



**Fundação de Teleducação do Ceará  
Funtelc**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
Casa Civil

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA  
FUNDAÇÃO DE TELEDUCAÇÃO DO CEARÁ - FUNTELC/TVCEARÁ**

**PERÍODO: 01/01/2017 A 31/12 2017**



Fundação de Teleducação do Ceará  
Funtelc



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Casa Civil

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2017

### 1- INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao Decreto nº 30.747 de março de 2011, apresentamos neste relatório um panorama geral dos resultados da apuração e respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos e a atuação da Ouvidoria Setorial desta emissora pública de televisão no período de 2017.

Neste contexto temos com objetivo proporcionar ao usuário do serviço público, tanto interno quanto externo um instrumento de comunicação para a defesa de seus direitos e um canal de comunicação com o núcleo gestor da Funtelc. As manifestações de ouvidoria são atendidas e tratadas dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos pela CGE a partir do acolhimento e da análise das manifestações de ouvidoria de acordo com os tipos, canais de entrada, prazo de resposta e assunto. O Decreto nº 30.938/2012 regula as atividades do profissional da Ouvidoria no qual tem uma imensa contribuição na busca de solução para os problemas no serviço público demandado pela sociedade.

A Fundação de Teleducação do Ceará – FUNTELC/TVCEARÁ, emissora de televisão pública, fundada desde 1974, manteve durante muito tempo o foco voltado para a teleducação, passou por várias transformações e vem se aprimorando. Atualmente mantém uma grade de programação voltada para a informação, cultura e entretenimento com potência do satélite para alcance do sinal de transmissão em todo território Nacional.

### 2- PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES APRESENTADAS NO RELATÓRIO GERAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA DE 2016.

Informamos que as recomendações elencadas no relatório de Geral de Gestão da CGE do ano de 2016, foram implementadas nesta setorial, especificamente as relacionadas nos itens 3 e 4 do referido relatório destinada a esta Funtelc.

### 3- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

#### 3.1 – Ouvidoria em Números

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir de relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria – SOU: Meio de Entrada, Tipo de Manifestação, Assunto, Tipificação/Assunto, Manifestação por Unidade, 7 Cearás, Municípios, Resolutividade, Tempo médio de Resposta e Pesquisa de Satisfação, com análise e comparações com o resultado do período anterior.



Fundação de Teleducação do Ceará  
Funtelc



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Casa Civil

### 3.1.1 Total de Manifestações dos Períodos: 2016 e 2017

PERÍODO	QUANTITATIVO
2016	12
2017	15

Registrado um aumento quantitativo de manifestações em 2017 em comparação ao ano de 2016. O quantitativo de manifestações teve um aumento de 25% se comparado com os registros de manifestações do ano de 2016.

### 3.1.2 Manifestação por Meio de Entrada.

Meio de Entrada	2016 (JAN A DEZ)	2017 (JAN A DEZ)	% VARIAÇÃO(+)(-)
Internet	08	11	+ 37,5%
Telefone	02	04	+ 100%
E-mail	02	-	- 100%
Presencial	-	-	-
TOTAL	12	15	+ 25%

Percebe-se no quadro acima que houve um aumento no número de entradas de manifestações pela internet em comparação ao exercício de 2016. Diante do quantitativo geral apresentando, e da fácil visualização dos números, dispensamos a mostragem por gráfico.

### 3.1.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2016(JAN/DEZ)	2017 (JAN A DEZ)	%VARIAÇÃO (+)(-)
Reclamação	03	03	0%
Solicitação de Serviço	03	05	+66,67%
Denúncia	02	-	-100%
Elogio	-	01	+100%
Sugestão	01	02	+100%
Crítica	02	04	+100%
Invalidades	-	-	-
TOTAL	12	15	25%

Analisando os números acima, em 2017 verifica-se que Solicitação de Serviço apresentou o maior número, seguido da manifestação de Crítica, sugestão e elogio, em comparação ao ano de 2016. Não houve manifestação de denúncia em 2017 e manteve-se no mesmo



**Fundação de Teleducação do Ceará**  
**Funtelc**



**GOVERNO DO**  
**ESTADO DO CEARÁ**  
Casa Civil

patamar o número de reclamação. A evolução de alguns números aponta teoricamente para um aumento de acesso dos telespectadores ao canal da TV Ceará,, o que evidencia um aumento no índice de audiência da emissora para o ano de 2017.

### 3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO MAIS DEMANDADOS	TOTAL
Reclamação	Problema na sintonia do canal	01
	Problema na transmissão do sinal da TVC	02
Solicitação de Serviço	Abertura de sinal para região	02
	Problema na transmissão do sinal	02
	Transmissão digital (TVC)	01
Denúncia	Nada costa	-
Crítica	Insatisfação com o atendimento /serviço prestado pela órgão.	03
	Programação (programas TVC)	01
Sugestão	Programação (programas TVC)	01
	Problema na transmissão do sinal TVC	01
Elogio	Elogio ao dirigente /secretário do órgão	01
TOTAL		15

Observa-se no quadro acima que o principal foco das manifestações em número se concentram respectivamente nas solicitações de serviço com (5), reclamações,(3) com uma evolução do número de manifestações de criticas (4) se comparado ao exercício de 2016 onde consta (2) registros.

### 3.1.5 Programas de Governo 7 Ceará

#### Eixo Governamental Ceará do Conhecimento

Dentro das perspectivas de desenvolvimento dos 7 Ceará – inseridos nos Eixos Governamentais de atuação Intersetorial dos órgãos estaduais, A Fundação de Teleducação do Ceará – FUNTELC/TVCEARÁ, esta representada no Eixo Ceará do Conhecimento, no Tema Cultura. Esse eixo busca prover os alicerces da construção de uma sociedade esclarecida, nos quais se sustentam os pilares de uma economia mais avançada, numa especial estratégia de estímulo a um salto de qualidade no perfil socioeconômico no Ceará. Ergue-se neste eixo a determinação de proporcionar à população uma formação integral de qualidade com ênfase na equidade e protagonismo na inovação – uma revolução na política de desenvolvimento econômico e social, na democratização da produção científica e tecnológica, da educação superior, da cultura para todas as classes e camadas sociais.



**Fundação de Teleducação do Ceará  
Funtelc**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
Casa Civil

As diretrizes e atuação da Funtelc observadas na proposta de PPA (2016-2011) - Projeto Finalístico, Programa 077 – Teledifusão Cultural e Informativa. Garantir uma programação diversificada, levando cultura, educação e informação inclusiva para todo o Ceará e difundir a cultura cearense para todo o Brasil.

**Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática (Assunto de natureza administrativa inerente a todos os órgãos).**

**Tema: Administração Geral**

**Tipificação/Assunto**

**Elogio - 01 registro**

Elogio ao dirigente /secretário do órgão	01
--	----

**Crítica – 01 registro**

Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	01
--	----

**Eixo Governamental Ceará do Conhecimento ( Assuntos de Natureza Finalística).**

**Tema: Cultura**

**Título: Teledifusão Cultural e Informativa**

**Tipificação do Assunto**

**Reclamação – 03 registros**

Problema na sintonia do canal	01
Problema na transmissão do sinal da TVC	02

**Solicitação de Serviço – 05 registros**

Abertura de sinal para região	02
Problema na transmissão do sinal	02
Transmissão digital (TVC)	01

**Crítica – 02 registros**

Insatisfação com o atendimento /serviço prestado pela órgão.	02
Programação (programas TVC)	01

**Sugestão – 02 registros**

Programação (programas TVC)	01
Problema na transmissão do sinal TVC	01



Fundação de Teleducação do Ceará  
Funtelc



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Casa Civil

### 3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

#### Quantitativo de Manifestações por Unidade 2016/2017

Unidades	Total de manifestação 2016	Total de manifestação 2017	% Variação (+) (-)
Diretoria Técnica	04	10	+150%
Diretoria de Programação	05	03	-40%
Administração	03	02	-33,33%

Observa-se um evolução do número de manifestações para Diretoria Técnica, se comparado ao ano de 2016, com redução de manifestações para a Diretoria de Programação e Administração se comparado ao exercício de 2016.

#### Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área - 2017

Unidades	Tipo de Manifestação
Diretoria Técnica	Reclamação: 03 Solicitação de Serviço: 05 Sugestão: 01 Crítica: 01
Diretoria de Programação	Sugestão: 01 Crítica: 02
Administração	Crítica: 01 Elogio: 01

No quadro acima observa-se um número expressivo de manifestações destinadas às áreas finalísticas desta emissora (Diretoria Técnica, segunda da Diretoria de Programação).

### 3.1.7 Manifestações por Municípios

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	06
Não Informado	03
Aquiraz	01
Franco da Rocha (SP)	01
Itaitinga	01
Jaguaretama	01
Juazeiro do Norte	01
Nova Russas	01



Fundação de Teleducação do Ceará  
Funtelc



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Casa Civil

TOTAL	15
-------	----

Percebe-se que a maior demanda de manifestações parte da cidade de Fortaleza, segundo de alguns municípios cearenses. Consta ainda uma manifestação advinda de Franco da Rocha em São Paulo. Diante do quantitativo geral apresentando, e da fácil visualização dos números, dispensando a mostragem por gráfico.

### 3.2 Resolutividade das Manifestações

Situação	Quantidade de Manifestações 2016	Quantidade de Manifestações 2017
Manifestações respondidas no Prazo	10	15
Manifestações respondidas fora do Prazo	02	-
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações em apuração fora do prazo (não concluídas)	-	-
Total	12	15

Observa-se que todas as manifestações dos usuários em 2017 foram respondidas dentro do prazo previsto no Decreto.

### Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta – 2016	Não foi contemplado no relatório
Tempo Médio de Resposta - 2017	06d e 07:04:02

### 3.3 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

#### Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1- Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet - 03 Ouvidoria - 00 Outros - 01 Informes Publicitários - 02	
2- Presteza no Atendimento	Excelente - 04 Ótimo - 01 Bom - 00 Regular - 00 Insuficiente 01	83,33%



**Fundação de Teleducação do Ceará  
Funtelc**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
Casa Civil

3- Qualidade da Resposta	Excelente - 04 Ótimo - 00 Bom - 01 Regular - 00 Insuficiente 01	83,33%
4- Recomendação da Ouvidoria para outras pessoas	Sim - 5 Não - 1	83,33%

Cálculo da Amostragem (Usuários que responderam a pesquisa)  
Resultado foi de 40%.

Índice de Satisfação Geral dos usuários nesse período foi de 83,33%

#### **4- PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO**

As demandas desta FUNTELC são mínimas, e os assuntos mais demandados diz respeito a reclamação da ausência de sinal de transmissão e solicitação de serviços para melhoria do sinal de transmissão no interior do Estado, entre outras poucas demandas relativas a programação.

Para melhoria dos serviços de transmissão do sinal de áudio e vídeo no interior é necessário um investimento por parte do governo para recuperação das estações retransmissoras, com aquisição de equipamentos e reforma dos abrigos. Esta emissora já fez levantamento das necessidades de melhoria e encaminhou para apreciação dos órgãos competentes. Continuamos pleiteando a liberação de orçamento para a melhoria do nosso serviço nas áreas de programação e técnica. Está em andamento a conclusão da melhoria do sinal de transmissão com a aquisição de transmissores digitais para alguns municípios cearenses.

#### **5- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

Em virtude da pouca demanda de manifestações por parte da Ouvidoria, o ouvidor setorial também é detentor de outra função ouvidor desta Fundação. Existe um grande comprometimento e responsabilidade do Ouvidor desta setorial no cumprimento das atribuições de Ouvidoria, e na busca de qualidade para o serviço prestado pela FUNTELC.

Mesmo com todo engajamento da Ouvidora Setorial desta emissora nas atribuições de Ouvidoria, não foi possível a participação da mesma em todos os eventos promovido pela CGE, em detrimento do envolvimento em outras atividades na FUNTELC.





**Fundação de Teleducação do Ceará**  
**Funtelc**



**GOVERNO DO**  
**ESTADO DO CEARÁ**  
Casa Civil

## **6- ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

O Ouvidor Setorial desta Funtelc, também ocupa o cargo de Articulador da Presidência com atuação junto à Gestão Superior, e estabelecendo um canal de diálogo junto as demais áreas da Funtelc, o que vem trazendo benefícios na resolutividade das manifestações da sociedade, utilizando a ouvidoria como ferramenta de gestão, contribuindo e participando das ações de melhoria e aprimoramento do serviço oferecido ao cidadão.

## **7- CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Finalizamos este relatório expressando nossa convicção de que, apesar das dificuldades comuns ao funcionamento das Ouvidorias, estamos cumprindo da melhor forma possível, a missão da qual que fomos incumbidas, considerando que os serviços prestados por esta Fundação não entra no rol dos serviços básicos à população, provavelmente o que vem refletindo no baixo índice de manifestações ao longo dos períodos, talvez pelo desconhecimento da importância do serviço prestado por uma emissora Pública de Televisão.

Destacamos uma melhoria satisfatória no item relativo as manifestações respondidas no prazo, em comparação ao ano anterior, e estamos trabalhando junto a gestão superior para também alcançarmos melhoria no atendimento das demandas apresentadas.

## **8- SUGESTÕES/RECOMENDAÇÕES**

Apesar desta setorial apresentar uma baixa quantidade de demanda, a mais expressiva e que denota a necessidade de avanço em resolução, diz respeito a melhoria na transmissão e recepção do sinal de transmissão para o Interior do Estado. Por esta razão é necessário indicar a seguinte sugestão: Promover melhoria na recepção do sinal nas estações retransmissoras desta Fundação localizadas no interior do Estado, para atender as demandas apresentadas pelos cidadãos no Sistema de Ouvidoria (SOU).

Fortaleza, 29 de janeiro de 2018

Apolônia Gomes Lemos  
Ouvidora Setorial



**Fundação de Teleducação do Ceará  
Funtelc**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
Casa Civil

Ofício nº        / Pres.

Fortaleza, 29 de janeiro de 2018

**ILMO. SR.**

**JOSÉ FLÁVIO BARBOSA JUCÁ DE ARAÚJO**

**SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA SECRETARIA DE OUVIDORIA GERAL -CGE  
NESTA**

**ASSUNTO: PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DA FUNTELC ACERCA DO  
RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA SETORIAL – PERÍODO 2017.**

Senhor Secretário,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, vimos a V. Exa., informar que esta presidência tomou conhecimento do Relatório de Gestão de Ouvidoria, elaborado pela Ouvidoria Setorial desta Fundação, correspondente ao exercício de 2017, e tomará as providências necessárias para análise e tratamento adequado da sugestão apresentada pela Ouvidoria desta Fundação.

Segue em anexo, a essa CGE o referido relatório de Gestão de Ouvidoria 2017.

Informamos que o referido relatório será socializado com todas as diretorias e gerências desta emissora.

Atenciosamente,

**ADRIANO MARTINS MUNIZ  
PRESIDENTE DA FUNTELC**