

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA**  
**EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE**

**PERÍODO 01/01/2024 A 31/12/2024**

## 1. EXPEDIENTE

### **Presidente ETICE**

Francisco Antonio Martins Barbosa

### **Ouvidor Setorial**

Francisco Jares Freire

### **Ouvidor Substituto**

Guilherme Quinderé

## Sumário

<b>1. EXPEDIENTE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA CGE RELACIONADO AO ANO ANTERIOR.....</b>	<b>7</b>
<b>4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES) .....</b>	<b>7</b>
4.1. Total de Manifestações do Período .....	7
Tabela: Quantitativos Mensais Manifestações 2024 .....	8
4.2. Manifestações por Meio de Entrada .....	9
Tabela: Meio de Entrada .....	9
4.3. Manifestações por Tipo .....	10
Tabela: Tipologia das Manifestações .....	10
4.4. Manifestação por Tipo de Assunto.....	11
Tabela: Tipo de Assuntos .....	11
4.5. Manifestações por Assunto /Sub-Assunto.....	11
Tabela: Assunto/Sub-Assunto .....	11
4.6. Manifestações por Tipo de Serviços .....	12
Tabela: Tipo de Serviço .....	12
4.7. Manifestações por Programa Orçamentário .....	13
Tabela: Programa Orçamentário .....	13
4.8. Manifestações por Unidades Internas .....	13
Tabela: Unidades Internas .....	13
4.9. Manifestações por Município.....	14
<b>5. INDICADORES DE OUVIDORIA .....</b>	<b>14</b>
5.1. Resolubilidade das Manifestações .....	14
Tabela: Resolutividade/ Detalhamento por Situação .....	14
5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	15
5.2.1.Índice Índice Geral de Satisfação .....	15
Tabela: Resultado Da Pesquisa De Satisfação .....	16
5.2.2.Ações Para Melhoria do Índice de Satisfação .....	16
5.2.3.Amostra de Respondentes .....	16
Tabela: Pesquisa de Satisfação.....	16
5.2.4.Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria. ....	16
Tabela: Expectativa do Cidadão.....	16
<b>6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDENCIAS .....</b>	<b>17</b>
6.1 Motivos das Manifestações .....	17

6.2	Análise dos Pontos Recorrentes .....	17
6.3	Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas. ....	17
<b>7.</b>	<b>BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....</b>	<b>17</b>
<b>8.</b>	<b>AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR.....</b>	<b>18</b>
<b>9.</b>	<b>SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADA PELA OUVIDORIA .....</b>	<b>20</b>
<b>10.</b>	<b>PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE .....</b>	<b>20</b>
<b>11.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA.....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>.....</b>	<b>22</b>

## 2. INTRODUÇÃO

A Empresa de Tecnologia e Informação do Ceara – Etice, empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, da Administração Indireta, foi criada pela Lei 13.006, de 24 de março de 2000, modificada pelas Leis nº 13.875/2007, nº 14.335/2009, nº 15.215/2012, nº 16.710/2018 e nº 18.539/2023, com o objetivo de prover, integrar, comercializar e licenciar soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação aos órgãos e às entidades da Administração Pública Estadual, aos órgãos ou às entidades da União, dos Municípios e de outros poderes, à pessoa física ou jurídica de direito público ou privado. A Empresa também é regida pela Lei nº 13.303/2016, que impõe novas regras de governança corporativa, bem como mudanças na forma de contratação e licitação, e pela Lei nº 6.404/1976, no que couber, e demais legislações aplicáveis. A Etice passou a ser uma empresa vinculada à Casa Civil de acordo com a Lei nº 18.310, de 17/02/2023.

O Decreto nº. 30.474, de 29 de março de 2011, que instituiu o Sistema de Ouvidoria – SOU, e estabeleceu como objetivo básico facilitar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria compreendendo o registro, tratamento e retorno ao cidadão. Diante dessa definição, a Ouvidoria da Etice vem se estruturando ao longo desses anos no intuito de buscar soluções para as demandas do cidadão, com o objetivo de aprimorar a prestação do serviço com vistas a contribuir para a formulação de políticas públicas.

A Etice, que tem como missão “Prover soluções tecnológicas que impulsionem inovação, modernização e transformação digital, visando à eficiência da gestão pública e a melhoria dos serviços ao cidadão”, tem por finalidade:

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

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

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

**IV** – Prestar apoio e suporte às políticas públicas de conexão à Internet em banda larga para órgãos e entidades do Estado e pontos de interesse público;

**V** – Gerenciar a infraestrutura de redes objeto de concessão;

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

**VII** – Prestar serviços em nuvem computacional e prover soluções tecnológicas, seja por meio de tecnologia própria da Etice ou pela integração de serviços e sistemas de terceiros fornecedores, parceiros de negócios ou clientes da Etice;

**VIII** – Realizar a gestão da infraestrutura corporativa de TIC da Administração Pública Estadual, compreendendo a gerência da Internet, a gestão de riscos e de segurança da informação, além de outras que sejam definidas, relacionadas à TIC;

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

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

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

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

**XIII** – Apoiar a governança digital da Administração Pública Estadual;

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

**XV** – Prestar assessoramento técnico ao órgão competente na Administração Pública Estadual na análise e emissão de pareceres referentes às aquisições de bens e serviços de TIC não padronizados, pelos Órgãos e Entidades estaduais, inclusive para contratação de serviços de consultorias em TIC;

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

**XVII** – 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;

**XVIII** – executar outras atividades que lhe forem definidas em legislação específica.

A Lei nacional nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) institui que as ouvidorias deverão apresentar anualmente relatório de gestão com foco nas

manifestações e sua motivação, análise dos pontos dos pontos recorrentes apontados pelos cidadãos, bem como as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

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

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

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

### **3. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA CGE RELACIONADO AO ANO ANTERIOR**

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

Conforme sugestão apresentada através do sistema AVIA no qual orienta acompanhamento através do <https://ceartransparente.ce.gov.br/>, e relatório de gestão de ouvidoria CGE pagina 72 na sugestão 01, que visa Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

informamos que realizamos o acompanhamento devido e obtivemos o índice nas pesquisas de satisfação de 80% nas pesquisas respondidas no ano de 2024.

### **4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)**

#### **4.1. Total de Manifestações do Período**

Foram registradas um total de 27 manifestações de ouvidoria no ano de 2024. Foram 09 Reclamações, 05 Denúncias, 2 Elogios, 1 Sugestões e 10 Solicitações.

Tabela: Quantitativos Mensais Manifestações 2024

MESES	TOTAL
Jan	8
Fev	1
Mar	1
Abril	3
Mai	2
Jun	2
Jul	0
Ago	4
Set	1
Out	1
Nov	2
Dez	2
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

FONTE: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>



Gráfico 1 Manifestações Mensais

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

Observa-se que ao longo dos anos a quantidade de manifestações manteve uma equidade com leves oscilações, entretanto no ano de 2024 houve uma pequena redução com relação ao ano anterior.

## 4.2. Manifestações por Meio de Entrada

A tabela abaixo apresenta dados relativos à variação e os meios de entrada das manifestações de 2023 e 2024, acontecendo uma pequena alteração de 1 manifestação em 2024 no meios de entrada telefone e na forma presencial de -3 também em 2024 no modo presencial.

Tabela: Meio de Entrada

MEIOS DE ENTRADA	2023	2024	*VARIÇÃO %
Telefone	2	3	50
Internet	17	17	0
Presencial	5	2	-60
E-mail	4	4	0
Facebook	0	0	0
Carta	0	0	0
Telefone 155	1	1	0
Reclame Aqui	0	0	0
consumidor.gov.br	0	0	0
Instagram	0	0	0
Governo Itinerante	0	0	0
Caixa de sugestões	0	0	0
Sistema Legado	0	0	0
Twitter	0	0	0
Ceará App	0	0	0
Whatsapp	0	0	0
Google Ferramentas	0	0	0
Atendimento Virtual	0	0	0
Cidadão on-line – Chat	0	0	0
Cidadão on-line – Telegram	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>-6,9</b>

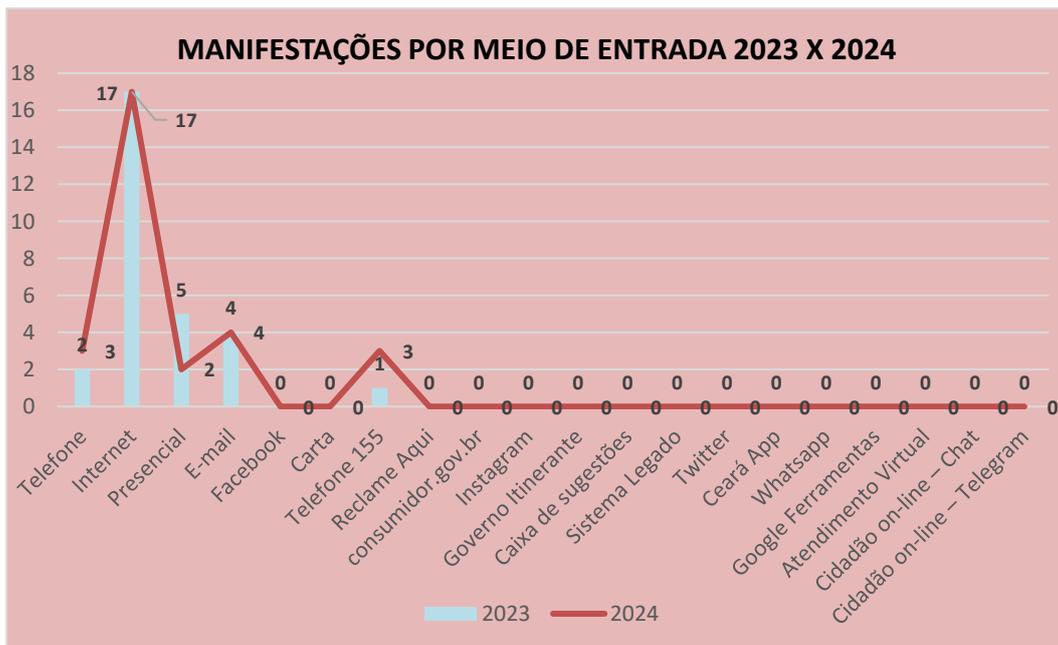


Gráfico 2 Manifestações por meio de entrada

FONTE: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Foi observado que o principal canal utilizado no período foi “Internet”. Em relação ao meio de entrada com valores identicos ao ano anterior.

### 4.3. Manifestações por Tipo

Tabela: Tipologia das Manifestações

Relatório por Tipo de Manifestação	2023	2024	VARIAÇÃO
Reclamação	8	9	13%
Denúncia	3	5	67%
Elogio	1	2	100%
Sugestão	1	1	0%
Solicitação	16	10	-38%
Total	29	27	-7%

FONTE: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>



Gráfico 3 Manifestações por Tipo

Conforme tabela apresentada foi observado uma redução nas manifestações do tipo “Solicitação”, comparando com o ano anterior, representando juntas uma variação de -38%. Entretanto pôde ser observado um aumento de 67% nas manifestações do tipo “Denúncia” em relação ao ano de 2023.

## 4.4. Manifestação por Tipo de Assunto

Tabela: Tipo de Assuntos

TIPOLOGIA/ASSUNTO	TOTAL
<b>Denúncia</b>	<b>5</b>
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	3
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	2
<b>Elogio</b>	<b>2</b>
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	2
<b>Reclamação</b>	<b>9</b>
CENTRAL DE SERVIÇOS	2
CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	3
PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	2
<b>Solicitação</b>	<b>10</b>
CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ	1
CONTRATO DE LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD.	1
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	1
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
<b>Sugestão</b>	<b>1</b>
PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>

FONTE: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Os assuntos mais relevantes desta tabela foram na Tipologia “Solicitação” com 10 manifestações seguido de “Reclamações” com 09 manifestações. Também foi observado que no ano de 2024 foram registradas nas tipologias “Denúncia” com 05 manifestações, “Sugestão” registrada com 01 manifestações e “Elogio” registrado 02 manifestações.

## 4.5. Manifestações por Assunto /Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

ASSUNTOS / SUB-ASSUNTOS	TOTAL
<b>APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS</b>	<b>3</b>
CRIME CONTRA A ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL	1
CRIME INFORMÁTICO (CRIMES PRATICADOS PELA INTERNET)	1
FURTO	1
<b>CENTRAL DE SERVIÇOS</b>	<b>2</b>
CANAIS DE ATENDIMENTO INDISPONÍVEIS	1
DEMORA NO ATENDIMENTO	1

<b>CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ</b>	<b>2</b>
IMPLANTAÇÃO E EXPANSÃO DO PROJETO	1
PROBLEMAS NA OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO	1
<b>CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR</b>	<b>3</b>
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	2
TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	1
<b>CONTRATO DE LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA</b>	<b>1</b>
PROCEDIMENTOS PARA SELEÇÃO DE EMPREGADOS (PELA CONTRATADA)	1
<b>ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR</b>	<b>2</b>
-	2
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	<b>2</b>
ESTRUTURA FÍSICA	2
<b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>	<b>1</b>
-	1
<b>LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD.</b>	<b>1</b>
-	1
<b>MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)</b>	<b>1</b>
-	1
<b>ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b>	<b>1</b>
-	1
<b>PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)</b>	<b>3</b>
INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	1
IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	2
<b>PROJETOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	<b>2</b>
AMPLIAÇÃO E MELHORIA DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA	2
<b>SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS</b>	<b>3</b>
CESSÃO DE FERRAMENTAS E APLICATIVOS INSTITUCIONAIS	1
DIFICULDADES DE ACESSO (ERROS FREQUENTES)	1
FERRAMENTA INOPERANTE	1
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>

FONTE: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Observamos que os assuntos tiveram score empatados tais como: *Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador* com 03 manifestações, *Processo Licitatório (Licitação)* com 03 manifestações e *Sistemas Institucionais e Aplicativos* também com 03 manifestações.

#### 4.6. Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviço

TIPO DE SERVIÇO	QUANT
Adesão, Instalação, Conexão e Manutenção do Ponto de Troca de Tráfego	
- PTT (PIX)	3
Central de Serviços da ETICE	4
NÃO SE APLICA	20
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>

FONTE: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Foi observado na tabela acima, que o principal tipo de serviço demandado foi o tipo “Não se aplica” com 20 manifestações, em decorrência dos assuntos demandados não fazem parte ou não se enquadram na Carta de Serviços da Etice.

#### 4.7. Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programa Orçamentário

PROGRAMA ORCAMENTÁRIO	QUANT
2024 GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	1
2024 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO GOVERNO DO CEARÁ	2
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	11
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA DO CEARÁ	13
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>

FONTE: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

O Assunto mais relevante neste tópico foi “Tecnologia da Informação e Comunicação Estratégica do Ceará” com 13 manifestações, seguido de “Gestão Administrativa do Ceará” com 11 manifestações.

#### 4.8. Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

UNIDADE INTERNA	QUANT
DIRETORIA ADMINISTRATIVO E FINANCEIRA	5
DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1
DIRETORIA DE OPERAÇÕES	8
DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS	3
DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	2
OUVIDORIA	4
PRESIDÊNCIA	3
PROCURADORIA JURÍDICA	1
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>

FONTE: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>

A Diretoria de Operações de Telecomunicações da Diretoria de Operações obteve 08 manifestações juntamente com a Diretoria Administrativa Financeira com 05 manifestações.



Gráfico 4 Manifestações por Unidades internas 2024

#### 4.9. Manifestações por Município

MUNICIPIO	2023	2024
Crateús	0	1
Feira de Santana	0	1
Fortaleza	5	21
Iguatu	0	1
Juazeiro do Norte	0	1
Não se Aplica	0	1
Porto Alegre	0	1
São Paulo	2	0
Canindé	1	0
Santa Quitéria	1	0
Aracati	2	0
Indefinido	18	0
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>27</b>

FONTE: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

A maior representatividade da quantidade de manifestações, ficou com município de Fortaleza, perfazendo um total de 21 manifestações, representando 77,78% do total de manifestações recebidas.

### 5. INDICADORES DE OUVIDORIA

Os indicadores de ouvidoria no âmbito do sistema da gestão da qualidade da CGE consistem no índice de manifestações respondidas no prazo que tem como meta 94%; no índice de satisfação do cidadão com meta de 67%. Atingimos a meta de 100% de resolutividade das manifestações e 80% no índice de satisfação do cidadão.

O prazo das manifestações de ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020, desde sua acolhida/classificação, prazos e finalizações respondidas até 20 dias.

#### 5.1. Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolutividade/ Detalhamento por Situação

Relatório de Resolubilidade	2023	2024
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total de Manifestações finalizadas no prazo	29	27
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>27</b>

FONTE: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Tabela: Índice de Resolutividade

Relatório	Índice de Resolubilidade	2023	2024
Total de Manifestações finalizadas no prazo		100%	100%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo		0%	0%
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

FONTE: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Em 2024 atingimos o índice de resolubilidade em 100%, com todas as manifestações respondidas no prazo, sempre atento aos prazos e mantendo a parceria com as áreas internas, no sentido de viabilizar a solução para as demandas solicitadas.

#### 5.1.1.1. Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade

A ouvidoria trabalha constantemente na divulgação interna de ações voltadas ao atendimento aos anseios do cidadão. Através da Ouvidoria da Etice conseguimos conquistar a mudança parcial na cultura dos colaboradores, foi um marco muito importante com relação a conduta dos mesmos.

Aconteceram substituições de colaboradores, por motivos julgados necessário para o aprimoramento da gestão.

Foram constituídas comissões de sindicância para apurações diversas, através de fatos relatados na ouvidoria e posteriormente a gestão superior.

Ressaltamos a importância incondicional da Gestão Superior, através do Presidente Barbosa, fato esse de grande relevância para o sucesso de nossa gestão, que tem como objetivo o aperfeiçoamento na prestação de serviço ao cidadão.

#### 5.1.1.2. Tempo Médio de Resposta

TEMPO DE RESPOSTA	DIAS
Tempo Médio de Resposta 2023	4,1
Tempo Médio de Resposta 2024	3,2

FONTE: <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Em 2024 a ETICE teve um tempo médio de resposta em 3,21 dias, representando uma diminuição em relação ao ano anterior, em decorrência dos desafios perante a reestruturação do Órgão, pretendendo diminuir esse prazo, através da otimização no tratamento das manifestações junto às áreas Internas.

## 5.2. Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a manifestação ser respondida, o manifestante é convidado a responder espontaneamente a pesquisa de satisfação, na qual o mesmo poderá avaliar a resposta fornecida pela setorial. Foi respondida apenas 06 pesquisas tendo como índice de satisfação, 80%.

### 5.2.1. Índice Índice Geral de Satisfação

Após a manifestação ser respondida, o manifestante é convidado a responder espontaneamente a pesquisa de satisfação, na qual o mesmo poderá avaliar a resposta fornecida pela setorial. Foi respondida apenas 05 pesquisas tendo como índice de satisfação, 80%.

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação

<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2024 à 31/12/2024</b>	<b>Resultado</b>
<b>Índice Geral de Satisfação</b>	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento?	4,2
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	4,2
<b>Média das Notas:</b>	<b>4,1</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>80,00%</b>

FONTE: : <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

### 5.2.2. Ações Para Melhoria do Índice de Satisfação

Atingimos o índice de satisfação de 80%, através do acompanhamento das manifestações respondidas e acompanhamento das mesmas através do sistema Ceara Transparente.

### 5.2.3. Amostra de Respondentes

Tabela: Pesquisa de Satisfação

<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	2023	2024
Total de pesquisas respondidas	6	5
Total de manifestações finalizadas	29	27
Representação da amostra	20,69	18,51%

FONTE: : <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

Em 2024 a Ouvidoria da Etice recebeu 27 manifestações perfazendo um total de 05 pesquisas respondida, o que representou 18,51%.

### 5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.

Tabela: Expectativa do Cidadão

<b>Expectativa do Cidadão</b>	<b>Resultado</b>
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,2
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>23,53%</b>

FONTE: : <https://ceartransparente.ce.gov.br/>

O índice de expectativa apresenta resultados variáveis devido o nível de satisfação do manifestante, quando enviamos resposta do que foi pleiteado. Quando a resposta é positiva correspondendo a solicitação de imediato o serviço é bem avaliado, caso contrário, surge o descontentamento, resultando em avaliações não muito satisfatória.

## 6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDENCIAS

### 6.1 Motivos das Manifestações

Os assuntos mais demandados em 2024 foram “Tratamento Indevido/Desrespeitoso com Colegas de Trabalho”, “Irregularidade no Processo Licitatório”, “Estrutura Física” e “Elogio” cada assunto com 02 manifestações um total de 08 manifestações representando 29,62% das 27 manifestações recebidas durante o ano.

### 6.2 Analise dos Pontos Recorrentes

Avaliamos como ponto recorrente “Conduta inadequada do servidor/colaborador”, pelo motivo de existir um formato de cultura que deve ser aperfeiçoado, principalmente no trato humano do cotidiano na empresa.

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

Atualmente foi criado um programa de aperfeiçoamento ao empregado público, através de psicólogos, desenvolvendo e implementando uma cultura no trato pessoal e coletivo.

## 7. BENEFICIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A ouvidoria da Etice a cada dia conquista a confiabilidade dos empregados/ colaboradores, destacando-se pelas mediações de conflitos, atuando em comissões e comitês, nos quais reivindicamos e conquistamos o apoio da gestão superior, fortalecendo dia a dia nossas ações.

Atuamos em denúncias formalizadas através do canal de comunicação “Ceará Transparente” nos quais chegaram a acontecer inclusive substituição de colaboradores.

Aderimos a Rede Nacional de Ouvidorias, em agosto de 2024, visando o fortalecimento E participação da ouvidoria da Etice na Rede Nacional de Ouvidorias.

A ouvidoria realizou planejamento através de projeto no qual visitaria algumas setoriais em busca de respostas quanto a qualidade de seus serviços junto as mesmas. O projeto foi denominado “Conectando Vozes, Ouvidoria em Movimento”, tendo sido elaborado formulario de pesquisa de satisfação com as respectivas respostas. A principio seriam 16 setoriais, porém aconteceram 06 visitas por razão da indisponibilidade dos ouvidores e técnicos nos meses de junho a dezembro de 2024, conforme registro fotografico das visitas, formularios respondidos com seus respectivos indices de respostas, conforme anexo.

## 8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

No ano de 2024 a ouvidoria da Etice através de seu ouvidor participou do Congresso Nacional de Ouvidores que aconteceu nos dias 02,03 e 04 de setembro no Rio de Janeiro, que teve como tema “ A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade”.

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

Elaboramos projeto que envolve a ouvidoria da Etice, no qual consistiu em visitar setoriais através de suas ouvidoria havendo uma maior integração nos feedbacks da qualidade do serviço ofertado. Criamos um formulário de pesquisa de satisfação que após a visita era respondido.

<b>Título da Capacitação ou Evento</b>	<b>Organização Local</b>	<b>Período</b>	<b>Carga Horária</b>
Certificação em Ouvidoria	Escola Nac. de Administração Pública - ENAP	Ago a nov/20	160 horas
Soft Skills na transformação Digital	Escola Nac. de Administração Pública - ENAP	fev/24	25 horas
Programa de Capacitação para a Alta Gestão da Etice - Lei Anticorrupção	Escola de Gestão Pública Ceara EGP	mar/24	06 horas
PMDay Setor Público: Planejamento, Parcerias e Inovação: Estratégias para a Gestão Pública Eficiente	Project Management Institute	jan/24	03 horas
XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, com o tema : “A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade”	Associação Brasileira de Ouvidores - RJ	set/24	20 horas
XII Curso Online "Assédios: atenção nas organizações”	Associação Brasileira de Ouvidores - SP	out/24	12 horas
II Ciclo de Palestras em gestão no Serviço Público - Tema Linguagem Simples	Escola de Gestão Pública Ceara - EGP	jun/24	2 horas
XVIII Encontro Estadual De Controle Interno– Tema: Controle Interno Fomentando a Inovação e a Sustentabilidade- (CGE),	Controladoria Geral do Estado - CGE e Escola de Gestão Pública Ceara EGP	nov/24	08 horas
XII Curso <i>Online</i> "Assédios: atenção nas organizações”	Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman	nov/24	12 horas
I Reunião da Rede de Ouvidorias	Controladoria Geral do Estado – CGE - SEPLAG	Fev/24	03 horas
II Reunião da Rede de Ouvidorias	Contr. Geral do Estado – CGE no Museu da Imagem	Abr/24	03 horas
III Reunião da Rede de Ouvidorias	Contr. Geral do Estado – CGE na SEPLAG	Jun/24	03 horas
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	Contr. Geral do Estado – CGE na ARCE	Ago/24	03 horas
V Reunião da Rede de Ouvidorias	Contr. Geral do Estado – CGE na CEGÁS	Out/24	03 horas
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	Contr. Geral do Estado – CGE na SEPLAG	Dez/24	03 horas
Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria	Contr. Geral do Estado – CGE –Microsoft Teams	Dez/24	03 horas

## 9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADA PELA OUVIDORIA

Solicitamos no ano anterior um espaço exclusivo para a ouvidoria, no qual fomos atendidos e estamos aguardando a conclusão da sala para ouvidoria. Informamos que sempre contamos com o apoio da gestão superior, na qual temos livre acesso para tratarmos assuntos que envolve a ouvidoria e a gestão superior de forma global. Atualmente estamos com espaço provisório na Procuradoria Jurídica da Etice, por ocasião de uma reforma geral nas dependências da Etice. Entretanto ressaltamos que está incluso nessa reforma estrutural dos espaços internos da Etice o layout da sala da ouvidoria, com entrega prevista para abril/maio de 2025.

A ouvidoria participa das reuniões do Comitê Executivo dentre outras de grande significado ao bom desempenho das ações da Empresa.

## 10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

É com satisfação que apresentamos o relatório anual da Ouvidoria da ETICE, um instrumento essencial para promover a transparência e o aprimoramento contínuo de nossos serviços. Ao longo de 2024, foram recebidas 27 manifestações, abrangendo elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias. Esses dados demonstram a relevância do canal de Ouvidoria como ponte entre a sociedade e a administração da ETICE, contribuindo para identificar oportunidades de melhoria e reconhecer boas práticas.

Os resultados apresentados refletem o comprometimento da ETICE com a eficiência e a inovação. Entre os destaques, estão as respostas as manifestações com taxa de resolutividade em 100% e prazo de resposta em 3,2 dias. Contudo, reconhecemos que desafios permanecem, e cada manifestação registrada serve como guia para direcionarmos esforços em prol de uma gestão ainda mais transparente e alinhada às demandas da população e de nossos colaboradores.

Reafirmamos nosso compromisso de manter um diálogo aberto e participativo, fortalecendo a governança e a confiança na ETICE como referência em tecnologia e inovação no setor público. Agradecemos à equipe da Ouvidoria pelo trabalho exemplar e a todos que, por meio de suas manifestações, nos ajudam a construir uma empresa cada vez mais eficiente e conectada com as necessidades da sociedade.

## 11. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

O presente relatório reflete o compromisso da Ouvidoria da ETICE com a transparência, a eficiência e a busca contínua pela melhoria na prestação de serviços e no relacionamento com os cidadãos e colaboradores.

Ao longo do período analisado, foram registrados e tratados 27 manifestações, divididas entre sugestões, reclamações, elogios, solicitações e denúncias. Destaca-se 100% de resolutividade das demandas foram resolvidas dentro do prazo estabelecido, evidenciando o empenho desta ouvidoria em oferecer respostas ágeis e eficazes aos interessados.

As manifestações recebidas permitiram identificar alguns pontos de fragilidades buscando aprimoramento, no redesenho de processos que podem ser melhorados, além de reconhecer boas práticas em setores que receberam elogios pela qualidade dos serviços prestados.

É importante ressaltar que a participação dos cidadãos e colaboradores por meio da Ouvidoria é essencial para o fortalecimento da governança pública, contribuindo para a transparência e a consolidação de uma gestão participativa.

Reafirmamos o compromisso da ETICE em continuar aprimorando seus processos internos, com base nos feedbacks recebidos, e fortalecer o diálogo com a sociedade, alinhando-se aos princípios de eficiência, ética e inovação tecnológica que norteiam suas atividades.

Por fim, agradecemos a todos que contribuíram com suas manifestações e reforçamos a importância da Ouvidoria como canal de comunicação aberto e acessível para o atendimento das demandas da população e dos colaboradores da ETICE.

Fortaleza, 23 de janeiro de 2024.

Francisco Jares Freire  
OUVIDOR SETORIAL ETICE

Francisco Antonio Martins Barbosa  
PRESIDENTE DA EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARA – ETICE

## ANEXOS

### PROJETO “Conectando Vozes: Ouvidoria em Movimento da Etice”

#### **Objetivo**

O projeto "Ouvidoria Itinerante" tem como objetivo principal estabelecer um canal de comunicação direta entre os clientes da ETICE e a ouvidoria, visando identificar possíveis problemas, reclamações ou sugestões em relação aos serviços de internet e/ou soluções tecnológicas fornecidos pela empresa. Através dessa iniciativa, a ETICE busca aprimorar a qualidade do atendimento ao cliente e garantir a satisfação dos usuários.

#### **Metodologia**

O ouvidor da ETICE realizará visitas periódicas às ouvidorias das setoriais que utilizam os serviços de internet fornecidos pela ETICE. Durante essas visitas, o ouvidor terá a oportunidade de conversar com os responsáveis da TI, ouvir suas demandas, identificar possíveis problemas e esclarecer dúvidas. Além disso, o ouvidor poderá estar acompanhado de representante da Diretoria de negócios – DIREN/ETICE ou da Diretoria de operações – DIOPE/ETICE, fornecendo informações sobre os serviços disponíveis, orientar sobre o uso correto da internet e coletar feedbacks sobre a experiência dos clientes com a ETICE.

#### **Benefícios**

- Estabelecimento de um canal de comunicação direta e personalizado entre a empresa e os clientes;
- Identificação rápida de problemas e reclamações, possibilitando ações corretivas imediatas;
- Aproximação com os clientes, demonstrando a preocupação da empresa com a satisfação e bem-estar dos usuários;
- Melhoria da qualidade dos serviços prestados, a partir das sugestões e feedbacks dos clientes;
- Fortalecimento da imagem da ETICE como uma empresa comprometida com a transparência e a excelência no atendimento ao cliente.

Espera-se que o projeto "Ouvidoria Itinerante" contribua significativamente para o aprimoramento dos serviços de internet da ETICE, fortalecendo o relacionamento com os clientes e garantindo a sua satisfação e fidelização.

A empresa está empenhada em oferecer um atendimento cada vez mais eficiente, personalizado e próximo dos seus usuários, e a Ouvidoria Itinerante é mais uma iniciativa nesse sentido.

#### **Coleta de Feedback:**

Desenvolver questionários ou formulários de pesquisa para coletar feedback dos clientes durante as visitas, abordando aspectos como velocidade da conexão, confiabilidade do serviço, qualidade do suporte técnico, etc.

#### **Conclusão:**

Serão visitadas, 16 setoriais que após aplicação de pesquisa será repassada a Gestão Superior para conhecimento de alguma fragilidade na prestação do serviço.

Link disponibilizado formulário para pesquisa: [https://docs.google.com/forms/d/17xOiXZQhz7hAoly-httkrI98gpW5cObt3E6\\_08hfKMg/edit](https://docs.google.com/forms/d/17xOiXZQhz7hAoly-httkrI98gpW5cObt3E6_08hfKMg/edit)

Francisco Jares Freire

Ouvidor Setorial ETICE



Seção 1 de 3

## "Conectando Vozes: Ouvidoria em Movimento da Etice"



Prezado Cliente,  
Desde já, agradecemos a sua participação!

A Etice.

Caso prefira não realizar o login, certifique-se de concluir o preenchimento do questionário e clicar no botão "Enviar" antes de fechar a página.

### 1. Informar os dados do órgão/entidade e do responsável pelo preenchimento. \*

1.1 - Identificação do órgão/entidade

1. ARCE
2. CBMCE
3. CGE
4. PMCE
5. SSPDS
6. SPS
7. SCIDADES

Seção 2 de 3

Seção 2 de 3



Descrição (opcional)

2. Qual seu grau de satisfação com a quantidade dos serviços disponibilizados pela ETICE? \*

- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.
- 6 – Não se aplica ou não possui o serviço.

3. Qual o seu nível de satisfação com o serviço de Link da ETICE, caso possua? \*

- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.
- 6 – Não se aplica ou não possui o serviço.

...

4. Qual o seu nível de satisfação com o serviço **Voip** da **ETICE**, caso possua? \*

- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.
- 6 – Não se aplica ou não possui o serviço.

5. Qual o seu nível de satisfação com o serviço **Nuvem (IaaS/PaaS/SaaS)** da **ETICE**, caso possua? \*

- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro ou Sem opinião a respeito do serviço.
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.
- 6 – Não se aplica ou não possui o serviço.

6. Qual o seu nível de satisfação com o serviço **Videomonitoramento** da **ETICE**, caso possua?

- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro ou Sem opinião a respeito do serviço.
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.
- 6 – Não se aplica ou não possui o serviço.

pós a seção 2 Continuar para a próxima seção

Seção 3 de 3

Seção 3 de 3



Descrição (opcional)

7. Qual o seu nível de satisfação com o acompanhamento na implantação da solução? \*  
(quando for o caso)

- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro ou Sem opinião a respeito do serviço.
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.

8. Qual o seu nível de satisfação com a execução do serviço? \*

- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro ou Sem opinião a respeito do serviço.
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.

9. Qual o seu nível de satisfação com a disponibilidade no atendimento? \*

- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro ou Sem opinião a respeito do serviço.
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.

10. Qual o seu nível de satisfação com a resolução de problemas? \*

- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro ou Sem opinião a respeito do serviço.
- 4 – Satisfeito.

⋮

11. Numa escala de 0 a 10, o quanto você indicaria a **ETICE** para outros órgãos e empresas? \*

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

---

12. Se desejar, registre o seu comentário/sugestão em relação a **ETICE** e os serviços prestados.

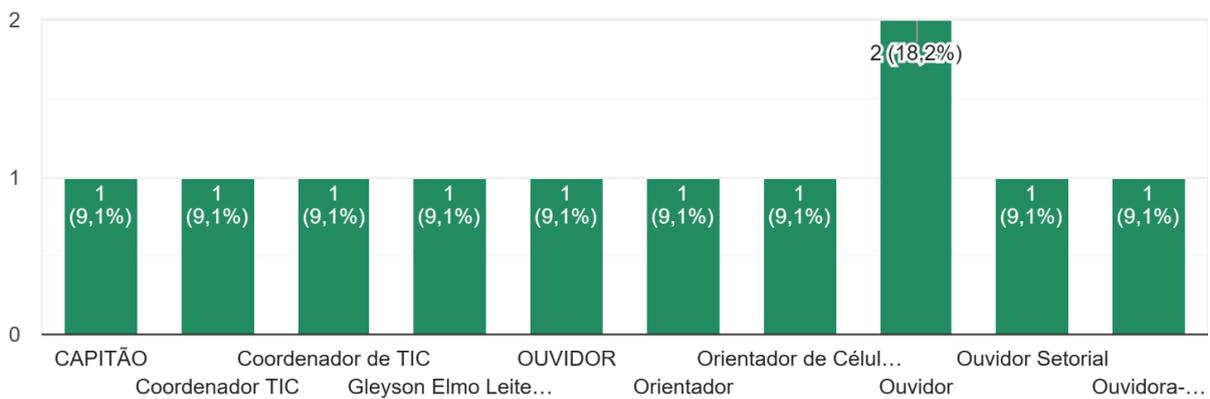
Texto de resposta longa

.....

**RESPOSTAS**

1.2 - Cargo do responsável pelas respostas.

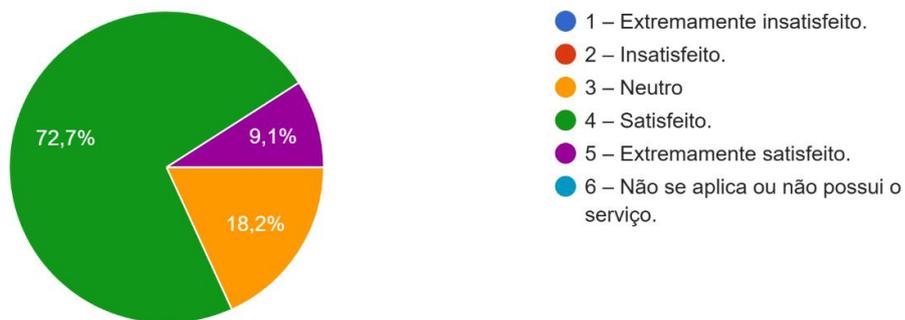
11 respostas



1.3 – Resposta Referente ao Email pessoal/institucional optamos em não publicar .

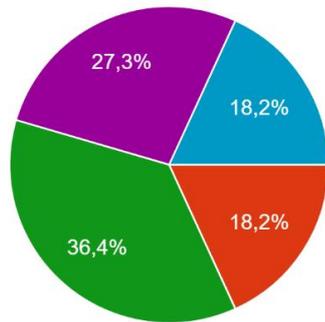
2. Qual seu grau de satisfação com a quantidade dos serviços disponibilizados pela ETICE?

11 respostas



3. Qual o seu nível de satisfação com o serviço de Link da ETICE, caso possua?

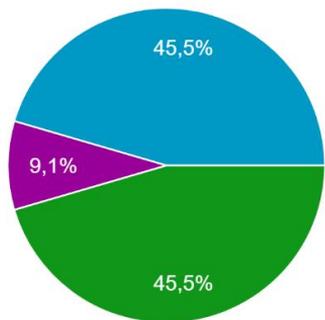
11 respostas



- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.
- 6 – Não se aplica ou não possui o serviço.

4. Qual o seu nível de satisfação com o serviço Voip da ETICE, caso possua?

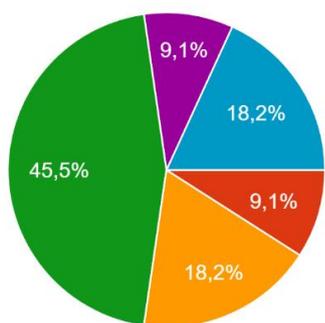
11 respostas



- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.
- 6 – Não se aplica ou não possui o serviço.

5. Qual o seu nível de satisfação com o serviço Nuvem (IaaS/PaaS/SaaS) da ETICE, caso possua?

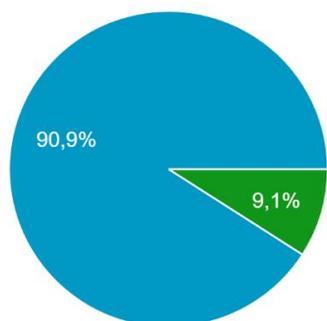
11 respostas



- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro ou Sem opinião a respeito do serviço.
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.
- 6 – Não se aplica ou não possui o serviço.

6. Qual o seu nível de satisfação com o serviço Videomonitoramento da ETICE, caso possua?

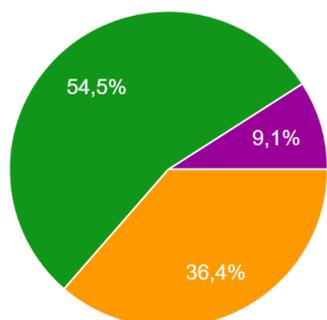
11 respostas



- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro ou Sem opinião a respeito do serviço.
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.
- 6 – Não se aplica ou não possui o serviço.

7. Qual o seu nível de satisfação com o acompanhamento na implantação da solução? (quando for o caso)

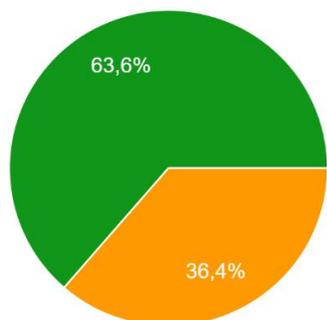
11 respostas



- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro ou Sem opinião a respeito do serviço.
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.

8. Qual o seu nível de satisfação com a execução do serviço?

11 respostas



- 1 – Extremamente insatisfeito.
- 2 – Insatisfeito.
- 3 – Neutro ou Sem opinião a respeito do serviço.
- 4 – Satisfeito.
- 5 – Extremamente satisfeito.

9. Qual o seu nível de satisfação com a disponibilidade no atendimento?

11 respostas



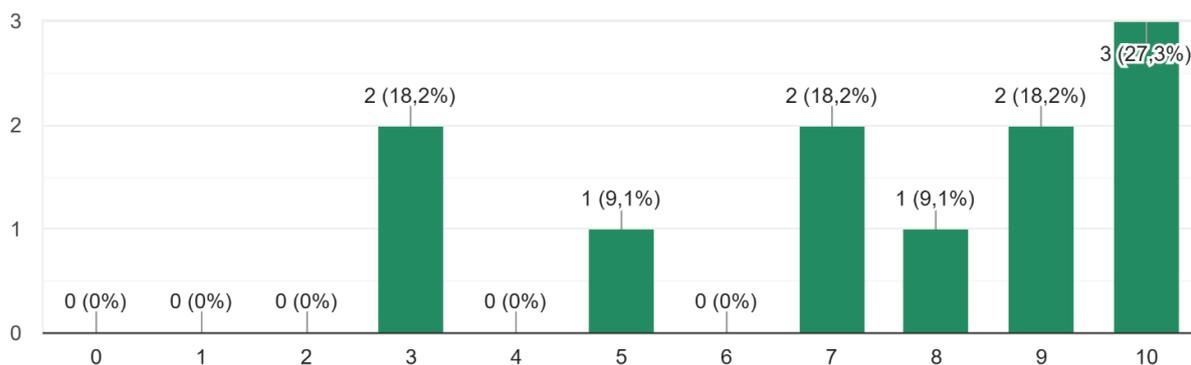
10. Qual o seu nível de satisfação com a resolução de problemas?

11 respostas



11. Numa escala de 0 a 10, o quanto você indicaria a ETICE para outros órgãos e empresas?

11 respostas



12. Os comentários/elogios foram encaminhados a gestão superior para conhecimento.

## REGISTRO FOTOGRAFICO DAS VISITAS

### 1. ARCE



*Figura 1 Ouvidora da ARCE*



*Figura 2 Coordenador TI ARCE*

2. CBM Ce



Figura 3 Ouvidor Corpo Bombeiros Militar Ce



Figura 4 Ouvidores da PM e CBM

3. CGE



Figura 5 Ouvidora da CGE

4. PMCe



Figura 6 Ouvidor PMCe

5. Scidades



Figura 7 Ouvidora da Scidades



Figura 8 Colaborador TI Scidades



Figura 9 Ouvidor da SPS



Figura 10 Coordenador TI SPS