

RELATÓRIO INTEGRADO DA ETICE



2023

SUMÁRIO

1. Mensagem da Presidência
2. Visão Geral Organizacional e Ambiente Externo
 - 2.1 Perfil da Etice
 - 2.2 Breve Histórico
 - 2.3 Natureza do Negócio e Principais Operações
3. Estrutura de Governança
 - 3.1 Princípios Básicos
 - 3.2 Competências e Estrutura Organizacional Atual
 - 3.3 Composições 2023
4. Modelo de Negócios
 - 4.1 Mercado Alvo
 - 4.2 Canvas de Negócio
 - 4.3 Análise do Ambiente
 - 4.4 Estratégia de Atuação
5. Planejamento Estratégico (2019 - 2023)
 - 5.1 Objetivos Estratégicos
 - 5.2 Projetos Estratégicos
 - 5.3 Mapa Estratégico
6. Oportunidades e Vulnerabilidades
 - 6.1 Gerenciamento de Riscos
 - 6.2 Análise e Tratamento
7. Alocação de Recursos
 - 7.1 Recursos Humanos
 - 7.2 Recursos Orçamentários e Financeiros
 - 7.3 Recursos Patrimoniais
8. Desempenho
9. Avaliação
10. Perspectivas e Conclusões

1. Mensagem da Presidência

A Etice, ao longo de sua trajetória desde a fundação em 2000, vem redefinindo seus serviços e linhas de negócios, reavaliando sua estrutura organizacional e seu modelo de gestão, bem como aperfeiçoando/automatizando seus processos, a fim de contribuir com a melhoria das entregas de bens e serviços com maior satisfação de seus clientes. Estas ações também visam o aumento do seu faturamento para alcançar sua auto sustentabilidade tanto física quanto financeira.

Desde 2022, a empresa tem também dado continuidade às suas atividades de adequação para maior conformidade às exigências da Lei Federal nº13.303 (Lei da Estatais). Além disso, foi inaugurado e implementado o [Programa “Ceará Conectado”](#), instituído pela **Lei nº17.666 (10 de setembro - 2021)**, através do qual tem-se promovido a democratização de conexão Wi-Fi com qualidade à rede mundial de computadores, para acesso seguro em espaços públicos nos municípios Cearenses. Estas ações vêm avançando, juntamente com a expansão do nosso “hub” de cabos de fibra óptica, agora concentrados na Praia do Futuro de Fortaleza, de lá distribuídos a todo o Estado através do [CDC \(Cinturão Digital do Ceará\)](#), sob coordenação e manutenção da Etice, levando assim mais cidadania e participação a nossa população. Dos 184 municípios do Estado do Ceará, 171 já foram contemplados pelo programa até 2023. Todas essas ações evidenciam os esforços contínuos da Etice, na sua busca incessante de melhorias no provimento de infraestrutura e de serviços modernos e inovadores, por meio dos serviços de TIC oferecidos às nossas instituições públicas e privadas.

Neste contexto, ainda em 2023, foi também realizado o [Planejamento Estratégico da Etice](#), para vigorar a partir de **2024 até 2028**, contando com a participação integral de toda a alta gestão, visando a identificação de ações estratégicas que possam vir a agregar ainda mais valor à empresa e a serem contempladas na elaboração do seu [Plano Plurianual \(PPA\)](#). Afinal, o fornecimento de tecnologias que propiciem o atendimento às necessidades mais críticas da população Cearense tem sido essencial para o fortalecimento do programa federal de **“Governo Digital” (Portaria SGD/ME nº 2.496, 2 de março - 2021)**, com seu foco em inovação e acessibilidade pelos cidadãos, com maior segurança e agilidade.

2. Visão Geral Organizacional e Ambiente Externo

2.1. Perfil da Etice

A Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (Etice), criada pela **Lei nº13.006 (24 de março - 2000)**, é uma empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, portanto instituição de administração mista, integrante da Administração Indireta, com sede e foro em Fortaleza, porém jurisdição em todo o território Brasileiro, vinculada até 2023 à Seplag (Secretaria de Planejamento e Gestão), na forma da **Lei nº18.310 (17 de fevereiro - 2023)**. A Etice dispõe assim de propriedade e patrimônios próprios, gozando de autonomia administrativa, financeira e técnica, regida pelas disposições do seu Estatuto Jurídico aprovado pelo **Decreto nº 32.792 (21 de agosto - 2018)**, publicado no Diário Oficial do Estado de 23 de agosto, 2018. Rege-se, também, como sociedade anônima de capital fechado, pela **Lei nº13.303 (30 de junho - 2016)**. A Etice atua na área de Tecnologia da Informação e afins, com abrangência estadual e nacional, com sede localizada na Avenida Pontes Vieira 220, Bairro São João do Tauape, CEP 60.130-240, na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará.

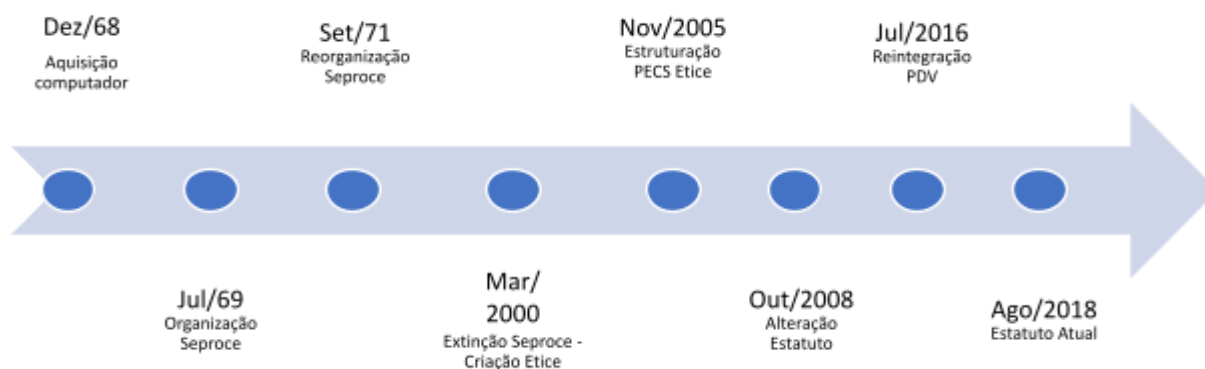
De acordo com a **Lei nº13.494 (22 de junho - 2004)**, dispondo sobre o Modelo de Gestão da Tecnologia da Informação para a Administração Pública Estadual, alterada pela **Lei nº16.921 (08 de julho - 2019)**, compete à Etice apoiar a execução e a coordenação do modelo estadual de governança de TIC, bem como identificar e prover tecnologias e serviços de TIC aos órgãos e às entidades estaduais. Por deliberação do colegiado do seu Conselho de Administração (27ª Reunião, 8 de dezembro - 2021), tendo em vista a diretriz governamental que autorizou a Etice a cobrar pelos serviços de TIC por ela prestados aos órgãos públicos e a outras instituições públicas e privadas, o seu capital social integralizado aumentou para R\$ 13.748.706,73 (treze milhões setecentos e quarenta e oito mil, setecentos e seis reais e setenta e três centavos), resultante da incorporação de reserva de lucros acumulada e integralmente subscrito pelo Governo do Estado do Ceará, mas somente após a publicação do seu estatuto devidamente atualizado.

Os sistemas de **Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC**, destinados a todas essas atividades, foram considerados estratégicos para fins de contratação de seus bens e serviços, podendo a Etice, a partir de então, contratar empresas terceirizadas para prestar serviços de manutenção, gerência de redes, atualização tecnológica e expansão do CDC.

Como prestadora de serviço público estadual, a Etice passou assim a contar com sua direção, propriedade e patrimônio próprios, gozando de autonomia administrativa, financeira e técnica, com recursos provenientes do Tesouro Estadual e de sua Receita Própria, diretamente arrecadada e regida pelas disposições do seu [Estatuto \(Decreto nº 32.792, 21 de Agosto - 2018\)](#) vigente, tal como publicado no Diário Oficial do Estado (23 de agosto - 2018), com as normas internas adotadas e a legislação aplicável de acordo. Com este decreto, também foi criado seu **Conselho de**

Administração, compondo sua nova estrutura organizacional alinhada às legislações vigentes e planejada com uma visão voltada para processos, contemplando a criação do seu **Escritório de Governança Corporativa (EGC)**, a fim de atuar mais fortemente tanto em projetos como em processos, na gestão de riscos e no controle interno, incluindo maior transparência, acesso à informação, conduta ética e programa de integridade, dentre outras iniciativas estratégicas.

2.2. Breve Histórico



Etice - 1ª Fase (2000 a 2006):

Criação da Etice – Modelo de Gestão de TIC Descentralizado, com Controle Interno

A **Lei nº 13.006 (24 de Março, 2000)** constituiu a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE. A Etice surgiu como uma empresa vinculada à Secretaria da Administração do Ceará – SEAD-CE, com estrutura mínima (Diretor-Presidente, Diretor Administrativo-Financeiro e Conselho Fiscal) e a finalidade de prestação de serviços de gestão da infraestrutura em Tecnologia da Informação.

O Governo do Estado do Ceará, a partir de 2004, passou a dispor sobre o novo modelo de gestão de TIC, competindo à Etice prestar serviços de suporte técnico e de gestão na área de Tecnologia da Informação para todo o Estado, por meio de seus empregados cedidos através de convênios com Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual, prioritariamente para exercer funções gerenciais.

Com o objetivo de fornecer suporte à operação descentralizada da infraestrutura de TIC, coube preferencialmente a técnicos da Etice, por meio das áreas de TI em cada Órgão/Entidade, fazer o gerenciamento dessas áreas. Desta forma, o modelo de gestão centralizado na plataforma mainframe migrou para o modelo de gestão descentralizado, com ênfase na coordenação, no controle e nos resultados, concedendo mais autonomia e flexibilidade a seus órgãos/entidades para desenvolver e ofertar soluções, utilizando tecnologias voltadas para microcomputadores.

Assim, centralizou-se, sob a responsabilidade da SEAD, o que era de escopo corporativo ou comum aos órgãos/entidades, em termos de bases de dados, gerência de segurança da rede governamental, aquisição e gerência de contratos corporativos. Nesse contexto, o acompanhamento das aquisições de equipamentos, programas e serviços, das previsões orçamentárias e execução financeira relacionados à TIC, do cumprimento das políticas, normas e padrões, bem como uma articulação entre as setoriais ficaram sob a responsabilidade da Secretaria do Planejamento – SEPLAN, por meio da Superintendência de Tecnologia da Informação – STI.

O Presidente da Etice passou a acumular também, a partir daí, a função de Coordenador da Gestão Estratégica de TI – CGETI na SEAD. Alguns processos corporativos passaram a ser executados pela CGETI/Etice, como por exemplo, o DataCenter corporativo do Governo do Estado e a coordenação de um levantamento para desenvolvimento de um Sistema Integrado de Gestão Governamental.

Etice - 2ª Fase (2007 a 2015):

Crescimento da Etice como Operadora de Telecom do Governo do Estado do Ceará

A Etice foi reestruturada em 2007 com a missão de ser um instrumento de modernização e de fortalecimento da governança estadual, contribuindo para um Estado mais eficiente, justo e transparente. Suas competências foram assim redefinidas, visando aprimorar a máquina administrativa, tornando-a mais ágil e compatível com as expectativas e interesses da coletividade.

Em 14/03/2008 foi realizada a assinatura do Termo de Convênio Permuta/Cessão/Manutenção, entre a **Rede Nacional de Ensino e Pesquisa – RNP**, a Companhia Energética do Ceará – Coelce e o Governo do Estado do Ceará, a fim de implantar e executar a iniciativa Rede Gigafor, para interligação de redes comunitárias metropolitanas em todo o país, visando melhorar a qualidade de interconexão entre as instituições de pesquisa/educação e de órgãos governamentais, a um custo reduzido.

À Etice coube a obrigação de prover, através de instituição especializada (terceirizada), a manutenção da fibra ótica da Gigafor, após sua implantação pela RNP, realizando manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura, garantindo o funcionamento contínuo da Rede Gigafor, governamental e acadêmica, e expandindo a conexão com novos lançamentos de fibra. O lançamento de uma infraestrutura de fibra ótica no interior do Estado do Ceará, interligada com a rede GigaFor-Gov (capital e região metropolitana), resulta em uma rede única, uma infraestrutura de alta tecnologia, 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.

O Governo instituiu o **Programa Estadual de Banda Larga – PEBL**, em 2011, com o objetivo de fomentar e difundir o uso e o fornecimento de bens e serviços de Tecnologias de Informação e Comunicação, autoriza a Etice a cobrar pelos serviços de TIC prestados a órgãos públicos ou outras instituições públicas e privadas, definindo para a empresa, novas atribuições. Com o PEBL, a Etice foi designada para implementar e gerenciar as redes de comunicação de propriedade do Governo do Estado do Ceará; gerenciar a infraestrutura de redes, objeto de concessão; prestar apoio e suporte a políticas públicas de conexão à Internet em banda larga para órgãos do Estado e pontos de interesse público e prestar serviços de transporte de dados, acesso e conexão à Internet em banda larga.

A inauguração do CDC – Cinturão Digital do Ceará (maior malha pública de fibra óptica do país), em **03 de novembro de 2011**, estimulou a inovação, o empreendedorismo e a inclusão digital, além de atrair investimentos em tecnologia e impulsionar a economia local. A operação do CDC, infraestrutura de transporte de dados em alta velocidade, com mais de 7.700 km de fibra óptica no Ceará, sendo 3.700 de infraestrutura do próprio Estado e 4.000 da infraestrutura do **Consórcio BWM (Brisanet - Wirelink - Mobi)**, concessionário de um par de fibras do CDC, o qual beneficia provedores de serviços de Internet, empresas de tecnologia e instituições governamentais, facilitando assim o acesso a recursos online e possibilitando a comunicação entre diferentes localidades do Estado.

Em 2015, o cenário tecnológico apresentou novas e desafiadoras demandas, surgindo também serviços digitais inovadores que contribuíram para estabelecer novas fontes de valor, receita e expertise para a Etice, por meio da incorporação de mais ferramentas tecnológicas aos serviços públicos e pela democratização do seu uso, ao ampliar sua disponibilização para cada vez mais pessoas.

Etice - 3ª Fase (a partir de 2016):

Autossustentabilidade e Crescimento como Empresa de TIC do Governo do Estado do Ceará

A Etice passou a ter novos direcionamentos estratégicos, no sentido de expandir a sua atuação, através da implementação de novos serviços para os clientes das áreas pública e privada. Desta forma, passa a ter como objetivos estratégicos, se tornar autossustentável do ponto de vista econômico e financeiro, fomentar o mercado de TIC no Ceará e implementar novos negócios que gerem valor para os clientes e receita para a empresa.

O modelo de gestão da TIC continuou descentralizado, mas em 2017, a **Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag)** extinguiu a Coordenadoria de Estratégias de Tecnologia da Informação e Comunicação – Coeti, criando um novo grupo de trabalho com o objetivo de avaliar e propor a atualização do Modelo de Gestão de TIC do Governo.

A proposta do grupo de trabalho foi atualizada em Janeiro de 2018, de forma a se tornar alinhada à nova estrutura organizacional proposta para a Seplag, contemplando a criação de

uma **Coordenadoria de Gestão Estratégica de TIC (Coget)**, com o objetivo de coordenar, acompanhar, apoiar e monitorar a execução do modelo de gestão de TIC e a governança digital da Administração Pública Estadual. A Etice, além dos novos direcionamentos e da gestão da infraestrutura de TIC do Governo, também participa do modelo de gestão com competências, dentre outras, de apoiar a governança digital e definir a arquitetura de tecnologia digital para o Programa de Governo Digital.

Em 2018, o Governo instituiu o [Programa HUB de Tecnologia da Informação e Comunicação – HTIC \(Lei 16.727/18\)](#), visando otimizar os recursos de custeio e investimentos em TIC entre os órgãos/entidades da Administração Pública do Estado do Ceará, prover novas tecnologias para atender às demandas requeridas pelo serviço público, disponibilizar links de dados e Internet de alta velocidade, com qualidade, às unidades administrativas e à população do Estado e fomentar o crescimento econômico no segmento de TIC dentro do Estado.

A Etice assumiu assim, com exclusividade, a responsabilidade pela execução e fortalecimento do programa HTIC através de parcerias, convênios e contratos, a fim de prover soluções de Tecnologia da Informação, de forma geral aos órgãos/entidades da Administração Pública do Estado do Ceará, na modalidade **SaaS (Software as a Service)** em nuvem computacional, visando mitigar os investimentos em TIC, reduzir os gastos gerais com administração de pessoal, compra de licenças, desenvolvimento de software, bem como executar uma melhor gestão de riscos em TIC para o setor público.

No final de 2020, a Etice atingiu uma receita operacional bruta superior a R\$ 90.000.000,00 (noventa milhões de reais) e passou a ter a obrigatoriedade de atender, integralmente, à **Lei Federal nº13.303/2016 (Lei das Estatais)**. Em 2021, foi instituído o **Programa “Ceará Conectado” (Lei nº17.666, 10 de setembro - 2021)**, para promover a democratização do acesso Internet sem fio (em espaços públicos) aos municípios do Ceará, ficando a Etice responsável por realizar a instalação dos pontos Wi-Fi gratuitos em praças centrais das municipalidades, em parceria com a Enel, a fim de expandir seu cinturão de fibra óptica para todo o Estado.

Em 2022 e 2023, foram instalados cabos adicionais de fibra óptica, dando continuidade à **expansão da estrutura do CDC**, de acordo com o Programa Ceará Conectado, a fim de disponibilizar mais pontos de conexão aos municípios ainda não contemplados e fornecer materiais/acessórios para que cada vez mais municípios possam ter acesso aos serviços digitais, por meio da infraestrutura do CDC, a qual será vista em mais detalhes a seguir.

2.3. Natureza do Negócio e Principais Operações

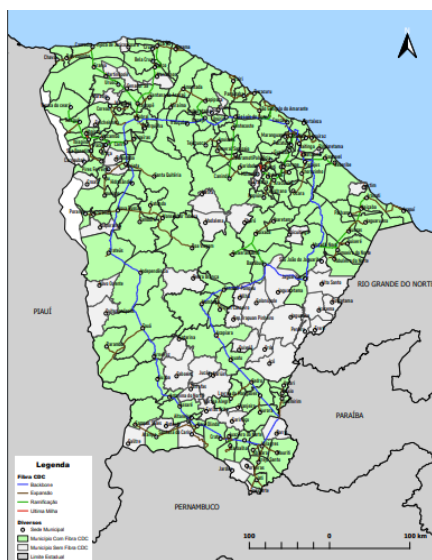
A Etice atua na oferta e suprimento de soluções tecnológicas para instituições governamentais e empresas privadas, na área de TIC, com a finalidade de contribuir para um Estado mais eficiente, justo e transparente, através da execução de políticas para inovação e transformação digital. O provimento dessas soluções se dá pelo uso direto de tecnologia da própria Etice ou pela integração de serviços e sistemas de nossos fornecedores, tais como grandes *players* (provedores) internacionais, empresas nacionais e locais para fornecimento de serviços diversos em nuvem (**SaaS/PaaS/IaaS**), por meio de atas de registro de preços, critérios de pré-qualificação, chamadas de oportunidade dentre outros contratos, tudo de acordo com os requerimentos exigidos pela **Lei das Estatais (Lei 13.303/2016)**.

- **Cinturão Digital do Ceará (CDC)**

O Cinturão Digital do Ceará – CDC já se estabeleceu como a maior rede pública de banda larga do Brasil, com uma infraestrutura de alta tecnologia que atende as necessidades de comunicação do Estado do Ceará, viabilizando acesso à Internet de alta qualidade aos municípios e órgãos públicos, atendendo também à implantação de projetos tecnológicos e possibilitando à população um acesso seguro aos serviços digitais nas áreas de telefonia, TV digital, videomonitoramento, telemedicina, educação à distância, fiscalização de cargas e segurança pública, dentre outros. Esta rede contribui também para o desenvolvimento econômico de nosso estado e região, com **cerca de 7.000km de fibra óptica**, beneficiando **mais de 3 milhões de usuários**, seja diretamente ou pela interposição de nossos **500+ provedores parceiros**.

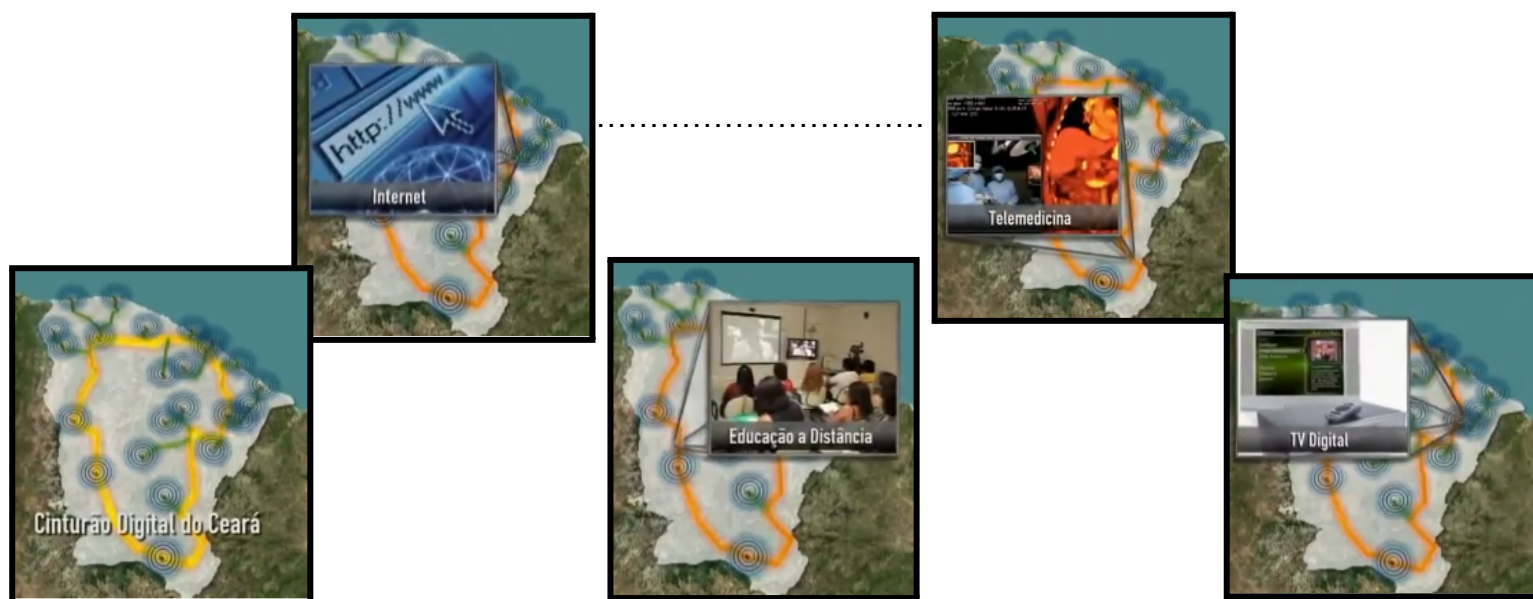
- **Internet e Transporte de Dados**

A cidade de Fortaleza, dada sua posição geográfica na América Latina, agora concentra no Brasil todos os cabos submarinos que chegam/partem de/para a América do Norte e a Europa. Isto significa um grande potencial de transmissão e de roteamento de dados na nossa capital.



Reconhecendo a importância da universalização dos serviços digitais, com sustentabilidade financeira, o Governo do Ceará decidiu lançar o **CDC (Cinturão Digital do Ceará)**: uma infraestrutura de alta tecnologia, para suprir suas próprias necessidades de comunicação e, ao mesmo tempo, fomentar o desenvolvimento de TIC na nossa região e em todo o país.

O CDC é composto de uma estrutura básica (*backbone*) de fibra óptica, contendo Anéis, Subanéis e Derivações (ramificações, a partir do anel principal), mantido pelo Governo do Estado, com pontos derivados que permitem a interconexão ao mesmo, através da Etice e demais empresas parceiras. Esta rede permite assim o acesso à internet de alta qualidade a todos os órgãos públicos do Estado, possibilitando a nossa população um melhor acesso a diversos serviços digitais, sendo atualmente uma ferramenta indispensável para o desenvolvimento econômico do Ceará, principalmente depois da Covid-19.



- **Serviços de Videomonitoramento**

Soluções para videomonitoramento que permitem a proteção de ativos e de pessoal, com imagens capturadas em alta definição. Através do vídeo analítico e Inteligência Artificial é possível a análise das imagens em tempo real.



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 você se antecipe às ações de monitoramento e de segurança.



- **Serviços de 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.

Possibilita ao cliente receber e realizar ligações para qualquer número telefônico fixo, móvel ou IP nacional ou internacional através de Internet dedicada. A tecnologia VoIP possui uma série de recursos e funcionalidades, ramais básicos, secretária, *Softphone*, *CallCenter*, *CallBack*, com serviços de Caixa Postal, URA (Atendimento Eletrônico), Grupos de Ramais, Filas de Espera Personalizadas, Siga-me e Gravação de Chamadas.



- **INFRAESTRUTURA de TI em NUVEM – IaaS e PaaS**

Serviço de ambiente de armazenamento e processamento de dados em nuvem (*IaaS – Infrastructure as a Service*, *PaaS – Platform as a Service*) para hospedagem do ambiente da aplicação e sua base de dados, garantindo alta disponibilidade e segurança, além da garantia do pleno funcionamento dos sistemas, através de ações de implantação, e de intervenções corretivas e evolutivas e outros serviços especializados, mitigando qualquer possibilidade de inoperância da solução.



Os serviços podem ser contratados através das chamadas de oportunidade, disponível em:

<https://www.etice.ce.gov.br/chamadas-de-oportunidade-de-servicos-de-nuvem-publica/>.

Esses serviços podem ser contratados também na modalidade *upfront*, pagando apenas pelo uso.

Provisionamento de Recursos em Nuvem

1. Instâncias (*Linux*, *Red Hat*, *Windows*);
2. *GPUs* (unidades de processamento gráfico);
3. *Cloud Kubernetes* (Plataforma em Serviço de Nuvem como Serviço Gerenciado para *clusters* de contêineres);
4. Computação sem Servidor (*Serverless*) para Contêineres como Serviço Gerenciado (Serviço de Contêiner Gerenciado):
 - 4.1. CPU para Computação sem Servidor (*Serverless*) para Contêineres como Serviço Gerenciado;



4.2 Memória para Computação sem Servidor (*Serverless*) para Contêineres como Serviço Gerenciado.

5. Computação Orientada a Eventos:
 - 5.1. Quantidade de Solicitações;
 - 5.2. Valor do Gigabyte das Solicitações (por segundo).

Bancos de Dados Gerenciados

1. Serviço de Banco de Dados Gerenciados em Nuvem (*Oracle, MSSQL, MySQL, Postgres, Data Warehouse, Elasticsearch*);
2. Serviços de Bancos de Dados *NoSQL* Gerenciado em Nuvem – Quantidade de Tabelas, Gravação, Leitura e Armazenamento;
3. Serviços de Bancos de Dados *NoSQL* Gerenciado em Nuvem – Cache;

● **ARMAZENAMENTO em NUVEM**

1. Espaço de armazenamento em blocos, associados às máquinas virtuais;
2. Espaço de armazenamento em blocos, associados aos bancos de dados;
3. Gateway para Armazenamento na nuvem de dados *on-premise*;
4. Armazenamento Compartilhado de Arquivos (NFS) Gerenciado na Nuvem;
5. Armazenamento Gerenciado de Objetos;
6. Repositório Gerenciado para Contêineres.

DESKTOPS em NUVEM

Serviços de Desktops em Nuvem (*Windows 10, Windows 10 + Office 2016 Professional, Linux Freeware*).

MONITORAMENTO

Serviços de Monitoramento na Nuvem (*Dashboards, Alarmes e Métricas*).

SEGURANÇA

Serviços de Diretório (AD da Microsoft) Gerenciado na Nuvem;
Serviços de Cofre de Senhas Gerenciado.

MENSAGERIA

1. Serviços de Mensageria Gerenciado;
2. Requisições para Fila de Mensagens;
3. Notificações por HTTP/s;
4. Notificações por *push* para dispositivos móveis;
5. Notificações por E-mail;
6. Armazenamento Gerenciado a Objetos;
7. Notificações por SMS.

- **REDE**

1. Serviços de Rede – NAT *Gateway* Gerenciado:
 - 1.1. Unidades de NAT *Gateway* por mês;
 - 1.2. Tráfego de Dados em NAT *Gateway*.
2. Serviços de Rede – API *Gateway* Gerenciado – *Rest* - Solicitações;
3. Serviços de Rede – API *Gateway* Gerenciado – *Rest* - *Cache*;
4. Serviços de Rede – API *Gateway* Gerenciado – *Websocket*;
5. Serviços de Rede – DNS (*Dominion Name Server*) Gerenciado;
6. Serviços de Rede – CDN (*Content Distribution Network*) Gerenciado:
 - 6.1. Tráfego de Dados da CDN para a Internet;
 - 6.2. Solicitações HTTP;
 - 6.3. Solicitações de criptografia;
 - 6.4. Solicitações de invalidações de caminho;
 - 6.5. IP Dedicado com SSL;
7. Serviços de Rede – Balanceador de Carga Gerenciado:
 - 7.1. Serviço de balanceamento de carga;
 - 7.2. Tráfego de dados em balanceador de carga).
 - 7.3. Serviços de Rede – API *Gateway* Gerenciado – HTTP;
 - 7.4. Requisições (HTTP API).

- **TRÁFEGO DE DADOS E CONECTIVIDADE**

1. Serviços de Tráfego de Dados e Conectividade – Link Dedicado;
2. Serviços de Tráfego de Dados e Conectividade – VPN e tráfego de dados:
 - 2.1. Unidades de Conexão VPN (*site-to-site*), entre a CONTRATANTE e o CSP (*Cloud Service Provider*) da CONTRATADA;
 - 2.2. Tráfego de SAÍDA da nuvem para a internet;
 - 2.3. Tráfego de ENTRADA da nuvem para a internet;
 - 2.4. Tráfego de SAÍDA da nuvem pela link dedicado;
 - 2.5. Tráfego de ENTRADA da nuvem pelo link dedicado;
 - 2.6. Tráfego ENTRE redes virtuais diferentes;
 - 2.7. Tráfego ENTRE distintos *datacenters* do CSP (*Cloud Service Provider*) da CONTRATADA, mas sendo tais *datacenters* situados em um mesmo país;
 - 2.8. Tráfego ENTRE distintos *datacenters* do CSP (*Cloud Service Provider*) da CONTRATADA, mas sendo tais *datacenters* situados em países diferentes.



Disponibilização de softwares e soluções de tecnologia como serviço (*SaaS – Software as a Service*):

1. Ferramenta de colaboração – *G-Suite/Office 365*;
2. Ferramenta *Vsigner*;
3. Ferramenta IA – *Watson*, *Alexa* e outras *frameworks* para *Machine Learning* e *Analytics*;
4. SRM – Sistema de Registro Mercantil das Juntas Comerciais Estaduais;

5. Sistema de Gestão Previdenciário com aplicativo para os usuários;
6. Serviços de Software em Nuvem;
7. Sistema de BI para Vigilância Sanitária;
8. *BigData*;
9. Soluções de Controle de Acesso e Ponto eletrônico:
 - 9.1. Sistema de Controle de Acesso - Módulo Servidor, Módulo Cliente, Módulo Básico e Módulo Expansão;
 - 9.2. Catraca Tipo I;
 - 9.3. Catraca Tipo II;
 - 9.4. Catraca PNE - Portador de Necessidades Especiais;
 - 9.5. Hardware de cadastro de cartões;
 - 9.6. Hardware de cadastro biométrico;
 - 9.7. Cancela com haste articulada;
 - 9.8. Totem com Coberta/Abrigo para Cancela;
 - 9.9. Terminal de acesso para portas;
 - 9.10. Porta para acesso *PCD*;
 - 9.11. Cartão Inteligente;
 - 9.12. *Tablets* de Ponto;
 - 9.13. Relógios de Ponto.
10. Sistema de Regulação de Leito;
11. Sistema PACS;
12. Sistema de Registro Eletrônico de Saúde (prontuário eletrônico por unidade de saúde/hospital);
13. *IoT (Internet of Things)*;
14. Portal de conteúdo educacional e ambiente de sala de aula virtual;
15. Plataforma multi-canal com uso de *CallCenter*, *ChatBots* (ex: WhatsApp) e portal para usuários;
16. Soluções de *BlockChain*:
 - 16.1. Plataforma de Orquestração;
 - 16.2. Portal de Consentimento;
 - 16.3. Solução de Identificação de Pessoas;
 - 16.4. Nó de *BlockChain*;
 - 16.5. Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação emergencial, administração dos projetos.

**Serviços especializados
para projetos em (UST)**



Estimativa (UST) relacionada aos serviços a serem executados ou a um número de unidades de recursos em nuvem:

1. Serviços Técnicos para projetos de pequeno porte;
2. Serviços Técnicos para projetos de médio porte;
3. Serviços Técnicos para projetos de grande porte;
4. Fábrica de Software
 - 4.1. Desenvolvimento e Melhoria de Sistemas;
 - 4.2. Provimento de Sistemas;
 - 4.3. Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação de terceiro nível, administração dos projetos.
5. Serviços de Microinformática;
6. Consultorias;
7. Gerenciamento dos provedores de serviço, orquestração, bilhetagem, implementação de mecanismos de controle, otimização de custos, treinamento,

sustentação e operação de ambiente de Nuvem com execução de tarefas do dia a dia: monitoramento, aplicações de *patches*, *backup*, atendimento de requisições de tarefas e mudanças.

8. Instalação e Configuração de Ambiente Computacional Avançada para Processamento de Banco de Dados, incluindo: adicionar e gerenciar usuários e funções, criar um par de chaves *SSH*, ativar acesso à rede, criar um nó de computação, configurar sistema operacional, configurar armazenamento de dados, criar banco de dados, configurar banco de dados, criar serviços de rede, adicionar e gerenciar usuários e funções, configurar estrutura de dados, configurar serviços de *backup*.

9. Definição e Construção de Estrutura de Dados para Migração do Ambiente, incluindo: instalar e configurar o ambiente e a aplicação, criar rotinas de extração, carregar dados no armazenamento em nuvem e testar aplicação.

10. Manutenção, suporte, implantação/configuração;

11. Desenvolvimento de software, upgrades e novas funcionalidades;

PRINCIPAIS PARCERIAS



Com tudo isso, a Etice tem podido contribuir para otimizar a utilização dos recursos de custeio e de investimentos em TIC no âmbito da Administração Pública Estadual, reduzindo gastos com infraestruturas de *datacenters*, pessoal, energia e manutenção de equipamentos em geral, bem como compartilhando os recursos de TIC, investindo na oferta de soluções inovadoras e provendo novas tecnologias para atender às demandas requeridas pelo serviço público.

Dessa forma, impulsionamos assim o ambiente de negócios, disponibilizando links de dados e Internet de alta velocidade, com qualidade, às unidades administrativas e à população do Estado, fomentando consequentemente o crescimento econômico no segmento de TIC dentro do Estado. A Etice tem portanto um papel central, inovador e pioneiro no provimento de soluções tecnológicas, disponibilizando em seu portfólio uma gama de serviços, nas suas principais Linhas de Negócio, que são:

- ❖ **Computação em Nuvem:** modelo que permite acesso através da rede, a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis, dentre eles: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços, provisionados e disponibilizados com rapidez, mínimo esforço de gerenciamento ou de interação com o provedor de serviço, ofertados nas modalidades: Infraestrutura como Serviço (*IaaS*); Plataforma como Serviço (*PaaS*) e Software como Serviço (*SaaS*).



- ❖ **Serviços especializados em Nuvem:** oferecidos por demanda, tais como *Voice over Internet Protocol* (VoIP) e Videomonitoramento.

◆ **Voice over Internet Protocol (VoIP)** é uma tecnologia que usa *Internet* ou redes IP privadas como suporte para a comunicação de voz, substituindo ou complementando os sistemas de telefonia convencionais. Os custos das ligações com telefone VoIP, quando comparados aos do telefone convencional, apresentam expressivas diferenças, devido ao seu custo ser restrito ao uso da rede de dados. Possibilita ao cliente receber e realizar ligações para qualquer número de telefônico fixo, móvel ou IP nacional ou internacional através de Internet dedicada, sem custo entre a sede e suas unidades vinculadas, ainda que elas estejam em bases geográficas diversas. Também permite sua integração com qualquer PABX (tronco analógico ou E1 Digital) e a maioria dos sistemas operacionais do mercado para comunicação via PC. Além disso, oferece soluções de segurança para vulnerabilidades, ameaças e ataques que um serviço de VoIP possa sofrer, possuindo uma série de recursos e funcionalidades para suprir as expectativas de seus clientes, como Caixa Postal, URA (Atendimento Eletrônico), Grupos de Ramais, *CallBack*, Filas de Espera Personalizadas, Siga-me e Gravação de Chamadas.



◆ **Serviços de Videomonitoramento** permitem definir áreas a serem vigiadas e/ou ignoradas em cada imagem capturada em alta resolução, com contagem de objetos e de pessoas, verificação da direção e tempo de permanência dentro das áreas protegidas, velocidade e área dos objetos, a fim de detectar vandalismo/ alteração da posição das câmaras utilizando vídeo analítico e softwares com avançados algoritmos de Inteligência Artificial para analisar imagens em tempo real, emitindo alertas nos casos de anormalidades.



3. Estrutura de Governança

A Governança é um conjunto de responsabilidades e práticas exercidas pelo Escritório de Governança Corporativa, juntamente com os conselhos de administração e fiscal, bem como os comitês executivo e coordenativo, de forma a melhorar a eficiência, efetividade e crescimento da empresa.

Os pilares da Governança Corporativa na ETICE (Agentes de Governança) são, portanto, os seguintes:

- I. Comitê Executivo;
- II. Comitê Coordenativo;
- III. Conselho Fiscal;
- IV. Conselho de Administração.

3.1 Princípios Básicos

Os Comitês e Conselhos da Gestão Participativa são de natureza consultiva e deliberativa, tendo como principal finalidade a de fazer avançar a missão da empresa, competindo-lhes:

- I. manter alinhadas as ações da Etice às estratégias globais do Governo do Estado do Ceará;
- II. promover a integração entre as áreas, as pessoas e os processos de trabalho, para sincronizar as ações internas e externas da Etice;
- III. acompanhar o desenvolvimento e a implementação de programas, projetos e atividades correlatas;
- IV. fortalecer o processo de comunicação interna da Etice.

Estes funcionam em harmonia e norteados pelos seguintes princípios básicos:

- ❖ **Transparência:** disponibilizar para as partes interessadas as informações que sejam de seu interesse e não apenas aquelas impostas por disposições de leis ou regulamentos. A adequada transparência resulta em um clima de confiança, tanto internamente quanto nas relações da empresa com terceiros. Não deve se restringir ao desempenho econômico-
- ❖ financeiro, contemplando também os demais fatores (inclusive intangíveis) que norteiam a ação gerencial e que conduzem à criação de valor.
- ❖ **Equidade:** Caracteriza-se pelo tratamento justo de todos que fazem parte da empresa e demais partes interessadas (*stakeholders*). Atitudes ou políticas discriminatórias, sob qualquer pretexto, são totalmente inaceitáveis.
- ❖ **Prestação de Contas** (*accountability*): Os agentes de governança devem prestar contas de sua atuação, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões.
- ❖ **Responsabilidade Corporativa:** Os agentes de governança devem zelar pela sustentabilidade da empresa, visando à sua longevidade.
- ❖ **Conformidade** (*compliance*): Os agentes de governança devem buscar a conformidade com legislações, políticas internas e requisitos exigidos por auditorias.
- ❖ **Ética:** Conjunto de normas morais pelas quais os agentes da governança devem orientar seu comportamento profissional, primando pela honestidade, lealdade, alto nível de rendimento, respeito a dignidade humana, segredo profissional, observação das normas administrativas da empresa.

3.2 Competências e Estrutura Organizacional Atual

O detalhamento das competências e atribuições encontram-se descritas no Estatuto da Etice, de acordo com o [DECRETO Nº 32.792 \(21 de agosto – 2018\): Modelo de Governança Corporativa da Etice](#).



Figura 01 – Diagrama da Governança Corporativa da Etice

As competências da Governança Corporativa da Etice, condensadas pela **Figura 1 (acima)**, foi concebida no ano de 2018, em consonância com a preconização da **Lei Federal nº13.303 (30 de junho - 2016)**, a fim de auxiliar as diretorias e suas equipes no direcionamento, monitoramento e controle estratégicos da empresa. Além de incentivar a adoção de boas práticas administrativas, do uso eficaz dos recursos, da proatividade na identificação e gestão de riscos, bem como na melhoria contínua e na geração de valor, alinhados aos objetivos organizacionais e aos interesses de todas as partes interessadas. Tal modelo começou a ser implementado a partir da publicação do **Estatuto da Etice**, aprovado pelo **Decreto nº 32.792 (21 de agosto - 2018)**, prevendo a criação do **Escritório de Governança Corporativa (EGC)** cuja competência é promover a utilização das regras básicas de governança, com transparência e boas práticas de integridade, ética, gestão de riscos e controle interno.

Para bem exercer suas atribuições, o **EGC** busca assim disseminar estas práticas de governança e de monitoramento e controle, regidas pelos instrumentos de planejamento e de gestão no âmbito do governo estadual: planejamento estratégico, gestão de projetos e de processos, programa de ética e integridade, controle interno e gestão de riscos, além de oportunizar a aplicação das boas práticas no desenvolvimento das atividades da Etice, envolvendo sua força de trabalho no alcance das metas institucionais e consecução dos objetivos estratégicos, visando a sua sustentabilidade econômica e administrativo-financeira. Por fim, é também responsabilidade dos seus agentes de governança a maneira como a estratégia, o desempenho e as perspectivas da organização levam todas as equipes à geração de valor para a empresa, assegurando uma efetiva liderança e melhoria nas tomadas de decisão, a fim de promover a elaboração, apresentação, aprovação e devido acesso à informação no seu site institucional, incluindo este relatório integrado e as cartas anuais.

A estrutura organizacional da Etice, aprovada e regulamentada pelo **Decreto nº 32.792 (21 de agosto, 2018)**:

Direção Superior

Presidente

Órgãos de Assessoramento

Procuradoria Jurídica

Escritório de Governança Corporativa

Órgãos de Execução Programática

Diretoria de Relacionamento e Negócios (DIREN)

Diretoria de Tecnologia e Inovação (DITEC)

Gerência de Tecnologia (GETEC)

Gerência de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (GPDI)

Gerência de Aquisições Corporativas de TIC (GAC)

Diretoria de Operações

➤ Gerência de Operações (GEOPE)

➤ Gerência de Serviços e Aplicações Corporativas (GSAC)

➤ Gerência de Projetos (GEPRO)

Órgãos de Execução Instrumental

Diretoria Administrativo-Financeira

Gerência Administrativa (GEAD)

Gerência Financeira (GEFIN)

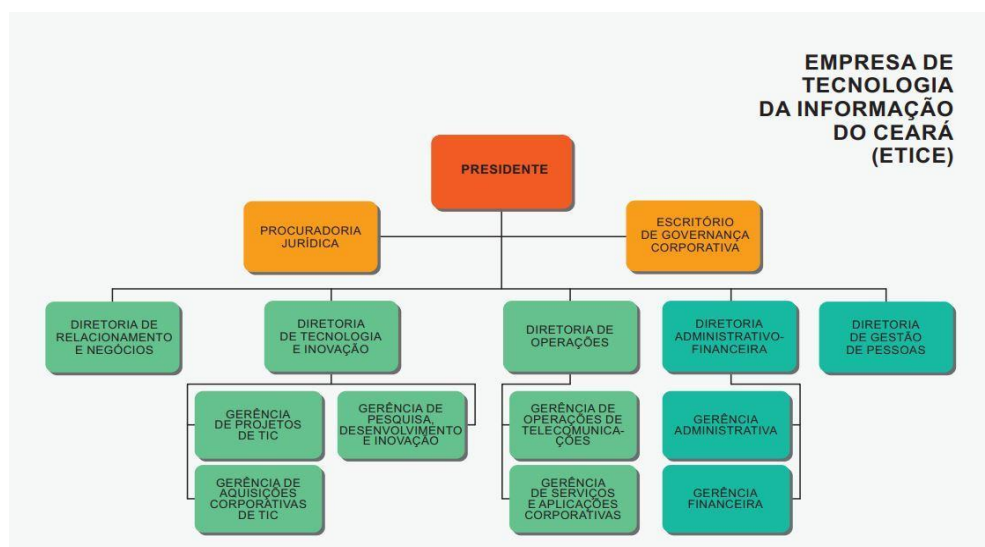
Diretoria de Gestão de Pessoas

Órgão Colegiado

Conselho de Administração

Conselho Fiscal

Organograma



3.3 Composição 2023

- **Comitê Executivo**

O Comitê Executivo é composto pelos seguintes membros titulares:

- I. Presidente;
- II. Diretores;
- III. Procurador Jurídico;
- IV. Diretor do Escritório de Governança Corporativa e demais Assessorias à Presidência.

COMITÊ EXECUTIVO	
NOME	CARGO
José Valdeci Rebouças	Presidente
Raimundo Osman Lima	Diretor de Operações
Karinny Custódio de Melo	Diretora Administrativo-Financeiro
Márcio Adriano Castro Lima	Diretor de Tecnologia e Inovação
Adriana Ramos Grespan	Diretora de Gestão de Pessoas
Francisco Antônio Martins Barbosa	Diretor de Relacionamento e Negócios
Vicente Magno Vidal	Procurador Jurídico
Ricardo Leite Soares	Diretor do EGC

ESCRITÓRIO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA (EGC)	
NOME	MEMBRO
Ricardo Leite Soares	Diretor
Maria Lúcia Rabelo de Andrade	Membro
Maria Jeane Peixoto Sampaio	Membro
Ana Lúcia Pereira Gomes	Membro
Lúcia Pompeu de Vasconcelos Castro	Membro
Kátia Régia Arruda Moreira Lima	Membro
Ana Mayara Alves da Silva	Membro

- **Comitês Coordenativos**

Os Comitês Coordenativos são compostos pelos seguintes membros titulares da Etice:

- Diretores /Procurador Jurídico/Diretor do Escritório de Governança Corporativa;
- Gerentes;
- Gerentes de Projetos;
- Outros empregados/servidores, a critério do Diretor/Procurador de cada área.

- **Conselho Fiscal**

O Conselho Fiscal, instituído pelo **Decreto nº 25.841 (30 de março - 2000)**, responderá pelas funções de análise e julgamento das demonstrações econômico-financeiras e das prestações de contas da Etice, após o parecer elaborado por auditoria independente sobre as demonstrações financeiras e do relatório da administração. Será composto por 05 (cinco) membros efetivos e igual número de suplentes, dentre pessoas naturais, residentes no país, com formação acadêmica compatível com o exercício da função e que tenham exercido, por um prazo mínimo de 03 (três) anos, cargo de direção/assessoramento na administração pública ou cargo de conselheiro fiscal/administrador da empresa, sendo:

- um representante e seu respectivo suplente, indicados pelo Secretário do Planejamento e Gestão;
- um representante e seu respectivo suplente, indicados pelo Secretário da Fazenda;
- um representante e seu respectivo suplente, indicados pelo Secretário da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;
- um representante e seu respectivo suplente, indicados pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Ceará – CRC-CE;
- um representante e seu respectivo suplente, indicados pelo Conselho Regional de Administração do Estado do Ceará – CRA-CE.

CONSELHO FISCAL		
NOME	MEMBRO	ÓRGÃO/ENTIDADE
Fábio Silva Duarte	Titular	SEFAZ
Marcelo de Sousa Monteiro	Titular	CGE
Maria Ruth de Menezes Teles	Titular	CRA
Otacílio Valentim Andrade	Titular	CRC
Paulo Sérgio Rocha	Suplente	SEFAZ
Liano Levy Almir Gonçalves Vieira	Suplente	SEPLAG
José Otacílio de Assis Junior	Suplente	CGE
Raphael Herbster Martins	Suplente	CRA
Manoel Oderno do Nascimento	Suplente	CRC

- **Conselho de Administração**

O Conselho de Administração, o órgão de deliberação estratégica e colegiada da empresa, deve ser constituído por 05 (cinco) membros efetivos, para um mandato de 02 (dois) anos, sendo permitidas até 03 (três) reconduções consecutivas.

§1º O Conselho de Administração da Etice terá a seguinte composição:

- I. Presidente da Etice;
- II. 02 (dois) membros indicados pelo Secretário do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará – SEPLAG;
- III. 01 (um) membro indicado pelo Secretário de Desenvolvimento Econômico do Estado do Ceará - SDE;
- IV. 01 (um) membro indicado pelo Chefe do Gabinete do Governador do Estado do Ceará – Casa Civil.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	
NOME	MEMBRO
Luis Eduardo Fontenelle Barros	Presidente Conselheiro
Francisco Antônio Martins Barbosa	Conselheiro Etice
Alfredo José Pessoa de Oliveira	Conselheiro Etice
Deborah Vanessa Ribeiro Barbosa Camara	Conselheiro Etice

4. Modelo de Negócios

A Etice como uma empresa constituída para fortalecer a gestão pública e o desenvolvimento econômico e social do Estado do Ceará, por meio de sua atuação no negócio da Tecnologia da Informação e Comunicação, fornece apoio técnico e serviços de gerenciamento em TIC preferencialmente para o Setor Público cearense, envolvendo os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

Nesse sentido, atua em sintonia com a vanguarda do Estado do Ceará, que busca elevar a competitividade de seus entes públicos e privados, consoante as atuais demandas em um mercado em constante e rápida transformação. Na prática, isso resultou de uma significativa mudança de estratégia e atuação comercial, onde a Etice buscou ser uma empresa muito mais focada no mercado e na gestão de seus clientes e parceiros, se posicionando como uma empresa provedora de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação para o Setor Público, no Brasil, com o ingresso também em outros estados do País. De acordo com o *Gartner Group*, essa mudança de foco tornaria a Etice uma empresa rentável a partir da oferta de novos serviços diferenciados, inovadores e competitivos, por meio de parcerias com os principais provedores de tecnologia nacionais e internacionais, modificando a sua forma de fazer negócios. Nessa perspectiva, a Etice constituiu uma rede de provedores estratégicos, com grandes empresas do

mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação para viabilizar a oferta de avançados serviços de TIC, em condições técnicas e financeiras competitivas. Com isso, no sentido de expandir a sua atuação, por meio da implementação de novos serviços digitais para seus clientes, em 2015, a Etice diante do cenário tecnológico de novas e desafiadoras demandas, passou a elaborar seu **Modelo de Negócios**, de forma a melhor contribuir para estabelecer novas fontes de valor, de receita e de *expertise*, por meio da incorporação de mais tecnologia, para realizar mais com menos e aproximar cada vez mais as pessoas ao Setor Público.

Assim, foram iniciadas as ações de Planejamento Estratégico, definição da **Visão de Futuro, Missão, Valores, Temas, Objetivos, Indicadores e Metas**, com o uso do *Balanced Scorecard – BSC*, e consequente ativação do **Plano de Ação Estratégico**, para vigorar até 2023, com os seguintes principais propósitos:

- a) realização de diagnóstico inicial, controle e redução de custos;
- b) migração para a contratação de serviços;
- c) definição de novos serviços e linhas de negócios e;
- d) reestruturação organizacional e de seu modelo de gestão, com ênfase na criação da Diretoria de Relacionamento e Negócios.

Nesta época, a expectativa era de que as iniciativas postas em prática pudessem contribuir para a obtenção da sua autossustentabilidade, com faturamento previsto para 2018, no valor de R\$ 43.000.000,00 (quarenta e três milhões de reais). No entanto, o faturamento em 2018 foi de R\$ 31.382.042,00 (trinta e um milhões, trezentos e oitenta e dois mil e quarenta e dois reais), em 2019 de R\$ 36.886.743,00 (trinta e seis milhões, oitocentos e oitenta e seis mil, setecentos e quarenta e três reais), em 2020 de R\$ 61.462.968,00 (sessenta e um milhões, quatrocentos e sessenta e dois mil, novecentos e sessenta e oito reais), em 2021 de R\$ 83.301.328,00 (oitenta e três milhões, trezentos e um mil, trezentos e vinte e oito reais) e em 2022 de R\$ 115.884.097,00 (cento e quinze milhões, oitocentos e oitenta, quatro mil e noventa e sete reais).

Em 2022, a partir da análise do mercado, do ambiente, dos resultados atingidos pela empresa e do planejamento estratégico, o **Plano de Negócios da Etice** também tentou incorporar as atividades essenciais a serem realizadas ao longo de 2023, de forma a contribuir para o crescimento sustentável de seus negócios e, com isso, viabilizar a capitalização da empresa, por meio da comercialização de serviços digitais. Na sequência, **ao fim de 2023** foi realizado o evento do **Planejamento Estratégico (2024 - 2028)**, contando com a participação de todas as diretorias e suas equipes, a fim de reformular sua **Visão de Futuro, Missão, Valores, Temas, Objetivos, Indicadores e Metas**, de acordo com o novo contexto expandido da empresa, a ser revisado anualmente a partir de então, a fim de vigorar a partir de Janeiro do ano seguinte.

4.1 Mercado Alvo

A clientela da Etice é constituída preponderantemente pelos órgãos e secretarias do Setor Público, seja dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, para os Estados em todo o Brasil, envolvendo assim os governos estaduais e municipais, bem como suas organizações, entidades e empresas de tecnologia.

4.2 Canvas de Negócio

CANVAS DE NEGÓCIO DA ETICE				
7.Parceiros Principais 1. Governo do Estado do Ceará 2. Provedores (grandes players mundiais) 3. Vendors/Fornecedores 4. Concessionárias 5. Instituições federais 6. Parceria Público Privadas 7. Parcerias via relações institucionais	5.Atividades-Chave 1. Gestão de soluções e aquisições corporativas 2. Gestão da Infraestrutura de TIC 3. Gestão comercial 4. Gestão de operações 5. Pesquisa, desenvolvimento e inovação 6. Gestão de contratos corporativos 7. Gestão de Pessoas	1.Proposta de Valor 1. Conectividade que viabiliza a universalização do acesso à internet pelo cidadão em locais públicos 2. Rede de provedores de nível mundial credenciados 3. Modelo ágil de contratação de serviços 4. Rapidez, segurança, estabilidade, qualidade, disponibilidade de tráfego de voz, dados e imagem através do Cinturão Digital do Ceará – CDC 5. Portfólio de produtos e serviços atualizado com as mais recentes tendências tecnológicas.	4.Relacionamento com Clientes 1. Atendimento ao Cliente 2. Suporte ao cliente 3. Consultoria Especializada 4. Pré-venda, venda e pós venda 5. Visita técnica	2.Segmento de Clientes 1. Setor Público dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, envolvendo governos estaduais, municipais, federal 2. Setor privado
	6.Recursos Principais 1. Infraestrutura corporativa de TIC 2. Provedores e seus produtos 3. Profissionais qualificados 4. Processos de negócios automatizados 5. Adequação orçamentária a realização das atividades-chave		3.Canais 1. Site Institucional 2. Central de Serviços (aplicativo, telefone, e-mail) 3. Redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn e Youtube) 4. Equipe de relacionamento e negócios	
9.Estrutura de Custos 1. Remuneração de fornecedores 2. Manutenção da empresa 3. Custeio administrativo e de pessoal 4. Manutenção do CDC			8.Fontes de Receitas 1. Margem de vendas sobre serviços comercializados 2. Receitas do Cinturão Digital do Ceará 3. Tesouro Estadual 4. Banco Interamericano de Desenvolvimento 5. Recursos de Convênios (Gov. Federal, Estadual, Municipais)	

4.3 Análise do Ambiente

Contexto

As Forças e Fraquezas referem-se aos fatores internos da organização, ou seja, cujas variáveis estão sob o controle da própria empresa, a saber:

Forças

- ❖ Novo modelo de negócios de característica inovadora e que vai amplamente ao encontro das necessidades do Setor Público;
- ❖ A reputação da Etice no Estado do Ceará;
- ❖ Conhecimento e acesso ao Setor Público, pela Etice, em especial no Ceará e em estados vizinhos;
- ❖ A excelente carteira de clientes públicos e privados da Etice;
- ❖ A maior celeridade permitida ao Setor Público, relativamente à contratação dos serviços de TIC disponibilizados pela Etice;

- ❖ O credenciamento de empresas fornecedoras (*providers*), de nível global, que atuam como provedores dos serviços de Nuvem Computacional, realizado por meio de Edital;
- ❖ A operação do CDC (Cinturão Digital do Ceará) pela Etice;
- ❖ A disposição da Etice em atingir os mais elevados patamares de competitividade, por meio do crescimento de seus negócios.

Fraquezas

- ❖ Disponibilidade limitada de orçamento para a realização de investimentos em sua infraestrutura;
- ❖ Necessidade da Etice de se preparar para os novos desafios propostos, em suas várias esferas, visando ao pleno atendimento das novas e crescentes demandas e considerando o novo modelo de negócio a ser implementado;
- ❖ O passivo trabalhista da empresa.

Vantagem Competitiva

As vantagens competitivas ou diferenciais competitivos representam um conjunto de características que permitem a uma empresa diferenciar-se, por entregar mais valor aos seus clientes, em comparação aos seus concorrentes, sob o ponto de vista dos clientes. Em relação ao negócio da Etice, além das forças identificadas na análise do seu ambiente, devemos ressaltar os seguintes diferenciais:

- ❖ A contratação de serviços de TIC, pelo Setor Público, por meio da Etice, em cerca de 60 dias;
- ❖ A garantia da prática de preços competitivos, em patamares inferiores aos do mercado;
- ❖ A existência de rede de provedores credenciados, de âmbito global;
- ❖ A oferta de serviços de padrão global.

Fatores Críticos de Sucesso

Os Fatores Críticos de Sucesso apresentam as referências essenciais executadas por uma organização em seu mercado, que definem e garantem o desenvolvimento e o crescimento de uma empresa e seu negócio, de forma que possa atingir os seus objetivos. Em relação ao negócio da Etice, referente ao ano de 2023, podemos mencionar os seguintes fatores:

- ❖ Relacionamento da Etice com os atuais clientes, parceiros e fornecedores;
- ❖ Conhecimento adquirido pela Etice acerca das necessidades do Setor Público;
- ❖ Capacidade de promover e trazer a inovação ao Setor Público;
- ❖ Capacidade de gerir a rede de parceiros e provedores credenciados, de forma a permitir a oferta aos clientes de elevado padrão dos serviços de TIC;
- ❖ Manutenção de elevado controle de custos, de forma a apresentar o melhor preço aos clientes;
- ❖ Velocidade no atendimento às demandas do Setor Público, envolvendo inclusive o processo de contratação;

- ❖ *Expertise* em *marketing*, em especial na comunicação, de forma a viabilizar a conquista e manutenção de clientes;
- ❖ Integração da Etice com a comunidade científica e tecnológica;
- ❖ Qualificação dos profissionais da Etice.

4.4 Estratégia de Atuação

A Etice continua a perseguir uma significativa mudança de estratégia e atuação comercial, ainda mais focada no mercado e na gestão de seus clientes e parceiros, firmando-se como uma empresa provedora de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação para o Setor Público em todo o país. Em seu primeiro momento de atividades, serão priorizadas as demandas do Governo do Estado do Ceará, seus órgãos e entidades. Em seguida, o modelo de atuação será estendido, de forma mais consistente, junto às prefeituras cearenses, seus órgãos e entidades. Em um terceiro momento a Etice ampliará a sua atuação junto ao Setor Público de todo o País. Para isso, a estratégia da Etice consiste em:

- ❖ Manter o Setor Público, na qualidade de seu público de atendimento preferencial, no centro de suas decisões e atividades;
- ❖ Ser um provedor de serviços que colabore para superar os atuais e futuros desafios para o Setor Público, possibilitando o acesso dos serviços públicos aos cidadãos, de forma ágil, fácil, segura, com custos competitivos e elevado padrão de qualidade;
- ❖ Colaborar decisivamente para melhorar a qualidade do atendimento do Setor Público do País;
- ❖ Garantir o menor preço para seus clientes, observando sempre a qualidade dos serviços prestados;
- ❖ Administrar o *networking* no Setor Público para viabilizar o acesso a este mercado e sua manutenção;
- ❖ Construir e gerir uma rede de parceiros estratégicos do negócio, envolvendo empresas com sólida reputação no mercado;
- ❖ Construir e gerir parcerias com empresas públicas estaduais de TIC;
- ❖ Fortalecer as operações de **Telecom** para fornecimento de serviços públicos, especificamente para o Setor Público do Estado do Ceará.

Considerando a Estratégia exposta, devem ser considerados outros ingredientes que contribuem para o sucesso da iniciativa, quais sejam:

- ❖ Um modelo de precificação de serviços competitivo sem que, no entanto, comprometa a saúde financeira da Etice e dos parceiros envolvidos;
- ❖ Um atendimento diferenciado e especializado pela Etice e seus parceiros de negócios;
- ❖ A adoção de um modelo de comunicação que permita aos diversos públicos de interesse formarem sua opinião acerca da **Proposta de Valor da Etice**, contribuindo assim para o fortalecimento de sua marca e a consequente viabilização dos negócios;
- ❖ Um modelo de gestão de negócios que contribua para motivar e manter o Setor Público como seus principais clientes;
- ❖ A manutenção de um relacionamento saudável com sua clientela, parceiros estratégicos e públicos de interesse para a Etice;

- ❖ A oferta de serviços digitais que venham a entregar valor ao Setor Público, devendo contribuir sobremaneira para a melhoria do atendimento ao cidadão.

5. Planejamento Estratégico (2019 - 2023)

Negócio

Tecnologia da Informação e Comunicação.

Missão

“Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, com foco na sustentabilidade econômica, social e ambiental”.

Visão de Futuro

A visão da Etice estabelece direção e foco, bem como indica a empresa como uma “referência nacional em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, indutora de inovação e modernização da gestão pública, com reconhecimento dos cidadãos, colaboradores, clientes e fornecedores, até 2024”.

Valores

Transparência;
Ética;
Comprometimento;
Equidade;
Integridade;
Conhecimento;
Inovação.

Finalidades e Competências

A Etice foi criada para contribuir com um Estado eficiente, justo e transparente, através da execução de políticas de inovação na área de TIC, com sua finalidade redefinida pela **Lei nº 16.710 (21 de dezembro - 2018)** e **Decreto nº 32.792 (21 de agosto - 2018)**, competindo-lhe:

- 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;
- 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;

- f) prestar serviços de consultoria e assessoria na área de TIC;
- g) 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;
- h) 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;
- i) assessorar a implementação da Política de Segurança da Informação e Comunicação dos Ambientes de TIC do Governo do Estado do Ceará;
- j) propor sistemas específicos e soluções de integração dos sistemas corporativos estratégicos no âmbito governamental;
- k) assessorar órgão competente da Administração Pública Estadual na proposição e execução de diretrizes, estratégias, políticas, normas, padrões e orientações para o uso de TIC;
- l) definir arquitetura de tecnologia digital e desenvolver estrutura de sustentação de plataformas digitais;
- m) apoiar a governança digital da Administração Pública Estadual;
- n) construir e gerenciar os processos referentes às aquisições/contratações corporativas de bens e serviços de TIC no âmbito do Governo do Estado do Ceará;
- o) 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;
- p) desenvolver estudos e pesquisas científicas, visando à identificação de soluções estratégicas e estruturantes de TIC;
- q) 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;
- r) executar outras atividades que lhe forem definidas em legislação específica.

5.1 Objetivos Estratégicos

Perspectiva	Objetivo Estratégico
Resultados	1. Alavancar o crescimento contínuo da Etice do ponto de vista econômico e financeiro
Cliente	2. Aprimorar relacionamentos com os clientes
	3. Garantir oferta de serviços públicos com prontidão
	4. Aprimorar e desenvolver processos para suportar o modelo de negócio da Etice

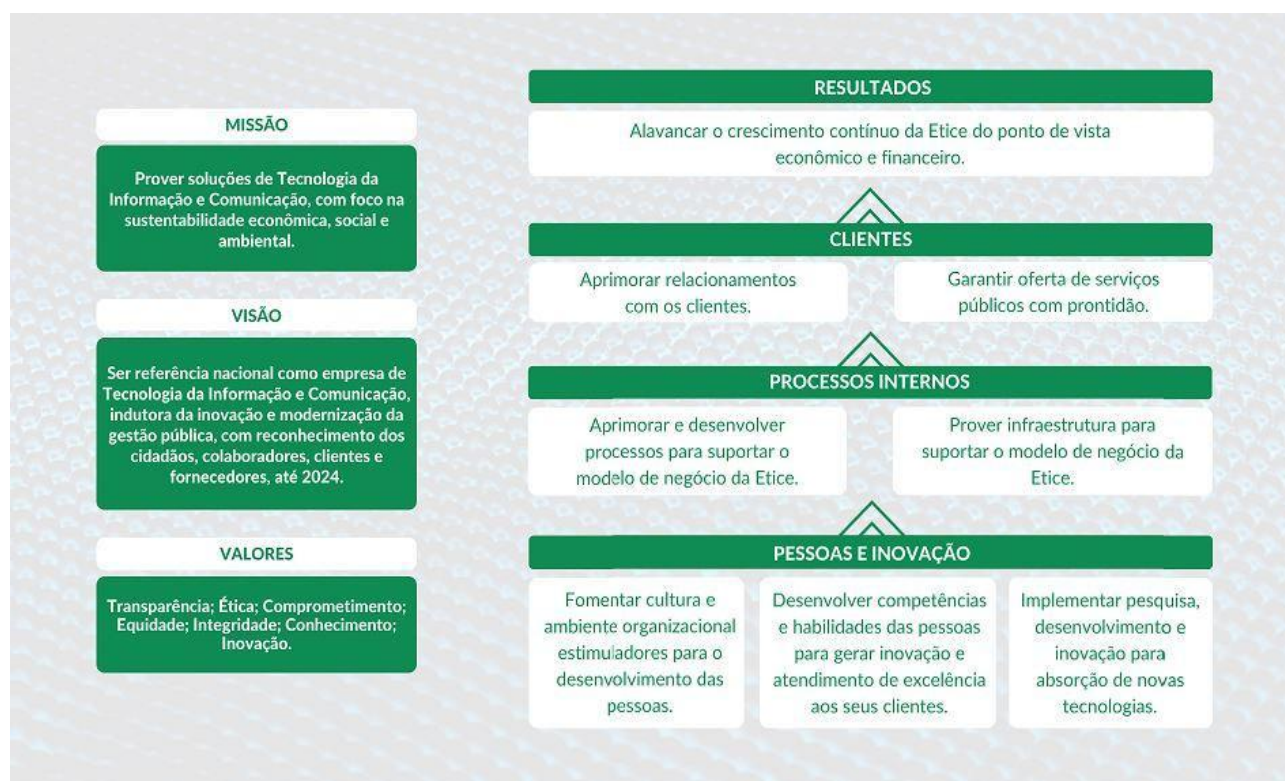
Perspectiva	Objetivo Estratégico
Processos Internos	5. Prover infraestrutura para suportar o modelo de negócio da Etice
Pessoas e Inovação	6. Fomentar cultura e ambiente organizacional estimuladores para o desenvolvimento das pessoas
	7. Desenvolver competências e habilidades das pessoas para gerar inovação e atendimento de excelência aos seus clientes
	8. Implementar pesquisa, desenvolvimento e inovação para absorção de novas tecnologias

5.2 Projetos Estratégicos

PERSPECTIVA BSC	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROJETO ESTRATÉGICO
RESULTADO	1. Alavancar o crescimento contínuo da Etice do ponto de vista econômico e financeiro	● Política de Gestão de Riscos & Matriz de Riscos para Processos Críticos ● Fomento ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção – PNPC ● Elaboração da Proposta da Política de Segurança ● Modelo de Contratação dos Serviços ● Revitalização do CDC ● Disseminação de uma Cultura de Ética e Integridade na Etice ● Ata de Registro de Preços para Aquisição de Computadores ● Prêmio Projeto Inovador ● Pesquisa de Satisfação do Cliente ● Política para Gestão de Contratos ● Registro de Preços de Serviços de Fibra Óptica
CLIENTES	2. Aprimorar relacionamentos com os clientes	
	3. Garantir oferta de serviços públicos com prontidão	
PROCESSOS INTERNOS	4. Aprimorar e desenvolver processos para suportar o modelo de negócios da Etice	
	5. Prover infraestrutura para suportar o modelo de negócios da Etice.	
PESSOAS	6. Fomentar cultura e ambiente organizacional estimuladores para o desenvolvimento das pessoas	

PERSPECTIVA BSC	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROJETO ESTRATÉGICO
	7. Desenvolver competências e habilidades das pessoas para gerar inovação e atendimento de excelência aos seus clientes.	- Estruturação do processo de captação de Recursos Externos da Etice - Elaboração do novo Planejamento Estratégico Etice (2024-2028)
INOVAÇÃO	8. Implementar pesquisa, desenvolvimento e inovação para absorção de novas tecnologias	

5.3 Mapa Estratégico 2023



6. Oportunidades e Vulnerabilidades

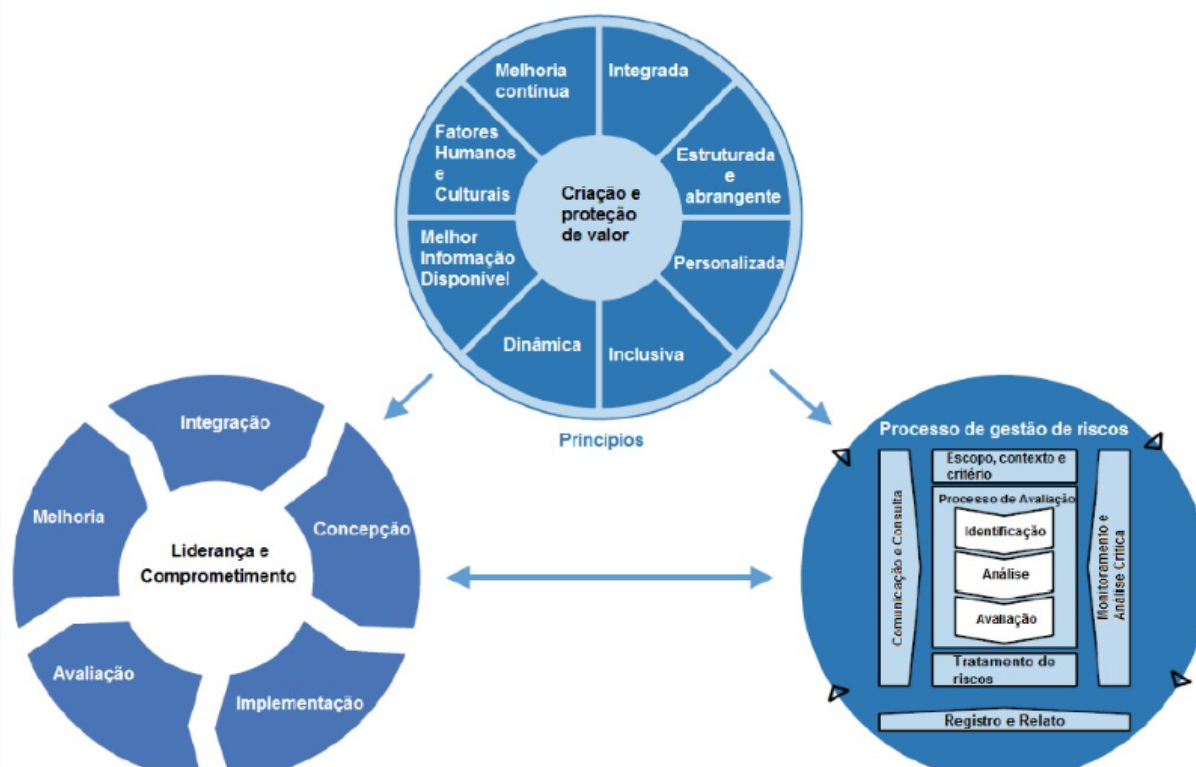
No setor público, a gestão de riscos é requisito ainda mais essencial para a saúde financeira das instituições, proteção do bem público, assim como para manter a qualidade do atendimento ao cidadão, visto que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) são utilizadas em vários processos, ambientes e situações no âmbito de todos os poderes e organizações estaduais. As organizações, independentemente dos seus tipos de atuação, estão sujeitas a eventos de riscos, externos ou internos que podem ocorrer de forma imprevista comprometendo o seu pleno funcionamento, impedindo-a assim de alcançar de maneira plena

seus objetivos estratégicos. Gerenciar riscos envolve identificá-los e medi-los para que ações preventivas e corretivas sejam planejadas e desenvolvidas, em função da sua magnitude e frequência, para tentar evitá-los e/ou mitigar os efeitos negativos que porventura possam advir, caso os eventos de risco venham a se realizar. A Etice como empresa estadual, prestadora de serviços essenciais de TIC para a continuidade operacional das atividades da máquina governamental, elaborou em 2021 um plano de gerenciamento de riscos alinhado à **Política Estadual de Gestão de Riscos (Decreto Nº33.805, 09 de novembro - 2020)**, à **Metodologia de Gerenciamento de Riscos do Poder Executivo do Governo do Estado do Ceará** (Portaria CGE Nº 05/2021, 03 de fevereiro - 2021) e à **Norma ABNT NBR ISO 31.000**, que vem sendo executado de acordo com as prioridades estabelecidas. O principal objetivo deste plano foi preparar o caminho para a empresa elaborar, aprovar e implementar sua **Política de Gestão de Riscos**, a fim de oferecer maior suporte para sua governança corporativa bem como aprimorar o seu controle interno, através das seguintes ações, por exemplo:

- a) fortalecer as decisões em resposta aos riscos, a fim de permitir identificar e selecionar alternativas de mitigação, prevenção e tratamento, tais como: evitar, reduzir, compartilhar e aceitar riscos;
- b) reduzir as surpresas e prejuízos operacionais, fazendo com que a administração adquira melhor capacidade para identificar riscos em potencial e estabelecer respostas a eles, reduzindo surpresas e custos/prejuízos associados;
- c) aproveitar oportunidades, onde todos os riscos serão considerados em potencial, de modo que a Etice possa se posicionar para identificar e aproveitar as oportunidades de forma proativa.

6.1. Gerenciamento de Riscos

A Etice vem assim avançando no cumprimento das etapas do processo de sua Gestão de Riscos, em cada uma de suas fases, ou seja: identificação, análise, avaliação, monitoramento e comunicação.



Estas ações visam auxiliar a alta gestão da empresa a tomar melhores decisões de forma a evitar perdas, aproveitar oportunidades, incrementar a prestação de serviços, otimizar o uso de recursos e realizar entregas de produtos de forma mais segura e eficiente. De acordo com a estrutura proposta pela [Política de Gestão de Riscos](#) adotada, foram priorizados alguns dos processos críticos da empresa, os quais já haviam sido mapeados, possibilitando que a metodologia de gerenciamento de riscos fosse aplicada, utilizando a seguinte matriz de referência para os riscos e controles, abaixo:

[illegible]

6.2 Análise e Tratamento

Em 2021, o Escritório de Governança Corporativa (EGC) iniciou um projeto piloto para a aplicação desta metodologia ao primeiro processo crítico priorizado (Operação do CDC), com a participação do diretor da área responsável pelo processo (Diretoria de Operações – DIOPE), juntamente com sua equipe técnica composta pelas três gerências (GESAC, GEPRO e GEOPE), cuja matriz de riscos gerada está disponibilizada no relatório anterior, publicado em nosso site institucional ([Relatorio-Integrado-Etice-2022.pdf](#)). Em seguida, a metodologia foi aplicada também ao segundo e terceiro processos críticos priorizados, ou seja: **Prospecção, Comercialização, Execução de Serviços (DIREN/DITEC/DIOPE)** e **Gestão Patrimonial (GEAD-DIAFI)**, com a participação dos responsáveis pelo processo de cada diretoria, com suas respectivas equipes, gerando as matrizes de riscos apresentadas de forma condensada a seguir:

Processo: Prospectar, Comercializar, Executar Serviços / **Área responsável:** DIREN/DITEC/DIOPE

Riscos Priorizados (Prospectar&Comercializar&Executar Serviços/DITEC-DIREN-DIOPE) - Dez.2022					
Etapa	Evento de Risco	Tipo/Categoria	Nível de Risco	Gatilho/Justificativa	Medida de tratamento
Subprocesso 2: Realizar apoio técnico/Definir solução com as áreas técnicas envolvidas	Indisponibilidade de profissionais com perfil técnico adequado; desconhecimento ou limitação técnica	organizacional	Risco Extremo	Atecnia	Evitar
Subprocesso 4 (Executar serviços – DIOPE)	Insatisfação do cliente ref. ao serviço prestado	técnico	Risco Extremo	Insatisfação	Evitar
Subprocesso 1: Qualificar oportunidades/Enviar para área de marketing - Novos negócios	Indisponibilidade do produto	gerenciamento	Risco Alto	Limitação	Mitigar
Subprocesso 3: Realizar chamada de oportunidade/Descrever chamada	Especificações incompletas ou com requisitos insuficientes ou indevidamente restritivos.	técnico	Risco Alto	Incapacidade	Mitigar
Subprocesso 1: Qualificar oportunidades/Classificar cliente	Limitação orçamentária do cliente	orçamentário / financeiro	Risco Alto	Recursos	Compartilhar
Subprocesso 1: Qualificar oportunidades/Atender demanda	Preço elevado	orçamentário / financeiro	Risco Alto	Competitividade	Mitigar
Subprocesso 2: Realizar apoio técnico/Aprovar solução com as áreas técnicas envolvidas	Análise equivocada da demanda do cliente (inadequação, subdimensionamento ou superdimensionamento).	técnico	Risco Alto	Incompetência	Mitigar
Subprocesso 3 (Executar serviços – DIOPE) / externamente	Monitoramento inadequado	gerenciamento	Risco Alto	Limitação	Mitigar
Subprocesso 4 (Executar serviços – DIOPE)	Violação de acordo de serviços (SLA)	organizacional	Risco Alto	SLA	Mitigar
Subprocesso 4 (Executar serviços – DIOPE)	Interrupção de serviço	gerenciamento	Risco Alto	Interrupção	Compartilhar
Subprocesso 1: Qualificar oportunidades/Encaminhar para área técnica	Incompatibilidade com ambiente de TIC do cliente	técnico	Risco Médio	Inflexibilidade	Mitigar
Subprocesso 2: Realizar apoio técnico/Definir solução com as áreas técnicas envolvidas	Disponibilidade insuficiente ou inadequada para atendimento da demanda do cliente	gerenciamento	Risco Médio	Indisponibilidade	Mitigar
Subprocesso 2: Realizar apoio técnico/Apresentar solução	Recusa pelo cliente da solução apresentada	técnico	Risco Médio	Desconformidade	Mitigar
Subprocesso 1: Qualificar oportunidades/Encaminhar para área técnica	Velocidade de obsolescência de soluções de TIC	técnico	Risco Médio	Estagnação	Mitigar
Subprocesso 1 (Executar serviços – DIOPE) / (operação): LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES (projeto novo – GEPRO /projeto existente – GEOPE)	Inexatidão da avaliação do diagnóstico (Solicitação incompleta ou erro de entendimento)	técnico	Risco Médio	Inexatidão	Compartilhar
Subprocesso 4 (Executar serviços – DIOPE)	Indisponibilidade do fornecedor selecionado	gerenciamento	Risco Médio	Fornecedor	Prevenir

Processo: Gestão Patrimonial / **Área responsável pelo processo:** GEAD - DIAFI

1	Riscos Priorizados (Gestão Patrimonial / GEAD – DIAFI / 2022)			Gatilho	Tratamento	Plano de Ação	Projeto/Ação	Data	Responsável
2	Inventário (Anual): 6 – Alimentar sistema TCE	Atraso junto ao TCE	Risco Extremo - RE	Inadimplência	Evitar	Realizar Inventário Físico anual, de forma a manter um controle patrimonial ajustado.	Retroação p/o ano anterior	1º.Jan.	GEAD
3	Contagem Física (Anual): 1 – Contar os bens em todos os setores.	Contagem imprecisa; Incompletude.	Risco Alto - RA	Incompletude	Mitigar	Realizar uma Auditoria Interna cíclica, fechando o processo (anual).	3 contagens pela equipe interna	Janeiro	GEAD
4	Contagem Física (Anual): 3 – Alimentar planilha bens encontrados	Erros de digitação	Risco Alto - RA	Erro	Mitigar	Auditar registro e armazenamento dos Arquivos Patrimoniais regularmente, providenciando formas alternativas de registro p/não haver perda de Arquivos.	Registro anexado ao Termo de Identificação (específico p/ cada caso)	Regulamente, dependendo do caso	GEAD
5	Inventário (Anual): 1 – Abrir Inventário	Falha Técnica	Risco Médio - RM	Indisponibilidade	Compartilhar	Priorizar controles necessários e devida integração entre as áreas.	Abrir chamado p/acionamento no sistema Seplog (COPAT)	Quando necessário, segundo ocorrências	GEAD/SEPLAG/ COPAT
6	Almoxarifado (Regular): 1 - Cadastro de itens (Eventual conforme estoque)	Erros de digitação	Risco Médio - RM	Distração	Mitigar	Preparar, programar e aplicar regularmente treinamento de pessoal envolvido na Gestão Patrimonial, demonstrando todas as regras e processos envolvidos.	Treinamentos EGP/Tutoriais Internos/Acessos geridos pelo Sistema Guardião (Seplog)	Trimestral	GEAD
7	Inventário (Anual): 3 – Conferir informações	Quantidades divergentes	Risco Médio - RM	Divergência	Mitigar	Informar e fazer cumprir Manual de Gestão Patrimonial (Sistema Governamental - SIGA), incluindo todos os processos p/uma gestão eficiente e efetiva.	Revisar tutoriais, segundo acessos por perfil do usuário/Solicitar Recontagem	Sempre q haja ocorrências	GEAD

Na sequência, já em 2023, aplicou-se a metodologia também ao processo de **Gestão de Contratos**, de acordo com o fluxo disponibilizado e com o *feedback* dos responsáveis pelo processo de cada Diretoria, tendo sido gerada como resultado a seguinte matriz condensada dos riscos priorizados:

FORMULÁRIO 4: PRIORIZAÇÃO DOS RISCOS (Macroprocesso Gerir Contratos - Fornecedores/Clientes/Monitoramento)		
Processo/Etapa (form.2)	Evento Risco (form.3)	Classificação
Contratos Fornecedores: consultar dados da Chamada de Oportunidade	Falha de comunicação	Risco Médio
Contratos Fornecedores: cadastrar dados da CO de origem	Atraso na formalização do Contrato	Risco Baixo
Contratos Fornecedores: cadastrar novo contrato/aditivo	Cadastrar contrato/aditivo com dados errados	Risco Baixo
Contratos Fornecedores: cadastrar novo contrato/aditivo	Formalizar Contrato com erros ou divergências	Risco Médio
Contratos Fornecedores: elaborar plano de fiscalização	Plano de fiscalização mal elaborado	Risco Alto
Contratos Fornecedores: elaborar plano de fiscalização	Falha na fiscalização (ineficiência)	Risco Alto
Contratos Fornecedores: monitorar a execução	Contrato executado sem cumprimento das especificações/exigências estabelecidas	Risco Alto
Contratos Fornecedores: verificar a vigência contratual	Perda do prazo	Risco Médio
Contratos Fornecedores: comunicar aos interessados	Intempestividade	Risco Médio
Contratos Fornecedores: encaminhar para renovação	Perda do Cliente	Risco Alto
Contratos Fornecedores: encaminhar para o encerramento	Prejuízo financeiro	Risco Alto
Contratos Fornecedores: avaliar interesse em renovação	Perda do Contrato	Risco Alto
Contratos Fornecedores: enviar minuta assinada	Contrato executado sem cumprir as especificações/exigências estabelecidas	Risco Médio
Contratos Fornecedores: enviar minuta assinada	Contrato sem validade jurídica	Risco Baixo
Contratos Clientes: novo contrato/aditivo	Solicitação recusada	Risco Alto
Contratos Clientes: verificar vigência	Não renovação	Risco Alto
Contratos Clientes: monitorar execução	Perda de prazo	Risco Médio
Contratos Clientes: comunicar aos interessados	Comprometimento da relação c/o cliente	Risco Médio
Contratos Clientes: analisar performance do cliente	Prejuízo na avaliação do cliente	Risco Médio
Contratos Clientes: Encaminhar para encerramento	Encerramento indevido	Risco Médio
Contratos Clientes: Encaminhar para renovação/Análise	Desistência de contratar	Risco Médio
Contratos Clientes: Enviar minuta assinada	Minuta de contrato não enviada ou enviada com erro	Risco Médio
Monitorar execução: Diren (Gestor de Contrato de Fornecedor)	Ausência de monitoramento do saldo de contrato do Cliente	Risco Médio
Monitorar execução: Diren (Gestor de Contrato de Cliente) Verificar	Ausência de monitoramento da situação do Cliente no mercado (ambiente externo)	Risco Médio
Monitorar execução: Diren (Gestor de Contrato de Fornecedor)	Falta de acompanhamento da situação do contrato do Cliente por parte da DIOPE (Fiscal de Contrato)	Risco Médio
Monitorar execução: Diren (Gestor de Contrato de Fornecedor)	Falta de acompanhamento periódico do prazo de validade dos instrumentos de credenciamento	Risco Médio
Monitorar execução: Diren (Gestor de Contrato de Fornecedor)	Falta de acompanhamento periódico de como está a situação dos Fornecedores (em relação ao mercado)	Risco Médio
Monitorar execução: Diren (Gestor de Contrato de Fornecedor)	Intromissão política	Risco Alto
Monitorar execução: (Diope - Fiscal de Contrato) Consultar plano de fiscalização	Não acompanhamento das ações do plano de fiscalização de Contratos de Clientes e Fornecedores	Risco Alto
Monitorar execução: (Diope - Fiscal de Contrato)	Serviço especificado de forma inadequada ou insuficiente por meio do checklist da DIOPE	Risco Médio
Monitorar execução: (Diope - Fiscal de Contrato)	Serviço mal executado pelo Fornecedor (empresa credenciada ou Etice)	Risco Alto
Monitorar execução: (Diope - Fiscal de Contrato)	Insatisfação do Cliente com a Diope (Fiscal de Contrato) e com o Fornecedor (empresa credenciada ou Etice)	Risco Alto
Monitorar execução: Diren (Gestor Contrato de Clientes)	Omissão, ou Falha na execução, ou Ação praticada com pouca ou nenhuma de habilidade	Risco Médio
Monitorar execução: Projur	Parecer jurídico inconsistente, inconclusivo ou desarrazoado pela Projur	Risco Médio
Monitorar execução: Diren (Gestor de Contato de Cliente)	Notificação judicial e processo judicial contra a Etice, de iniciativa do Cliente ou por terceiros	Risco Alto
Monitorar execução: Diope (Fiscal de Contrato)	Insatisfação do Cliente com a política de preços de serviços praticada pela Etice, com repercussão negativa	Risco Extremo

7. Alocação de Recursos

A estratégia da Etice vigente até 2023, foi definida no seu Planejamento Estratégico (2019 – 2023) e revisada ao fim de 2023, gerando uma nova versão para vigorar a partir de 2024 até 2028, de modo a envolver uma melhor utilização dos recursos alocados na empresa para a realização de suas iniciativas estratégicas a curto, médio e longo prazo, com maior geração de valor. Esta estratégia de gestão participativa visa permitir a Etice de atingir os patamares de desempenho esperados, por meio também de sua atuação como empresa de mercado, vindo a ser referência nacional em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, indutora de inovação e conhecimento, ao mesmo tempo que fortalece o Setor Público no âmbito dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário de estados em todo o Brasil.

Para viabilizar sua estratégia e visão de futuro, a Etice está adequando sua estrutura organizacional, prospectando novas soluções e explorando novas oportunidades no mercado, visando a inovação e o aprimoramento de ferramentas, processos e tecnologias disponibilizadas por meio dos serviços ofertados aos seus clientes, melhorando assim, sua eficiência, competitividade e produtividade, enquanto expande seus negócios, aumentando também seu faturamento e reconhecimento em todo o país.

7.1 Recursos Humanos

Para desenvolver suas atividades, no ano de 2023, a Etice contou com uma equipe de 54 empregados/cargos exclusivos/cedidos e 34 terceirizados, totalizando um quadro 88 colaboradores. Em conformidade com o modelo de Gestão de Tecnologia da Informação do Estado do Ceará, os empregados da Etice também poder ser cedidos a outros órgãos e entidades estaduais, a fim de desenvolver atividades técnicas e gerenciais específicas na área de TIC, bem como em outras funções estratégicas, tendo em 2023 cerca de 100 (cem) empregados cedidos. A Etice, semestralmente, também disponibiliza projetos alinhados ao seu planejamento estratégico para contratação de metas organizacionais tanto por seus empregados lotados na sede como pelos cedidos a outros órgãos, no quadro dos projetos oferecidos para a GDTI (Gratificação de Desempenho em TI).

Qualificação do Quadro Profissional (voltado aos serviços públicos administrativos)

Visando apoiar a capacidade dos seus agentes de governança, diretoria e conselheiros, a Etice se concentra em gerar valor a curto, médio e longo prazo, realizando anualmente o seu Programa de Capacitação para a Alta Gestão (em modo EAD, com carga horária de 32 h/a), com o seguinte conteúdo programático:

- ❖ Módulo 1 – Divulgação de Informações – Lei de Acesso à Informação – Ciclo III – “Impulsionar e Aprimorar a Transparência Pública” – 6 h/a
- ❖ Módulo 2 – Lei Anticorrupção – 4 h/a
- ❖ Módulo 3 – Código de Conduta e Assédio Moral e Sexual – 8h/a
- ❖ Módulo 4 – Legislação Societária e Mercado de Capitais – 4 h/a
- ❖ Módulo 5 – Controle Interno – 10 h/a

No ano de 2023 foram qualificados **55 empregados públicos** em eventos com carga horária a partir de **20 horas/aula**, correspondendo a 157,14% da meta programada para o ano (35), tendo como resultado a melhoria na qualidade e tempestividade na execução das atividades. Justifica-se a superação da meta em 2023, em virtude de uma nova estratégia de divulgação, focando melhor as áreas de trabalho, o alinhamento da Digep com a EGP-CE, sobre demandas de capacitação identificadas, bem como a renovação das competências necessárias para a realização das atividades das novas diretorias.

Não houve valores empenhados no ano de 2023 para a Ação Orçamentária fixada nessa entrega visto que as capacitações foram, em sua maioria, viabilizadas pela **EGP e ENAP**. Em 2023 foi realizado o **Levantamento das Necessidades de Capacitação (LNC)**, bem como a análise, por meio de BI, dos dados levantados. Em andamento a elaboração do **Plano Anual de Capacitação (PAC)** para 2024.

Empregados Cedidos a outros Órgãos/Entidades (posição em 31/12/2023):

Matrícula	Nome	Lotação
000341-1-8	Alberto Sullivan de Araújo Estrela	Urca (Crato)
001344-1-4	Adriana Montenegro de Paula Brito	SDA
000400-1-0	Alda Maria Araújo de Oliveira	Seplag
000906-1-1	Ângela Maria Pinheiro Garcia	CEARÁ PREV
000904-1-7	Antônia Alves de Lima	Detran
001361-1-5	Antônio Braga Figueiredo	Detran
000292-1-1	Antônio Gomes Lima	Sefaz
000410-1-7	Antônio Wilson Araújo Soares	Detran
000160-1-2	Ariana Falcão da Silva	Secretaria do Trabalho
000255-1-8	Benjamim Moisés Campelo Andrade	Detran
000153-1-8	Carlos Alberto Campos Lopes	SSPDS
000132-1-8	Carlos Reinaldo Castro Lima	SECULT
000918-1-2	Clara de Assis Falcão Pereira	PGE
001364-1-7	Cleiton Luciano Oliveira	SSPDS
000423-1-5	Danielle Carvalho Mapurunga	PGE
001378-1-2	Denise Maria Norões Olsen	TJCE
000411-1-4	Dorival Limas	Detran
000179-1-4	Edilson Pinto Mesquita	Seplag
000405-1-7	Evelise Helena Façanha Braga	PGJ
000008-1-7	Edmar Mendes da Silva	Secretaria do Trabalho
000209-1-5	Francisca Heloísa Gomes Alves	Seplag
001375-1-0	Francisco Antônio Queiroz dos Santos	Detran
000902-1-2	Francisco Carneiro de Sousa Filho	Seplag
000182-1-X	Francisco de Assis Silva	CEARÁ PREV
000272-1-9	Francisco de Oliveira Souza (Chico Pinheiro)	Ematerce (Senador Pompeu)
000162-1-7	Francisco Eriveldo Marcelino de Paula	Seplag
000407-1-1	Francisco Hoilton Araripe Rios	Funceme
000439-1-5	Francisco José Barbosa Pinheiro	Seplag
000450-1-2	Francisco José Magalhães de Pinho	Issec
000327-1-9	Francisco Nelson de Vasconcelos	Seplag
000903-1-X	Francisco Sadoc Araújo Plutarco	Seplag

Matrícula	Nome	Lotação
000228-1-0	Francisco Sérgio de Abreu Brilhante	SPS
000328-1-6	Francisco Xavier Araújo Rocha	Ematerce – Viçosa do Ceará
000206-1-3	Franklin Delano Silveira Viana	CEARÁ PREV
000426-1-7	Gabrielle D'Annunzio Cavalcanti Moreira	Issec
000260-1-8	Gildacio Jose de Almeida Sa	Uece
000231-1-6	Hermano Peixoto Sobrinho	Sefaz
000205-1-6	Isar Rego Porto Caminha	SPS
000298-1-5	Iram Carvalho do Nascimento	Sefaz
000282-1-5	Jacqueline Cavalcante de Oliveira	Ematerce
000264-1-7	Jacqueline Simone Cavalcante Castelo Branco	Seduc
000460-1-9	Jean Carlo Luz Bastos	Cidades
001374-1-3	João Alcides de Oliveira Guerra	Seplag
000169-1-8	João Antônio Martins Procópio	Ematerce – São Gonçalo
000408-1-9	João Carlos Wanderley de Lima	TCE
000075-1-X	Joaquim José Lira Coelho	SSPDS
000279-1-X	José Arthur Vasconcelos Lima	Seplag
000319-1-7	José Auricélio Domingos Evangelista	CGD
000129-1-2	José Maria Fontenele Miranda	ESP
000919-1-X	José Menezes Paiva	Funceme
000232-1-3	José Ricardo Bezerra de Araujo	Seduc
000905-1-4	José Risomar Oliveira Marques	SSPDS
000220-1-2	José Sisínio Farias	Ematerce
000329-1-3	José Valdecir Lima de Souza	Ceasa
000256-1-5	José Vandinei de Sousa Freire	Ematerce
000091-1-3	Júlio César Lima Batista	Assembleia Legislativa
000174-1-8	Liduina Maria Abdala Moraes	Detran
001351-1-9	Lirizete Maria de Araújo Siqueira	Sesa – COVIG
000166-1-6	Lúcia Maria Beserra Veras	CEE
001355-1-8	Luís Eduardo de Menezes Lima	TCE
000326-1-1	Lúcia Vanda Rodrigues Pereira	ESP
000244-1-4	Luíza Helena Correia Máxima	Cidades
000334-1-3	Maqson Eldo Cândido Ferreira	Seplag

Matrícula	Nome	Lotação
000074-1-2	Malvina Xenofonte de Oliveira	Sec. Saúde – CIDH
000442-1-0	Manoel Sandoval Fernandes Bastos Junior	Seplag
000412-1-1	Marcelo Pedro Vital	SPS
000211-1-3	Márcia Maria Nascimento de Andrade	Ematerce
000909-1-3	Marcus Antônio da Silva	CGE
001367-1-9	Mary Ane Vale Ferreira	PGE
000278-1-2	Maria Anunciada Temóteo da Silva	Seplag
000245-1-1	Maria Arair Diógenes Peixoto	CGD
000151-1-3	Maria Celene de Oliveira Dias	Ematerce
000270-1-4	Maria Clara de Almeida Vitor	CBMCE
000917-1-5	Maria Cristina Monteiro Portela	CEARÁ PREV
000115-1-7	Maria da Penha Lima Benevides	Seplag
001360-1-8	Maria das Graças Bandeira Campos	CGD
001349-1-0	Maria de Fátima Albuquerque Câmara	Seplag
000288-1-9	Maria de Fátima Magalhães Siqueira	Seduc
001372-1-9	Maria de Fátima Mendonça Osório	Seplag
000277-1-5	Maria de Fátima Pinto	Seplag
000180-1-5	Maria José Furtado Vasconcelos	Seplag
000185-1-1	Maria Linete Teixeira Rodrigues	ESP
000210-1-6	Marilene Gomes Farias	Seplag – PAI
000120-1-7	Marino Correia Lima	Seduc (Fortim)
000461-1-6	Marta Maria Menezes de Souza	Secitece
000339-1-X	Miguel Abrahão Neto	Sefaz
000314-1-0	Mirna Lima Aguiar	Assembleia Legislativa
000155-1-2	Osmar Gonçalves de Amarante	Cidades
001388-1-9	Osório Palmela Bastos De Oliveira Neto	Cidades
000449-1-1	Paulo Alcântara Saraiva Leão	TCE
001379-1-X	Paulo Henrique Aguiar	UECE
000900-1-8	Pedro Alves de Oliveira	Detran
000409-1-6	Raimunda Neumar Paula	URCA
000241-1-2	Raimundo Crizóstomo Neto	Sefaz
000301-1-2	Raimundo José Menezes Paiva	SDA

Matrícula	Nome	Lotação
000441-1-3	Ricardson Rodrigues Sampaio	TCE
000235-1-5	Regina Estela Benevides Lima	Casa Civil
000118-1-9	Regina Lúcia Menezes da Costa	Seplag – PAI
000149-1-5	Ricardo Fontenele Benevides Medeiros	SECITECE
000247-1-6	Robinson de Borba e Veloso	PGE
000911-1-1	Rosângela Maria da Silva	CEARÁ PREV
000463-1-0	Rossana Maria Guerra Ludueña	Seplag
000124-1-6	Rufino José Barreto Dutra	CGD
000297-1-8	Sílvia Kataoka de Oliveira	Prefeitura de Sobral
000462-1-3	Silviane Torres da Costa	Seplag
000221-1-X	Sônia Maria Elias de Sousa	Seduc – EEM (Escola Municipal)
000273-1-6	Soraya Nunes Nantua	Sefaz
000188-1-3	Suely Aguiar de Amorim	Funceme
001384-1-X	Tarso Pinheiro Borges	Funceme
000316-1-5	Tereza Cristina Silva Cavalcante	CEARÁ PREV
000308-1-3	Vânia Maria da Silva Alcântara	Sefaz
000212-1-0	Vicente Ferreira de Miranda Neto	Ematerce (Viçosa do Ceará)
000263-1-X	Vicente Honorio Bezerra Correia	ALECE
001363-1-X	Vitoria Eulina Bastos Cabral	Detran
000322-1-2	Viviane Maria Fahd Carlos	Sesa
000167-1-3	Wellington Fernandes Lisboa	Sefaz
000446-1-X	Wladimir Maia Furtado	TCE

7.2 Recursos Orçamentários e Financeiros

Os recursos previstos e atualizados em orçamento para a Etice, no ano de 2023, de acordo com a **Lei Orçamentária Anual (LOA) e Decretos**, somam R\$ 240.906.056 sendo R\$ 55.181.212 relativos a Recursos Ordinários do Tesouro, e R\$ 185.724.843 Recursos Diretamente Arrecadados. Deste valor foram executados 98,34%, distribuídos em dois programas de Governo, conforme demonstrado nos Quadros IV, V, VI, a seguir:

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

Programa	Ação	Valor Previsto (Em R\$ 1,00) (A)	Valor Empenhado (Em R\$ 1,00) (B)	% (B/A)
413 – Tecnologia a Informação e Comunicação Estratégica do Ceará	10691 – Ampliação do Acesso à Informação e Serviços por meio do CDC	304.560	304.560	99,99%
	31251 – Ampliação do Acesso à Informação e Serviços por meio do CDC	6.244.858	6.206.798	99,38%
	20337 – Manutenção do Cinturão Digital	10.295.574	10.268.372	99,73%
	21449 – Manutenção do Cinturão Digital	29.600.791	28.896.536	97,61%
	20375 – Operações de Serviços de TIC	14.807.712	14.807.712	99,99%
	21450 – Operações de Serviços de TIC	121.164.851	120.714.198	99,62%
	20509 – Pagamento Despesas Pessoal e Encargos – Folha Normal	13.266.824	13.266.824	99,99%
	21451 – Pagamento Despesas Pessoal e Encargos – Folha Normal	34.956.519	33.127.255	94,76%
	20510 – Pagamento Despesas de Pessoal e Encargos – Folha Complementar	18.388	18.388	99,99%
	21452 – Pagamento Despesas de Pessoal e Encargos – Folha Complementar	390.061	110.160	28,23%
211 – Gestão Administrativa	20760 – Manutenção dos Serviços Administrativos	2.007.865	2.007.865	99,99%
	21417 – Manutenção dos Serviços Administrativos	7.176.601	6.567.198	91,50%

Programa	Ação	Valor Previsto (Em R\$ 1,00) (A)	Valor Empenhado (Em R\$ 1,00) (B)	% (B/A)
	20857 – Manutenção de Área de TIC	76.517	76.517	99,99%
	21448 – Manutenção de Área de TIC	594.931	554.931	93,27%
TOTAL		240.906.056	236.927.318	98,34%

Fonte: Relatório Detalhamento da Despesa Orçamentária por Classificação, extraído do SIAFE

Observação: Primeira ação: ETICE vinculada à SEPLAG. Segunda ação: ETICE vinculada à CASA CIVIL.

Quadro V – Recursos Previstos e Empenhados por Programa e Ação – Fonte 500

Programa	Ação	Valor Previsto (Em R\$ 1,00) (A)	Valor Empenhado (Em R\$ 1,00) (B)	% (B/A)
413 – Tecnologia da Informação e Comunicação Estratégica do Ceará	10691 – Ampliação do Acesso à Informação e Serviços por meio do CDC	304.560	304.560	99,99%
	31251 – Ampliação do Acesso à Informação e Serviços por meio do CDC	6.244.858	6.206.798	99,38%
	20509 – Despesas de Pessoal e Encargos Sociais(folha normal)	13.266.824	13.266.824	99,99%
	21451 – Despesas de Pessoal e Encargos Sociais(folha normal)	34.956.519	33.127.255	94,76%
	20510 – Despesas de Pessoal e Encargos (folha suplementar)	18.388	18.388	99,99%
	20510 – Despesas de Pessoal e Encargos (folha suplementar)	390.061	110.160	28,23%
TOTAL FONTE 500		55.181.212	53,033,987	96,10%

Fonte: Relatório Detalhamento da Despesa Orçamentária por Classificação, extraído do SIAFE

Observação: Primeira ação: ETICE vinculada à SEPLAG. Segunda ação: ETICE vinculada à CASA CIVIL.

Quadro VI – Recursos Previstos e Empenhados – Por Programa e Ação – Fonte 501

Programa	Ação	Valor Previsto (em R\$ 1,00) (A)	Valor Empenhado (em R\$ 1,00) (B)	% (B/A)
211 – Gestão Administrativa	20760 – Manutenção dos Serviços Administrativos – ETICE	2.007.865	2.007.865	99,99%
	21417 – Manutenção dos Serviços Administrativos – ETICE	7.176.601	6.567.198	91,50%
	20857 – Manutenção de Área de TIC	76.517	76.517	99,99%
	21448 – Manutenção de Área de TIC	594.931	554.931	93,27%
413 – Tecnologia da Informação e Comunicação Estratégica do Ceará	20337 – Manutenção do Cinturão Digital do Ceará	10.295.574	10.268.372	99,73%
	21449 – Manutenção do Cinturão Digital do Ceará	29.600.791	28.896.536	97,61%
	20375 – Operações dos Serviços de TIC	14.807.712	14.807.712	99,99%
	21450 – Operações dos Serviços de TIC	121.164.851	120.714.198	99,62%
TOTAL FONTE 501		185.724.843	183.893.331	99,00%

Fonte: Relatório Detalhamento da Despesa Orçamentária por Classificação, extraído do SIAFE

Observação: Primeira ação: ETICE vinculada à SEPLAG. Segunda ação: ETICE vinculada à CASA CIVIL.

Quadro VII – Despesas Realizadas por Fonte, Grupo e Elemento de Despesa

Do total de recursos executados, 20,57% referem-se às despesas com Pessoal e Encargos Sociais, 77,84% a Outras Despesas Correntes e 1,59% a investimentos, conforme detalhado nesta tabela:

Grupo e Elemento de Despesa	Valor Realizado – Em R\$ 1.000,00			%
	Fonte 500	Fonte 501	Total	
Pessoal e Encargos Sociais	44.605	463	45.068	20,57%
Vencimentos e Vantagens Fixas	33.546	0	33.546	
Obrigações Patronais	10.931	0	10.931	
Indenizações e Restituições Trabalhistas	1	0	1	
Ressarcimento de Despesas de Pessoal	127	0	127	

Grupo e Elemento de Despesa	Valor Realizado – Em R\$ 1.000,00			%
	Fonte 500	Fonte 501	Total	
Outros Benefícios Assistenciais	0	463	463	
Outras Despesas Correntes	687	169.828	170.515	77,84%
Locação de Mão de Obra	0	2.592	2.592	
Obrigações Tributárias e Contributivas	0	12.857	12.857	
Material de Consumo	0	58	58	
Outros Benefícios Assistenciais	0	0	0	
Passagens e Despesas com Locomoção	0	26	26	
Despesas de Exercícios Anteriores	0	11.567	11.567	
Diárias – Civil	0	41	41	
Serviços de TIC – Pessoa Jurídica	687	137.361	138.048	
Estagiários	0	178	178	
Indenizações e Restituições	0	8	8	
Outros Serviços Terceiros – Pessoa Jurídica	0,00	5.140	5.140	
Investimentos	3.458	4	3.462	1,59%
Obras e Instalações	3.236	0	0	
Equipamentos, máquinas e mobiliários	222	4	4	
TOTAL	48.750	170.295	219.045	100,00%

Fonte: Relatório Resumo da Despesa Orçamentária por Fonte, Natureza e Item do Sistema Integrado de Planejamento e Administração Financeira do Estado do Ceará-SIAFE

Tabela do Desempenho por Ação Orçamentária do Programa

AÇÃO	TOTAL EMPENHADO (B) em R\$ 1,00	TOTAL PAGO (C) em R\$1,00	% D = (C/B)
20760 – Manutenção dos Serviços Administrativos – ETICE	2.007.864	2.007.864	100%
21417 – Manutenção dos Serviços Administrativos – ETICE	6.567.198	5.952.261	90,63%
20857 – Manutenção da Área de TIC – ETICE	76.517	76.517	100%
21448 – Manutenção da Área de TIC – ETICE	554.931	554.767	99,97%
TOTAL GERAL	9.206.510	8.591.409	93,31%

Fonte: Relatório Detalhamento da Despesa Orçamentária por Classificação, extraído do SIAFE

Observação: Primeira ação: ETICE vinculada à SEPLAG. Segunda ação: ETICE vinculada à CASA CIVIL.

Tabela das Metas Físicas do Programa

Atividade	Prevista	Realizada
Manutenção – Benefícios Assistenciais, passagens e Diárias	Pagamento de auxílios transportes, passagens e diárias	99,5% no exercício
Manutenção – Estagiários	Pagamento de estagiários	92,25% no exercício
Manutenção – Locação de Mão de Obra	Pagamento de empresas de terceirização de pessoal da área administrativa da empresa	86,9% no exercício
Manutenção – Serviços de TIC	Pagamento de serviços de pessoa jurídica para manutenção da área de TIC	90,69% no exercício
Manutenção – Material de Consumo	Pagamento por compra de materiais de consumo	97,77% no exercício
Manutenção – Material Permanente	Pagamento por compra de peças de reposição	10,67% executado no exercício
Manutenção – Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica	Pagamento às empresas de assessoria contábil, auditoria e de treinamento	95,86% no exercício

Tabela das Metas Financeiras do Programa

Projeto/Atividade	Empenhado (em 1,00)	Pago (em 1,00)
Manutenção – Benefícios Assistenciais, passagens e Diárias	522.164	519.646
Manutenção – Estagiários	193.530	178.536
Manutenção – Locação de Mão de Obra	2.979.452	2.592.050
Manutenção – Obrigações Tributárias	180.670	158.670
Manutenção – Material de Consumo	59.739	58.381
Manutenção – Material Permanente	41.282	4.407
Manutenção – Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica(TIC e Administrativas)	4.472.557	4.287.397

Fonte: Relatório de Detalhamento da Despesa Orçamentária por Classificação, extraído do SIAFE.

7.3 Recursos Patrimoniais

Os recursos patrimoniais que proporcionaram a geração de riqueza na Etice com posição de 31/12/2023, totalizam **R\$ 14.253.941,45** (quatorze milhões duzentos e cinquenta e três mil novecentos e quarenta e um reais e quarenta e cinco centavos) assim distribuídos: R\$ 11.995.941,45 correspondem aos bens relacionados no Inventário Patrimonial abaixo em seus valores originários e R\$ 2.258.000,00 correspondem aos imóveis cedidos pela Seplag à Etice, para funcionamento de sua sede e do futuro *datacenter*, já incorporados contabilmente. Ressaltando que os ativos patrimoniais poderão sofrer processo de avaliação, reavaliação e testes de *impairment* nos termos do **Decreto Estadual Nº 31.340 (07 de Novembro, 2013)**.

Quadro VIII – Inventário Patrimonial Sintético

BENS EM OPERAÇÃO	SALDO 31/12/2023
Apar. e Equipe de Comunicação	R\$ 2.657.016,04
Apar.e Utensílios Domésticos	R\$ 109.760,74
Equipamentos de Informática	R\$ 5.552.145,05
Equipe Proteção, Segurança e Socorro	R\$ 256.847,03
Máquinas e Equip. Energéticos	R\$ 2.672.197,22
Maquinas, Ferramentas, Utensílios de Oficina	R\$ 13.662,11
Mobiliários	R\$ 521.233,10
Outras Máquinas, aparelhos e equipamentos	R\$ 104.429,56
Veículos e Caminhonetes	R\$ 85.977,99
Equip áudio e vídeo	R\$ 52.672,61
TOTAL DO IMOBILIZADO	R\$ 11.995.941,45

Fonte: Relatório Contábil – Lei 6.404/76

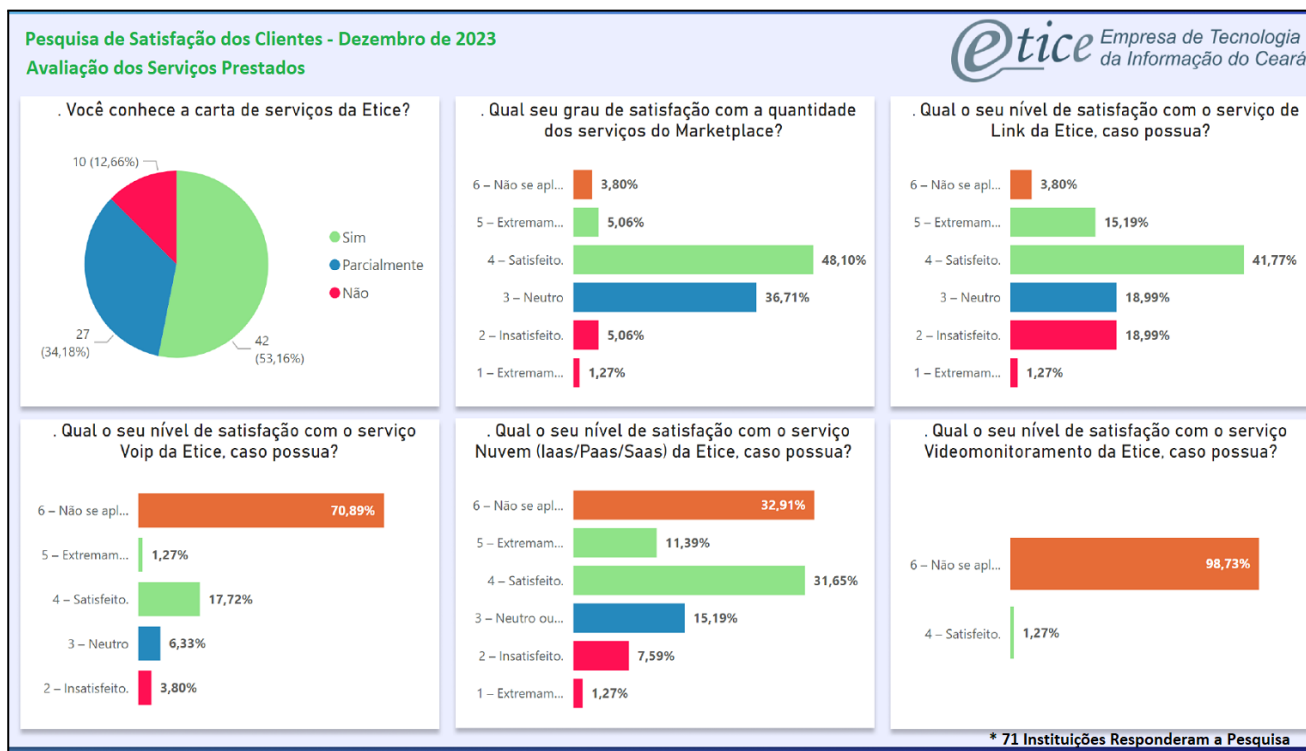
IMÓVEIS CEDIDOS	VALOR
Imóvel onde funciona a sede da Etice na Avenida Pontes Vieira, 220 – São João do Tauape – Cedido pela Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG	R\$ 1.620.000,00
Terreno ao lado da sede da Etice cedido pela Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG	R\$ 638.000,00
TOTAL DOS IMÓVEIS CEDIDOS	R\$ 2.258.000,00

Quadro IX – Recursos Patrimoniais adquiridos em 2023

BEM	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
SWITCH, L2+ 24 PORTAS 10/100/1000BASET	19	R\$ 7.000,00	R\$ 133.000,00
SWITCH, L2+ 24 PORTAS 10/100/1000BASET POE	1	R\$ 11.000,00	R\$ 11.000,00
EXTINTOR INCÊNDIO, CO ² , BC, CAPACIDADE 6 KG	2	R\$ 880,00	R\$ 1.760,00
EXTINTOR INCÊNDIO, PQS, PO ABC, 6KG, AVULSO	4	R\$ 211,86	R\$ 847,45
BEBEDOURO, COLUNA, COMPATÍVEL P/GARRAÇÃO DE 20 LITROS	3	R\$ 600,02	R\$ 1.800,00
TOTAL	29		R\$ 148.407,45

Fonte: Relatório de Entradas período janeiro a dezembro/23 – Sistema de Gestão de Almojarifado e Bens Móveis – SIGA/SEPLAG

8. Desempenho



Etice em Números



Monitoramento dos Indicadores Estratégicos

<https://www.etice.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/5/2024/08/Metas-2023.pdf>

9. Avaliação

A avaliação é realizada levando-se em consideração os resultados quantitativos e qualitativos alcançados e a eficiência e a eficácia no cumprimento dos objetivos e metas estratégicas estabelecidas. Como também, os esclarecimentos (justificativas) sobre as causas que inviabilizaram o seu pleno cumprimento, além das medidas implementadas com vistas à solução de eventuais disfunções estruturais que prejudicaram o desempenho esperado. Em 2023, a Etice continuou com o processo de aperfeiçoamento e melhoria de sua estrutura e gestão, onde todos os esforços foram focalizados em viabilizar uma melhor execução dos seus principais programas, projetos e atividades mais críticas.

Decreto de regulamentação do HUB de TIC – HTIC

Em 2023 foram iniciadas, também, as seguintes ações estratégicas: elaboração dos planos de ação referentes às iniciativas estratégicas (tais como definidas pelo PE 2024 - 2028) e elaboração da Política de Gestão de Riscos da Etice, já submetida ao Conselho de Administração e publicada no nosso site institucional. As referidas ações de desenvolvimento institucional têm como principal objetivo a adequação à legislação vigente, em especial à Lei 13.303/2016, bem como o necessário planejamento dos objetivos estratégicos da empresa, ensejando melhores resultados financeiros e o atendimento de qualidade, com o devido controle interno e requerida conformidade.

Programa 211 – GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ

Este programa diz respeito à manutenção do órgão e tem como objetivo acompanhar as atividades de funcionamento da organização.

- ❖ **Iniciativa 211.1.01** – Qualificação física e tecnológica da prestação dos serviços públicos administrativos. Sem execução em 2023, considerando a inexistência de orçamento e atraso no início da reforma, ficando as entregas adiadas para execução no PPA 2024-2027.
- ❖ **Iniciativa 211.1.02** – Qualificação do quadro profissional voltado aos serviços públicos administrativos. No ano de 2023 foram qualificados 55 empregados públicos em eventos com carga horária a partir de 20 horas/aula, correspondendo a 157,14% da meta programada para o ano (35), tendo como resultado a melhoria na qualidade e tempestividade na execução das atividades.

Justifica-se a superação da meta em 2023, em virtude de uma nova estratégia de divulgação, focando melhor as áreas de trabalho, o alinhamento da Digep com a EGPC sobre demandas de capacitação identificadas, bem como a renovação das competências necessárias para a realização das atividades das novas diretorias. Não houve valores empenhados no ano de 2023 para a Ação Orçamentária fixada nessa entrega visto que as capacitações foram, em sua maioria, viabilizadas pela EGP e ENAP. Em 2023 foi realizado o Levantamento das Necessidades de Capacitação – LNC,

bem como a análise, por meio de BI, dos dados levantados. Em andamento a elaboração do Plano Anual de Capacitação para 2024.

- ❖ **Iniciativa 211.1.03** – Promoção do desenvolvimento institucional dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

Em 2023 foram implementadas 6 ações de desenvolvimento institucional:

1. Política de Transações com Partes Relacionadas;
2. Política de Prevenção e Combate à Fraude e Corrupção;
3. Aprovação de alterações na Lei de Criação da Etice;
4. Elaboração do PPA 2024-2027;
5. Elaboração do Planejamento Estratégico 2024 a 2028 e apresentação ao Comitê Executivo;
6. Elaboração e Aprovação do Plano de Negócios 2024 e Estratégia de Longo Prazo

03 (Três) outras ações, relacionadas à alteração de legislação, também foram desenvolvidas em 2023, aguardando os devidos trâmites legais e publicação para sua finalização:

1. Decreto da Gratificação de Desempenho da Atividade de Tecnologia da Informação – GDTI;
2. Estatuto da Etice;
3. Decreto de Regulamentação do HUB de TIC – HTIC.

Além disso, ainda em 2023 iniciou-se a elaboração dos planos de ação das iniciativas estratégicas para cada área de atuação da empresa, tais como ficaram definidas no evento de [Planejamento Estratégico \(PE 2024 a 2028\)](#), bem como a elaboração e publicação da [Política de Gestão de Riscos](#) da Etice. Estas referidas ações de desenvolvimento institucional têm por objetivo principal a adequação da empresa à legislação vigente, em especial à **Lei 13.303/2016**, bem como o necessário planejamento dos seus objetivos estratégicos, ensejando melhores resultados financeiros e o atendimento de maior qualidade, com os devidos controle interno e conformidade.

Programa 222 – GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS

Este programa diz respeito à promoção do dimensionamento, alocação, reconhecimento e desenvolvimento das pessoas nos órgãos públicos estaduais para uma melhor oferta do serviço público:

- ❖ **Iniciativa 222.1.03** – Expansão da força de trabalho para a implementação das políticas públicas no estado do Ceará. Em 2023 foi criada Comissão para o desenvolvimento de estudo de Carreiras, objetivando a revisão do Plano de Empregos, Carreiras e Salários atual da Etice. Como uma empresa de tecnologia, é crucial que a Etice revise os perfis profissionais e carreiras, para se manter

competitiva no mercado em constante evolução, atendendo as estratégias do Estado no tocante à Inovação Tecnológica e Governo Digital. Foi incluído no PPA 2024-2027, com entregas previstas para 2025, a implantação de um novo Plano de Empregos, Carreiras e Salários e a realização de concurso público, provendo a Etice de empregados qualificados para o cumprimento da sua missão.

Programa 413 – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO CEARÁ

Este programa diz respeito à ampliação e à manutenção das atividades finalísticas da empresa:

- ❖ **Iniciativa: 413.1.01** – Promoção da prestação dos serviços de transporte de dados e acesso à internet. A entrega consiste na promoção de serviços de TIC de transporte de dados e acesso à Internet, por meio da manutenção dos pontos de fibra ótica que compõem a infraestrutura do **Cinturão Digital do Ceará – CDC**. O CDC foi assim consolidado como ferramenta indispensável ao desenvolvimento econômico do Estado, viabilizando o acesso à Internet de alta qualidade a todo o Estado e proporcionando maior alcance aos serviços digitais pela sociedade civil. O valor empenhado para esta entrega entre janeiro e dezembro do ano de 2023 **totalizou R\$ 39.164.908,61**, em termos percentuais representando 98,17% do aporte orçamentário previsto para essa Iniciativa, contemplando o pagamento das empresas que realizam serviços de manutenção de fibra ótica e pontos instalados, além de diversos tributos pagos pela Etice.

A execução física da manutenção programada de **4.928 pontos de fibra ótica** que compunham a infraestrutura do CDC, formando uma estrutura de *backbone* e derivações em todo o Estado do Ceará, funcionando 24 x 7 e com alta disponibilidade dos serviços que transitam por esses pontos, resultou no final do ano na manutenção de 5.980 pontos representando **121,34%** de atingimento da meta prevista. Este serviço é mantido de forma permanente e consistente, recuperando os incidentes e as falhas com a maior celeridade possível e é realizado em 100% do CDC de forma preventiva e corretiva.

- ❖ **Iniciativa: 413.1.02** – Expansão da oferta de serviços de transporte de dados e acesso à Internet. O Ceará tem vivenciado, na última década, a sua transformação digital. Tal transformação ressalta a importância da atração de investimentos em Data Centers, provedores de internet, serviços em nuvem e do Cinturão Digital do Ceará (CDC). A entrega consiste na instalação de pontos de fibra ótica para compor a estrutura do CDC. Um ponto de fibra ótica instalado consiste em disponibilizar um ponto de conexão ao CDC, permitindo que um ou vários clientes tenham acesso aos serviços providos por meio do CDC. A ampliação pode decorrer de necessidades dos clientes que precisam disponibilizar seus serviços ou acessar serviços em locais ainda sem pontos de acesso, ou por determinação do Governo que deseja investir em determinada região do Estado.

Entre Janeiro e Dezembro de 2023, foi empenhado o valor de **R\$ 6.511.358,00**, relativo a **99,42%** do valor fixado em Lei + Créditos para esta entrega em 2023. Estes valores correspondem aos serviços executados no Programa Ceará Conectado, serviços de fibra óptica, incluindo fornecimento de materiais e acessórios, com instalação. Em 2023 foram contabilizadas a ampliação e instalação de **194 pontos de fibra óptica** para compor a infraestrutura do CDC. Tal quantidade corresponde a **82,55%** da meta programada para o ano (235). Justifica-se o não atingimento da meta em 2023, considerando a alta execução observada em 2022 (395,54% da meta programada), devido ao **Programa Ceará Conectado** (iniciado ao final de 2021) o qual impulsionou a instalação de novos pontos de fibra óptica em todo o estado entre 2022 e 2023.

- ❖ **Iniciativa: 413.1.03** – Qualificação física e tecnológica para a oferta de serviços de transporte de dados e acesso à internet. A entrega consiste na manutenção e modernização do CDC para seu funcionamento em ambiente adequado, climatizado e seguro, utilizando equipamentos e softwares modernos, mais robustos e com melhores condições de atender as necessidades dos clientes, diante do aumento da capacidade de tráfego. **Em 2023 foi empenhado o valor de R\$ 6.564.112,00**, relativo a **38,51%** do valor fixado em Lei + Créditos para esta entrega. Para dar prosseguimento à **modernização do CDC no ano de 2023**, a Etice seguiu com a execução dos 03 projetos essenciais (iniciados em 2021):

1) Atualização do Núcleo do CDC, ampliação da capacidade de atendimento do núcleo (core e borda) da rede que não comporta a necessidade crescente por serviço e aumento de banda: instalado e ativado o novo core. A solução de borda será instalada no 1º quadrimestre de 2024;

2) Upgrade do CDC no Interior, com o objetivo de renovar a infraestrutura tecnológica, reduzir a obsolescência de equipamentos e ampliar a capacidade de atendimento: foram testados e entraram em operação paralela, além do DWDM na Etice, 3 estações DWDM em Sobral, Juazeiro do Norte e Morada Nova. As demais estações serão contempladas no 1º e 2º quadrimestre de 2024;

3) Upgrade do CDC na Capital, ampliação da banda para atendimento das demandas: é necessária a instalação da solução de borda que será ativada no 1º quadrimestre de 2024, no andamento da 2ª fase da Revitalização do CDC.

Considerando o acima exposto, não houve atualização da medida GIGABYTE POR SEGUNDO, continuando em 10 Gb/s dos 80 Gb/s programados (12,5%). A conclusão da entrega deverá ocorrer no 2º e 3º quadrimestres de 2024, tendo como resultado a redução da probabilidade de parada total da rede e a ampliação da densidade de conexões de alta capacidade.

- ❖ **Iniciativa: 413.1.04** – Expansão do portfólio de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. A entrega consiste em conceber e disponibilizar novos serviços relacionados com Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que utilizam tecnologias inovadoras, visando ampliar o portfólio dos produtos e serviços que são oferecidos aos clientes da Etice. São priorizados serviços diferenciados que utilizem tecnologia inovadora e sustentável para entregar valor e trazer mudanças concretas para o Governo e o Cidadão.

Em 2023 foram homologadas **05 Chamadas de Oportunidade**, contemplando **55 novos serviços** para o portfólio da Etice, conforme especificado a seguir:

- Chamada de Oportunidade nº 08/2022, contemplando 4 serviços;
- Chamada de Oportunidade em Nuvem nº 001/2023, contemplando 18 serviços;
- Chamada de Oportunidade em Nuvem nº 002/2023, contemplando 23 serviços;
- Chamada de Oportunidade em Nuvem nº 004/2023, contemplando 7 serviços;
- Chamada de Oportunidade em Nuvem nº 006/2023, contemplando 3 serviços.

Justifica-se a superação elevada da meta, visto que é difícil estimar com exatidão todos os serviços de TI que serão gerados no ano, diante da rapidez com que novos serviços surgem. Assim como, devido à dependência da demanda por parte dos clientes, além da postura mais proativa da Etice desde 2022 em pesquisar e disponibilizar soluções tecnológicas inovadoras aos seus clientes e à maior experiência da **Diretoria de Tecnologia e Inovação – DITEC** no uso do instrumento "**Chamadas de Oportunidade**".

Não houve valores empenhados, relacionados a esta entrega, visto que os serviços foram disponibilizados no portfólio da Etice por intermédio de parceiros, através das Chamadas de Oportunidade, elaboradas e gerenciadas pela força de trabalho da equipe da DITEC. A operacionalização, por sua vez, é também de responsabilidade dos nossos parceiros pré-qualificados, mediante demanda e contratação dos seus serviços pelos clientes junto à Etice.

- ❖ **Iniciativa 413.1.05** – Promoção da prestação de serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC). A entrega consiste em manter o pleno funcionamento e com disponibilidade acima de 99% dos serviços prestados pela Etice, durante 24 horas por dia, nos 07 dias da semana (24x7). O valor empenhado na ação orçamentária desta entrega, **entre Janeiro e Dezembro de 2023, foi de R\$ 182.044.540,53** e, em termos percentuais, o valor empenhado corresponde a **98,61%** do previsto em Lei + Créditos de 2023.

Atualmente, a Etice mantém os serviços de acesso à Internet e transporte de Dados, utilizando o **Cinturão Digital do Ceará (CDC)**, por meio de link de dados ou através de banda larga; os seus serviços de Nuvem Computacional, nas estruturas de **IaaS** – Infraestrutura como Serviço, **PaaS** – Plataforma como Serviço, **SaaS** – Software como serviço, além dos serviços especializados em

nuvem por demanda; os serviços de **Voice over Internet Protocol (VoIP)**; os serviços de Videoconferência e Videomonitoramento. Em 2023 foram disponibilizados **59 Serviços** de TIC, sendo **55** mediante homologação de **5 chamadas de oportunidade + 4 serviços básicos** fornecidos pela Etice (**Internet, VOIP, Videoconferência e Videomonitoramento**). Os serviços têm a sua estrutura física centrada tanto na Etice como também na infraestrutura oferecida por nossos fornecedores, sendo utilizados em todos os municípios do Ceará onde os usuários estão localizados, permitindo também, por tratar-se de serviços em nuvem, a sua utilização em qualquer local do mundo onde haja conexão de Internet. A Etice realiza, de maneira constante, ações de gerenciamento e manutenção de sua infraestrutura corporativa, assim como dos serviços e aplicações do Governo e de outras entidades hospedadas na Etice, assegurando os níveis de serviços e de segurança. Também foi empenhado, de maneira constante, o suporte à implantação de aplicações e serviços na infraestrutura corporativa, assim como a administração dos domínios de Internet pertencentes ao Governo do Estado.

10. Perspectivas e Conclusões

As mudanças ocorridas no mundo, sobretudo os contínuos avanços tecnológicos, têm relevância nos setores público e privado, bem como nos contextos social, político, ambiental e econômico. As modificações ocasionadas nos processos de desenvolvimento, e suas consequências na cidadania, convergem para uma sociedade caracterizada pela importância crescente dos recursos tecnológicos e pelo avanço das **Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs)** com impacto nas relações sociais, empresariais e nas instituições.

O Governo do Estado do Ceará, tem atuado amplamente no sentido de fortalecer as ações acerca do papel destas tecnologias na sociedade. A elaboração do Programa de Governo Digital do Estado do Ceará, é um exemplo que ilustra esta atuação. Outra ação nesse sentido foi a criação, no ano de 2021, do **Centro de Competências para a Transformação Digital – CCTD**, com o objetivo de coordenar políticas públicas e estratégias voltadas para a Transformação Digital em nosso estado. O CCTD atua como programa intersetorial que, além da coordenação, pretende também fomentar e executar políticas públicas que transformem o Ceará em uma referência no país neste assunto.

Em um cenário onde a tecnologia passou a ser fator de vital importância para impulsionar índices de crescimento na economia global, especialmente nos últimos anos, a Etice vem assumindo o desafio de tornar nosso estado um protagonista neste setor. Sua ação está em sintonia com o que há de mais avançado em soluções tecnológicas, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados aos seus clientes, consoante com as atuais demandas de um ambiente em constante e rápida transformação. Em 2023, foi também instituído o **Sistema Estadual para a Transformação Digital**, com o objetivo de aproveitar as iniciativas do CCTD e o potencial das tecnologias digitais governamentais para promover o desenvolvimento econômico e social mais sustentável e inclusivo. O Governo do Estado continua assim expandindo o mercado de TIC em nossa região, de modo a criar mais oportunidades mesmo para áreas antes excluídas.