



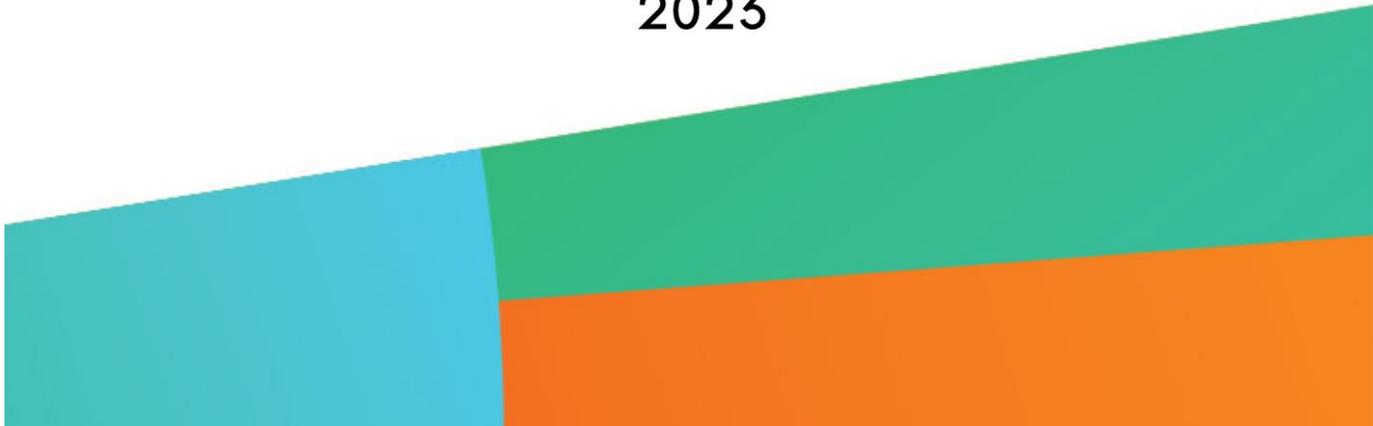
@tice Empresa de Tecnologia
da Informação do Ceará



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CASA CIVIL

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA –
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO DO CEARÁ**

**ETICE – CE
2023**



Janeiro/2024

Presidente

José Valdeci Rebouças

Diretor de Operações

Raimundo Osman Lima

Diretora Financeira

Karinny Custódio de Melo

Diretor de Tecnologia e Inovação

Márcio Adriano Castro Lima

Diretora de Gestão de Pessoas

Adriana Ramos Grespan

Diretor de Relacionamento e Negócio

Francisco Antônio Martins Barbosa

Procurador Jurídico

Vicente Magno Vidal

Escritório de Governança Corporativa

Ricardo Leite Soares

Assessoria de Comunicação

Wellington Sena

Marços Felipe

Ouvidor Setorial

Francisco Jares Freire

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA CGE RELACIONADO AO ANO ANTERIOR	6
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	6
3.1. Total de Manifestações do Período	6
3.2 Manifestações por Meio de Entrada	9
3.3 Manifestações por Tipo	11
3.4 Manifestações por Tipo de Serviços.....	13
3.5 Manifestações por Programa Orçamentário	14
3.6 Manifestações por Unidade Interna.....	14
3.7 Manifestações por Município.....	15
4.0 INDICADORES DE OUVIDORIA	16
4.1 Resolubilidade das Manifestações	16
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	16
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	18
5.1 Motivos das Manifestações	18
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes	18
5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.	19
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	19
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	19
8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	20
8.1 Reunião Interna com Diretores da Etice	20
8.2 Palestra “Prevenção de Combate ao Assédio Moral”	20
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
10. SUGESTÕES DE MELHORIA	21
ANEXO I	22
BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA E CONTROLE SOCIAL - 2023	22
1. Reunião Interna com Diretores da Etice	22
2. Palestra “Prevenção de Combate ao Assédio Moral”	25

1. INTRODUÇÃO

A 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 nº 13.875/2007, nº 14.335/2009, nº 15.215/2012, nº 16.710/2018 e nº 18.539/2023, com o objetivo de prover, integrar, comercializar e licenciar soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação aos órgãos e às entidades da Administração Pública Estadual, aos órgãos ou às entidades da União, dos Municípios e de outros poderes, à pessoa física ou jurídica de direito público ou privado. A Empresa também é regida pela Lei nº 13.303/2016, que impõe novas regras de governança corporativa, bem como mudanças na forma de contratação e licitação, e pela Lei nº 6.404/1976, no que couber, e demais legislações aplicáveis. A Etice passou a ser uma empresa vinculada à Casa Civil de acordo com a Lei nº 18.310, de 17/02/2023.

O Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, que instituiu o Sistema de Ouvidoria – SOU, e estabeleceu como objetivo básico facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão. Diante dessa definição, a Ouvidoria da Etice vem se estruturando ao longo desses anos no intuito de buscar soluções para as demandas do cidadão, 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 soluções tecnológicas que impulsionem inovação, modernização e transformação digital, visando à eficiência da gestão pública e a melhoria dos serviços ao cidadão”, tem por finalidade:

I – Prestar serviços de TIC aos Órgãos e às Entidades da Administração Pública Estadual, aos Órgãos ou às Entidades da União, dos Municípios e de outros poderes, à pessoa física ou jurídica de direito público ou privado;

II – Implementar, operar, gerenciar, expandir e manter as redes de suporte de serviços de telecomunicações de propriedade ou posse da Administração Pública Estadual;

III – Prestar serviços de transporte de dados, acesso e conexão à Internet em banda larga;

IV – 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;

V – Gerenciar a infraestrutura de redes objeto de concessão;

VI – Prestar serviços de consultoria e assessoria na área de TIC;

VII – 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;

VIII – 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;

IX – Assessorar a implementação da Política de Segurança da Informação e Comunicação dos Ambientes de TIC do Governo do Estado do Ceará;

X – Propor sistemas específicos e soluções de integração dos sistemas corporativos estratégicos no âmbito do Governo;

XI – Assessorar ao órgão competente na Administração Pública Estadual na proposição e execução das diretrizes, das estratégias, das políticas, das normas, dos padrões e das orientações para o uso da TIC a serem observadas pela Administração Pública Estadual;

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

XIII – Apoiar a governança digital da Administração Pública Estadual;

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

XV – 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;

XVI – Desenvolver estudos e pesquisas científicas, visando à identificação de soluções estratégicas e estruturantes de TIC;

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.

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, link https://ceartransparente.ce.gov.br/attachments/0c58f3d0df515e514f7ff15e3d88134b7f905516/store/d3eee4087b14b62072e6a932e2acb649ef96f7b008d34ecb486a08af7b/Relat_rio_de_Gest_o_de_Ouvidoria_2022.pdf para as setoriais implementarem, , não identificamos considerações e/ou recomendações pertinentes à ETICE.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1. Total de Manifestações do Período

Foram registradas um total de 29 manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Destas, 08 foram *Reclamações*, 03 *Denúncias*, 1 *Elogios*, 1 *Sugestões* e 16 *Solicitações*.

RELATÓRIO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2023
Reclamação	8
Denúncia	3
Elogio	1
Sugestão	1
Solicitação	16
Total	29

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/18333?locale=pt-BR



Figura 1 Tipos de Manifestações

3.1.1 Quantitativos Mensais Manifestações 2023

MESES	QUANT
Jan	0
Fev	0
Mar	0
Abril	0
Mai	4
Jun	6
Jul	3
Ago	8
Set	1
Out	2
Nov	3
Dez	3
TOTAL	30

FONTE https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/8467?locale=pt-BR



Figura 2 Quantitativo mensal

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

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 2023.

ANO	QUANT
2018	17
2019	18
2020	16
2021	21
2022	9
2023	29
TOTAL	110

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



Figura 3 Manifestações pelo período 2018 a 2023

Observa-se que ao longo dos anos a quantidade de manifestações manteve uma equidade com leves oscilações, entretanto no ano de 2023 houve um aumento significativo 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 2022 e 2023.

MEIOS DE ENTRADA	2022	2023	VARIAÇÃO %
Telefone	0	2	2
Internet	6	17	183,3
Presencial	0	5	500
E-mail	2	4	100
Facebook	0	0	0
Carta	0	0	0
Telefone 155	1	1	0
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	0	0	0
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
Total	9	29	2222,22%

*Variação: $(b/a-1)*100\%$

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/18333?locale=pt-BR



Figura 4 Manifestações por meio de entrada

Foi observado que o principal canal utilizado no período foi “Internet”. Em relação ao meio de entrada com maior variação, destaca-se o “Presencial” com variação de 500%, já o meio de entrada com o menor índice de variação foi “Telefone 155”, com apenas 0,0%.

3.3 Manifestações por Tipo

TIPOS	2022(a)	2023(b)	*VARIACÃO
Reclamação	3	8	167%
Denúncia	2	3	50%
Elogio	0	1	100%
Sugestão	0	1	100%
Solicitação	4	16	300%
Total	9	29	222%

*Variação: $(b/a-1)*100\%$

FONTE: : https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/18333?locale=pt-BR



Figura 5 Manifestações por tipologia 2021 e 2023

Diante das informações contidas no gráfico acima, foi observado um aumento significativo nas manifestações do tipo “Reclamação” e “Solicitação”, comparando com o ano anterior, representando juntas uma variação de 467%. Entretanto pôde ser observado um aumento de 50% nas manifestações do tipo “Denúncia” em relação ao ano de 2022.

3.3.1 Manifestações por Tipologia / Assunto

TIPIFICAÇÃO/ASSUNTOS	QUANT
Denúncia	3
ASSÉDIO MORAL	3
Elogio	1
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
Reclamação	8
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1

CENTRAL DE SERVIÇOS	2
CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	1
Solicitação	16
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
CENTRAL DE SERVIÇOS	3
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	1
EMPREGO/ESTÁGIO	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	2
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
REGISTRO DE DOMÍNIO	1
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	1
SERVIÇO DE TECNOLOGIA EM NUVEM	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	2
SITES INSTITUCIONAIS	1
Sugestão	2
OUTROS	1
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	1
Total Geral	30

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/8467?locale=pt-BR

Os assuntos mais relevantes desta tabela foram na Tipologia “Solicitação” com 16 manifestações seguido de “Reclamações” com 08 manifestações. Também foi observado que no ano de 2023 foram registradas nas tipologias “Denúncia” com 03 manifestações, “Sugestão” registrada com 02 manifestações e “Elogio” registrado 01 manifestação.

3.3.2 Manifestações por Assunto e Sub-Assunto

ASSUNTOS / SUB-ASSUNTOS	QUANT
OUTROS	1
OUTROS	1
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1
OUTROS	1
ASSÉDIO MORAL	3
PERSEGUIÇÃO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO	2
VIOLÊNCIA FÍSICA	1
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	1
CENTRAL DE SERVIÇOS	5
DEMORA NO ATENDIMENTO	2
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO DATACENTER	1

INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	2
CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ	1
PROBLEMAS NA OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	1
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
OUTROS	1
ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	2
OUTROS	2
EMPREGO/ESTÁGIO	1
ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA SERVIÇOS DE TERCEIRIZAÇÃO	1
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	2
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	2
INSATISFAÇÃO COM O RESULTADO DO PROCESSO	2
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
NÃO CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIA COM O EDITAL	1
REGISTRO DE DOMÍNIO	1
REQUISITOS TÉCNICOS	1
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	2
MEDIDAS DE SALVAGUARDAS PARA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	2
SERVIÇO DE TECNOLOGIA EM NUVEM	1
PROBLEMAS DE INFRAESTRUTURA, PLATAFORMA E SOFTWARE	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	2
PROBLEMAS NO ACESSO (LOGIN E SENHA)	2
SITES INSTITUCIONAIS	1
MELHORIAS NO LAYOUT E NAS FUNCIONALIDADES	1
Total Geral	30

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/8467?locale=pt-BR

As manifestações com assunto mais demandado foi “Central de Serviços” com 05 manifestações, sub-dividida nos sub-assuntos: “Demora no Atendimento”, com 02 manifestações, “Insatisfação com o Atendimento”, registrando 02 manifestações e “Estrutura e Funcionamento do Datacenter” registrando 01 manifestação.

3.4 Manifestações por Tipo de Serviços

TIPO DE SERVIÇO	QUANT
Outros	1
Adesão, Instalação, Conexão e Manutenção do Ponto de Troca de Tráfego - PTT (PIX)	1
Central de Serviços da ETICE	11
NÃO SE APLICA	17
Total Geral	30

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/gross_exports/8467?locale=pt-BR

Foi observado na tabela acima, que o principal tipo de serviço demandado foi o tipo “Não se aplica” com 17 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	14
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO CEARÁ	15
Total	29

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

O Assunto mais relevante neste tópico foi “Tecnologia da Informação e Comunicação Estratégica do Ceará” com 15 manifestações, seguido de “Gestão Administrativa do Ceará” com 14 manifestações.

3.6 Manifestações por Unidade Interna

UNIDADE	SUBUNIDADE	QUANT
COMISSÃO DE ÉTICA		3
DIRETORIA ADMINISTRATIVO E FINANCEIRA	GERENCIA ADMINISTRATIVA	2
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	2
DIRETORIA DE OPERAÇÕES	DIRETORIA DE OPERAÇÕES	2
DIRETORIA DE OPERAÇÕES	GERÊNCIA DE OPERAÇÕES DE TELECOMUNICAÇÕES	3
DIRETORIA DE OPERAÇÕES	GERÊNCIA DE SERVIÇOS E APLICAÇÕES CORPORATIVAS	8
DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS	DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS	2
OUVIDORIA	OUVIDORIA	3
PRESIDÊNCIA	OUVIDORIA	2
PRESIDÊNCIA	PRESIDÊNCIA	1
PROCURADORIA JURÍDICA	PROCURADORIA JURÍDICA	1
Total		29

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/18333?locale=pt-BR

A Gerência de Operações de Telecomunicações da Diretoria de Operações obteve 08 manifestações juntamente com a Ouvidoria também com 05 manifestações.

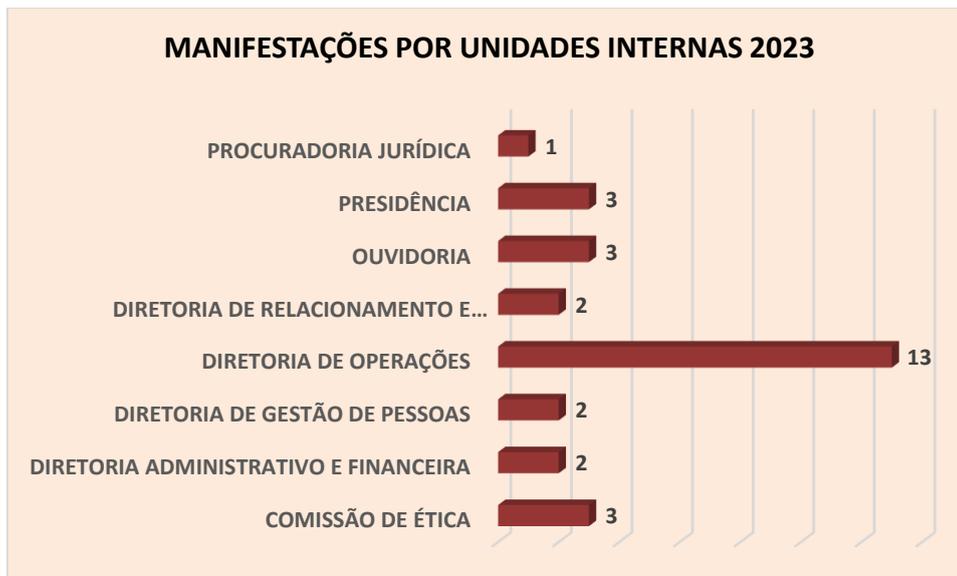


Figura 6 Manifestações por Unidades internas 2023

3.7 Manifestações por Município

MUNICÍPIO	2022	2023
São Paulo	-	2
Fortaleza	4	5
Canindé	-	1
Maracanaú	1	0
Mulungu	-	-
Santa Quitéria	-	1
Aracati	-	2
Indefinido	4	18
TOTAL	9	29

FONTE: https://cearatransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/18333?locale=pt-BR

A maior representatividade da quantidade de manifestações, ficou com município indefinido, perfazendo um total de 18 manifestações, observamos também o quantitativo de 05 manifestações no município de Fortaleza.

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.

SITUAÇÃO	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2022	ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2023
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%
TOTAL	100,00%	100,00%

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/18333?locale=pt-BR

Em 2023 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 ouvidoria trabalha constantemente na divulgação interna de ações voltadas ao atendimento aos anseios do cidadão.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

TEMPO DE RESPOSTA	DIAS
Tempo Médio de Resposta 2022	5,67
Tempo Médio de Resposta 2023	4,1

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/18333?locale=pt-BR

Em 2023 a ETICE teve um tempo médio de resposta em 4,1 dias, representando uma diminuição 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 apenas 06 pesquisas tendo como índice de satisfação, 47%.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

PERGUNTA	MÉDIA
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	2,33
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	2,33
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	2,33
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	2,33
Média das Notas:	2,33
Índice de Satisfação: (pontuação máxima) 20* (média)2,33 / 100)	47%

FONTE: : https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/18333?locale=pt-BR

4.2.2 Ações Para Melhoria do Índice de Satisfação

Não atingimos a meta do índice de satisfação de 67%, devido ao pequeno número de pesquisas respondidas. Aconteceram mudanças na gestão superior e na ouvidoria. Será implementado para 2024 o acompanhamento/monitoramento das manifestações quanto às solicitações para preenchimento e acompanhamento das respostas às pesquisas de satisfação.

4.2.3 Amostra de Respondentes

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
Total de pesquisas respondidas	6
Total de manifestações finalizadas	29
Representação da amostra	20,69%

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/18333?locale=pt-BR

Em 2023 a Ouvidoria da Etice recebeu um total de 06 pesquisas respondida, o que representou 20,69 em relação às 29 manifestações recebidas no período.

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:	2,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,33
Índice de Expectativa:	-12,73%

FONTE: https://ceartransparente.ce.gov.br/operator/reports/ticket_reports/18333?locale=pt-BR

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDENCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2023 foram “Demora no Atendimento”, “Problemas Tecnológicos”, “Perseguição e Comportamento Agressivo”, “Insatisfação com o Atendimento”, “Insatisfação com o Resultado do Processo”, “Problemas no Acesso (Login E Senha)”, cada assunto com 02 manifestações um total de 02 manifestações representando 22,22% das 09 manifestações recebidas durante o ano.

5.2 Analise 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 e demais áreas envolvidas, para que seja elaborado compliance/gestão de riscos para correção 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.

Os benefícios alcançados pela ouvidoria da ETICE incluem a melhoria na comunicação com os empregados, a identificação de problemas e a proposição de soluções, o fortalecimento da transparência, além do aprimoramento dos serviços prestados pela empresa.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2023 participei do Congresso Nacional de Ouvidores que aconteceu nos dias 27, 29 e 29 de novembro em Brasília.

Participamos de todas reuniões da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral do Estado – CGE, e eventos promovidos pela mesma, tais como palestras e oficina para elaboração de relatórios.

O ouvidor participou dos Cursos:

- “Introdução em BI: Análise de Dados e Construção de Dashboards”

O ouvidor participou das palestras:

- “Metodologias Ágeis no Serviço Público”;
- “Prevenção e combate ao assédio moral” ,

8. BOAS PRATICAS DE OUVIDORIA

8.1 Reunião Interna com Diretores da Etice

8.2 Palestra “Prevenção de Combate ao Assédio Moral” (ANEXO I)

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observamos nesse primeiro ano de gestão como ouvidor da ETICE, um clima de desarmonia e falta de calor humano. Para isso uma das primeiras ações a serem tomadas foi conversar com todos os gestores das mais diversas áreas, explicando e enaltecendo o trabalho da ouvidoria. Através desta ação, conscientizamos os mesmos que a ouvidoria existe como canal de comunicação entre o cidadão e o serviço público, contribuindo para o bom desenvolvimento das ações do serviço público.

A segunda ação foi elaboração de uma palestra no “Combate/Prevenção ao Assédio Moral e Sexual”, que foi muito proveitosa, inclusive transmitida virtualmente para todos os Colaboradores, através do Canal Youtube.

Após a análise detalhada das questões apresentadas pelos usuários durante o período de relatório, concluímos que a ouvidoria tem desempenhado um papel significativo na melhoria contínua de nossos serviços. Através da captação e análise dos feedbacks, temos conseguido identificar áreas de melhorias, implementar soluções e, conseqüentemente, aprimorar a satisfação dos usuários.

Contudo, é importante reiterar a necessidade de manter e intensificar ações de divulgação e conscientização sobre a função da ouvidoria, sua importância e a forma correta de acioná-la. Além disso, é primordial que continuemos a promover a cultura de escuta ativa e empatia em todo o nosso corpo funcional.

Finalmente, gostaríamos de agradecer a todos os usuários que contribuíram com suas opiniões e sugestões. Seu feedback é fundamental para nosso crescimento e melhoria contínua. Vamos continuar trabalhando para atender às suas expectativas da melhor maneira possível.

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, 22 de janeiro de 2022.

Francisco Jares Freire
Ouvidor Setorial Etice

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA ETICE

Ciente do relatório, recomendo dar amplo conhecimento às áreas de negócio da ETICE.
Fortaleza, 22 de janeiro de 2023

José Valdeci Rebouças
PRESIDENTE DA EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARA – ETICE

ANEXO I

BOAS PRATICAS DE OUVIDORIA E CONTROLE SOCIAL - 2023

1. Reunião Interna com Diretores da Etice

Na data de 24 de maio de 2023, realizamos palestra com toda diretoria da Etice, sobre as atividades de Ouvidoria, dando Ênfase no combate ao assédio.

Demonstramos através de um dashboard as manifestações do ouvidoria.

<https://www.etice.ce.gov.br/2023/05/24/novo-ouvidor-da-etice-faz-apresentacao-sobre-a-importancia-da-ouvidoria/>



Figura 7 Palestra sobre as atividades da Ouvidoria



Figura 8 Palestra



Figura 9 Palestra sobre as atividades de Ouvidoria

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Indicadores	Histórico de Indicadores	Comparativo Anual
Tipo de Manifestação	Meios de Entrada	Municípios
Programa Orçamentário	Assuntos	Unidades
Pesquisa de Satisfação	Mapa	

Figura 10 Painel Dashboard das Demandas de Ouvidoria

2. Palestra “Prevenção de Combate ao Assédio Moral”

Em 21 de junho de 2023, a ouvidoria da Etice promoveu no mês de junho 2023, palestra de sensibilização à “Prevenção e Combate ao Assédio Moral”, Lei 15.036/2011 tendo como palestrante servidor da CGE, Tiago Peixoto.



Figura 11 Palestra Prevenção ao Assédio



Figura 12 Palestra Prevenção ao Assédio

Tiago Peixoto lembrou que, no Estado, há um sistema de Prevenção e Combate ao Assédio Moral integrado por uma Comissão Central e por Comissões setoriais, responsáveis por todo o processo de investigação das denúncias. Quanto às punições para o servidor público estadual praticante de assédio moral, Tiago informa que vão desde uma advertência até a demissão. “A palestra foi transmitida via Youtube para os empregados da Etice que estavam/estão cedidos e/ou ausentes da Sede da Etice.