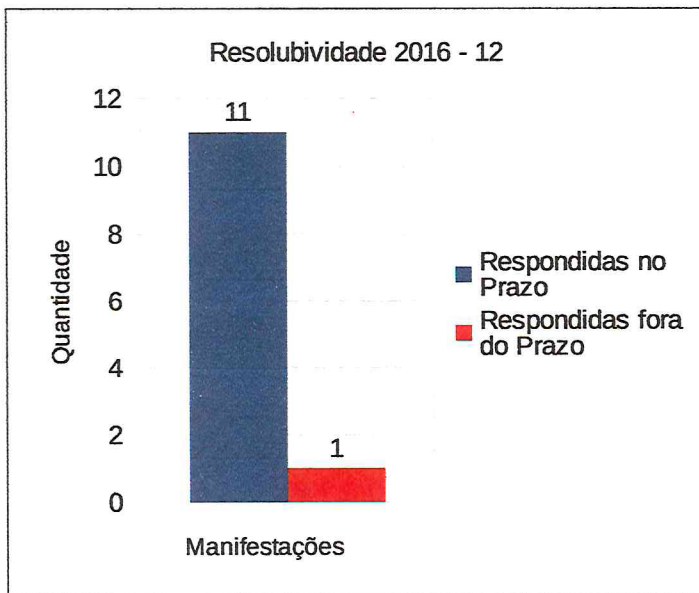


EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Relatório por Município ref. a 2016 e 2017



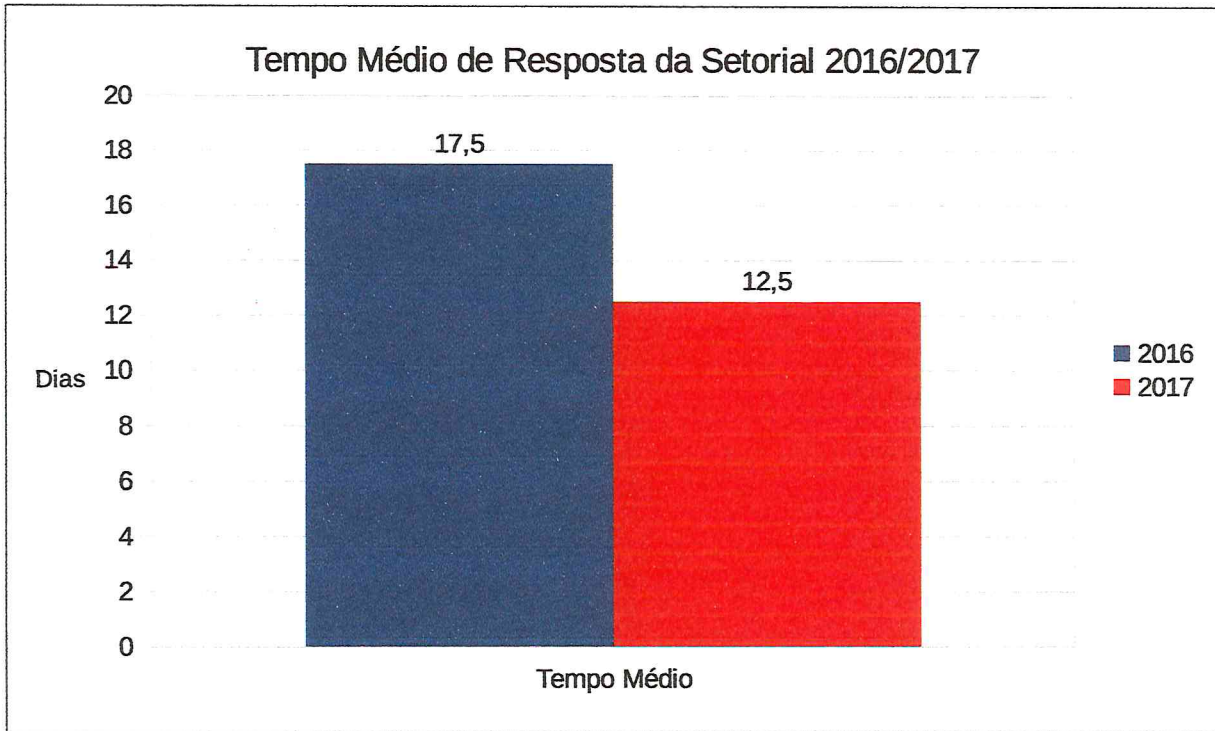
Relatório por Resolubividade ref. a 2016 e 2017



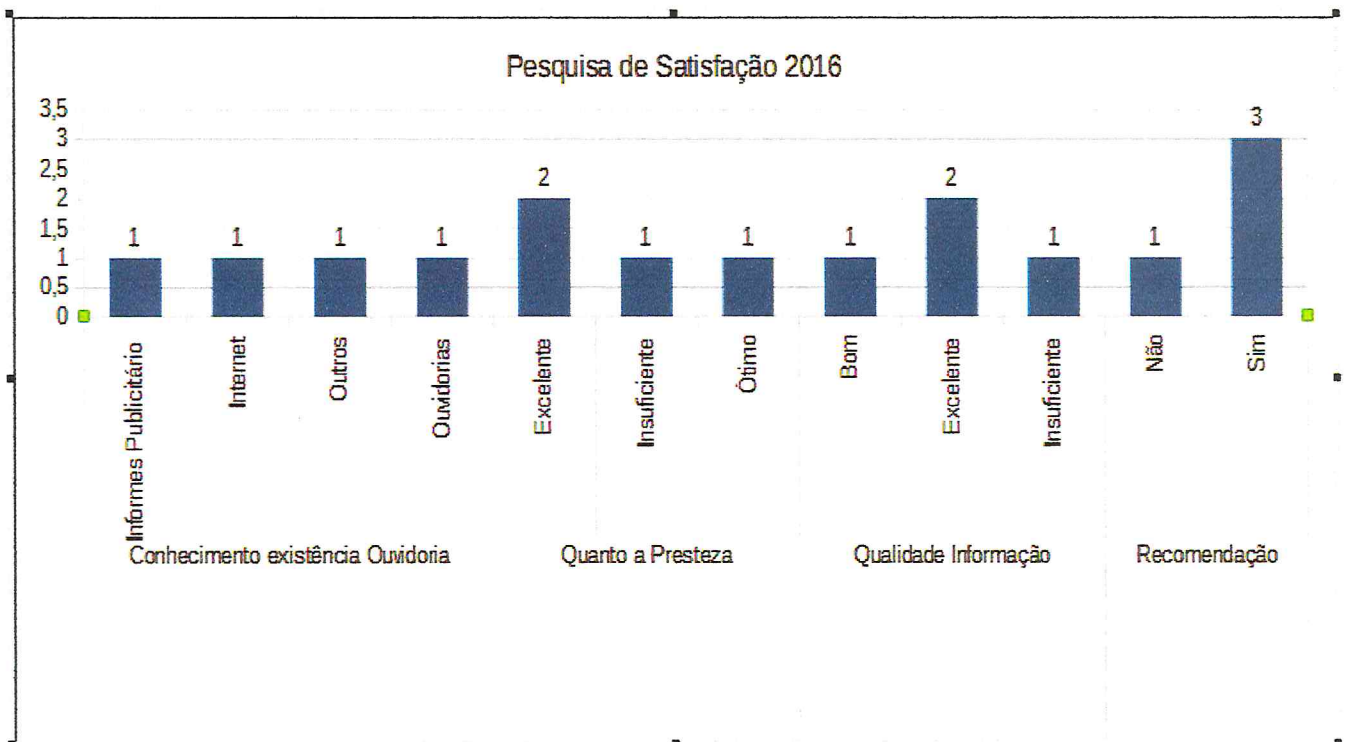
Relatório por Médio de Resposta ref. a 2016 e 2017



EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE



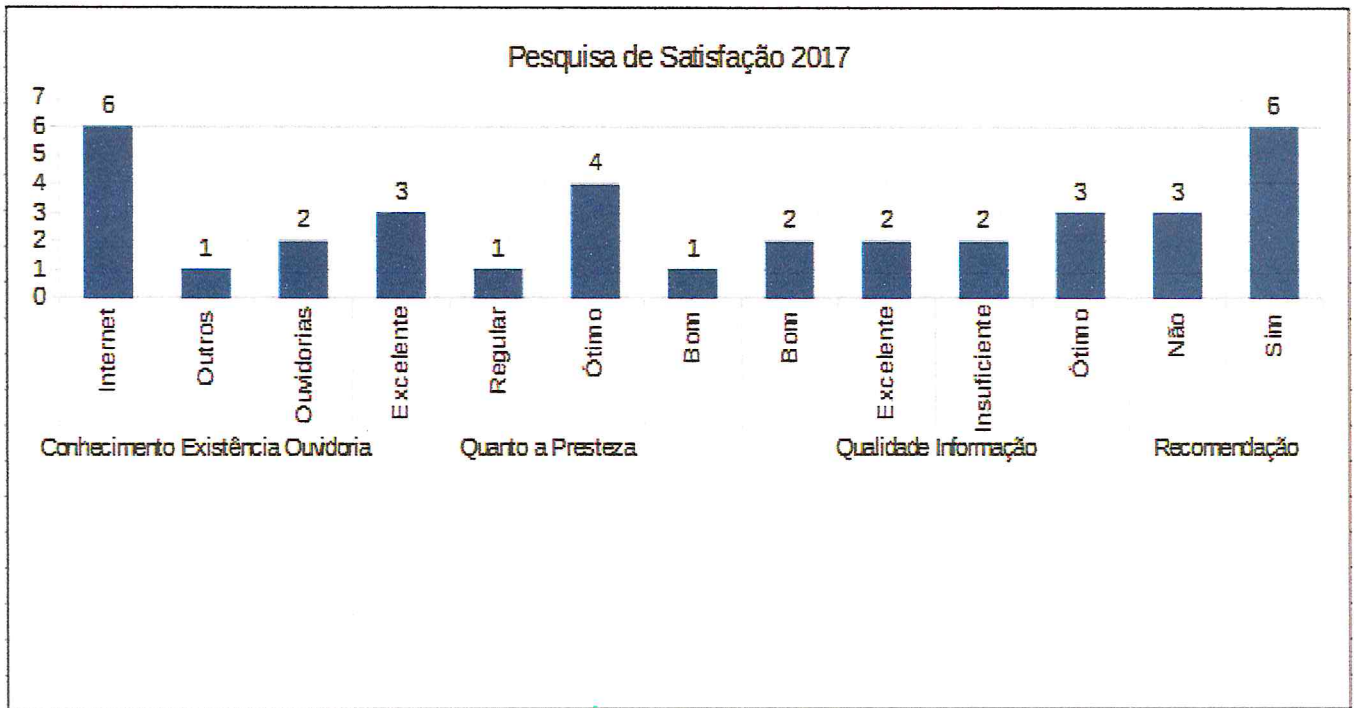
Relatório Pesquisa de Satisfação ref. a 2016 e 2017



[Handwritten signature]



EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE



3.1.1 Total de Manifestações do Período:

Conforme gráfico abaixo, 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. Já em 2107 o aumento, conforme citado no item 3.1, foi em decorrência da reintegração judicial de 94 empregados que solicitaram informações acerca de processos internos em atraso e o registro repetido de manifestações.

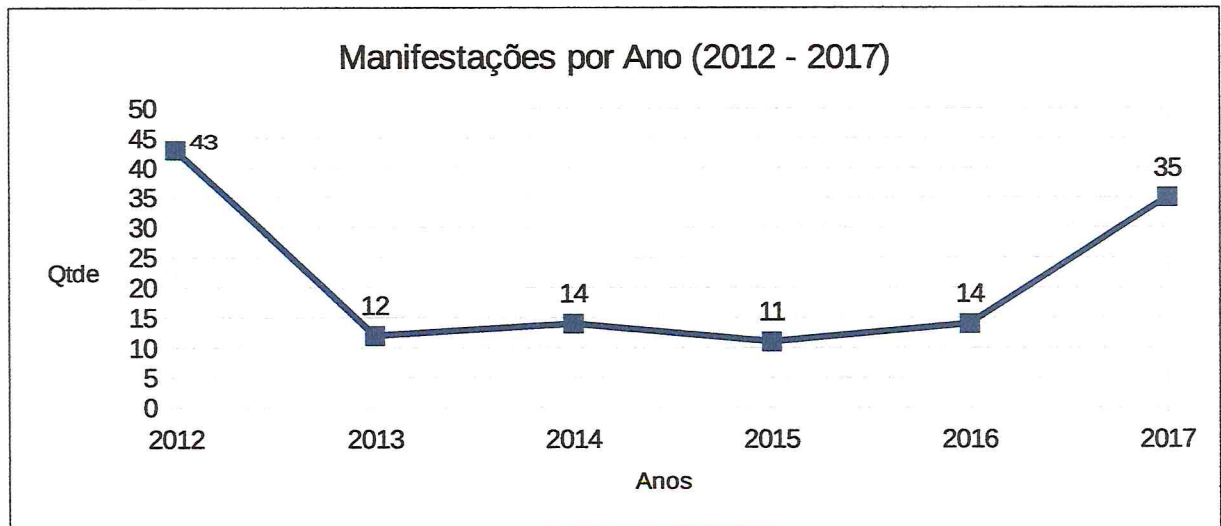
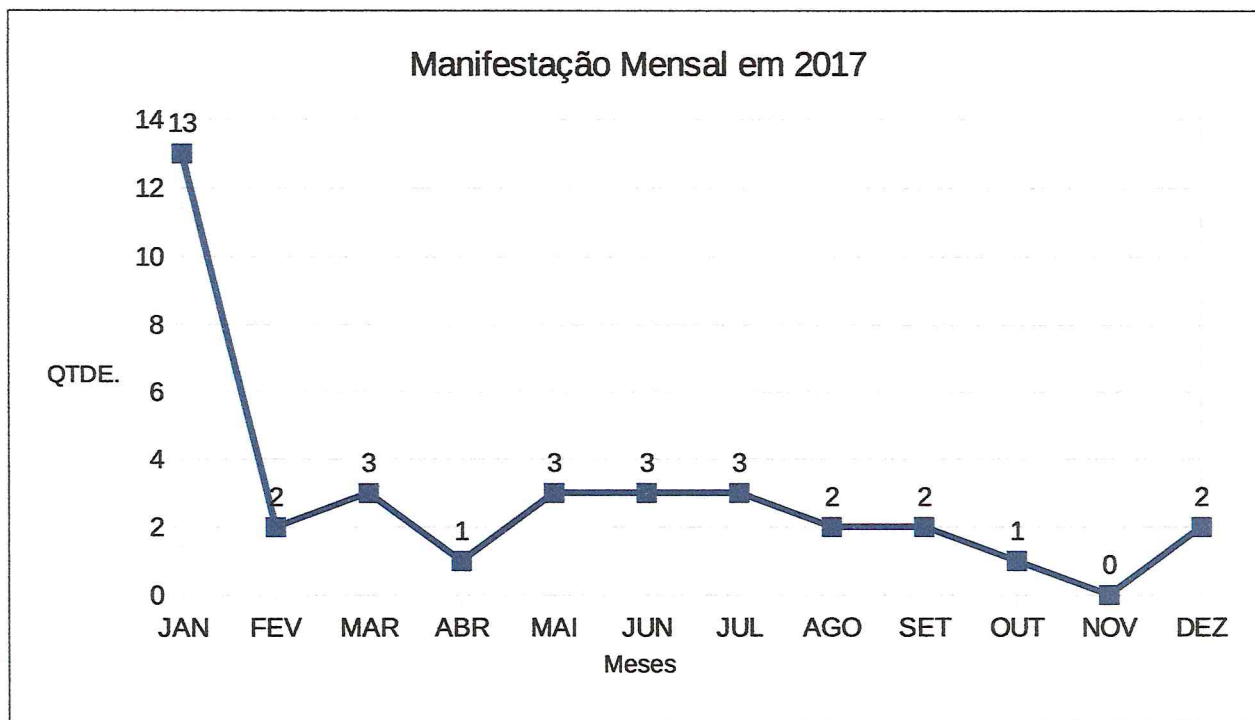




Gráfico de Manifestações Mensal (2017)



Conforme informado no item anterior, em Janeiro de 2017, após reintegração judicial de 94 empregados, alguns reintegrados enviaram dezena de manifestações solicitando informações acerca de processos internos em atraso, abertos por eles.

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

| Meio de Entrada | 2016 | 2017 | % Variação (+) (-) |
|-----------------|------|------|--------------------|
| Telefone | 3 | 10 | + 233% |
| Internet | 9 | 23 | + 155,5% |
| Presencial | 0 | 0 | 0 |
| Redes Sociais | 0 | 1 | + 100% |
| E-mail | 0 | 1 | 100% |



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ETICE
Pág

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

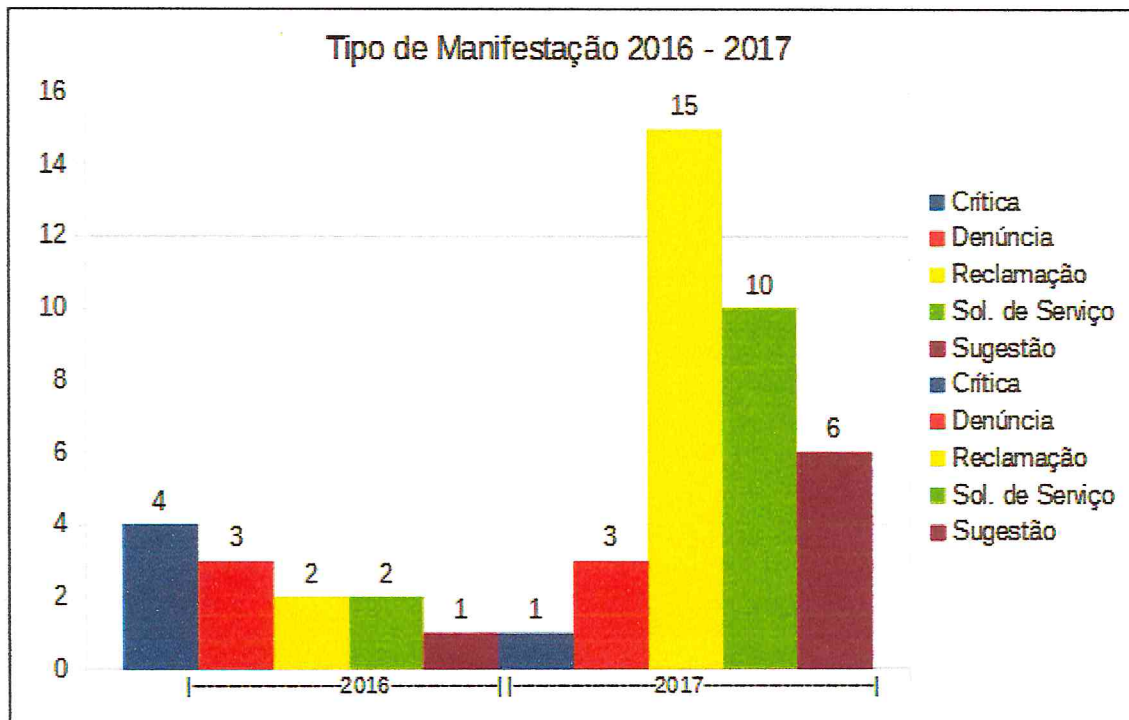
| | | | |
|--------|----|----|----------|
| Carta | 0 | 0 | 0 |
| Outros | 0 | 0 | 0 |
| Total | 12 | 35 | + 191,6% |

Além de uma divulgação cada vez maior por parte de todos os atores envolvidos na rede de ouvidoria do Estado, tivemos na nossa setorial, as manifestações registradas em janeiro pelos reintegrados e a repetição dos assuntos de outras que foram registradas pelo mesmo manifestante.

3.1.3 Tipo de Manifestação

| Tipo de Manifestação | 2016 | 2017 | % Variação (+) (-) |
|------------------------|------|------|--------------------|
| Reclamação | 2 | 15 | + 650% |
| Solicitação de Serviço | 2 | 10 | + 400% |
| Denúncia | 3 | 3 | Estável |
| Elogio | 0 | 0 | 0 |
| Sugestão | 1 | 6 | + 500% |
| Crítica | 4 | 1 | - 75% |
| Total | 12 | 35 | + 191,6% |

O aumento das reclamações foi em virtude dos processos dos reintegrados no SPU (Viproc). Já nas solicitações de serviços, tivemos a maioria relacionado ao projeto Cinturão Digital do Ceará e a questão da repetição do mesmo assunto pelo manifestante. Tivemos também um aumento significativo das sugestões onde o cidadão sugere o uso da infraestrutura do CDC no seu município e um melhor aproveitamento do projeto pelo governo do Estado.



3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipos de manifestações detalhados por assunto.

| Tipo de Manifestação | Assuntos mais demandados das Manifestações | Total |
|------------------------|--|-------|
| Reclamação | Tramitação de processo spu (análise, encaminhamento) | 10 |
| Solicitação de Serviço | Projeto cinturão digital | 3 |
| | Investimentos em programas/projetos governamentais | 2 |
| | Não compete ao poder executivo estadual | 2 |
| Denúncia | Licitação (processo licitatório) | 2 |
| Crítica | Projeto Cinturão Digital | 1 |

Handwritten signature



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ETICE
Pág

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

| | | |
|----------|--|---|
| Sugestão | Investimentos em programas/projetos governamentais | 5 |
| Elogio | Não foram registrados elogios | 0 |

Além do grande número de reclamação decorrente da reintegração judicial citada anteriormente, observamos um aumento significativo de sugestões por parte do cidadão e empresas interessadas no uso da infraestrutura disponibilizada pelo projeto CDC o que nos deixa muito confiante na importância e na cobertura do projeto do Cinturão Digital.

3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará

• **Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática**

• **Tema: Administração Geral**

• **Tipificação/Assunto**

• **Reclamação - 16 registros**

| | |
|---|----|
| Tramitação de processo spu (análise, encaminhamento) | 10 |
| Acúmulo indevido de cargos | 01 |
| Consulta cadastral e situacional de condutores, veículos | 01 |
| Inoperância no atendimento por telefone | 01 |
| Licitação (processo licitatório) | 01 |
| Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam) | 01 |
| Não compete ao poder executivo estadual | 01 |

• **Solicitação de Serviço - 06 registros**

| | |
|--|----|
| Investimentos em programas/projetos governamentais | 02 |
| Não compete ao poder executivo estadual | 02 |
| Atendimento à clientes (visita técnica) | 01 |
| Desvio de função | 01 |

• **Denúncia - 03 registros**

| | |
|--|----|
| Licitação (processo licitatório) | 02 |
| Contracheque on-line (extrato de pagamento e declaração de | 01 |

• **Sugestão - 05 registros**

| | |
|--|----|
| Investimentos em programas/projetos governamentais | 05 |
|--|----|

• **Crítica - 01 registros**

| | |
|---|----|
| Não compete ao poder executivo estadual | 01 |
|---|----|



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

ETICE
Pág

- **Eixo Governamental Ceará do Conhecimento**

- **Tema: Ciência Tecnologia e Inovação**

- **❖ Tipificação/Assunto**

- **Reclamação - 01 registros**

| | |
|--------------------------|----|
| Projeto cinturão digital | 01 |
|--------------------------|----|

- **Solicitação de Serviço – 06. registros**

| | |
|---|----|
| Site inoperante (serviços on-line) | 01 |
| Projeto cinturão digital | 03 |
| Estrutura e funcionamento do site institucional | 02 |

- **Sugestão – 1 registros**

| | |
|--------------------------|----|
| Projeto cinturão digital | 01 |
|--------------------------|----|

- **Elogio – 20 registros**

| | |
|--|----|
| Elogio aos serviços prestados pelo órgão | 20 |
|--|----|

- **Crítica – 01 registros**

| | |
|--------------------------|----|
| Projeto cinturão digital | 01 |
|--------------------------|----|

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2016/2017

| Unidades | Total de Manifestações 2016 | Total de Manifestações 2017 | % Variação (+) (-) |
|-----------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Ouvidoria | 4 | 16 | + 300% |
| Dipel | 3 | 3 | 0% |
| Gesac | 3 | 1 | - 66,66% |

(Handwritten signature)



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

| | | | |
|--------|---|---|--------|
| Asjur | 1 | 8 | + 700% |
| Espro | 1 | 2 | + 100% |
| Dicel | 0 | 2 | + 200% |
| Presid | 0 | 2 | + 200% |
| Geico | 0 | 1 | + 100% |

Destacamos as variações mais importantes nos setores da Ouvidoria e da Asjur em decorrência dos processos abertos pelos reintegrados buscando agilidade nos pedidos constantes nos processos de reintegração judicial. Outros setores não demandados anteriormente tiveram crescimento em mais de 100% devido a descentralização de algumas atividades internas na Etice.

| Unidades | Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área |
|-------------|--|
| Presidência | Sugestão: 2 |
| Ouvidoria | Reclamação: 5 Solicitação de Serviço: 5 Denúncia: 2 Sugestão: 3 Crítica: 1 |
| Dicel | Solicitação de Serviço: 2 |
| Dipel | Reclamação: 1 Solicitação de Serviço: 1 Denúncia: 1 |
| Geico | Reclamação: 1 |



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ETICOR
Pag

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

| | |
|-------|--|
| Gesac | Solicitação de Serviço: 1 |
| Espro | Solicitação de Serviço: 1 Sugestão: 1 |
| Asju8 | Reclamação: 8 |

A ASJUR e a Ouvidoria foram as áreas mais demandadas onde processos de equiparação salarial, acordo coletivo, plano de saúde e outros referentes a reintegração judicial foram e ainda estão sendo tratados no âmbito jurídico.

3.1.7 Manifestações por Município

É importante mensurar o alcance da ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do estado por meio dos registros das manifestações nos municípios. Como sugestão, o quadro e análise podem estar classificados por região administrativa e verificar a evolução dos registros nos municípios e região, lembrando que a partir de agosto de 2015, nas manifestações não anônimas o campo município ficou obrigatório no sistema.

É possível mensurar ainda, o percentual populacional dos usuários que utilizaram a ouvidoria, a partir do número de demandas registrada e a estimativa da população residente.

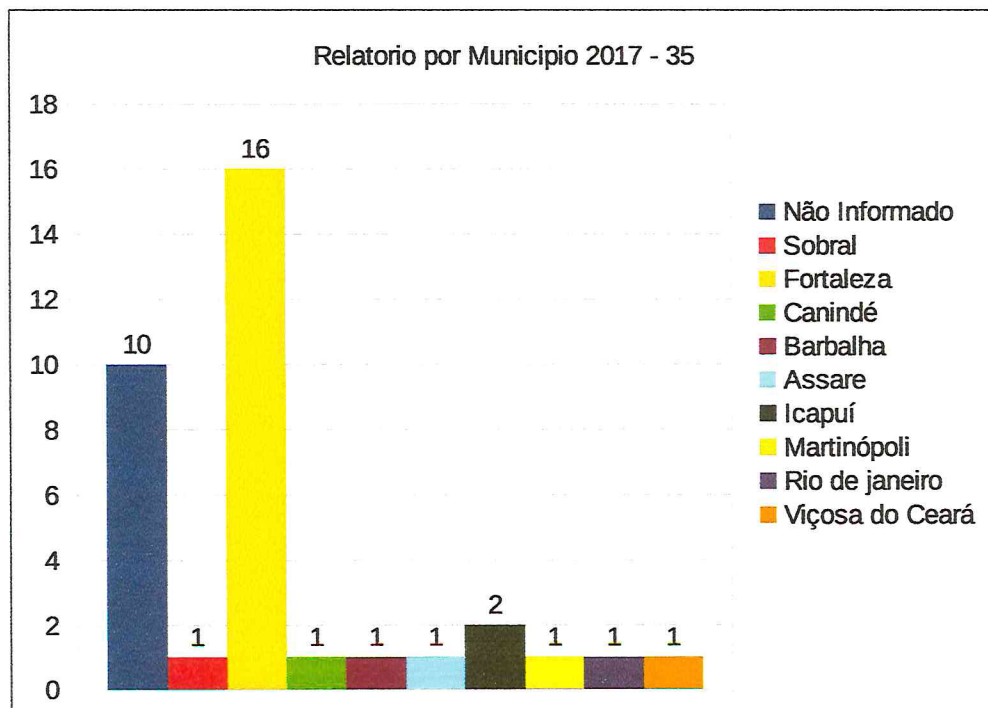
| Municípios | Quantidade de Manifestações |
|---------------|-----------------------------|
| Fortaleza | 16 |
| Icapuí | 2 |
| Assaré | 1 |
| Barbalha | 1 |
| Não Informado | 10 |
| Viçosa | 1 |
| Canindé | 1 |
| Martinópole | 1 |



EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

| | |
|----------------|----|
| Rio de Janeiro | 1 |
| Sobral | 1 |
| Total | 35 |

A alta demanda em Fortaleza ocorreu por conta dos processos dos reintegrados via SPU enquanto que tivemos um número considerado de manifestações no anonimato que não registraram o município. Quanto aos outros municípios que tiveram registro no SOU, podemos observar que quanto maior a capilaridade do projeto CDC, maior será a quantidade de municípios que serão registrados.



3.2 Resolutividade das Manifestações

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 | Quantidade de |
|----------|---------------|---------------|
|----------|---------------|---------------|



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ETICE
Pág

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

| | Manifestações em 2016 | Manifestações em 2017 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo | 11 | 31 |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | 1 | 4 |
| Manifestações em apuração no prazo (não concluídas) | 0 | 0 |
| Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas) | 0 | 0 |
| Total | 12 | 35 |

Tempo Médio de Resposta

| Índice | |
|------------------------------|--------------------|
| Tempo Médio de Resposta 2016 | 17 dias e 11 horas |
| Tempo Médio de Resposta 2017 | 12 dias e 11 horas |

Conseguimos melhorar o tempo de resposta, graças ao trabalho feito junto aos setores demandados conscientizando e cobrando o rápido tratamento das manifestações conforme determinação da CGE. O prazo é estabelecido pelo Decreto nº. 30.474/2011

Quadro de Índice de Resolubilidade

| Situação | Índice de Resolubilidade em 2016 | Índice de Resolubilidade em 2017 |
|------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo | 91,67% | 88,57% |



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

21/10/2019
Pag

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

| | | |
|---|-------|--------|
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | 8,33% | 11,42% |
|---|-------|--------|

O quadro acima mostra que ainda temos que melhorar o tempo de resposta e fazer um trabalho de conscientização junto aos setores demandados para que tenhamos um retorno mais rápido ao cidadão sem perder a qualidade da resposta.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

| Perguntas | Resultados | Índices |
|--|--|--|
| 1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria | Internet - 6 Ouvidoria - 2 Outros - 1 | Totais 9 |
| 2. Presteza no Atendimento | Excelente - 3 Ótimo - 4 Bom - 1 Regular - 1 Insuficiente - 0 | Percentual % das respostas Excelente, Ótimo e Bom 88,88% |
| 3. Qualidade da Resposta | Excelente - 2 Ótimo - 3 Bom - 2 Regular - 0 Insuficiente - 2 | Percentual % das respostas Excelente, Ótimo e Bom 77,77% |
| 4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas | Sim - 6 Não - 3 | Percentual % das respostas "Sim" 66,66% |
| Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4) | | Média dos índices 2, 3 e 4 foi de 77,77% |



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ETICE
Pág

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Melhoramos um pouco em relação ao ano anterior e conseguimos ultrapassar a meta estabelecida de 77%, porém devemos melhorar nossos processos internos e fortalecer o papel da Ouvidoria junto ao cidadão.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

O Projeto Cinturão Digital (CDC) a medida que cresce em área de atendimento e cobertura no interior do Estado, continua sendo o maior responsável pelos registros de manifestações no SOU. Desta forma continuaremos reforçando o trabalho junto a gerência do projeto CDC no sentido de dar continuidade a qualidade do serviço, manutenção e divulgação do projeto como um todo.

Outro ponto positivo que observamos foi o aumento de número de sugestões relacionados a investimento em “programas projetos governamentais” para disponibilizar serviços e oportunidades para a sociedade em geral, através da infraestrutura do Projeto do CDC.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2017 participamos dos seguintes eventos: Reuniões da Rede de Controle Social, Encontro de Ouvidorias no TCE, Treinamento no IPC-TCE.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Em 2017 não implementamos nenhum projeto ou ação inovadora.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Após conseguirmos fazer com que a Ouvidoria pudesse participar trimestralmente das reuniões de diretoria com a Gestão da Empresa para acompanhamento das ações internas, "inputs" dos clientes, fornecedores e público em geral, fomos chamados apenas para uma reunião durante o ano de 2017.

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 e disponibilizados na WEB.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ETICE
Pág

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

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 e do Projeto Cinturão Digital do Ceará, fornece alguns serviços que chegam indiretamente ao cidadão principalmente nas áreas de Educação, Segurança, Saúde e outros.

Considerando o aumento das sugestões relacionadas a “Investimentos em programas/projetos governamentais”, iremos tratá-las junto ao Projeto Cinturão Digital haja vista as possibilidades de oferta maior de serviços para a sociedade, considerando as limitações de cada área.

Continuaremos trabalhando na tentativa de atenuar 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, Modelos de CI, TR e Mapa de Preços para aquisições internas.

A nível Estrutural:

- Definir a posição da Ouvidoria na estrutura interna do órgão de preferência junto a Presidência ou alguma Diretoria.
- Participação da Ouvidoria as reuniões de diretoria Trimestralmente.
- Implementar política de recursos humanos.

Fortaleza, 10 de Janeiro de 2018

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:

Iremos agendar antecipadamente com a Ouvidoria a participação nas reuniões de diretoria/comitês, trimestralmente.

Definiremos no 1º semestre o posicionamento da Ouvidoria na estrutura da Etice



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ETICE
Pág

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE

Quanto ao aprimoramento do processo de apuração interna e a busca do cumprimento do prazo, trataremos na 1ª reunião com a participação da Ouvidoria.

Quanto a elaboração e envio dentro do prazo regulamentar do Relatório Setorial, vamos elaborar e enviá-lo até a 1ª quinzena de Janeiro.

Fortaleza, 10 de Janeiro de 2018



DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

Francisco Rogério Cristino
Presidente em Exercício
ETICE