

Relatório de Gestão de OUVIDORIA

2019



Fundação de Teleducação do Ceará - FUNTELC



**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: 01/01/2019 a 31/12/2019



Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Casa Civil

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

1- INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar os resultados de Ouvidoria, com informações/dados das manifestações dos cidadãos no exercício de 2019, colhidos através do Sistema de Ouvidoria -SOU. O documento obedece detalhamento sequencial dos assuntos de Ouvidoria e segue diretrizes que objetivam o aprimoramento da comunicação com o público interno/externo. O referido relatório estar disposto em um layout simples compartilhando os indicadores que representam as demandas atendidas.

2- PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Informamos que a recomendação 3 do item 5.1 e a recomendação 5.3 foram atendidas.

3- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na plataforma Ceará Transparente com tabela demonstrativa, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores.

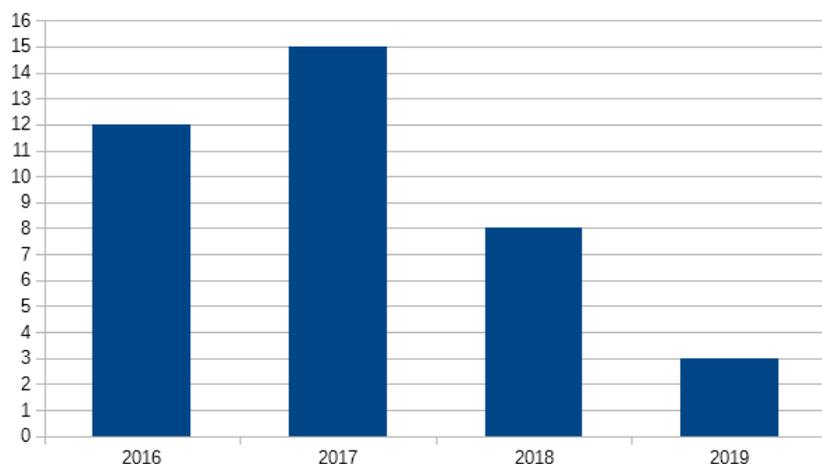
- Meio de entrada
- Tipo de manifestação
- Assunto e Sub-assunto
- Tipificação/Assunto
- Tipo de Serviços
- Programa Orçamentário
- Manifestações por Unidade
- Município

3.1. Total de Manifestações dos Períodos: 2016 e 2019

Manifestações dos últimos 4 anos (2016 a 2019)

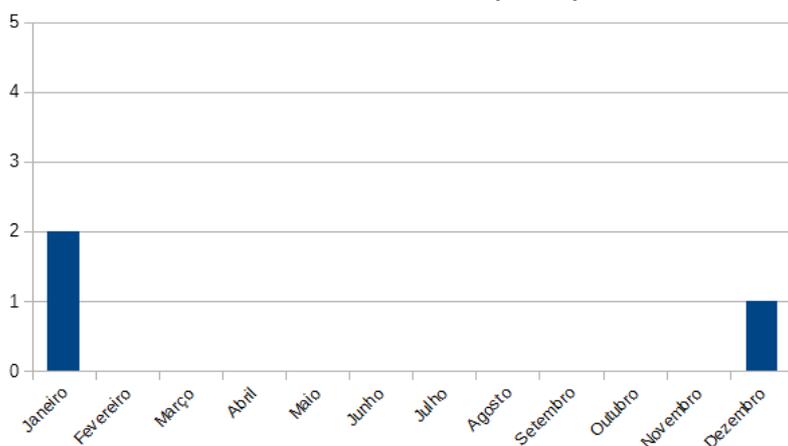
**Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc**

Gráfico de manifestações por ano 2016 a 2019



Observa-se no gráfico que em 2017 houve uma demanda maior de manifestações com relação ao ano de 2016, com uma diminuição no número de manifestações no período de 2018 e 2019, o referido resultado nos remete à estratégia de melhoria contínuo nos serviços prestados pela Funtelc.

Gráfico de manifestações mensais (2019)



Observa-se no gráfico que o primeiro mês do ano apresentou 02 manifestações, e durante os demais meses não foi registrado nenhuma ocorrência, com exceção do último mês do ano que registrou-se uma manifestação.

3.2 - Manifestação por Meio de Entrada.

Meio de Entrada	2018	2019	VARIAÇÃO %
-----------------	------	------	------------



Telefone 155	02	01	-50%
Internet	04	02	-50%
Presencial	-	-	-
Telefone fixo	-	-	-
E-mail	02	-	-100%
Caixa de sugestão	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-

Observa-se que houve um decréscimo no número de entradas de manifestações em comparação ao exercício de 2018.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2018	2019	VARIAÇÃO %
Reclamação	05	01	
Solicitação	02	02	100%
Denúncia	-	-	-
Elogio	-	-	-
Sugestão	-	-	-

Observa-se que o número de reclamação de 2019 teve um queda significativa, comparado com 2018.

3.3.1 - Manifestação por Tipo/Assunto

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Atendimento telefônico	01
Solicitação	Informação de serviço	01
	Informação de serviço prestado	01

Informamos que os assuntos das solicitações existentes no sistema não foram corretamente aplicados em decorrência da ausência de classificação adequada, conforme e-mail enviado para CGE com pedido de inclusão do assunto. Os assuntos foram



Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Casa Civil

corrigidas por ocasião da elaboração deste relatório de Ouvidoria., Percebe-se no quadro acima que o maior número de manifestações diz respeito a área finalística do Órgão.

3.3.2 – Manifestação por Assunto/Sub-Assunto

TIPO	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Chamada telefônica não atendida	01
Solicitação	Sem sub-assunto	01
	Sem sub-assunto	01

Informamos que o subassunto da segunda solicitação encontra-se cadastrada incorretamente no sistema, pela ausência de opção adequada, ficando sem subassunto por ocasião da elaboração deste relatório de Ouvidoria, tendo em vista que a manifestação não trata de reclamação.

3.4 – Manifestação por Tipo de Serviços

TIPOS	Total
Atendimento Telefônico	01

Informamos que o tipo de serviço apresentado foi referente a reclamação pela ausência de atendimento de telefonia. As outras duas solicitações foram questionamentos acerca de assuntos que não dizem respeito a serviços prestados pela TVC. Sendo eles: Se a TV tem assinatura de serviço de medição de Ibope. E a outra seria a respeito da digitalização do acervo das teleaulas.

3.5 – Manifestação por Programa Orçamentário

Programas	Total
Gestão e manutenção	1
Teledifusão Cultural e Informação	-

Informamos que as solicitações de Informações não entram em programa orçamentários.

3.6 – Manifestação por Unidades Internas

Unidades	Total
Diretoria de Programação	02
Presidência	01

Observa-se que o índice maior de manifestações solicitando informação estão diretamente ligadas a área de Programação.



Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Casa Civil

3.1.7 Manifestações por Municípios

Municípios	2018	2019
Fortaleza	-	01
Indefinido	08	02

Percebe-se que em 2018 o número de manifestações em municípios não definidos foi maior comparando com 2019.

4- INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1 Resolutividade das Manifestações

Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações 2018	Quantidade de Manifestações 2019
Manifestações respondidas no Prazo	07	03
Manifestações respondidas fora do Prazo	01	-
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações em apuração fora do prazo (não concluídas)	-	-

Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Res. em 2018	Índice de Res. em 2019
Manifestações Respondidas no prazo	88%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	12%	-

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Destacamos que em 2019 todas as manifestações foram respondidas no prazo e o índice de resolubilidade alcançou o patamar desejado, conforme tabela acima.



Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Casa Civil

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta – 2018	10 dias
Tempo Médio de Resposta - 2019	12 dias

Observa-se um aumento no tempo médio de resposta em comparação a 2018.

4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Resultado da Pesquisa de Satisfação

a)- De modo geral qual a sua satisfação com os serviços de Ouvidoria neste atendimento	5
b)- Com o tempo de retorno da resposta	5
c)- Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
d)- Com a qualidade da resposta apresentada	5
Média	5
Índice de Satisfação:	500

Obs: Cálculo de Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5

Total de pesquisas respondidas	2
Representação da Amostra	66,66%

Obs: Cálculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas/Total de Manifestações Finalizadas *100

5- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1. Motivos das Manifestações

Foram 03 (três) as manifestações e os 02(dois) principais motivos foram questões relativas a atividade fim desta Fundação.



Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Casa Civil

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Não se aplica para o exercício de 2019.

5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.

Dentro de cada manifestação são verificados os assuntos que geram reclamações, e sua evolução no tempo, o que é objeto de tratamento com as áreas internas, objetivando o aperfeiçoamento dos serviços com redução do número de reclamações.

6- BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

O nível de conhecimento dos cidadãos quanto aos conceitos de cidadania e seus direitos, estão cada vez mais ampliado e a Ouvidoria desempenha papel importante, considerando o compromisso de representar o cidadão como canal junto a setorial, gerando credibilidade a Instituição.

7- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidora participa de alguns eventos promovidos pela CGE, porém a responsabilidades e as atribuições de Gerente Administrativo desempenhada nesta Fundação, muitas vezes a impossibilita de participar de todos os eventos.

8- BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIAS (Ações e Projetos Inovadores)

A Ouvidoria da Funtelc é composta de apenas o Ouvidor, com outras atividades acumuladas, não houve implementação de projetos.

9- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme informações apresentadas no presente relatório a Fundação de Teleducação do Ceará – FUNTELC, responsável pela programação da TV CEARÁ, contabilizou no exercício de 2019, apenas 03 manifestações. Os resultados foram alcançados no índice de resolutividade, visto que as manifestações foram finalizadas dentro do prazo. Os serviços prestados por esta Fundação não tem cunho de serviços básicos prestados a sociedade, o que reflete aos longos dos anos em um índice baixo de manifestações.

10- SUGESTÕES/RECOMENDAÇÕES

Sem recomendação para o período.

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2020

Apolônia Gomes Lemos
Ouvidora Setorial