

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2024

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

PERÍODO: 01/01/2024 à 31/12/2024

1. EXPEDIENTE:

Presidenta: Aurilene Gomes Ximenes Tavares
Ouvidora Setorial: Estela Maria Landim Gonzaga
Colaborador: Pedro Antônio Cavalcante Pinheiro

2. INTRODUÇÃO

Em cumprimento o Decreto Estadual 33.485/2020 e à Lei Nacional 13.460/2017 este relatório apresenta um panorama do resultado da atuação da Ouvidoria da Fundação de Teleducação do Estado do Ceará (FUNTELC), tendo como finalidade a mediação entre os cidadãos e a TVC. Nossa Emissora de Televisão age conforme o referido Decreto, de forma consolidada, as manifestações de Ouvidoria são atendidas e tratadas dentro do prazo estabelecidos pela CGE. A Ouvidoria da FUNTELC é uma ferramenta de comunicação da instituição com o público.

A seguir apresentamos as formas de acesso aos serviços da ouvidoria da FUNTELC, bem como as características operacionais da mesma.

I. O Cidadão pode registrar sua denuncia pela Internet, site www.tvceara.ce.gov.br, e-mail, Central de atendimento 155 e pelo telefone 3101-3125.

II. A FUNTELC segue um modelo de programação de qualidade, educativa, cultural e entretenimento. O sinal da TVC tem alcance em todo território cearense, contando com 150 municípios atendidos. Ao longo do ano surge diversificadas manifestações referentes a nosso sinal de radiodifusão.

III. As respostas estão disponíveis sempre no prazo determinado pela setorial, pois temos como objetivo, agilizar o processo, bem como dar suporte a novas demandas e serviços públicos ao cidadão.

IV. As respostas do Ouvidor tem como base, oficinas, normas e orientações internas, sendo indicada pelo Sistema Estadual de Ouvidoria da CGE.

V. O tratamento das manifestações da FUNTELC é devidamente qualificado com intermédio do governo e sociedade, com uso da linguagem simples e acessível.

3- PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE

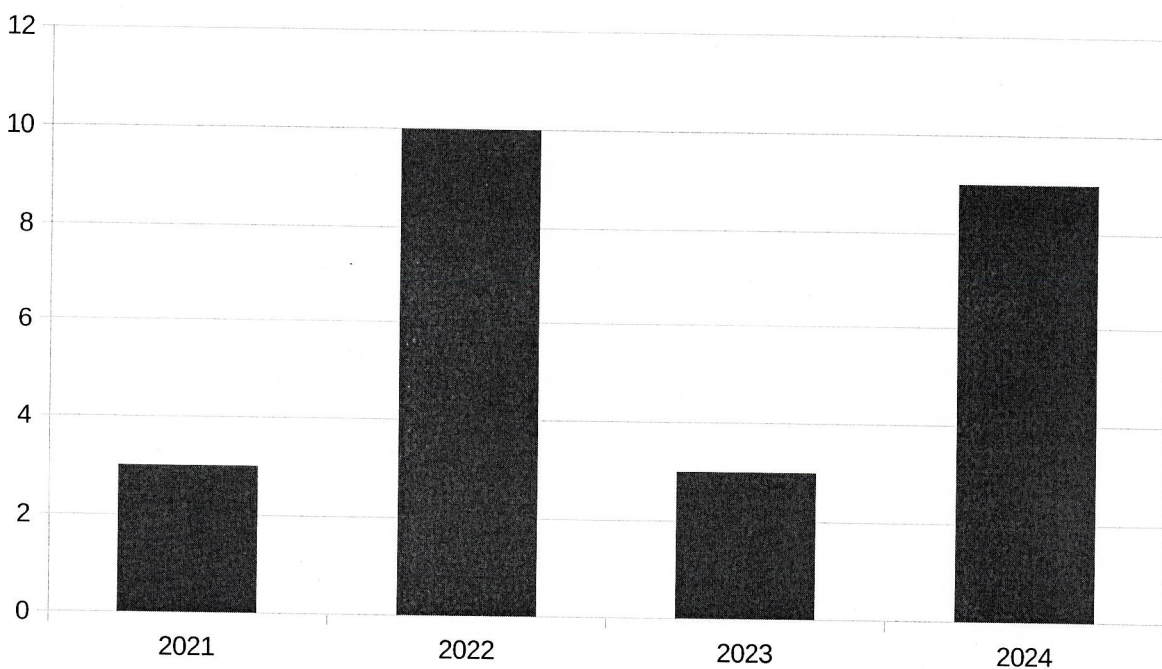
A ouvidoria da FUNTELC em conhecimento das normas e diretrizes estabelecidas pela CGE, avalia que a regulamentação e publicação de tais procedimentos é de grande importância para a formação de uma sociedade colaborativa com melhor prestação dos serviços públicos.

4- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES 2024)

No ano de 2024 foram registradas (09) 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 da FUNTELC.

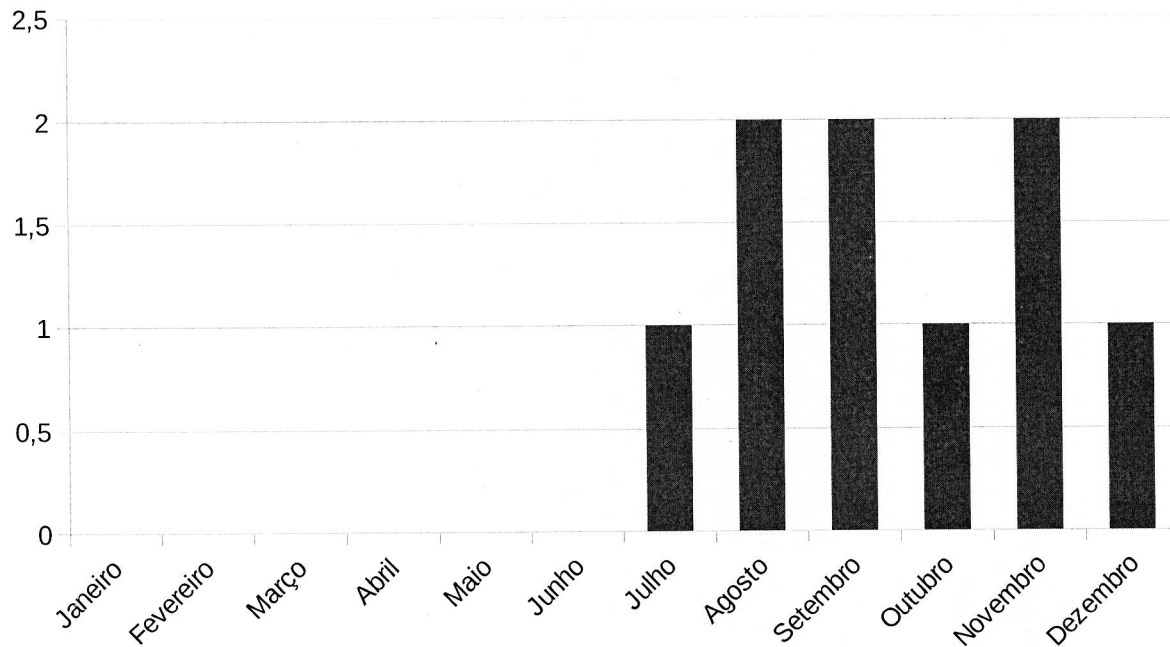
4.1- Total de Manifestações dos Períodos: 2021 a 2024

Manifestações dos últimos 4 anos (2021 a 2024). Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações mensais. Ressaltamos o registro total 09 (nove), 07 (sete) pelo sistema de ouvidoria e 2 (dois) pelo SIC.



Observa-se que em 2023, o número de manifestações (03) foi menor, em comparação a 2024 (09), sendo desta (03) manifestações invalidadas pela Ouvidoria. Tal aumento tem como base, uma maior participação do cidadão com sugestões e reclamações sobre os serviços prestados pelo órgão, além de outros órgãos do estado, que utilizaram o SIC para realizar solicitações a FUNTELC.

Gráfico de manifestações mensais (2024)



Não obtivemos registros de manifestações no 1º semestre do ano de 2024. A partir do mês de Julho até dezembro, tivemos um exponencial início dos registros.

4.2 - Meio de Entrada

Meio de Entrada	2023	2024	VARIAÇÃO %
Telefone 155	01	01	-
Internet	02	08	+80%
Presencial	-	-	-
Telefone fixo	-	-	-
E-mail	-	-	%
Caixa de sugestão	-	-	-
Facebook	-	-	-

Reclame aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-

Observa-se que em 2024 houve um aumento no número de entradas de manifestações por e-mail em comparação ao exercício de 2023.

4.3 - Tipo de Manifestação

Tipos	2023	2024	VARIAÇÃO %
Reclamação	02	02	%
Solicitação	-	03	+300%
Denúncia	-	01	+100%
Elogio	-	-	-
Sugestão	-	03	+300%

4.4 – Assunto e Subassunto

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	1. Sem sinal no Cariri 2. Sem sinal no Crato	02
Denúncia	1. Assédio moral	01
Elogio		-
Sugestão	1. Emprego/Estágio (invalidada) 2. Emprego/Estágio (invalidada) 3. Concurso Público (Invalidada)	03
Solicitação	1. Atendimentos dos órgãos públicos 2. Estrutura Organizacional da FUNTELC (SIC) 3. Solicitação de pensão	03

4.5 – Tipificação / Assunto

Assunto	TOTAL
Protocolo – 6959617 _29/07/24	Processo de solicitação de Pensão.
-----	-----

Protocolo _ 6966801 _ 03/08/24	TVC sem sinal no Cariri.
Protocolo – 6969085_ 06/08/24 Protocolo _ 7006116 _ 05/09/24	Invalidadas por não ter dados coerentes para apuração.
Protocolo – 7030211_ 25/09/24	Denúncia, Telefone 155
Protocolo_ 7071637_ 30/10/24	Solicitação de informação de contato dos telefones da TVC.
Protocolo_ 7078336 04/11/24	Solicitação de cargos comissionados da FUNTELC
Protocolo _ 7088108_ 11/11/24	TVC sem sinal no Cariri.
Protocolo_ 7113525 _ 06/12/24	Invalidada por não ter dados coerentes para apuração.

4.6 – Tipo de Serviços

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

4.7 – Programa Orçamentário

Programas	Total
Gestão e manutenção	-
Teledifusão Cultural e Informação	06

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

4.8 – Manifestações por Unidade

Unidades	Total
Diretoria Técnica	02
Diretoria de Programação	01
Diretoria Administrativa	03

Observa-se que índice de manifestações, está direcionado a área Administrativa

4.9 Manifestações por Município da Ocorrência

Municípios	2023	2024
Fortaleza	03	07
Crato/Cariri		02

Percebe-se que em 2024 tivemos um aumento no número de manifestações se comparado com 2023. O município de Fortaleza continua em evidência quanto a localidade das manifestações.

5- INDICADORES DA OUVIDORIA

Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações 2023	Quantidade de Manifestações 2024
Manifestações finalizadas no Prazo	03	09
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 2024, tendo sido levado quatro dias para finalizar a resposta ao cidadão. Em tempo, invalidamos três manifestações por não compreensão da mesma.

Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Res. em 2023	Índice de Res. em 2024
Manifestações Respondidas no prazo	100%	100 %

Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-
---	---	---

Obtivemos perante a gestão superior da FUNTELC, durante ano de 2024, uma sala adequada para recepcionar o cidadão, o que leva a uma maior agilidade no serviço prestado.

Tempo Médio de Resposta - 2023	04 dias
Tempo Médio de Resposta - 2024	08 dias

Observa-se que o tempo de resposta de 2023 e 2024, houve diferença, devido a tramites internos da manifestação.

Resultado da Pesquisa de Satisfação

a)- De modo geral qual a sua satisfação com os serviços de Ouvidoria neste atendimento	0
b)- Com o tempo de retorno da resposta	0
c)- Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	0
d)- Com a qualidade da resposta apresentada	0
Média das Notas :	0

Índice de Satisfação: -

Obs: Expectativa do Cidadão

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria era:	0
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	0

Índice de expectativa: -

Índice de Resolutividade	Resultado
Sim	0
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 03 (três) manifestações devido a falta de compreensão do texto do(a) manifestante e sem nenhuma conexão com qualquer demanda relacionada as atividades da FUNTELC. As manifestações restantes apontava relação às questões administrativas e técnicas da TVC, o que contabiliza 05 (cinco) no ano de 2024.

6.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Os assuntos que mais foram demandados na Ouvidoria Setorial em 2024 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 2024, analisamos junto a presidência da FUNTELC. No total de 9 (nove) manifestações, atendemos dentro no prazo estabelecido, de forma ágil e dinâmica.

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 melhorias dos serviços prestados pelo órgão.

8- AÇÕES DE CAPACITAÇÃO DO OUVIDOR

A Ouvidoria da FUNTELC participou de todas as reuniões da Rede de Ouvidoria Geral do Estado do Ceará em 2024 com frequências confirmadas.

- I Reunião da Rede de Ouvidoria (SEPLAG) 2024 2024
- III Reunião da Rede de Ouvidorias (SEPLAG)
- IV Reunião da Rede de Ouvidoria (ARCE)
- V Reunião da Rede de Ouvidoria (CEGAS)
- VI Reunião transmitida pela plataforma Youtube

9- SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

1- Elaboramos um projeto para manutenção da sala da ouvidoria com um novo aparelho de ar condicionado e a sinalização de quadro e banner com divulgação dos canais de atendimento e dia do ouvidor.

Público Alvo: Interno e Externo

Principais Etapas para o processamento de serviço:

Apresentar projeto para melhorar o conforto da sala;

2- Melhoria no acolhimento e tramitação das informações internas, com definição dos setores competentes no trato das manifestações, o que reflete na agilidade e qualidade das respostas ao cidadão.

Alvo: INTERNO

Principais Etapas para o processamento de serviço;

Reuniões internas, efetivando a importância da ouvidoria quanto lado humanizado e técnico, abrindo um canal de atendimento mais próximo aos funcionários e colaboradores terceirizados.

10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Visto o presente relatório de ouvidoria referente ao exercício de 2024, informo que assumi a presidência desta FUNTELC para exercício de 2025, após ter sido nomeada no dia 31 de dezembro de 2024.

Ao analisar o Relatório de Ouvidoria, posso ver que tivemos mais agilidade na resposta ao cidadão através do telefone 155 e internet. Foi observado também um exponencial aumento das manifestações, tal fato se deve a uma maior participação do cidadão com sugestões, solicitações e reclamações sobre os serviços prestados pelo órgão, distribuídos em diferentes áreas da FUNTELC.

Estou comprometida em tomar conhecimento dos projetos e ações da ouvidoria setorial em busca da melhoria e inovação deste importante setor.


Aurilene Gomes Ximenes Tavares
Presidente da Funtelc/TV Ceará

11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sugerimos que no ano de 2025 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, 21 de Janeiro de 2025