

# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022**



**01/01/2022 à 31/12/2022**

**Presidente**

José Valdeci Rebouças

**Ouvidor Setorial**

Guilherme Soares Quinderé Moura

**Colaboração**

Ouvidor Setorial SEPLAG

Francisco Jares Freire

**Suporte Técnico**

Guilherme Araújo Alencar

## Sumário

<b>1 - INTRODUÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA CGE RELACIONADO AO ANO ANTERIOR</b> .....	<b>7</b>
<b>3 –OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1 Total de Manifestações do Período</b> .....	<b>7</b>
3.1.1 Quantitativos Mensais Manifestações 2022 .....	8
3.1.2 Manifestações Período 2018 -2022 .....	9
<b>3.2 Manifestações por Meio de Entrada</b> .....	<b>9</b>
<b>3.3 Manifestações por Tipo</b> .....	<b>11</b>
3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto .....	12
3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto .....	12
3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (Covid 19) .....	13
<b>3.4 Manifestações por Tipo de Serviços (Carta Serviço)</b> .....	<b>13</b>
<b>3.5 Manifestações por Programa Orçamentário</b> .....	<b>13</b>
<b>3.6 Manifestações por Unidade Interna</b> .....	<b>14</b>
<b>3.7 Manifestações por Município</b> .....	<b>15</b>
<b>4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA</b> .....	<b>15</b>
<b>4.1 Resolubilidade das Manifestações</b> .....	<b>15</b>
4.1.1 – Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade.....	16
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta .....	16
<b>4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria</b> .....	<b>16</b>
4.2.1 Índice Geral de Satisfação.....	16
4.2.2 Ações Para Melhoria do Índice de Satisfação .....	17
4.2.3 Amostra de Respondentes .....	17
4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	17
<b>5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDENCIAS</b> .....	<b>17</b>
<b>5.1 Motivos das Manifestações</b> .....	<b>18</b>
<b>5.2 Analise dos Pontos Recorrentes</b> .....	<b>18</b>
<b>5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.</b> .....	<b>18</b>
<b>6. BENEFICIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA</b> .....	<b>18</b>
<b>7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS</b> .....	<b>18</b>

8.1 Reunião Interna de Ouvidoria das Vinculadas SEPLAG.....	18
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19

## 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.

A Lei nacional nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) institui que as ouvidorias deverão apresentar anualmente relatório de gestão com foco nas manifestações e sua motivação, análise dos pontos dos pontos recorrentes apontados pelos cidadãos, bem como as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O Decreto nº 33.485/2020, regulamenta o Sistema estadual de Ouvidoria, instituindo as atribuições do ouvidor, os meios de recebimento das manifestações de ouvidoria, e o tratamento relativo as mesmas, referentes ao poder Executivo Estadual.

A Instrução Normativa nº 01/2020 estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial previstas no art. 28 do Decreto 33.485/2020, na qual descreve especificamente cada atividade e atribuições relacionadas à ouvidoria/ouvidor.

A Portaria nº 97/2020 tem como objetivo principal, avaliar o cumprimento do prazo de envio do Relatório da Ouvidoria Setorial e a sua publicação em consonância com a IN nº 01/2020 e com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

O Decreto 34.697/2022, estabelece as normas gerais sobre a Carta de Serviços ao Usuário, que contempla as descrições, a atualização, a disponibilização e o monitoramento dos serviços prestados ao usuário pelos órgãos e entidades da administração pública do Poder Executivo de Estado do Ceará.

## **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 02 – Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Em relação a orientação, foi realizada uma rotina de acompanhamento afim de detectar as fragilidades nas respostas enviadas aos cidadãos, e juntamente com as áreas internas foi criada uma padronização nas respostas das manifestações, com a missão de mitigar as inconsistências que resultavam em um baixo índice de satisfação.

Orientação 07 – Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa nº 01/2020.

Em relação a orientação, entramos em contato com as áreas internas para conscientizá-los sobre a importância de responder as manifestações dentro do prazo, tendo em vista priorizar o cidadão na entrega de um serviço público de qualidade. Como resultado, conseguimos responder todas as manifestações de 2022 dentro do prazo.

## **3 –OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)**

### **3.1 Total de Manifestações do Período**

Foram registradas um total de 09 manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Destas, 03 foram *Reclamações*, 02 *Denúncias*, 0 *Elogios*, 0 *Sugestões* e 04 *Solicitações*.

RELATÓRIO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2022
Reclamação	3
Denúncia	2
Elogio	0
Sugestão	0
Solicitação	4
<b>Total</b>	<b>9</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

### 3.1.1 Quantitativos Mensais Manifestações 2022

MESES	QUANT
Jan	2
Fev	0
Mar	3
Abril	0
Mai	0
Jun	0
Jul	0
Ago	0
Set	3
Out	1
Nov	0
Dez	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)



Figura 1: Manifestações mensais 2022

De acordo com o gráfico acima, os meses com maior número de manifestações foram março e outubro.

### 3.1.2 Manifestações Período 2018 -2022

Pode-se observar conforme a tabela abaixo, uma retrospectiva referente na evolução das manifestações nos anos de 2018 a 2022.

ANO	QUANT
2018	17
2019	18
2020	16
2021	21
2022	9
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)



Figura 2: Manifestações por período 2018-2022

Observa-se que ao longo dos anos a quantidade de manifestações manteve uma equidade com leves oscilações, entretanto no ano de 2022 houve uma diminuição significativa em relação ao ano anterior.

### 3.2 Manifestações por Meio de Entrada

A tabela abaixo apresenta dados relativos à variação e os meios de entrada das manifestações de 2021 e 2022.

MEIOS DE ENTRADA	2021	2022	VARIAÇÃO %
Telefone	0	0	0%
Internet	18	6	-67%
Presencial	0	0	0%
E-mail	0	2	200%
Facebook	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Telefone 155	2	1	-0,5%
Reclame aqui	0	0	0%
consumidor.gov.br	0	0	0%
Instagram	0	0	0%
Governo Itinerante	0	0	0%
Caixa de sugestões	0	0	0%
Sistema Legado	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Ceará App	1	0	100%
WhatsApp	0	0	0%
Google Ferramentas	0	0	0%
Atendimento Virtual	0	0	0%
Cidadão on-line – Chat	0	0	0%
Cidadão on-line – Telegram	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>-57%</b>

\*Variação:  $(b/a-1)*100\%$

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

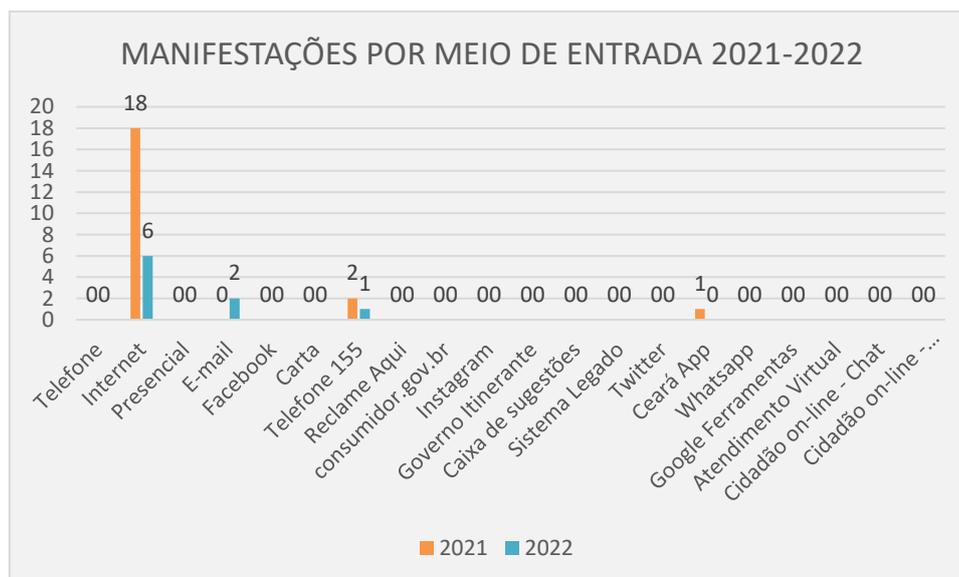


Figura 2: Manifestações por meio de entrada 2021 e 2022

Foi observado que o principal canal utilizado no período foi Internet. Em relação ao meio de entrada com maior variação, destaca-se o “E-mail” com variação de 200%, já o meio de entrada com o menor índice de variação foi “Telefone 155”, com apenas -0,5%.

### 3.3 Manifestações por Tipo

RELATÓRIO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2021	2022	VARIAÇÃO
Reclamação	7	3	-0,6
Denúncia	1	2	1,0
Elogio	0	0	0
Sugestão	0	0	0
Solicitação	13	4	-0,7
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>-0,6</b>

\*Variação:  $(b/a-1)*100\%$

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12801?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12801?locale=pt-BR)

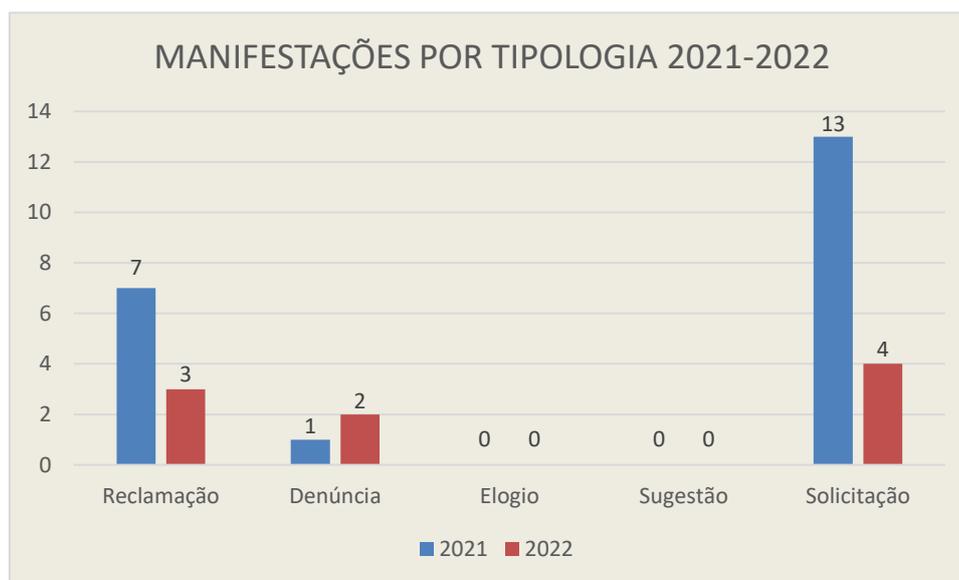


Figura 4: Manifestações por tipologia 2021 e 2022

Diante das informações contidas no gráfico acima, foi observado uma redução significativa nas manifestações do tipo “Reclamação” e “Solicitação”, representando juntas uma variação de -126%. Entretanto pôde ser observado um aumento de 100% nas manifestações do tipo “Denúncia” em relação ao ano de 2021.

## 3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto

TIPIFICAÇÃO/ASSUNTOS	QUANT
<b>Denúncia</b>	<b>2</b>
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
TRANSGREÇÃO ÉTICA – INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA	1
<b>Reclamação</b>	<b>3</b>
CENTRAL DE SERVIÇOS	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
<b>Solicitação</b>	<b>4</b>
CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO	1
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	1
<b>Total Geral</b>	<b>9</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

Os assuntos mais relevantes desta tabela foram na Tipologia “Solicitação” com 04 manifestações seguido de reclamações com 03 manifestações. Também foi observado que no ano de 2022 não foram registradas manifestações das tipologias “Sugestão” e “Elogio”.

## 3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto

ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS	QUANT
<b>CENTRAL DE SERVIÇOS</b>	<b>1</b>
CANAIS DE ATENDIMENTO INDISPONÍVEIS	1
<b>CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ</b>	<b>1</b>
PROBLEMAS NA OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO	1
<b>INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO</b>	<b>2</b>
DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	1
PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	1
<b>INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO</b>	<b>1</b>
FRAGILIDADE NO PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO	1
<b>PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS</b>	<b>1</b>
ENTREGA EM DESACORDO COM O PREVISTO	1
<b>PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)</b>	<b>1</b>
IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	1
<b>SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS</b>	<b>1</b>
DIFICULDADES DE ACESSO (ERROS FREQUENTES)	1
<b>TRANSGREÇÃO ÉTICA – INFRAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA</b>	<b>1</b>
INFORMAÇÕES SOBRE O REGISTRO DE DOMÍNIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

As manifestações com assunto mais demandado foi (Insatisfação Com os Serviços Prestados pelo Órgão) com 02 manifestações.

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

#### CORONAVÍRUS (COVID 19)

**TOTAL: 0**

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

Em 2022 não foram registradas manifestações relacionadas à (COVID 19), um fato que demonstra a evolução do Estado no combate a doença.

### 3.4 Manifestações por Tipo de Serviços (Carta Serviço)

TIPO DE SERVIÇO	QUNAT
NÃO SE APLICA	5
-	2
Central de Serviços	2
Administração do domínio ce.gov.br	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

Foi observado na tabela acima, que o principal tipo de serviço demandado foi o tipo “Não se aplica” com 05 manifestações, em decorrência dos assuntos demandados não serem cadastrados na Carta de Serviços.

### 3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO	QUANT
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	9

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

O Assunto mais relevante neste tópico é Gestão Administrativa onde respondemos 09 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 OPERAÇÕES	DIRETORIA DE OPERAÇÕES	1
DIRETORIA DE OPERAÇÕES	GERÊNCIA DE OPERAÇÕES DE TELECOMUNICAÇÕES	1
DIRETORIA DE OPERAÇÕES	GERÊNCIA DE SERVIÇOS E APLICAÇÕES CORPORATIVAS	1
DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS	CENTRAL DE SERVIÇOS	1
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	2
OUVIDORIA	OUVIDORIA	1
PRESIDÊNCIA	PRESIDÊNCIA	1
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

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

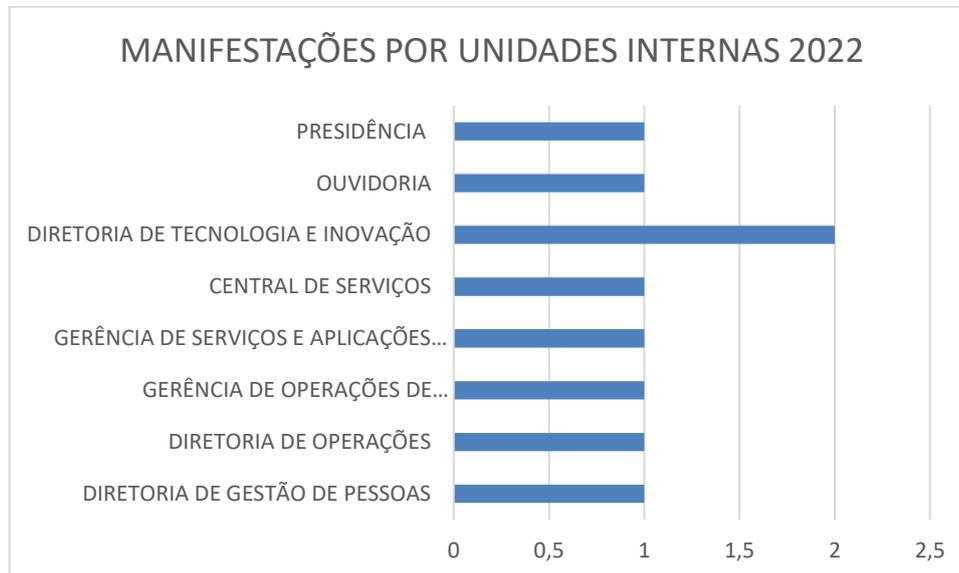


Figura 5: Manifestações por Unidades internas 2022

### 3.7 Manifestações por Município

MUNICIPIO	2021	2022
Caucaia	1	-
Fortaleza	9	4
Manaus	1	-
Maracanaú	-	1
Mulungu	2	-
Sobral	1	-
Vitória	1	-
Indefinido	6	4
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>9</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

A maior representatividade da quantidade de manifestações, ficou com o município de Fortaleza, perfazendo um total de 04 manifestações, observamos também o quantitativo de 04 manifestações com município indefinido.

## 4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA

### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das manifestações de ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020, desde sua acolhida/classificação, prazos e finalizações.

RELATÓRIO DE RESOLUBILIDADE	2021	2022
Total de Manifestações finalizadas no prazo	21	9
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>9</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2021	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2022
Total de Manifestações finalizadas no prazo	100,00%	100,00%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0,00%	0,00%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0,00%	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

Em 2022 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 sua estrutura, assim como todas as áreas internas da nossa empresa. Entretanto, apesar dos desafios conseguimos atingir o percentual máximo no índice de resolubilidade.

#### 4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

TEMPO DE RESPOSTA	DIAS
Tempo Médio de Resposta 2021	5
Tempo Médio de Resposta 2022	5.67

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

Em 2022 a ETICE teve um tempo médio de resposta em 5.67 dias, representando um leve aumento em relação ao ano anterior, em decorrência dos desafios perante a reestruturação do Órgão, 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 pesquisa tendo como índice de satisfação, 60%.

##### 4.2.1 Índice Geral de Satisfação

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?	3
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	3
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3
<b>Média Geral</b>	<b>3</b>
<b>Índice de Satisfação</b>	<b>60%</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

#### 4.2.2 Ações Para Melhoria do Índice de Satisfação

Foi implementado junto às áreas internas, um controle qualitativo nas repostas das manifestações, visando a padronização e a linguagem simples, para que a resposta chegue ao cidadão da forma correta. Em decorrência dessas ações, houve um aumento em 5% no índice de satisfação em relação ao ano de 2021. Buscamos também aprimorar as atividades de modo que em 2023 possamos alcançar a média.

#### 4.2.3 Amostra de Respondentes

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
Total de pesquisas respondidas	1
Total de manifestações finalizadas	9
Representação da amostra	11%

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

Em 2022 a Ouvidoria da Etice recebeu um total de 01 pesquisa respondida, o que representou 11% em relação às 09 manifestações recebidas no período. Com isso foi possível observar um aumento comparado ao ano de 2021.

#### 4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>-40,00%</b>

FONTE: [https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket\\_reports/12797?locale=pt-BR](https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/12797?locale=pt-BR)

A qualidade do serviço antes da realização da manifestação, era avaliada em 5. Após a utilização do serviço a pontuação foi 3. Desse modo, o índice de expectativa do cidadão representou -40% no ano de 2022.

## 5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDENCIAS

### 5.1 Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2022 foram “Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão” com um total de 02 manifestações representando 22,22% das 09 manifestações recebidas durante o ano.

### 5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Com relação aos pontos recorrentes, interpretamos que os mesmos aconteceram na Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão.

### 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. Esta busca contribui para o engrandecimento das ouvidorias, na resposta tão almejada aos questionamentos interpostos dos manifestantes.

## 7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2022 participei do Congresso Nacional de Ouvidores que aconteceu nos dias 9, 10 e 11 de novembro.

A ETICE participou de todas as 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 PRÁTICAS DE OUVIDORIA

### 8.1 Reunião Interna de Ouvidoria das Vinculadas SEPLAG

Particpei de reunião da Rede Interna de Ouvidoria das Vinculadas da Seplag, no sentido de interação das ouvidorias.

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

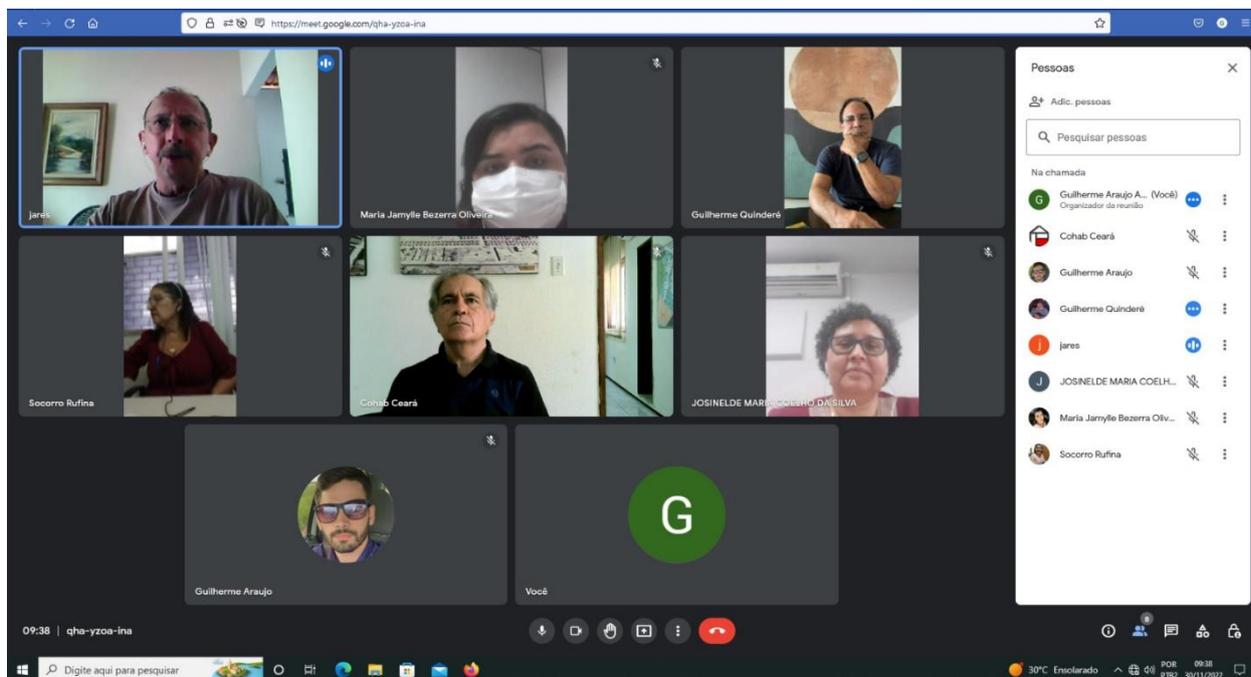


Figura 6: Reunião da Rede Interna de Ouvidoria das Vinculadas Seplag

## 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 exercício 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  
**OUIDOR SETORIAL**

### PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA ETICE

Ciente do relatório, recomendo dar amplo conhecimento às áreas de negócio da ETICE.  
Fortaleza, 06 de março de 2023

José Valdeci Rebouças  
**PRESIDENTE DA EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE**