



**CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E
GOVERNANÇA CORPORATIVA**

SUMÁRIO

Mensagem da Administração	3
Identificação geral	5
1. Interesse público subjacente às atividades empresariais	6
2. Descrição de negócio, competências e serviços	7
3. Metas relativas às atividades para atender aos objetivos de políticas públicas	12
4. Impactos econômico-financeiros de operacionalização de políticas públicas	16
5. Recursos para custeio de políticas públicas	18
6. Formulações Administrativas e Governança Corporativa	21

CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA

Em conformidade com o art. 8º, inciso I e VIII, da Lei 13.303 (30 de junho de 2016), com a Lei nº 6.404/76 e com o Parecer de Orientação 15/87 da Comissão de Valores Mobiliários, o Conselho de Administração subscreve a presente Carta Anual sobre Políticas Públicas e Governança Corporativa, referente ao exercício social de 2019.

Mensagem da Administração

A Carta Anual da Etice reúne as principais informações relativas às práticas de políticas públicas e de governança corporativa adotadas pela empresa em 2019, principalmente para reforçar suas ações de adequação à Lei 13.303/2016.

Nessa adequação, podemos destacar a mudança no estatuto geral da empresa, a criação do Conselho de Administração e do Escritório de Governança Corporativa, a elaboração do Código de Conduta Ética e Integridade, e a definição do modelo de Governança Corporativa contemplando o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, a Gestão Participativa (Comitê Executivo e Comitê Coordenativo), a Gestão do Planejamento Estratégico, Controle Interno e Gestão de Riscos, Gestão de Projetos e de Processos.

O importante momento que a Etice vivencia está determinado pelo apoio do Governo do Estado do Ceará ao desenvolvimento das suas competências, bem como pela definição e concepção de vários projetos da empresa no setor de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). Para tanto, nos últimos anos, alinhada às mais recentes evoluções tecnológicas e de gestão, a Etice tem implementando ações e projetos baseados no direcionamento estabelecido no seu Planejamento Estratégico (PE) anterior e atualizado em 2019, englobando dentre outras(os): Expansão da atuação do Cinturão Digital do Ceará (CDC); Definição e implantação de novos negócios; Governança Corporativa; Participação no fomento ao mercado de TIC no Ceará; Implantação de uma gestão de custos visando tornar a Etice rentável e com equilíbrio econômico-financeiro; e Estruturação da área de relacionamentos e negócios com seus clientes.

Desde 2017, iniciou-se e consolidou-se a implantação de novos produtos e serviços da Etice, fato que corroborou para uma significativa ampliação do portfólio de serviços da empresa. Dentre os novos serviços que continuaram expandindo em 2019, destacamos Computação em Nuvem, Voice Over IP – VoIP e Videomonitoramento. A empresa tem empreendido assim esforços permanentes no sentido de atender às necessidades apresentadas pelos órgãos/entidades estaduais, oferecendo serviços de nuvem como alternativa ao investimento em equipamentos de *datacenter*.

Além disso, a Etice continua com o importante papel de operação, manutenção e expansão do Cinturão Digital do Ceará (CDC), tendo contribuído com o aprimoramento tecnológico dos entes da Administração e reforçando sua visão de ser referência nacional como empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, indutora da inovação e modernização da gestão pública, com reconhecimento de seus clientes. Como veremos em mais detalhes, são providos os serviços de nuvem e de VoIP – *Voice over Internet Protocol* (IP) aos órgãos e entidades e, diante da expansão da demanda, a Etice publicou em 18/09/2019, no Diário Oficial do Estado, o Edital de Pré-qualificação ao provimento de serviços em nuvem (nº 01/2019) e já conta com a pré-qualificação de novos provedores de serviços de nuvem desde então.

Devemos ressaltar também que o Governo do Estado do Ceará tem atuado amplamente no sentido de fortalecer as ações acerca do papel da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na sociedade. A elaboração do Programa de Governo Digital para o Ceará e expansão do CDC são apenas alguns exemplos que ilustram esta intensa atuação. Em um cenário onde serviços de TIC passaram a ser um fator de vital importância para impulsionar índices de crescimento na economia global, especialmente nos últimos anos, a Etice vem assumindo o desafio de tornar o Estado do Ceará um forte protagonista neste setor, com importante pioneirismo na transformação digital da região Nordeste e de todo o país.

Adalberto Albuquerque de Paula Pessoa

Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Etice

Identificação Geral

CNPJ: 03.773.788/0001-67
NIRE: 23300033531
Sede: Fortaleza/CE
Tipo de estatal: Empresa Pública vinculada à Secretaria do Planejamento e Gestão
Acionista controlador: Governo do Estado do Ceará
Tipo de capital: Fechado (100% do Estado)
Abrangência de atuação: Em todo o Território Nacional
Setor de atuação: Prestação de Serviço em Tecnologia da Informação e Comunicação
Diretora Financeira / Relações com Investidores: Lilian Castro, Telefone: (85) 3108-0034,
E-mail: lilian.castro@etice.ce.gov.br
Auditores Independentes atuais: Controller, Auditoria e Assessoria Contábil S/S – EPP, Telefone: (85)3208-2700 e E-mail: gestor-deaud@controller-rnc.com.br.

Conselho de Administração:

NOME	CARGO	CPF
Adalberto Albuquerque de Paula Pessoa	Presidente do Conselho de Administração	144.***.***-35
Luiz Eduardo Fontenelle Barros	Conselheiro e Secretário de Mesa	031.***.***-00
João Marcos Maia	Membro do Conselho	060.***.***-49
Alexandre Adolfo Alves Neto	Membro do Conselho	141.***.***-87
Jessika Lima Cavalcanti Moreira	Membro do Conselho	022.***.***-90

Administradores:

NOME	CARGO	CPF
Adalberto Albuquerque de Paula Pessoa	Diretor Presidente	144.***.***-35
Álvaro Cláudio Maia	Diretor de Tecnologia e Inovação	165.***.***-91
Silvana Fujita	Diretora de Relacionamento e Negócios	320.***.***-68
Lilian Oliveira de Castro	Diretora Administrativo-Financeira	765.***.***-15
Kelly Arruda	Diretora de Gestão de Pessoas	001.***.***-59
Raimundo Osman Lima	Diretor de Operações	213.***.***-78
Elaine Pompeu Maia	Procuradora Jurídica	632.***.***-34

Conselho Fiscal:

NOME	CARGO	CPF
Ronaldo Lima Moreira Borges	Conselheiro Titular – Rep. SEPLAG	379.***.***-53
Fernanda Mara de Oliveira Macedo Carneiro Pacobahyba	Conselheira Titular – Rep. SEFAZ	766.***.***-63
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto	Conselheiro Titular – Rep. CGE	219.***.***-53
Antônio Tabosa de Albuquerque	Conselheiro Titular – Rep. CRA	895.***.***-20
Otacílio Valentim Andrade	Conselheiro Titular – Rep. CRC	016.***.***-49

Suplentes:

NOME	ÓRGÃO
Flávio Ataliba Flexa Daltro Barreto	Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG
Paulo Almicar Proença Sucupira	Secretaria da Fazenda – SEFAZ
Marcelo de Sousa Monteiro	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE
Raphael Herbster Martins	Conselho Regional de Administração – CRA
Manoel Oderno do Nascimento	Conselho Regional de Administração – CRC

1 – Interesse público subjacente às atividades empresariais:

A Etice é uma empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, da Administração Indireta, vinculada à Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag), tem sede na cidade de Fortaleza e jurisdição em todo o território nacional, dedicada ao apoio técnico e serviços de gerenciamento em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do Governo do Estado do Ceará, atuando em uma área de negócios estratégico de forte indução ao desenvolvimento econômico e social do Estado.

A Lei nº 13.006 de 24 de março de 2000, autorizou a cisão, com extinção, do Serviço de Processamento de Dados do Estado do Ceará – Seproce (empresa pública, criada pela Lei nº 9.292 de 02 julho de 1969 e reorganizada pela Lei nº 9.513, de 20 de setembro de 1971, cujo o objeto era executar serviços de tratamento de informações e processamento de dados através de computação eletrônica ou eletromecânica e a prestar assistência no campo de sua especialidade), tendo como resultante a constituição da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – Etice vinculada à Secretaria da Administração – Sead e tendo por objetivo fornecer o suporte técnico à gerência operacional descentralizada da infraestrutura da Tecnologia da Informação.

No ano de 2007, a Etice passou a ter estrutura organizacional com cargos e competências definidos e, posteriormente, sede e orçamento próprios. Foi atribuído à Etice a execução de um grande projeto, a construção de uma infraestrutura de alta tecnologia, o Cinturão Digital do Ceará (CDC), para suprir as necessidades de comunicação do Governo e, ao mesmo tempo, levar internet de alta velocidade com qualidade para a população urbana do interior do Ceará, bem como fomentar o desenvolvimento do Estado.

Desde 2011 a empresa é a operadora do CDC, que se tornou a maior malha pública de fibra ótica do país, seu principal serviço. Em 2015, a Etice passou a ter novos direcionamentos estratégicos, no sentido de expandir a sua atuação, por meio da implementação de novos serviços digitais para seus clientes, em especial os da área pública, uma vez que o cenário tecnológico veio a apresentar novas e desafiadoras demandas. Os novos serviços digitais contribuíram para estabelecer novas fontes de valor, receita e expertise para a Etice, por meio da incorporação de mais tecnologia aos serviços públicos, aproximando o Setor Público cada vez mais das pessoas.

O atual estatuto social da Etice foi oficializado pelo Decreto nº 32.792 de 21 de agosto de 2018. Nesse decreto foi criado o Conselho de Administração e abordou uma nova estrutura organizacional que foi planejada com a visão de processos. O novo estatuto contemplou também o Escritório de Governança Corporativa para atuar fortemente em processos, projetos, gestão de riscos, controle interno, transparência, conduta ética, etc, para adequação às legislações vigentes.

A Etice passou a ter como um de seus objetivos estratégicos, tornar-se autossustentável do ponto de vista econômico e financeiro, fomentando o mercado de TIC no Estado do Ceará e implementando novos negócios que gerem, ao mesmo tempo, valor para os clientes e receita para a empresa. O foco dos seus serviços passou a ser a ampliação do CDC para sua mais ampla disponibilização, o que ocorreu com o fornecimento mais abrangente dos serviços de Nuvem, VoIP e Videoconferência.

2 – Descrição de negócio, competências e serviços:

Além de provedora de soluções em TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação, por ex.: transporte de dados e Internet em banda larga, serviços em nuvem computacional e VoIP – *Voice over Internet Protocol*), a Etice atua também para contribuir a mitigar necessidade de investimentos em estruturas de datacenters, infraestruturas, gastos com pessoal, energia e manutenção de equipamentos em geral. Esse fato logo se reflete na redução significativa de gastos dos órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Ceará.

Ressaltamos que o provimento dessas soluções se dá pelo uso direto de tecnologia da própria empresa ou pela integração de serviços e sistemas de terceiros fornecedores, bem como de parceiros de negócios, por meio de contratos. Diante disso, visando o atendimento de novas demandas da Administração e a manutenção e melhoria de estruturas já existentes, poderá surgir a necessidade de celebração de novos contratos, porém, sempre com a devida autorização e observando as normas e diretrizes legais, a economicidade, e a otimização de seus recursos.

A empresa tem como sua principal finalidade a de prestar serviços de TIC aos Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual, dos Municípios e da União (bem como de outros poderes) e às pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado.

Dentre os valores da Etice (Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará), se encontram:

- Transparência;
- Proatividade;
- Ética;
- Comprometimento;
- Equidade;
- Credibilidade;
- Criatividade.

Dentre suas principais competências e serviços, podemos destacar os seguintes:

- implementar, operar, gerenciar, expandir e manter as redes de suporte de serviços de telecomunicações de propriedade ou posse da Administração Pública Estadual;
- prestar serviços de transporte de dados, acesso e conexão à Internet em banda larga;
- prestar apoio e suporte às políticas públicas de conexão à Internet em banda larga para órgãos e entidades do Estado e pontos de interesse público;
- gerenciar a infraestrutura de redes objeto de concessão;
- prestar serviços de consultoria e assessoria na área de TIC;
- prestar serviços em nuvem computacional e prover soluções tecnológicas, seja por meio de tecnologia própria da Etice ou pela integração de serviços e sistemas de terceiros fornecedores, parceiros de negócios ou clientes da Etice;
- realizar gestão da infraestrutura corporativa de TIC da Administração Pública Estadual, compreendendo a gerência da Internet, a gestão de riscos e de segurança da informação, além de outras que sejam definidas, relacionadas à TIC;

- assessorar a implementação da Política de Segurança da Informação e Comunicação dos Ambientes de TIC do Governo do Estado do Ceará;
- propor sistemas específicos e soluções de integração dos sistemas corporativos estratégicos no âmbito do Governo;
- assessorar ao órgão competente na Administração Pública Estadual na proposição e execução das diretrizes, estratégias, políticas, normas, padrões e orientações para o uso da TIC a serem observadas pela Administração Pública Estadual;
- definir arquitetura de tecnologia digital e desenvolver estrutura de sustentação de plataformas digitais;
- apoiar a governança digital da Administração Pública Estadual;
- construir e gerenciar os processos referentes às aquisições/contratações corporativas de bens e serviços de TIC no âmbito do Governo do Estado do Ceará;
- prestar assessoramento técnico ao órgão competente na Administração Pública Estadual na análise e emissão de pareceres referentes às aquisições de bens e serviços de TIC não padronizados, pelos Órgãos e Entidades estaduais, inclusive para contratação de serviços de consultorias em TIC;
- desenvolver estudos e pesquisas científicas, visando à identificação de soluções estratégicas e estruturantes de TIC;
- fomentar a geração de “clusters” de inovação na área de TIC no Estado, seja de forma interna, seja através de ações indutoras ao ambiente externo dentro do Estado;
- executar outras atividades que lhe forem definidas em legislação específica.

VoIP

O VoIP é uma tecnologia que usa a Internet ou as redes IP privadas como suporte para a comunicação de voz, substituindo ou complementando os sistemas de telefonia convencionais. O crescimento do sistema VoIP é uma tendência para o futuro, uma vez que o custo ficará restrito ao uso da rede de dados.

Entre os benefícios estão a Segurança nas Ligações: confidencialidade, privacidade e autenticidade; Redução de custos e transparência para órgãos e o estado; Controle sobre os gastos com telefonia; Inovação tecnológica e Ramais que podem ser usados em telefones físicos, softphone (software phones) em computadores e smartphones. Em 2019, a Etice continuou o processo de expansão da tecnologia VoIP e de nuvem, bem como expandindo o CDC (Cinturão Digital do Ceará) para cobrir mais e mais municípios em todo o Estado.

Expansão do CDC

Reconhecendo a importância da universalização dos serviços digitais, com sustentabilidade financeira, o Governo do Ceará por meio da Etice, tem ampliado o Cinturão Digital do Ceará – CDC, uma infraestrutura de alta tecnologia para suprir suas próprias necessidades de comunicação e, ao mesmo tempo, fomentar o desenvolvimento em todo o Estado, provendo Internet de alta velocidade e qualidade, chegando também aos lugares mais remotos.

Com recursos de convênio, celebrado entre a Seplag e o MCTIC, a Etice continua desempenhando a gerência técnica para a expansão do CDC. No ano de 2018, apenas 9 (nove) novos municípios (Icó, Trairi, Boa Viagem, São Benedito, Santa Quitéria, Jaguaribe, Orós, Pacoti e Icapuí) haviam sido interligados à rede. Já de 2019 em diante, este número tem crescido para cerca de 180 municípios, atingindo por volta de 14 mil Km de cobertura com fibra ótica, bem como melhorando muito o tempo de resposta nos links perdidos por quebra de cabo. Os enlaces Gbps (Giga bits por segundo), garantiram velocidades 1000 (mil) vezes superior aos links anteriores em Mbps (Mega bits por segundo). O CDC trouxe, assim, grandes avanços em relação ao status anterior dos recursos de comunicação de dados ofertados à sociedade e às unidades do Governo.

Videomonitoramento

A Etice possui soluções para videomonitoramento que permitem a proteção de ativos e de pessoal, com imagens capturadas em alta definição. A solução possibilita não só o acesso às câmeras, mas permite o uso de vídeo analítico, que é um software com avançados algoritmos de Inteligência Artificial, que analisam as imagens em tempo real. O vídeo analítico é uma ferramenta que analisa de forma eficiente e rápida as imagens das câmeras de segurança, melhorando a qualidade da vigilância sem a necessidade da intervenção humana, porque as imagens são estudadas e é produzido alertas só em casos de anormalidade.

A solução de videomonitoramento da Etice integra, ainda, uma camada de BI (Business Intelligence) para auxiliar na elaboração de estratégias e na tomada de decisão, permitindo que ações de monitoramento e segurança sejam antecipadas. A Etice conduz tecnicamente a implementação de projetos da SSPDS, já implantados em diversos municípios do interior do Estado bem como na Capital, e é interligado por meio do CDC ao CIOPS.

Nuvem

Computação em Nuvem é um modelo que permite acesso ubíquo, conveniente e sob demanda, através da rede, a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis (por exemplo: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços), que podem ser rapidamente provisionados e disponibilizados com o mínimo de esforço de gerenciamento ou de interação com o provedor de serviços. O projeto de computação em nuvem da Etice contempla uma pré-qualificação e o credenciamento de empresas especializadas para o fornecimento dos serviços especializados, tendo como modelo a implantação de nuvem pública. Os modelos de provimento são:

**Infraestrutura de Serviços (IaaS)* – É o provisionamento pelo fornecedor de processamento, armazenamento, comunicação de rede e outros recursos fundamentais de computação, nos quais o cliente pode instalar e executar softwares em geral, incluindo sistemas operacionais (que pode vir instalado) e aplicativos. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura subjacente da nuvem, mas tem controle sobre o espaço de armazenamento e aplicativos instalados.

**Plataforma como Serviço (PaaS)* – Os recursos fornecidos são linguagens de programação, bibliotecas, serviços e ferramentas de suporte ao desenvolvimento de aplicações, para que o cliente possa implantar, na infraestrutura da nuvem, aplicativos criados ou adquiridos por ele. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura subjacente da nuvem que são fornecidos como IaaS (rede, servidores e armazenamento), mas tem controle sobre as aplicações implantadas e possivelmente sobre as configurações do ambiente que as hospeda.

**Software como Serviço (SaaS)* – Neste modelo, o cliente tem a possibilidade de utilizar aplicações do provedor de serviços na infraestrutura de nuvem, que são acessíveis de forma transparente independente de dispositivo (desktops, tablets, smartphones, etc.). Essencialmente, trata-se de uma forma de trabalho cuja aplicação é oferecida como serviço, eliminando-se a necessidade de se adquirir licenças de uso e infraestrutura de TI (fornecida como IaaS) para utilizá-la. O cliente gerencia apenas as configurações dos aplicativos, específicas do usuário.

Videoconferência

Os sistemas de videoconferência possibilitam a comunicação entre grupos de pessoas independentemente de suas localizações geográficas, através de áudio e vídeo simultaneamente. Esses sistemas permitem muitas vezes que se trabalhe de forma cooperativa e se compartilhe informações e materiais de trabalho sem a necessidade de locomoção geográfica. A videoconferência é adequada especialmente para grupos de trabalho distribuídos geograficamente, que encontram dificuldades para realizarem encontros pessoais, levando muitas vezes meses de

planejamento para organizarem e conciliarem datas, e consumindo tempo e gastos com as viagens dos participantes.

A plataforma utilizada é de alta-fidelidade, garantida pela robusta infraestrutura do CDC, por meio de transmissão de sinais de áudio (voz) e vídeo (imagem) em modalidade bidirecional, promovendo a interatividade em tempo real e o compartilhamento de recursos de mídia para apresentações institucionais, proporcionando ambientes ideais para aumentar a produtividade de grupos de trabalhos geograficamente dispersos, contribuindo para uma maior cooperação, por meio de recursos de vídeo colaboração. Caso o cliente deseje documentar a realização da comunicação, também dispomos do serviço de gravação da sessão.

3 – Metas relativas às atividades para atender aos objetivos de políticas públicas:

Com a finalidade de contribuir com um Estado eficiente, justo e transparente, através da execução de políticas de inovação na área de TIC, a Etice vem desenvolvendo ações que otimizam os recursos de TIC, utilizam novas tecnologias para atender às demandas requeridas pelo serviço público, disponibiliza links de dados e Internet de alta velocidade, com qualidade, às unidades administrativas do Estado e fomenta o crescimento econômico no segmento de TIC dentro do Estado.

Conforme a Lei Nº 16.710 de 21 de dezembro de 2018, que altera a Estrutura da Administração Estadual, a Etice deve assessorar órgão competente na Administração Pública Estadual na proposição e execução das diretrizes, estratégias, políticas, normas, padrões e orientações para o uso de TIC, a serem observadas pela Administração Pública Estadual. Com a Lei nº 16.727 de 26/12/2018, Lei do Hub (HTIC), formalizou-se a necessidade de mitigar os investimentos em TIC, reduzir os gastos gerais, criar soluções com capacidade de interoperabilidade, de forma padronizada, otimizando recursos, fornecendo soluções integradas e otimizando e racionalizando recursos. Para o provimento dos serviços de TIC, essa lei concedeu à Etice a competência de execução e operação do HTIC.

Nos meses de outubro a dezembro de 2019, a Etice realizou seu Planejamento Estratégico (PE), visando atualizações para o período de 2019 a 2023, alinhadas às diretrizes da Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag). Os direcionamentos e objetivos estratégicos foram validados, com ações/projetos sendo ajustados às novas diretrizes e visões de sua Alta Gestão, atualizando sua identidade organizacional, projetos estratégicos e indicadores. O PE serve para nortear o plano de

ação anual da empresa, de forma a orientar o trabalho de cada área de atuação, visando o cumprimento de seus principais objetivos estratégicos. Compondo a identidade organizacional da Etice, ficou definido o seguinte:

- Negócio: Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).
- Missão: Prover solução de TIC, a serviço do cidadão.
- Visão: Ser referência como empresa de TIC, indutora de inovação e modernização da gestão pública, com reconhecimento de seus clientes.



Visando a continuidade e ampliação destes serviços e a execução da transformação digital no Ceará, baseando-se no Plano Estratégico de TIC (PETIC) do Governo, foram estabelecidas metas e diretrizes da Etice para o período 2020-2023, de acordo com seu novo mapa estratégico (ver acima, p.13). O PETIC contempla toda a base de ações do Programa Governo Digital para o Estado do Ceará. Este programa tem a Etice como executora das ações de provimento de soluções e serviços com as tecnologias digitais, tendo a Seplag como gestora, por meio da área de gestão estratégica de TIC (Coget), prevista no modelo de governança de TIC da Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag).

Baseado nele, o novo Plano Estratégico (PE) da Etice foi elaborado conjuntamente com a Seplag, com o aconselhamento do Gartner Group e com a participação também da Sefaz, CGE, Seduc, Sedet, SSPDS, e Sesa. Os objetivos e metas estratégicas para a Etice, com seus respectivos indicadores, foram assim cuidadosamente estudados e discutidos, o mais amplamente possível, tendo como base as necessidades e demandas mais urgentes da empresa, bem como a visão de seus principais gestores e administradores para os próximos quatro anos de gestão.

Elas foram distribuídas e compiladas, por perspectiva e área de atuação, segundo nos mostra a tabela abaixo:

METAS E INDICADORES ESTRATÉGICOS (2020 - 2023)									
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	Linha de BASE	2020 Plan	2021 Plan	2022 Plan	2023 Plan	ÁREA RESPONSÁVEL
RESULTADOS	1. Avançar o crescimento contínuo da Etice do ponto de vista econômico e financeiro	Ebitda (Relação Receita X Custo Operacional). <i>(Indicador anual, medir mensal)</i>	Aumentar o Ebitda para 17% até 2023.	Aproximadamente 4	10%	12%	15%	17%	DIAFI
		Evolução da Receita. <i>(Indicador anual, medir mensal)</i>	Crescer até 2023 para 110 milhões.	36 M	56 M	70 M	90 M	110 M	
CLIENTES	2. Aprimorar relacionamentos com os clientes	Índice de satisfação do cliente. <i>(Indicador anual, medir mensal)</i>	90% dos Clientes satisfeitos com os serviços da Etice até 2023.	Será criada linha de base em 2020	75%	80%	85%	90%	DIREN
		Percentual de aumento de entregas de serviços por linha de negócios aos clientes. <i>(Indicador anual, medir mensal)</i>	Aumentar as entregas de serviços aos clientes por linhas de negócios até 2023.	Nuvem - Medição por faturamento	20M	28M	40M	50M	
	3. Garantir oferta de serviços públicos com qualidade, prontidão e preços competitivos	Percentual de aumento de contratos de serviços a clientes. <i>(Indicador anual, medir mensal)</i>	Aumentar contratos com clientes em geral no percentual de 20% até 2023.	VoIP - 1471 pontos	1839	1986	2133	2207	
				CDC - 1239 pontos (Consumo, Banda e GPON)	1425	1639	1803	1984	
			Videomonitoramento - 968 pontos	1114	1281	1409	1550		
				Nuvem - 21 contratos VoIP - 9 contratos CDC - 89 contratos	5%	10%	15%	20%	
PROCESSOS INTERNOS	4. Aprimorar e desenvolver processos para suportar o modelo de negócio da Etice	Número de processos prioritários redesenhados e/ou automatizados. <i>(Indicador anual, medir semestral)</i>	100% dos processos prioritários redesenhados e automatizados até 2023.	Definir o Número de processos prioritários	15%	40%	70%	100%	EGC
		Tempo médio de respostas aos pareceres sobre os serviços ao HUB de TIC. <i>(Indicador anual, medir mensal)</i>	100% da matriz de riscos por processos elaborada até 2023.	não se aplica	70%	90%	100%	100%	
		Tempo médio das chamadas de oportunidades (processos licitatórios internos com uso de pré-qualificação).	Tempo médio máximo de 2 dias de respostas aos pareceres sobre os serviços ao HUB de TIC, até 2023.	5 dias	4 dias	3 dias	2 dias	DITEC	
	5. Prover infraestrutura para suportar o modelo de negócio da Etice.	Percentual de SLAs atendidos para os serviços. <i>(Indicador anual, medir mensal)</i>	100% de SLAs definidos para os serviços.	São 2 Serviços: . Nuvem; . Fabrica de software.	60 dias	45 dias	40 dias		40 dias
				não se aplica	97%	98%	99%	100%	DIOPE
PESSOAS E INOVAÇÃO	6. Fomentar uma cultura e ambiente organizacional estimulador para o desenvolvimento das pessoas	Percentual de satisfação dos colaboradores. <i>(Indicador anual, medir mensal)</i>	Atingir o percentual de 95% de satisfação dos colaboradores até 2023.	não se aplica.	85%	90%	93%	95%	DIGEP
	7. Desenvolver competências e habilidades de pessoas p/ gerar inovações e atendimento de excelência aos clientes. <i>NO Atingimento de Excelência será incluído no Objetivo estratégico "2. Aprimorar relacionamentos com os clientes".</i>	Percentual de pessoas qualificadas e formadas	Qualificar e formar 50% dos colaboradores internos e externos.	108 colaboradores internos (serviços prestados, terceirizados)	15%	15%	10%	10%	DIGEP
8. Implementar pesquisa, desenvolvimento e inovação para absorção de novas tecnologias		Número de novos serviços e produtos gerados para o marketplace da empresa	Gerar 16 novos serviços e produtos para o marketplace.	não se aplica	4	4	4	4	DITEC
		Número de estudos e pesquisa para melhoria tecnológica e/ou redução de custos dos serviços existentes	Implementar 4 estudos e pesquisa para melhoria tecnológica e/ou redução de custos dos serviços existentes.	não se aplica	1	1	1	1	

4 – Impactos econômico-financeiros de operacionalização das políticas públicas:

Para executar as políticas de inovação na área de TIC, a Etice precisa fazer investimentos e manutenções em sua base tecnológica para manter o bom funcionamento da administração pública e da prestação de serviços ao cidadão. As soluções digitais estruturantes, com novas tecnologias e a disponibilização de links de dados e Internet de alta velocidade com qualidade aos seus clientes, são o foco principal da utilização dos recursos financeiros.

Embora a economia cearense esteja com restrição no orçamento público, o que afeta consideravelmente a Etice, cuja principal fonte de recursos advém dos clientes que dependem do Orçamento Estadual, a empresa prioriza investir em novas tecnologias e na manutenção da infraestrutura do CDC de modo que essa restrição não comprometa a capacidade da empresa em prover as soluções digitais que atendem às políticas públicas do Governo Estadual.

Atividades Gerais Desenvolvidas

A Etice desenvolve suas atividades de forma a manter em operação os serviços comercializados com qualidade e agilidade, sempre pensando no cliente e no atendimento de suas necessidades. Um resumo dos principais serviços estão descritos a seguir.

Registro de Preços Corporativos de TIC

A empresa é responsável pela consolidação, especificações e monitoramento das Compras Corporativas de TI referentes ao processo de Registro de Preços para hardware (microcomputadores, impressoras, estabilizadores, switches, scanners, etc), software (para automação de escritório, sistema operacional, antivírus, etc), componentes de equipamentos de TI (monitor, teclado, mouse, placa de rede, etc) e de serviços.

A utilização de Atas de Registro de Preços permite:

- a) Realização de apenas 1 (um) processo licitatório em vez de vários processos, reduzindo custos e otimizando prazos;
- b) Garantia da integração e compatibilidade do projeto com o uso de produtos/serviços registrados na ata durante sua vigência;
- c) Que o órgão/entidade adquira conforme sua disponibilidade de recursos financeiros;
- d) Que seja implantado um projeto piloto e, a partir dos resultados, apoiar a decisão de expansão da solução;

e) Que os Fornecedores percebam que uma Ata de Registro de Preços estabelece estimativa de quantidades elevadas, indicando uma excelente oportunidade de ganho em escala, inclusive com possibilidade de vendas em outras esferas de Governo e de outros Estados, fazendo com que permita uma redução de preços significativa comparando-se a um processo individual de aquisição.

Estão apresentados a seguir os quadros de evolução do faturamento da Etice, no período de 2014 a 2019 e o volume de contratos realizados nos anos de 2017, 2018 e 2019 por produto e por cliente:

Evolução do Faturamento – 2014-2019

Faturamento por Ano por Produto (R\$)									
Ano	Link/Gpon	Var. %	Nuvem	Var. %	VoIP	Var. %	Instalação de Fibras Ópticas	Total	Var. %
2014	10.983.761							10.983.761	
2015	13.485.705	23%						13.485.705	23%
2016	20.532.733	52%						20.532.733	52%
2017	27.637.198	35%	481.511		2.402			28.121.111	37%
2018	28.676.825	4%	2.234.094	340 %	471.123	n/a		31.382.041	12%
2019	28.733.012	0,2 %	6.093.042	173 %	1.764.480,	274,%	296.209	36.886.743	17%

Contratos Realizado por Ano

Tabela 1 – Evolução Anual do Fechamento de Contratos, por produto (R\$)

Anos	Nuvem	Voip	Vídeo Monitoramento	Total
2017	2.529.546	-	-	2.529.546
2018	5.687.940	12.621.943*	-	18.309.883
2019	55.148.118,27	10.857.210,54	2.400.000,00	68.405.328,81

(*) Contrato de valor para prazo de 36 meses

Contratos Realizados Por Ano

Nuvem

Anos	Contratante	Valor Contrato R\$
2017	JUCEC	600.467,00
	CGE	1.517.790,69
	SESA	411.288,00
	Subtotal 2017	2.529.545,69
2018	METROFOR	87.600,00
	PGE	214.800,00
	ASSEMBLEIA LEGISLATIVA	99.600,00
	SEDET	67.230,96
	SESA – HEMOCE	143.703,00
	PEFOCE	1.225.784,57
	SEFAZ	2.271.017,28
SESA	1.578.204,00	

	Subtotal 2018	5.687.939,81
2019	ADECE	72.735,60
	ARCE	423.170,40
	CASA CIVIL	380.218,80
	IPECE	319.809,84
	PCCE	162.530,40
	PGE	243.706,85
	PMCE	450.998,04
	SEDET	178.677,36
	SAP	243.606,60
	SESA	1.874.151,00
	SESA*	50.018.196,26
	SOP	450.000,00
	SPS	330.317,12
	Subtotal 2019	55.148.118,27
Total Geral		63.365.603,70

* valor para 60 meses de execução contratual

VoIP

Anos	Contratante	Valor Contrato R\$
2018	SEFAZ	12.621.942,74
2019	DETRAN*	1.203.498,00
	JUCEC*	413.404,44
	SEJUV*	56.854,80
	SEMA	76.470,12
	SOP	125.415,36
	SPS (CASA DA MULHER)*	97.668,90
	TJCE*	8.883.898,92

* valor para de 36 meses de execução contratual

5– Recursos para custeio de políticas públicas:

Os recursos previstos em orçamento para a Etice, no ano de 2019, de acordo com a Lei Orçamentária Anual (LOA), somaram R\$ 79.191.047,00, sendo R\$ 31.506.743,00 na fonte 00 – Recursos Ordinários, R\$ 47.684.304,00 na fonte 70 – Recursos Diretamente Arrecadados. Deste valor foram executados 83,90%, ou seja R\$ 66.442.891,12, distribuídos em programas de Governo, como demonstrado nos quadros a seguir:

Recursos Previstos e Empenhados por Programa e Ação – Todas as Fontes

Programa	Ação	Valor Previsto (Em R\$ 1.000,00) (A)	Valor Empenhado (Em R\$ 1.000,00) (B)	% (B/A)
500 – Gestão e Manutenção da Seplag e Vinculadas	17851 – Aquisição de Máquinas e Equipamentos e Veículos - ETICE	0	0	0%
	17853 – Aquisição e Implantação de Sistemas de TI – ETICE	100	0	0%
	17854 – Reforma e Ampliação – ETICE	20	0	0%
	17855 – Desenvolvimento e Capacitação de Servidores – ETICE	150	0	0%
	17856 – Promoção do Desenv. Institucional – ETICE	50	0	0%
	22250 – Manutenção e Funcionamento Administrativo - ETICE	7.138	6.551	91,78%
	22251 – Manutenção e Funcionamento TI - ETICE	1.010	965	95,54%
063 – Tecnologia da Informação e Comunicação Estratégica do Ceará	18664 – Ampliação do acesso à Informação e Serviços por Meio da Informação do Cinturão Digital Ceará	1.500	1.218	81,20%
	18684 – Aquisição de softwares e serviços de TIC para provimento de novas soluções	0	0	0%
	18706 – Implementação de Serviços em Nuvem	2.128	1.055	49,58%
	22249 – Pessoal e Encargos Sociais Folha Normal - ETICE	28.787	26.389	91,67%
	22252 – Pessoal e Encargos Sociais Folha Complementar - ETICE	20	18	90,00%
	22601 – Manutenção do Cinturão Digital do Ceará - CDC/ETICE	24.256	22.328	92,05%
	22980 – Manutenção da Oper. De Serv. de TIC	9.472	4.962	52,39%
	22992 – Modernização da Infraestrutura de TIC	3.271	2.957	90,40%
	32289 – Operação e Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação Nuvem	462	0	0%
	34401 – Implementação de Novas Soluções de TIC	827	0	0%
TOTAL		79.191	66.443	83,90

Fonte: S2GPR – Relatório de Execução da Despesa por Gestora, Fonte e Unidade Orçamentária (Anexo 8)

Recursos Previstos e Empenhados por Programa e Ação – Fonte 00

Programa	Ação	Valor Previsto (Em R\$ 1.000,00) (A)	Valor Empenhado (Em R\$ 1.000,00) (B)	% (B/A)
500 – Gestão e Manutenção da Seplag e Vinculadas	-	-	-	-
063 – Tecnologia da Informação e Comunicação Estratégica Estadual	22249 – Pessoal e Encargos Sociais Folha Normal – ETICE	28.787	26.389	91,67%
	22252 – Pessoal e Encargos Sociais folha complementar – ETICE	20	18	90,00%
	22992 – Modernização da Infraestrutura de TIC	2.700	2.700	100%
TOTAL FONTE 00		31.507	29.107	92,38%

Fonte: S2GPR – Relatório de Execução da Despesa por Gestora, Fonte e Unidade Orçamentária (Anexo 8)

Recursos Previstos e Empenhados – Por Programa e Ação – Fonte 70

Programa	Ação	Valor Previsto Em R\$ 1.000,00 (A)	Valor Empenhado Em R\$ 1.000,00 (B)	% (B/A)
500 – Gestão e Manutenção da Seplag e Vinculadas	17851 – Aquisição de Máquinas e Equipamentos e Veículos - ETICE	0	0	0%
	17853 – Aquisição e Implantação de Sistemas de TI – ETICE	100	0	0%
	17854 – Reforma e Ampliação – ETICE	20	0	0%
	17855 – Desenvolvimento e Capacitação de Servidores – ETICE	150	0	0%
	17856 – Promoção do Desenv. Institucional – ETICE	50	0	0%
	22250 – Manutenção e Funcionamento Administrativo - ETICE	7.138	6.551	91,78%
	22251 – Manutenção e Funcionamento TI - ETICE	1.010	965	95,54%
063 – Tecnologia da Informação e Comunicação Estratégica do Ceará	18664 – Ampliação do acesso à Informação e Serviços por Meio da Informação do Cinturão Digital Ceará	1.500	1.218	81,20%
	18684 – Aquisição de softwares e serviços de TIC para provimento de novas soluções	0	0	0%
	18706 – Implementação de Serviços em Nuvem	2.128	1.055	49,58%
	22601 – Manutenção do Cinturão Digital do Ceará - CDC/ETICE	24.256	22.328	92,05%
	22980 – Manutenção da Oper. De Serv. de TIC	9.472	4.962	52,39%
	22992 – Modernização da Infraestrutura de TIC	571	257	45,01%
	32289 – Operação e Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação Nuvem	462	0	0%
34401 – Implementação de Novas Soluções de TIC	827	0	0%	
TOTAL FONTE 70		47.684	37.336	78,30%

6. Formulações Administrativas e Governança Corporativa:

O Modelo de Governança Corporativa da Etice foi criado em meados de 2018 e, desde então, o Conselho de Administração passou a ser a instância maior que aprova as diretrizes básicas formuladas pelas Diretorias e promovidas pelo Comitê Executivo. Este último é de natureza consultiva e deliberativa, realizando a gestão participativa da organização e tendo em vista a execução dos objetivos gerais da empresa. O Conselho Fiscal responde pelas funções de análise e julgamento das demonstrações econômico-financeiras e das prestações de contas da Etice. As práticas de governança inseridas no diagrama abaixo, como gestão do planejamento estratégico, gestão de projetos, de serviços e de processos, já são rotineiramente realizadas na empresa, estando as práticas de controle interno e de gestão de riscos em processo contínuo de estruturação.

Auditoria Externa – As demonstrações contábeis são elaboradas de acordo com a legislação pertinente e as melhores práticas de contabilidade e são avaliadas, trimestralmente, por auditoria independente.

Novo Estatuto Social – Onde foi criado o Conselho de Administração; criado o Escritório de Governança Corporativa (EGC) vinculado ao Presidente com as competências de Governança, Gestão de Riscos e Controle Interno, dentre outras; definição dos requisitos para ocupação dos cargos de membro do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e de Diretoria; definição de participação em treinamentos específicos, na posse e anualmente, para os Administradores eleitos; e permitir que o EGC reporte-se diretamente ao Conselho de Administração em situações em que se suspeite do envolvimento do Presidente em irregularidades ou quando este se furtar à obrigação de adotar medidas necessárias em relação à situação a ele relatada.

Código de Conduta e Integridade – Em 2019 foi implantado e disseminado o código próprio da Etice, com recebimento e assinatura por parte de seus empregados e colaboradores de um termo de ciência a este respeito, bem como a realização de palestra esclarecedora sobre o tema. O Código dispõe sobre princípios, valores e missão da Etice, bem como orientações sobre a prevenção de conflito de interesses e vedação de atos de corrupção e fraude; instâncias internas responsáveis pela atualização e aplicação do Código; canal de denúncias para o recebimento de denúncias internas e externas; mecanismos de proteção que impeçam qualquer espécie de retaliação a pessoa que utilize o canal de denúncias; sanções aplicáveis em caso de violação às regras do Código; previsão de treinamento periódico, no mínimo anual, sobre Código de Conduta e Integridade, a empregados e

administradores, e sobre a política de gestão de riscos, a administradores além de prevê a revisão do código periodicamente.

Gestão Participativa – Composta pelo Comitê Executivo e pelos Comitês Coordenativos competindo-lhes manter alinhadas as ações da Etice às estratégias globais do Governo; promover a integração entre as áreas, as pessoas e os processos de trabalho, para sincronizar as ações internas e externas da Etice; acompanhar o desenvolvimento e a implementação de programas, projetos e atividades; e fortalecer o processo de comunicação interna da Etice.

Planejamento Estratégico – É feito sistematicamente conforme o ciclo de gestão e segue uma metodologia que tem como produto um plano estratégico. O plano define também os objetivos estratégicos que tratam das grandes ações e iniciativas que conduzem o alcance das metas de indicadores preestabelecidos.

Gerenciamento de Projetos – Definida uma metodologia em consonância com o Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK®). A criação de projetos na Etice começa a partir do registro de algum trabalho a ser realizado e devem ser alinhados necessariamente aos objetivos estratégicos da empresa, os quais são priorizados e acompanhados pelo Escritório de Governança Corporativa (EGC), tendo como base o Portfólio de Projetos e Serviços da Etice.

Gerenciamento de Processos – Para atingir as metas institucionais e objetivos estratégicos estabelecidos no planejamento estratégico, a Etice criou uma metodologia para gerenciamento de processos com o intuito de “aprimorar e desenvolver processos para suportar o modelo de negócio da Etice”. A metodologia foi desenvolvida com a abordagem BPM e foi aprovada e oficializada por meio de Norma Interna (IN 001/2017).

Gerenciamento de Riscos – Apesar do EGC ainda estar se estruturando mais formalmente neste aspecto, convém ressaltar que análises de riscos já são realizadas, com base na metodologia COBIT, evidenciadas pelas medidas regulares para comunicação de dados, sistemas de back-up para soluções de softwares e de sistemas, contingências elétricas com uso de “nobreaks” e geradores, soluções de segurança da informação com uso de “firewalls”, IPS, sistemas antivírus, sistemas de segurança física e de anti-incêndio. Além disso, quando da consecução de contratos com nossos clientes, a Etice faz uma pré-qualificação e análise técnica, visando minimizar os riscos de operação da solução contratada pelos clientes. Estes estão dispostos nos contratos na forma de SLA's,

exigindo também de seus fornecedores e parceiros de negócios as mesmas ou ainda mais estritas condições de SLA's do que aquelas usadas junto aos nossos clientes.

Temos também protocolos internos, como nosso Código de Ética e Manuais de Procedimentos, todos disponibilizados na Intranet e no site institucional da empresa, para consultas e utilização geral de todos seus colaboradores. A Política de Segurança da Informação do Estado (PoSIC) é nossa principal referência e todos os ativos da Etice são salvaguardados e possuem controles físicos. Periodicamente o inventário de bens é atualizado.

Controle Interno – A Etice já realiza ações como controles físicos sobre os bens e informações; adequação da estrutura organizacional ao modelo de negócio da empresa; elaboração e monitoramento das metas do Planejamento Estratégico (PE); desenho e otimização dos processos; segurança e proteção dos ativos, bem como seus arquivos de informação.

Regras de Preenchimento de Cargos Comissionados e Contratação de Colaboradores – O processo seletivo para contratação de colaboradores é feito através de entrevistas e análise de currículos, no caso de admissão de estagiários. Com relação aos colaboradores terceirizados não finalísticos são recrutados através do que dispõe os editais para contratação de empresas de mão de obra terceirizada. No estatuto da Etice estão definidos os requisitos para ocupação dos cargos de membro do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e de Diretoria.

Plano de Comunicação – Existe um Plano de Comunicação (atualizado e disponível no site institucional da empresa), que trata do protocolo para publicação de matérias e fluxo das informações internas e externas, via e-mail, Intranet e demais mídias sociais da Etice. Os comitês executivo e coordenativos, estabelecidos no estatuto social da empresa, são formas adicionais usadas para fortalecer a comunicação na Etice.

Capacitação – A capacitação dos empregados é desenvolvida pela Escola de Gestão Pública e conforme estabelece a Lei das Estatais, os administradores e alguns colaboradores também passam por treinamentos que acontecerão anualmente.

Transparência – O site da Etice segue o padrão do Governo e estão disponibilizadas informações Institucionais sobre nossa Governança Corporativa, bem como sobre a Conectividade, as

Aquisições e o Portfólio de Produtos/Serviços (Etice Market Place) providos pela Etice. Na opção “ACESSO À INFORMAÇÃO” disponibilizamos informações previstas por legislações estaduais.

Desempenho das Áreas – Anualmente é feito o exercício de definição de Indicadores para todas as diretorias e gerências, os quais são aprimorados e acompanhados mensalmente pelo Comitê Executivo e Administrativo da empresa.

Plano de Negócio – A Etice possui um Plano de Negócios com análises, estratégias, plano de marketing e vendas, recursos, modelo de gestão e projeções financeiras até 2022.

Descrição da composição e da remuneração da administração – A política de remuneração para os Conselhos de Administradores e Fiscal é estabelecida de acordo com o Estatuto Social:

“Art. 29 Os membros do conselho de Administração, quando em exercício, perceberão, a título de jeton, pela participação nas reuniões, valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), ficando as revisões a cargo do Conselho de Administração, nos termos do art. 152 da Lei 6.404/76.”

“Art. 31 ... § 3º Os membros do Conselho Fiscal, quando em exercício, perceberão, a título de jeton, pela participação nas reuniões, valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), ficando as revisões a cargo do Conselho de Administração, nos termos do art. 162 da Lei 6.404/76”.

Quanto à remuneração da Diretoria e de demais Cargos Comissionados, os valores estão definidos no Decreto 32.550, que dispõe sobre tabelas remuneratórias dos Cargos Comissionados e Funções de Confiança do Poder Executivo, em seu Anexo VII. Ver a seguir:

Tabela dos Cargos Comissionados da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE			
SÍMBOLO	VENCIMENTO	REPRESENTAÇÃO	TOTAL
ETICE I	1.081,70	10.817,04	11.898,74
ETICE II	600,95	6.009,47	6.610,42
ETICE III	242,52	2.425,24	2.667,76
ETICE IV	169,68	1.696,79	1.866,47

DIAGRAMA DE GOVERNANÇA DA ETICE



Boa parte das práticas de governança apresentadas acima já são realizadas rotineiramente, seja total ou parcialmente. As demais estão sendo implementadas e ajustadas dentro de um cronograma previsto, seguindo as indicações do Planejamento Estratégico atual da empresa, conforme os recursos financeiros e de pessoal disponibilizados para este fim.