

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2021



01/01/2021 a 31/12/2021

Presidente

José Lassance de Castro Silva

Ouvidor Setorial

Guilherme Soares Quinderé Moura

Colaboração

Ouvidor Setorial SEPLAG

Francisco Jares Freire

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	4
2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA CGE RELACIONADO AO ANO ANTERIOR	5
3 –OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	7
3.1 Total de Manifestações do Período	7
3.1.2 Quantitativos Mensais Manifestações 2021.....	7
3.2 Manifestações por Meio de Entrada	8
3.3 Manifestações por Tipo	9
3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto.....	10
3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto.....	11
3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (Covid 19).....	11
3.4 Manifestações por Tipo de Serviços (Carta Serviço)	12
3.5 Manifestações por Programa Orçamentário	12
3.6 Manifestações por Unidade Interna	12
3.7 Manifestações por Município	13
4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA	13
4.1 Resolubilidade das Manifestações	13
4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade.....	14
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta.....	14
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	14
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDENCIAS	15
5.1 Motivos das Manifestações	15
5.2 Analise dos Pontos Recorrentes	15
5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	15
6. BENEFICIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	15
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	15
8.1 Reunião Ouvidoria da SEPLAG	16
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
10. SUGESTÕES DE MELHORIA	18

1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Empresa de Tecnologia e Informação do Estado do Ceará - ETICE, 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 e nº 16.710 de 21 de dezembro de 2018, vinculada à Secretaria do Planejamento e Gestão, tem sede em Fortaleza e jurisdição em todo o território do Estado do Ceará. após a criação do Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, que instituiu o Sistema de Ouvidoria – SOU, teve entre outros objetivos: facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão. Esta Ouvidoria vem se estruturando ao longo desses anos no intuito de buscar soluções para as demandas do cidadão oferecendo informações gerenciais e sugestões ao seu órgão de origem com o objetivo de aprimorar a prestação do serviço com vistas a contribuir para a formulação de políticas públicas.

A Etice, que tem como missão “Prover solução de Tecnologia da Informação e Comunicação a serviço do cidadão”, tem por competência:

- 1 – Prestar serviços de TIC aos Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual, aos Órgãos ou Entidades da União, dos Municípios e de outros poderes, à pessoa física ou jurídica de direito público ou privado;
- 2 – Implementar, operar, gerenciar, expandir e manter as redes de suporte de serviços de telecomunicações de propriedade ou posse da Administração Pública Estadual;
- 3 – Prestar serviços de transporte de dados, acesso e conexão à Internet em banda larga;
- 4 – 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;
- 5 – Gerenciar a infraestrutura de redes objeto de concessão;
- 6 – Prestar serviços de consultoria e assessoria na área de TIC
- 7 – 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;
- 8 – Realizar a 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;
- 9 – Assessorar a implementação da Política de Segurança da Informação e Comunicação dos Ambientes de TIC do Governo do Estado do Ceará;
- 10 – Propor sistemas específicos e soluções de integração dos sistemas corporativos estratégicos no âmbito do Governo;

11 – 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;

12 – Definir arquitetura de tecnologia digital e desenvolver estrutura de sustentação de plataformas digitais;

13 – Apoiar a governança digital da Administração Pública Estadual;

14 – Construir e gerenciar os processos referentes às aquisições/contratações corporativas de bens e serviços de TIC no âmbito do Governo do Estado do Ceará;

15 – 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;

16 – Desenvolver estudos e pesquisas científicas, visando a identificação de soluções estratégicas e estruturantes de TIC;

17 – 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;

18 – Executar outras atividades que lhe forem definidas em legislação específica.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA CGE RELACIONADO AO ANO ANTERIOR

Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017.

Recomendado no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria da CGE, para as setoriais implementarem:

Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente.

A Etice está providenciando, elaboração do fluxo das manifestações recebidas, através da área interna competente e posteriormente disponibilizara o referido fluxograma no seu site.

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016) (...)

A Ouvidoria da ETICE, assume o comprometimento de socializar/encaminhar as manifestações as instituições constantes no Protocolo de Intenções da Rede Cearense de Ouvidoria Públicas e AFINS, sejam através de email's, ofícios e/ou orientação ao manifestante sobre o assunto e gestão do mesmo.

Ressaltamos que a Rede Ouvir –Ce está com interveniência da CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ , composta do Poder Legislativo, Poder Judiciário, Ouvidoria do Ministério Público, Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará, Tribunal de Contas do Estado do Ceará, Prefeitura Municipal de Fortaleza, Câmara dos Vereadores de Fortaleza, Associação Brasileira de ouvidores/ Ombudsman, Associação dos Prefeitos do Estado do Ceará.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial (...)

Atendendo a sugestão de criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, onde contemplamos o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas mitigando as fragilidades de acordo com o tipo de denúncia, bem como a avaliação dos resultados da apuração. Após todo esse tratamento a manifestação é respondida ficando no aguardo da validação da Controladoria Geral do Estado – CGE, para finalização da referida manifestação.

Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos.

Assumimos o compromisso nesse sentido, inclusive já existe projeto da ouvidoria da SEPLAG, em socializar/integrar as atividades de todas as ouvidorias vinculadas da SEPLAG, que tem como objetivo a qualidade na prestação dos serviços prestados ao cidadão.

Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas.

Seguindo a orientação 09, estamos em planejamento para implementação dos referidos relatórios.

Recomendação 03 – Elaborar o Relatório de Gestão de Ouvidoria e entregar para a CGE, conforme dever do ouvidor previsto no inciso VIII, Art. 27 do Decreto Estadual 33.485/2020, no prazo de 40 dias, após encerramento do exercício, conforme inciso I, Art. 5

Atendendo a recomendação 03, estamos disponibilizando o referido relatório no prazo sugerido.

3 –OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 Total de Manifestações do Período

Foram registradas um total de 21 manifestações de ouvidoria no ano de 2021. Destas, 07 foram *Reclamações*, 1 *Denúncias*, 0 *Elogios*, 0 *Sugestões* e 13 *Solicitações*. Na tabela abaixo aparecem as diferenças relacionadas de 2020 e 2021.

RELATÓRIO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2020	2021
Reclamação	5	7
Denúncia	2	1
Elogio	0	0
Sugestão	0	0
Solicitação	9	13
Total	16	21

https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12801?locale=pt-BR

3.1.2 Quantitativos Mensais Manifestações 2021

MESES	QUANT
Jan	3
Fev	1
Mar	1
Abril	0
Mai	1
Jun	7
Jul	2
Ago	1
Set	0
Out	0
Nov	4
Dez	1
TOTAL	21

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR



Figura 1: Manifestações mensais 2021

De acordo com o gráfico acima, percebe-se o pico maior no mês de julho com 07 manifestações.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

Relatório por Meio de Entrada	
Telefone	0 0,00%
Internet	18 85,71%
Presencial	0 0,00%
E-mail	0 0,00%
Facebook	0 0,00%
Carta	0 0,00%
Telefone 155	2 9,52%
Reclame Aqui	0 0,00%
consumidor.gov.br	0 0,00%
Instagram	0 0,00%
Governo Itinerante	0 0,00%
Caixa de sugestões	0 0,00%
Sistema Legado	0 0,00%
Twitter	0 0,00%
Ceará App	1 4,76%
Whatsapp	0 0,00%
Total	21

https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR



Figura 2: Manifestações Meio Entrada

Observamos que o canal de maior variação no período anual, foi o Canal de Internet com 85,71%

3.3 Manifestações por Tipo

RELATÓRIO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2020	2021	VARIAÇÃO
Reclamação	5	7	0,4
Denúncia	2	1	-0,5
Elogio	0	0	0,0
Sugestão	0	0	0,0
Solicitação	9	13	0,4
Total	16	21	0,3

*Variação: $(b/a-1)*100\%$

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR

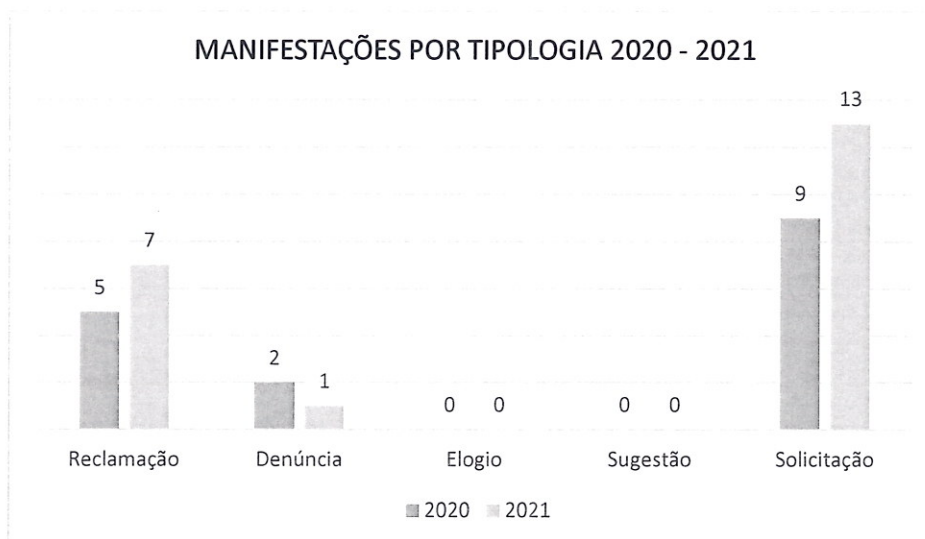


Figura 3: Manifestações por tipologia 2020 e 2021

3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto

TIPIFICAÇÃO/ASSUNTOS	QUANT
Denúncia	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
Reclamação	8
CENTRAL DE SERVIÇOS	2
CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	1
REGISTRO DE DOMÍNIO	1
Solicitação	13
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1
CENTRAL DE SERVIÇOS	6
CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1
Total Geral	22

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR

Os assunto mais relevantes desta tabela foram na Tipologia Solicitação com 13 manifestações seguido de reclamações com 08 manifestações.

3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto

ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS	QUANT
AUDIÊNCIAS E ENCONTROS COM GESTORES PÚBLICOS	1
-	1
CENTRAL DE SERVIÇOS	8
DEMORA NO ATENDIMENTO	3
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	5
CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ	3
INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO	1
TERMOS CONTRATUAIS DO SERVIÇO	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	1
CORONAVÍRUS (COVID 19)	1
PASSAPORTE DE VACINAÇÃO	1
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
-	1
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	2
BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	2
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	1
OUTROS	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
ENTREGA EM DESACORDO COM O PREVISTO	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	1
PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1
APOIO À PROJETOS DE TIC	1
REGISTRO DE DOMÍNIO	1
INFORMAÇÕES SOBRE O REGISTRO DE DOMÍNIO	1
TOTAL	22

FONTE https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12801?locale=pt-BR

As manifestações com assuntos mais demandados foi Central de Serviços (INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO) com 5 manifestações.

3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (Covid 19)

CORONAVÍRUS (COVID 19)	1
PASSAPORTE DE VACINAÇÃO	1

FONTE https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12801?locale=pt-BR

3.4 Manifestações por Tipo de Serviços (Carta Serviço)

Disponibilizamos o link no site da Etice : <https://www.etice.ce.gov.br/aceso-a-informacao/>

3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANT
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	20
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO CEARÁ	1

FONTE https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

O Assunto mais relevante neste tópico é Gestão Administrativa onde respondemos 20 manifestações, Neste Programa orçamentário engloba a maioria das manifestações, por trata de assuntos diversos da área Administrativa e Financeira.

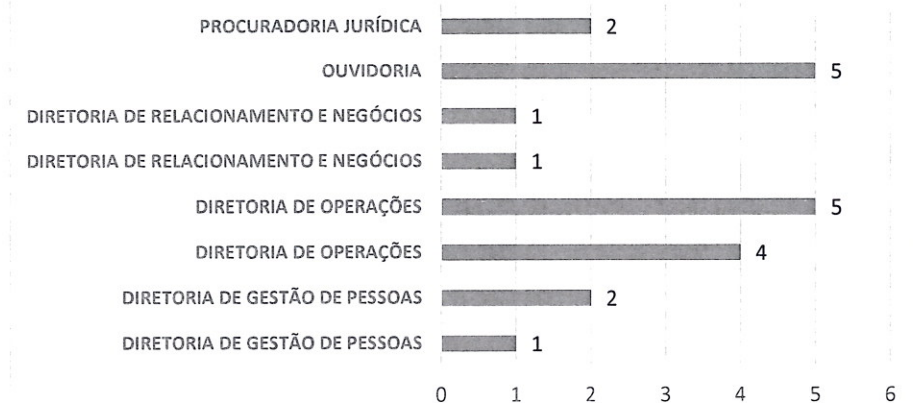
3.6 Manifestações por Unidade Interna

UNIDADE	SUBUNIDADE	QUANT
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	GERÊNCIA DE PESSOAS	2
DIRETORIA DE OPERAÇÕES	DIRETORIA DE OPERAÇÕES	4
DIRETORIA DE OPERAÇÕES	GERÊNCIA DE OPERAÇÕES DE TELECOMUNICAÇÕES	5
DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS	CENTRAL DE SERVIÇOS	1
DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS	DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS	1
OUVIDORIA	OUVIDORIA	5
PROCURADORIA JURÍDICA	PROCURADORIA JURÍDICA	2
TOTAL		21

FONTE https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

A Gerência de Operações de Telecomunicações da Diretoria de Operações obteve 05 manifestações juntamente com a Ouvidoria também com 05 manifestações.

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS 2021



3.7 Manifestações por Município

MUNICIPIO	QUANT
Caucaia	1
Fortaleza	9
Manaus	1
Mulungu	1
Sobral	2
Vitória	1
Indefinido	6
TOTAL	21

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

A maior representatividade da quantidade de manifestações, ficou com o município de Fortaleza, perfazendo um total de 9 manifestações, observamos também o quantitativo de 21 manifestações com município indefinido.

4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

RELATÓRIO DE RESOLUBILIDADE	TOTAL
Total de Manifestações finalizadas no prazo	21
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0
Total de Manifestações pendentes no prazo	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0
Total	21

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE
Total de Manifestações finalizadas no prazo	100,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0,00%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0,00%
TOTAL	100,00%

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

Em 2021 atingimos o índice de resolubilidade em 100%, com todas as manifestações respondidas no prazo.

4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade

A Etice, atualmente está passando por reforma em seu layout, assim como todas as áreas internas da nossa empresa. Aguardamos espaço físico na nova estrutura para que possamos desenvolver nossas atividades.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

TEMPO DE RESPOSTA	DIAS
Tempo Médio de Resposta 2021	5

Em 2021 a ETICE teve um tempo médio de resposta em 05 dias, pretendendo diminuir esse prazo, através da otimização no tratamento das manifestações junto às áreas Internas.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a manifestação ser respondida, o manifestante é convidado a responder espontaneamente a pesquisa de satisfação, na qual o mesmo poderá avaliar a resposta fornecida pela setorial. Foi respondida 1 pesquisas tendo como índice de satisfação, 55%.

PERGUNTA	MÉDIA
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	3
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	2
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	2
MÉDIA GERAL	2,75
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	55%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	1

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Total de pesquisas respondidas	1
Representação da amostra	4,76%

FONTE https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/5177?locale=pt-BR

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2021 foi “Central de Serviços (insatisfação com o Atendimento/Demora no Atendimento)” com um total de 07 manifestações representando 28,57%. Em segundo lugar foi “Cinturão Digital do Ceará” com 3 manifestações representando 14,28%. A soma dos dois atinge 42,85% do total de manifestações recebidas em 2021.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Com relação aos pontos recorrentes, interpretamos que os mesmos aconteceram na prestação dos Serviços na Central.

5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.

Iremos levar ao conhecimento da Gestão Superior sobre os assuntos recorrentes, para tratamento junto ao Controle Interno e Área(s) Interna(s) envolvida na referida incidência, elaborando um plano de gestão de riscos para contenção das fragilidades apresentadas.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

O Canal de Atendimento ao cidadão através da Ouvidoria, a cada dia torna-se o sustentáculo procurado pelos mesmos, em busca de obter os serviços da Administração pública de uma forma geral, que de certa forma estão necessitando de modelagem, aperfeiçoamento e comprometimento para o público. Estas busca contribuem para o engrandecimento das ouvidorias, na resposta tão almejada aos questionamento interposto do manifestane.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2021 participei de dois(03) cursos promovidos pela Escola de Gestão Pública/CGE. O curso de Oficina Construção de Relatórios de Ouvidoria; Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria; Curso Básico de Ouvidoria

A ETICE participou em todas reuniões da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral do Estado – CGE, e eventos promovidos pela mesma tais como palestras e oficinas para elaboração de relatórios.

8. BOAS PRATICAS DE OUVIDORIA

8.1 Reunião Ouvidoria da SEPLAG

Particpei de reunião com o Ouvidor da SEPLAG, no sentido de interação das ouvidorias, tendo em vista sermos vinculados da mesma, acreditamos na importância dessa proximidade e parceria.

Foi bastante proveitoso e através dessa parceria esperamos desenvolver outras atividades correlacionadas ao bom desempenho e comprometimento na busca da prestação de um serviço voltado a excelência da administração pública

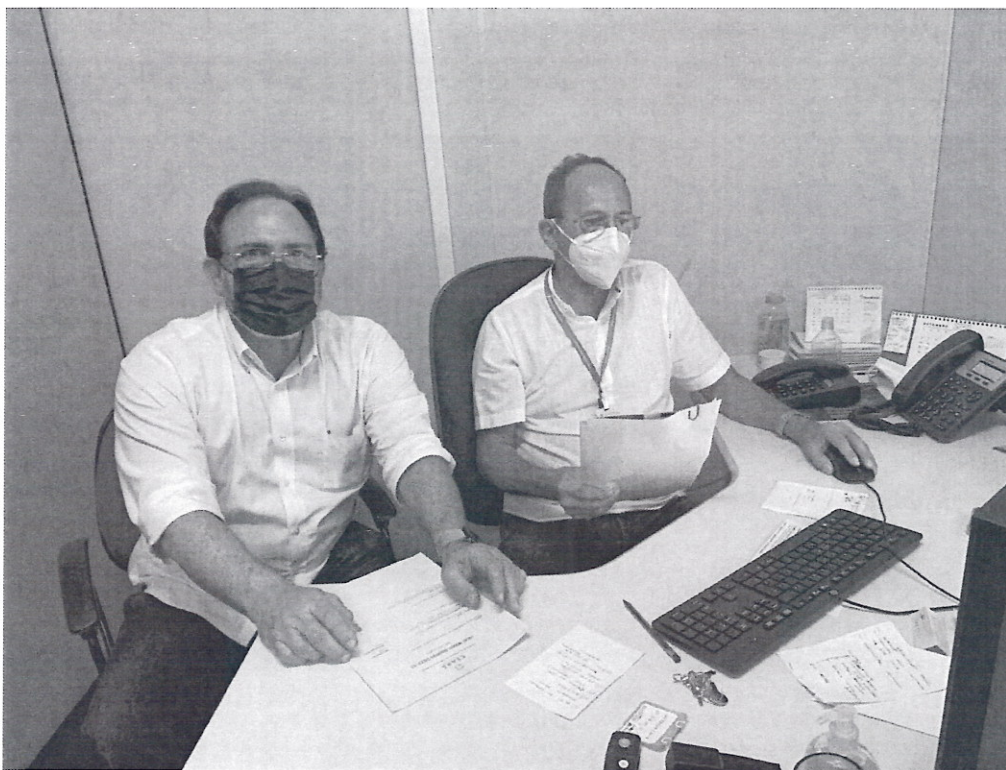


Figura 4 Reunião Técnica Ouvidoria ETICE com Ouvidoria SEPLAG

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quem atua no mercado de TI sabe que os usuários estão cada dia mais exigentes. Para garantir a satisfação de todos, é importante que a empresa disponha de meios eficientes para ouvir dúvidas e trabalhar no aperfeiçoamento de seus produtos e serviços — e é nesse contexto que o serviço de ouvidoria ganha relevância.

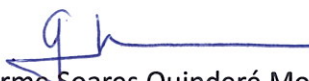
A Ouvidoria setorial da Etice componente da Rede de Ouvidorias sob a gestão da CGE, que tem um papel importante, principalmente na disponibilização de ferramentas e, acima de tudo na promoção das melhorias das ouvidorias setorial quanto orientações das melhores práticas no exercícios das funcionalidade, através de suporte como também oferecendo cursos diversos. Por entenderem que as questões levantadas por clientes, usuários ou funcionários são fundamentais para corrigir processos e melhorar seus serviços.

Esse é um setor fundamental para detectar falhas, reavaliar processos, realinhar estratégias e criar soluções que levem ao aperfeiçoamento dos produtos e serviços realizados pela organização. Seu sucesso em atender as reivindicações garante a satisfação do usuário, a produtividade da equipe e, é claro, a melhoria dos resultados

10. SUGESTÕES DE MELHORIA

Espaço físico determinado. Boa localização, de fácil acesso e visibilidade ao cidadão; Acessibilidade, Equipamentos e mobiliário adequados para a realização do serviço; Espaço adequado para atendimento presencial, eventualmente com resguardo de sigilo; Portanto, o local escolhido deve ser adequado para a execução das funções de Ouvidoria, tais como acolhimento das manifestações, incluindo espaço específico e adequado para o atendimento presencial, análise e acompanhamentos das manifestações e gestão dos dados da Ouvidoria. Sugere-se a criação de um espaço reservado para garantir um acolhimento privativo ao cidadão.

Fortaleza, 04 de fevereiro de 2022



Guilherme Soares Quinderé Moura
OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA ETICE

Ciente do relatório, recomendo dar amplo conhecimento às áreas de negócio da ETICE.

Fortaleza, 04 de fevereiro de 2022



José Lassance de Castro Silva

PRESIDENTE DA EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE