

RUA OSVALDO CRUZ, 1985 - ALDEOTA
FORTALEZA, CE • CEP: 60.125-048
FONE: (85) 3101-3145
www.tvceara.ce.gov.br



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CASA CIVIL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA
FUNDAÇÃO DE TELEDUCAÇÃO DO CEARÁ
(FUNTELC/TVCEARÁ)
PERÍODO: 01/01/2021 a 31/12/2021

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2021

EXPEDIENTE:

Presidenta: Moema Cirino Soares
Ouvidora Setorial: Estela Maria Landim Gonzaga
Ouvidora Substituta: Apolônia Gomes Lemos

1- INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao Decreto nº 30.474 de 29/03/2011, que institui o Sistema de Ouvidoria-SOU, é apresentado neste relatório o resultado da atuação da Ouvidoria Setorial da FUNTELC no período de 2021.

Desta forma, a apresentação será dividida em seções, que se constituem em análise das principais manifestações, concluindo com considerações finais e recomendações.

Assim podemos destacar que a ouvidoria da FUNTELC é uma ferramenta de comunicação da instituição com o público interno e externo. As atividades da ouvidoria auxiliam no controle da qualidade do serviço público prestado por essa instituição.

2- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DAS ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO ANO ANTERIOR.

No período de 2020 devido a Pandemia, a Ouvidoria registrou poucas demandas. No ano 2021 a Ouvidoria setorial tomou todos os cuidados necessários para responder as manifestações nos prazos estabelecidos.

3- OUVIDORIA EM NÚMEROS EM 2021

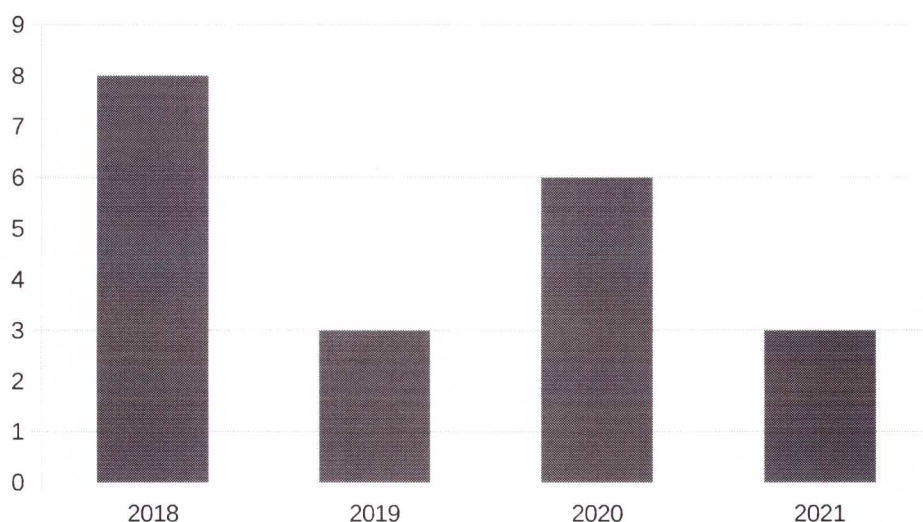
Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria Setorial da FUNTELC nos quadros quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na plataforma Ceará Transparente com gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

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

3.1. Total de Manifestações dos Períodos: 2018 e 2021

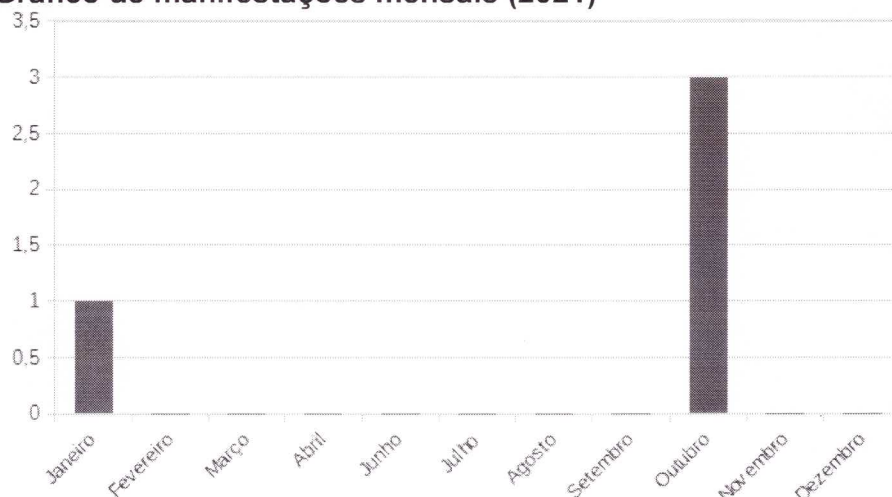
Manifestações dos últimos 4 anos (2018 a 2021)

Gráfico de manifestações por ano 2018 a 2021)



Observa-se que em 2021, houve uma diminuição no número de manifestações, em comparação ao ano de 2020. Em uma análise, acreditamos que essa diminuição, se deu devido inserção de nossa programação através dos canais digitais, criando assim uma solução tecnológica de transmissão, aproximando a emissora do público que usufrui dos meios digitais.

Gráfico de manifestações mensais (2021)



Observa-se que houve uma redução nas manifestações do ano 2021 em comparação aos anos anteriores.

3.2 - Manifestação por Meio de Entrada.

Meio de Entrada	2020	2021	VARIAÇÃO %
Telefone 155	01	-	100%
Internet	04	04	-
Presencial	-	-	-
Telefone fixo	-	-	-
E-mail	01	-	100%
Caixa de sugestão	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-

Observa-se que em 2021 houve uma diminuição de 100% no número de entradas de manifestações de telefone e e-mail em comparação ao exercício de 2020. Aumento no número de entradas pela internet

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2020	2021	VARIAÇÃO %
Reclamação	02	-	-200%
Solicitação	01	03	300%
Denúncia	01	-	-100%
Elogio	01	-	-100%
Sugestão	01	01	-

3.3.1 - Manifestação por Tipo/Assunto

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	-	-
Denúncia	-	-
Elogio	-	-
Sugestão	Emprego/Estagio	01
Solicitação	1.Solicita informações sobre todos os servidores público da TVC . 2. Contato do setor técnico. 3. Manutenção do ensino Híbrido até final do ano.	03

3.3.2 - Manifestação por Assunto/Sub-assunto

Assunto	TOTAL
Informação dos servidores públicos Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	Não ouve resposta da Diretoria administrativa
5852677 - 01/10/2021 Solicitando contato do Diretor Tecnico da TVC	Foi Informado
5854921- 25/10/2021 solicitando manutenção do ensino Híbrido Opcional até o final do ano.	Foi encaminhado para SEDUC
5871443 – 16/11/2021 Emprego/Estagio	Invalidada por não ter dados coerentes para apuração

3.5 – Manifestação por Programa Orçamentário

Programas	Total
Gestão e manutenção	01
Teledifusão Cultural e Informação	-

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

3.6 – Manifestação por Unidades Internas

Unidades	Total
Diretoria Técnica / Diretoria de Programa	01
Administrativo/Presidência	01

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

3.7 Manifestações por Municípios

Municípios	2020	2021
Fortaleza	-	03
Crato	02	-
Indefinido Eusébio/Ce	04	01

Percebe-se que em 2020 o número de manifestações em municípios não definidos foi menor do que comparando com 2021.

4- INDICADORES DE OUVIDORIA

4.1 Resolutividade das Manifestações

Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações 2020	Quantidade de Manifestações 2021
Manifestações finalizadas no Prazo	04	03
Manifestações finalizadas fora do Prazo	02	
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	01
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	-	01

Informamos que 01 (uma) manifestação é considerada fora do prazo, a resposta é de competência da Diretoria Administrativa Financeira (DIAF). Mesmo assim enfatizo este tipo de resposta sobre os dados dos servidores da

FUNTELC conforme solicitado na manifestação em atraso, não é fornecido a terceiros

Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Res. em 2020	Índice de Res. em 2021
Manifestações Respondidas no prazo	66,67%	100 %
Manifestações Respondidas fora do Prazo	33,33%	-

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Obtivemos perante a gestão superior da FUNTELC durante ano de 2021, mais precisamente na 2º Etapa, alguns pontos que influenciaram na melhoria nos índices de resolubilidade das manifestações. Possuímos agora uma sala disponível para as atividades do Ouvidor, foi adicionado mais um servidor para compor e formar uma equipe para apreciação das demandas pertinentes as atividades de ouvidoria e, por fim, uma melhoria tecnológica quanto a estações de trabalho, o que acarreta na agilidade dos serviços prestados.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta - 2020	12 dias
Tempo Médio de Resposta - 2021	14 dias

Observa-se que o tempo de resposta de 2020 e 2021 a diferença é mínima.

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	4
c)- Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
d)- Com a qualidade da resposta apresentada	5

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:	3
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5

Total de pesquisas respondidas	1
Representação da Amostra	40,00%

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 04 manifestações durante o ano de 2021 com motivos foram diversos.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Em contrário aos anos anteriores, neste ano não obtivemos manifestações recorrentes por problemas de sinal ou transmissão dos serviços de teledifusão. Somente solicitações já mencionadas anteriormente.

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 2021 com o advento da Pandemia do novo Corona vírus, recebemos convites para participação dos eventos da Ouvidoria, onde em sua totalidade de modo remoto. Oficializamos nossa participação nas oficinas sobre atendimento de Ouvidoria, utilização da Plataforma Ceará Transparente, Qualidade nas respostas de Ouvidoria, dentre outras. Porém não foi possível a participação do Ouvidor em alguns eventos, devido a atividades paralelas a serem desempenhadas em outras áreas da FUNTELC

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

A Ouvidoria da Funtelc passou neste ano de 2021 por uma reestruturação, como a nomeação de novo ouvidor, bem como adição de mais um servidor, além de uma sala disponível para os atendimentos.

9- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria da Fundação de Teleducação do Ceará – FUNTELC referente ao exercício de 2021. A partir dos tópicos abordados neste relatório, às informações e análises quantitativas e qualificativas constantes, pode-se observar uma melhoria nos trabalhos desta Ouvidoria. Registramos através da pesquisa de satisfação uma melhoria relativo as manifestações respondidas no prazo estabelecido bem como a qualidade das respostas. Estamos trabalhando junto a gestão Superior no intuito de aperfeiçoar o gerenciamento das demandas para alcançarmos melhoria no atendimento desta ouvidoria, reforçando seu papel como ferramenta de aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade.

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. Também foi dada a ideia para melhorar a sinalização das atividades de ouvidoria para o público interno e externo, como posicionamento de banner, adesivo, melhor acessibilidade a sala do Ouvidor e disponibilidade dos canais para atendimento ao cidadão dentro da instituição.

11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA FUNTELC

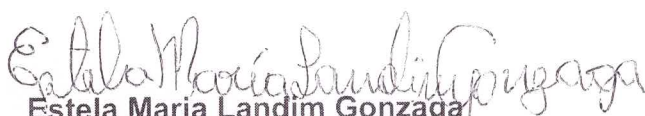
Ao tomar posse como presidente da Fundação de Teleducação do Ceará (Funtelc), em fevereiro de 2021, foram realizadas reuniões com a Ouvidoria para melhorar as condições de trabalho e de acesso da população aos canais desta fundação. De imediato foi realizada a mudança na titularidade da Ouvidoria, assumindo como Ouvidora Setorial a servidora Estela Maria Landim Gonzaga e como Ouvidora Substituta a servidora Apolônia Gomes Lemos.

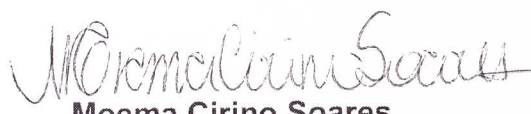
A sala da Ouvidoria foi transferida para um espaço ao lado da Presidência, de maior visibilidade e condições físicas, além de designar um colaborador, Pedro Cavalcante, para apoiar o trabalho da Ouvidoria. Desta forma, contribuímos para o fortalecimento da Ouvidoria.

Passados quase um ano da reestruturação, estamos cientes de que ainda há muito o que avançar. Para isso, vamos fortalecer canais como as redes sociais da TV Ceará para também ser um caminho de comunicação entre a população e esta fundação.

Conhecedora deste Relatório Anual de gestão de Ouvidoria, assumimos o compromisso de tomar providências quanto às sugestões de melhoria apresentadas, além de encaminhar o referido relatório a todos os setores, gerências e diretorias, para que todos estejam cientes; além de publicá-lo no site da Funtelc/TV Ceará.

Fortaleza, 24 de janeiro de 2022


Estela Maria Landim Gonzaga
Ouvidora Setorial


Moema Cirino Soares
Presidente da Funtelc/TV Ceará