

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2023

**FUNDAÇÃO DE TELEDUCAÇÃO DO ESTADO
DO CEARÁ FUNTELC/TVCEARÁ**

PERÍODO: 01/01/2023 à 31/12/2023

1. EXPEDIENTE:

Presidenta: Moema Soares

Ouvidora Setorial: Estela Maria Landim Gonzaga

Colaborador: Pedro Antônio Cavalcante Pinheiro

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Fundação de Teleducação do Estado do Ceará (FUNTELC), nos termos do referido decreto 33.485/2020, tem um papel relevante no processo de comunicação e aproximação entre o telespectador e nossa emissora, principalmente quando aquele necessita expressar seu entendimento de postulação de satisfação, melhorias, reclamações e sugestões. Diante disto, é apresentado neste relatório, o resultado da atuação da Ouvidoria Setorial da FUNTELC para o ano de 2023.

3- PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES

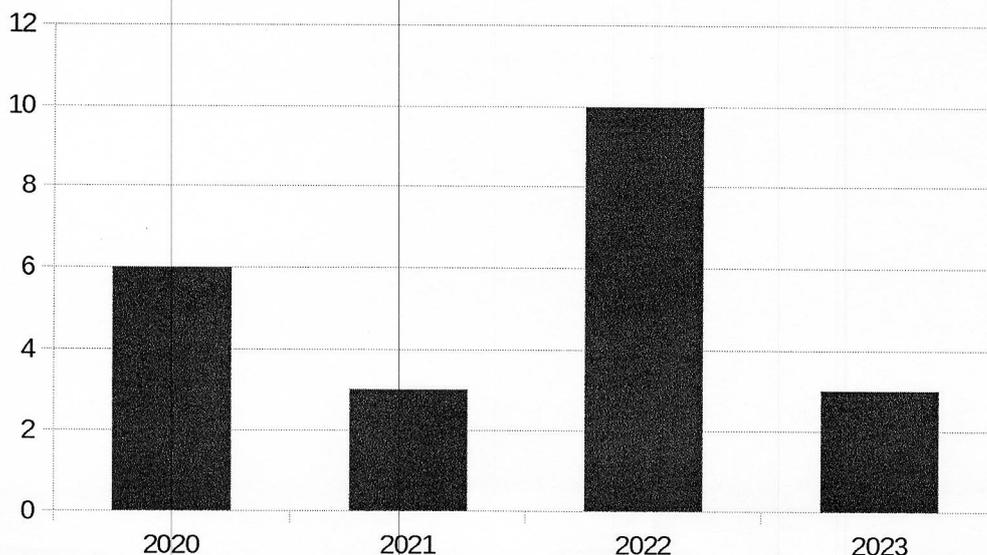
A Ouvidoria da FUNTELC tem um bom relacionamento com todos os setores envolvendo todas diretorias e gerentes para que tenhamos uma melhoria no tratamento das manifestações e atendimento ao manifestante. Em 2023 foi designado um servidor para prestar assessoramento técnico, no controle interno desta Fundação, o mesmo já esta cadastrado na ferramenta AVIA.

4- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES 2023)

No ano de 2023 foram registradas (03) manifestações. A ouvidoria setorial tomou todos os cuidados necessários para responder as manifestações no prazo estabelecido, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão.

4.1- Total de Manifestações dos Períodos: 2020 a 2023

Manifestações dos últimos 4 anos (2020 a 2023)



Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações mensais. Ressaltamos o registro total 3 (três) manifestações no exercício de 2023.

Observa-se que em 2022, o número de manifestações (10) foi maior, em comparação ao ano de 2023 (03), sendo desta (02) manifestações invalidadas pela Ouvidoria. Isso reflete um avanço em nossa qualidade no serviço prestado.

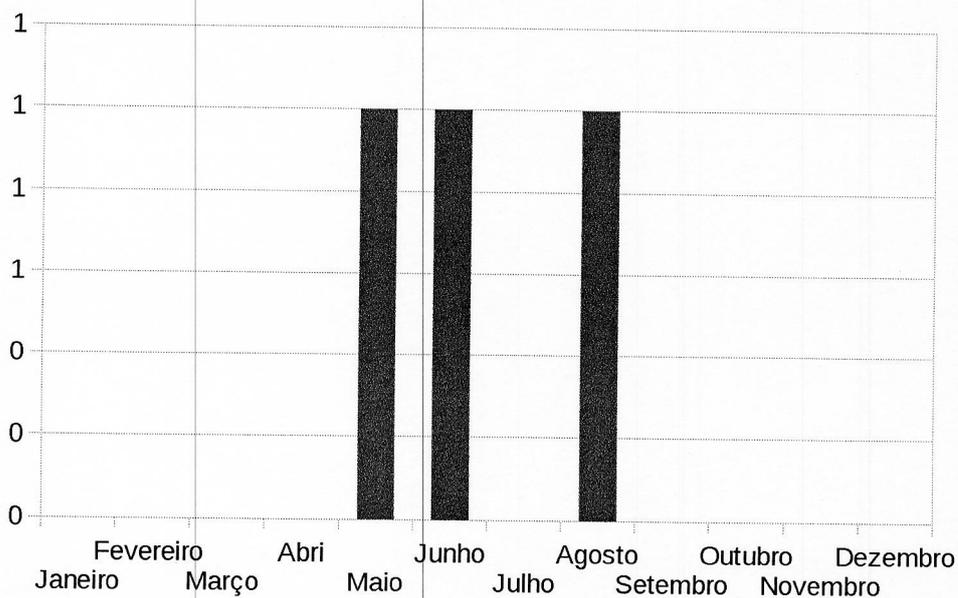


Gráfico de manifestações mensais (2023)

4.2 - Meio de Entrada

Meio de Entrada	2022	2023	VARIAÇÃO %
Telefone 155	03	01	%
Internet	07	02	%
Presencial	-	-	-
Telefone fixo	-	-	-
E-mail	-	-	%
Caixa de sugestão	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-

Observa-se que em 2023 houve Uma diminuição no número de entradas de manifestações de telefone e internet em comparação ao exercício de 2022.

4.3 - Tipo de Manifestação

Tipos	2022	2023	VARIAÇÃO %
Reclamação	03	-	%
Solicitação		02	%
Denúncia	-	-	-
Elogio	-	-	-
Sugestão	07	01	%

4.4 – Assunto e Subassunto

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação		0
Denúncia		-
Elogio		-
Sugestão	1. Emprego/Estágio 2. Prova de Vida - Servidor	02
Solicitação	1. Apresentar projetos	01

4.5 – Tipificação / Assunto

Assunto	TOTAL
Protocolo – 6536039- 16/08/23	Invalidada
Protocolo – 6377896- 05/05/23	Foi Informado pelo canal eletrônico e-mail FUNTELC .
Protocolo – 6533646– 14/08/23	Invalidada

4.6 – Tipo se Serviço

Tipo	Quantidade	Porcentagem
Não se aplica	1	50%
	1	50%

4.7 – Programa Orçamentário

Programas	Total
Gestão e manutenção	0
Teledifusão Cultural e Informação	01

Observa-se que o programa orçamentário de Teledifusão Cultural e Informação, detém 1 manifestação, pois as demais manifestações foram invalidadas

4.8 – Manifestações por Unidade

Unidades	Total
Diretoria Técnica / Diretoria de Programação	0
Administrativo/Presidência	01

Observa-se que o único índice de manifestações, está direcionado a área Administrativa, pois as demais foram invalidadas.

4.9 Manifestações por Município da Ocorrência

Municípios	2022	2023
Fortaleza	01	03
Indefinido	-	-

Percebe-se que em 2023 tivemos um aumento no número de manifestações se comparado com 2022. O município de Fortaleza continua em evidência quanto a localidade das manifestações.

5- INDICADORES DE OUVIDORIA

Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações 2022	Quantidade de Manifestações 2023
Manifestações finalizadas no Prazo	10	03
Manifestações finalizadas fora do Prazo	-	-
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações pendentes no prazo	-	-

(não concluídas)			
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)		-	-

Por meio dos dados apresentados não houve nenhuma manifestação respondida fora do prazo no ano 2023, tendo sido levado quatro dias para finalizar a resposta ao cidadão. Em tempo, invalidamos duas manifestações por não compreensão da mesma.

Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Res. em 2022	Índice de Res. em 2023
Manifestações Respondidas no prazo	100%	100 %
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-

Obtivemos perante a gestão superior da FUNTELC, durante ano de 2023, uma sala adequada para recepcionar o cidadão, o que leva a uma maior agilidade no serviço prestado.

Tempo Médio de Resposta - 2022	02 dias
Tempo Médio de Resposta - 2023	04 dias

Observa-se que o tempo de resposta de 2022 e 2023, não houve diferença .

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 das Notas : 5
Índice de Satisfação: 100,00%

Obs: Expectativa do Cidadão

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

Índice de expectativa: 100,00%

Índice de Resolutividade	Resultado
Sim	1
Não	0
Parcialmente	0
Vazias	0

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria foi (1). Os usuários que responderam a pesquisa, declararam que nosso índice de resolutividade é de 100%.

6 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1. Motivos das Manifestações

Foram anuladas 02 (duas) manifestações devido a falta de compreensão do texto do(a) manifestante quando ao conteúdo repassado para esta ouvidoria. A manifestação restante apontara relação aos problemas administrativos da TVC, o que contabiliza 03 (três) no ano de 2023.

6.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Os assuntos que mais foram demandados na Ouvidoria Setorial em 2023 apontam para o funcionamento administrativo da FUNTELC. Todas manifestações foram analisadas de forma criteriosa pela Diretoria desta emissora.

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

Em 2023, analisamos junto a diretoria da FUNTELC, as manifestações recebidas durante o ano. No total de 1 (uma) manifestação, atendemos dentro no prazo estabelecido, de forma ágil e dinâmica. Elaboramos um plano de ação dentro da instituição, para dar celeridade a nossas ações, beneficiando o cidadão.

7- BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A ouvidoria alcança benefícios a partir do momento que consegue realizar um trabalho junto com sua Diretoria e Gerência, conscientizá-los da importância do departamento como instrumento de melhoras dos serviços prestados pelo órgão.

Em 2023, elaboramos o plano de ação para sanar fragilidades (PASF), a FUNTELC foi acionada pelo sistema AVIA para aprimorar nosso tempo de resposta diante as manifestações recebidas. Diante disso, explicamos ações para reduzir prazos de resposta, bem como agilizar nosso atendimento setorial.

8- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da FUNTELC participou de todas reuniões da Rede de Ouvidoria geral do Estado do Ceará em 2023 com frequências confirmadas.

- V Reunião virtual da rede 2023 2023
- III Reunião da Rede de Ouvidorias
- Dentre outros

9- BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Criação de procedimentos 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 do período anterior.

10- SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

1- Melhorias na sala de ouvidoria

Público Alvo: INTERNO/EXTERNO

Principais Etapas para o processamento de serviço:

Apresentar projetos para melhorar a acessibilidade da sala;

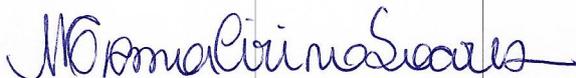
2- Melhoria nas normatizes internas, com a publicação do Plano de Ação

Público Alvo: INTERNO

Principais Etapas para o processamento de serviço;

11- PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

A partir dos tópicos abordados neste relatório, observa-se uma melhoria significativa nos trabalhos da Ouvidoria da Fundação de Teleducação do Estado do Ceará – FUNTELC, referente ao exercício de 2023, com investimento em espaço adequado para receber as demandas dos cidadãos; e proporcionando resposta ágil às manifestações. Estamos trabalhando para garantir novas formas de receber críticas, sugestões, denúncias, reclamações e atuar de forma ágil e imparcial, reforçando seu papel como ferramenta de aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade.

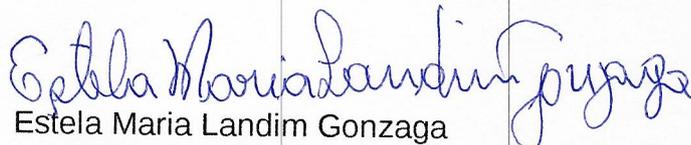


Moema Cirino Soares

Presidente da Funtelc/TV Ceará

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sugerimos que no ano de 2024 continue havendo o mesmo envolvimento de todos, Gerentes, Colaboradores, Diretores e Presidente, para que possamos criar procedimentos que venham melhorar o trato das manifestações de Ouvidoria como também, todo trabalho desenvolvido pela Ouvidoria setorial da FUNTELC.


Estela Maria Landim Gonzaga
Ouvidora Setorial

Fortaleza, 02 de Janeiro de 2024