



**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: 01/01/2020 a 31/12/2020



Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Casa Civil

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

EXPEDIENTE:

Direção Superior: Moema Soares
Ouvidor: Apolônia Gomes Lemos
Equipe: Não se aplica

1- INTRODUÇÃO

Relatório compreendido entre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, através de dados estatísticos relativos às apurações e respostas às manifestações apresentadas pelos cidadãos, buscando respostas as demandas da sociedade, referente aos serviços prestados por esta emissora de televisão.

As manifestações de ouvidoria são atendidas e tratadas dentro dos parâmetros estabelecidos pela CGE a partir do acolhimento e da análise das manifestações de ouvidoria. 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 pelo cidadão.

2- PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.

As recomendações de 2019 foram alinhadas com a gestão anterior e algumas delas estão sendo aplicadas, outras pela questão do momento da pandemia estão em andamento. A orientação de número 01, no momento não se aplica a esta Fundação.

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.

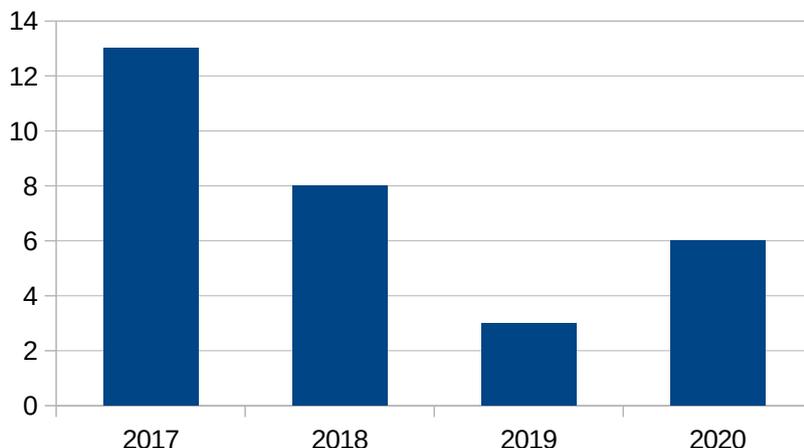
- Meio de entrada
- Tipo de manifestação
- Assunto e Sub-assunto
- Tipificação/Assunto
- Tipo de Serviços
- Programa Orçamentário
- Manifestações por Unidade
- Município

Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc

3.1. Total de Manifestações dos Períodos: 2017 e 2020

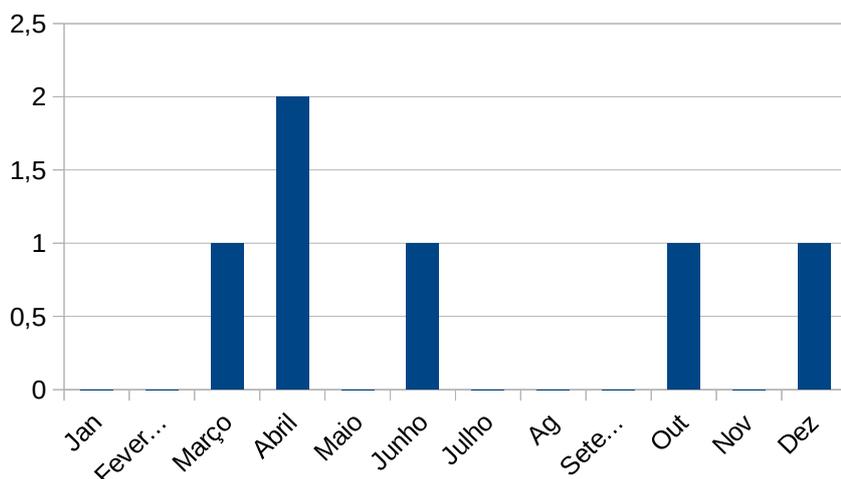
Manifestações dos últimos 4 anos (2017 a 2020)

Gráfico de manifestações por ano 2017 a 2020)



Observa-se que em 2020, houve um aumento no número de manifestações, em comparação ao ano de 2019. Em uma análise superficial, acreditamos que este aumento, deve-se ao período pandêmico da COVID-19, que começou no início de 2020 e trouxe como premissa básica para a humanidade a necessidade do isolamento social. Diante do confinamento domiciliar a fonte de entretenimento e informação para a maioria da população passou a ser os canais de televisão.

Gráfico de manifestações mensais (2020)





Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Casa Civil

Observa-se no gráfico que os meses que apresentaram maior incidência de manifestações foram os meses que tiveram o agravamento da pandemia.

3.2 - Manifestação por Meio de Entrada.

Meio de Entrada	2019	2020	VARIAÇÃO %
Telefone 155	01	01	+100%
Internet	02	04	+100%
Presencial	-	-	-
Telefone fixo	-	-	-
E-mail	-	01	100%
Caixa de sugestão	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-

Observa-se que em 2020 houve um acréscimo de 100% no número de entradas de manifestações em comparação ao exercício de 2019.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2019	2020	VARIAÇÃO %
Reclamação	01	02	+100%
Solicitação	02	01	-100%
Denúncia	-	01	100%
Elogio	-	01	100%
Sugestão	-	01	100%

3.3.1 - Manifestação por Tipo/Assunto



Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Casa Civil

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Informação sobre servidor	01
	Insatisfação com os serviços prestados	01
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador	01
Elogio	Elogio ao serviço prestado pelo Órgão	01
Sugestão	Insatisfação com os serviços prestados	01
Solicitação	Estrutura e Funcionamento do Órgão	01

3.3.2 - Manifestação por Assunto/Sub-assunto

Assunto	Sub/assunto	TOTAL
Informação sobre servidor	Lotação de servidor	01
Insatisfação com os serviços prestados	Problema Tecnológico	01
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Utilização indevida de bens públicos	01
Elogio aos serviços prestados pelo Órgão		01
Insatisfação com os serviços prestados	Problema Tecnológico	01
Estrutura e funcionamento do Órgão	Atendimento	01

3.5 – Manifestação por Programa Orçamentário

Programas	Total
Gestão e manutenção	01
Teledifusão Cultural e Informação	05

Observa-se que o programa orçamentário de Teledifusão Cultural e Informação, detém um número maior de manifestações.



Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Casa Civil

3.6 – Manifestação por Unidades Internas

Unidades	Total
Diretoria Técnica / Diretoria de Programa	04
Administrativo/Presidência	02

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

3.1.7 Manifestações por Municípios

Municípios	2019	2020
Fortaleza	01	
Crato		02
Indefinido	02	04

Percebe-se que em 2020 o número de manifestações em municípios não definidos foi o dobro comparando com 2019.

4- INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1 Resolutividade das Manifestações

Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações 2019	Quantidade de Manifestações 2020
Manifestações finalizadas no Prazo	03	04
Manifestações finalizadas fora do Prazo	-	02
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	-	-

Informamos que as 02 manifestações consideradas fora do prazo, foram respondidas dentro do prazo máximo de 30 dias, o que houve foi a ausência do pedido de prorrogação dos 15 dias no sistema, ocasionado pelo período de transição e adaptação ao novo formato de teletrabalho em 2020, as duas manifestações só foram visualizadas após decorrido os 15 primeiros dias da entrada da manifestação.

Índice de Resolubilidade



Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Casa Civil

Situação	Índice de Res. em 2019	Índice de Res. em 2020
Manifestações Respondidas no prazo	88%	66,67%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	12%	33,33%

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Informamos que as 02 manifestações consideradas fora do prazo, foram respondidas dentro do prazo máximo de 30 dias, o que houve foi a ausência do pedido de prorrogação dos 15 dias no sistema, ocasionado pelo período de transição e adaptação ao novo formato de teletrabalho em 2020, as duas manifestações só foram visualizadas após decorrido os 15 primeiros dias da entrada da manifestação.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta – 2019	12 dias
Tempo Médio de Resposta - 2020	12 dias

Observa-se que o tempo de resposta de 2019 e 2020 estão no mesmo patamar.

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	

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	1
--------------------------------	---



**Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc**



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Casa Civil

Representação da Amostra	60,00%
--------------------------	--------

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 apenas 06 manifestações durante o ano de 2020, e os motivos foram diversos, mas em sua maioria diz respeito a insatisfação com os serviços prestados.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos recorrentes gravitam sempre em torno dos mesmos problemas, seja sinal de transmissão ou programação.

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

A Funtelc não tem medido esforços para ofertar ao cidadão uma programação de qualidade com informação, cultura, educação e entretenimento. As transmissões do sinal da TVC são realizadas através do satélite C2, equipamento com tecnologia de ponta com alcance em todo território nacional. As manifestações são encaminhadas para as áreas responsáveis com o conhecimento que analisam, tratam, respondem ao cidadão e vão em buscar de sanar as fragilidades apresentadas pelos cidadãos e telespectadores.

6- BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A ouvidoria alcança benefícios a partir do momento que consegue ser ponte entre o cidadão e a Instituição, encaminhando demandas para resolução e implementação das providências necessárias.

7- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2020 a maioria dos eventos foram remotos, porém devido ao acúmulo de atividades desenvolvida em outra área, não foi possível a participação do Ouvidor nos 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.



**Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc**



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Casa Civil

9- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria da Fundação de Teleducação do Ceará – FUNTELC referente ao exercício de 2020, apresenta as informações geradas pelo Sistema de Ouvidoria, como forma de destacar a importância da participação do cidadão para melhoria dos serviços públicos. Ressalta-se que a atividade de Ouvidoria é um canal de comunicação e uma importante ferramenta que contribui para a qualificação da gestão.

10- SUGESTÕES DE MELHORIA

A sugestão dada a Direção superior diz respeito a inclusão do Ouvidor Substituto desta setorial para participação nas atividades promovida pela Rede de Ouvidoria.

Fortaleza, 12 de fevereiro de 2021

Apolônia Gomes Lemos
Ouvidora Setorial



**Fundação de Teleducação do Ceará
Funtelc**



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Casa Civil

Ofício nº / Pres.

Fortaleza, 12 de Fevereiro de 2021

**EXMO. SR.
ALOÍSIO CARVALHO
SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA DE OUVIDORIA GERAL
-CGE
NESTA**

Senhor Secretário,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, vimos a V. Exa., informar que assumi a presidência desta Fundação em 03/02/21, tomando ciência do Relatório de Gestão de Ouvidoria, elaborado pela Ouvidora Setorial desta Fundação, correspondente ao exercício de 2020, e assumindo o compromisso de acompanhar as demandas advindas do cidadão e aplicando o devido tratamento visando o aprimoramento dos serviços prestados por esta emissora de televisão.

Atenciosamente,

**MOEMA SOARES
PRESIDENTE DA FUNTELC**