

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2025

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

PERÍODO: 01/01/2025 à 31/12/2025

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, é apresentado neste relatório de Ouvidoria da Fundação de Teleducção do Estado do Ceara (FUNTELC), um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas pela 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 Ouvidoria da FUNTELC é um elo com a sociedade, apresentamos os itens de acesso da TVC DE 2025.

I. O Cidadão pode registrar sua denúncia pela Internet, site www.tvceara.ce.gov.br, e-mail, Central de atendimento 155 e pelo telefone 3125-8224.

II. A FUNTELC segue um modelo de programação de qualidade, educativa, cultural e entretenimento. O sinal da TVC tem alcance em todo território cearense. Ao longo do ano surgem diversas manifestações referentes ao 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. A resposta 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.

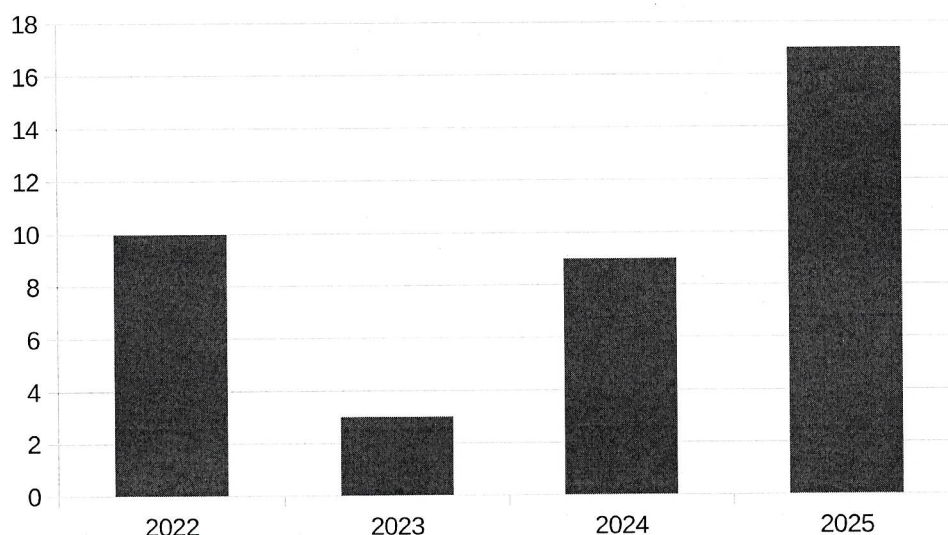
4- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES 2025)

No ano de 2025 foram registradas (18) 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: 2022 a 2025

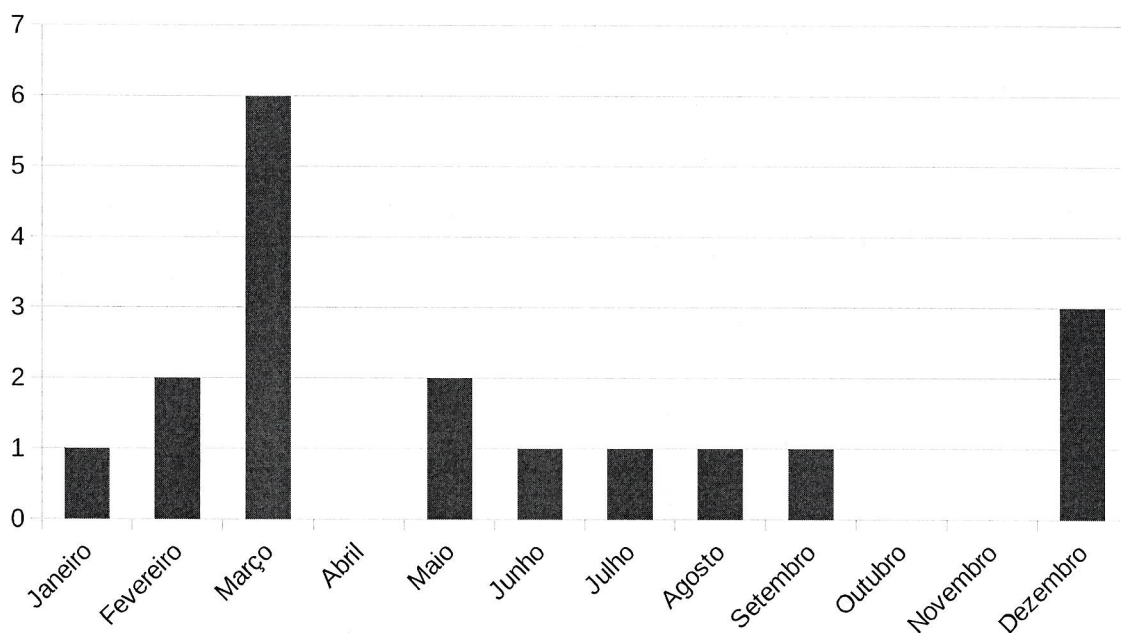
Manifestações dos últimos 4 anos (2022 a 2025). Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações anuais.

Foi registrado o total 18 (dezoito) manifestações, sendo 11 (onze) pelo sistema de ouvidoria e 7 (sete) pelo Acesso à informação.



Observa-se que em 2025, o número de manifestações (18) foi maior, em comparação a 2024 (09), sendo desta (02) manifestações invalidadas pela Ouvidoria. Tal aumento tem como base uma maior participação do cidadão com sugestões e reclamações sobre os serviços prestados pelo órgão. Observa-se sobre a utilização do SIC para realizar solicitações a FUNTELC. sendo um canal inadequado para abrir manifestações de ouvidoria.

Gráfico de manifestações mensais (2025)



No 1º semestre do ano de 2025 tivemos 12 manifestações. Já no 2º semestre tivemos 06 manifestações registradas.

4.2 - Meio de Entrada

Meio de Entrada	2024	2025	VARIAÇÃO %
Telefone 155	01	03	+ 200%
Internet	08	14	+75%
Presencial	-	-	-
Telefone fixo	-	-	-
E-mail	-	01	-
Caixa de sugestão	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-

Observa-se que em 2025 houve um aumento no número de entradas de manifestações por internet e e-mail em comparação ao exercício de 2024. Analisando o comportamento do cidadão, o meio preferido de entrada é utilizando a plataforma Ceará Transparente,

onde o mesmo pode acompanhar e armazenar suas manifestações, o que é um fato positivo para administração pública.

4.3 - Tipo de Manifestação

Tipos	2024	2025	VARIAÇÃO %
Reclamação	02	04	+100%
Solicitação	03	12	+300%
Denúncia	01	-	-
Elogio	-	-	-
Sugestão	03	02	-33,3%

Em comparação ao ano de 2024, obtivemos um aumento nos vários tipos de manifestação, se destacando pedidos de solicitações pelo cidadão, com vista a melhoria dos serviços públicos ofertados pela FUNTELC.

O ponto mais crítico da tabela é o crescimento exponencial em Reclamações (+100%) e Solicitações (+300%). Com vistas a esses números, a ouvidoria da FUNTELC tratou de responder com celeridade e transparência dentro do prazo estipulado.

4.4 – Assunto e Subassunto

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	• Pensão • Acordo De Cooperação/Parcerias Institucionais • Convivência entre terceirizados e Servidor • Acesso á informação Rádio Abolição	04
Denúncia	-	-
Elogio	-	-
Sugestão	• Emprego e estágio (invalidado) • Emprego estágio (invalidado)	02
Solicitação	• Solicitações de processos judiciais da FUNTELC • Criação do BrasProf Ceará • A Solicitação declaração de retransmissão sinal • Projeto Memória da TV CEARÁ • Pesquisa de Mestrado sobre RNCP • Cursos divulgados pela TV Ceará • Agilidade na tramitação processo	12

	• Projeto Monografia • Animação Cerense Nuca • Criação de um canal oficial de TV • Criação de um canal oficial de TV • Processo de solicitação de Pensão	
--	--	--

Nesta tabela, estabelecemos resumidamente, os assuntos declarados dos diversos tipos de manifestações. Aqui podemos perceber a forma como o cidadão enxerga suas necessidades perante a Fundação.

Foco Acadêmico e Jurídico

Há uma demanda recorrente por informações para fins de pesquisa (Mestrado sobre RNCP e Monografia) e consultas sobre o andamento de processos judiciais da FUNTELC. Isso indica que a instituição é vista como uma fonte importante de dados históricos e jurídicos.

Expansão e Memória

As sugestões e solicitações demonstram interesse na preservação da comunicação pública (Projeto Memória da TV Ceará) e na expansão da rede, como a criação de um canal oficial de TV.

Gestão Interna e RH

As reclamações e sugestões sobre estágios e empregos aparecem frequentemente e acabam "invalidadas", seja por não interpretação ou um canal errado, utilizado pelo manifestante.

Convivência

Existe um registro específico sobre a convivência entre terceirizados e servidores, sugerindo uma oportunidade para melhorias no clima organizacional.

4.5 – Tipificação / Assunto

Assunto	TOTAL
Protocolo – 7156365_20/01/25 Processo de solicitação de Pensão	1
Protocolo – 7194556_13/02/25 Processo de solicitação de Pensão	1
Protocolo _ 7212775_27/02/25 Emprego estágio - invalidada	1
Protocolo _ 7214009_01/03/25 Criação de um canal oficial de TV	1

Protocolo _ 7214010 _ 01/03/25 Criação de um canal oficial de TV	1
Protocolo _ 7218362 _ 07/03/25 emprego e estágio (invalidado)	1
Protocolo - 7218947 _ 09/03/25 Projeto Memória da TV CEARÁ.	1
Protocolo_ 7222880 – 11/03/25 Animação Cerense Nuca	1
Protocolo_ 7247331 – 24/03/25 Projeto Monografia	1
Protocolo- 7315964 – 08/05/25 Agilidade na tramitação processo	1
Protocolo_ 7316911 _ 08/05/25 Pesquisa de Mestrado sobre RNCP	1
Protocolo –7347741 -04/06/25 A Solicitação declaração de retransmissão sinal	1
Protocolo –7402684 -18/07/25 cursos divulgados pela TV Ceará	1
Protocolo_ 7433244 – 14/08/25 Acesso á informação Rádio Abolição	1
Protocolo- 7455289 _ 05/09/25 Criação do BrasProf Ceará	1
Protocolo 7522289 _ 01/12/25 Convivência entre terceirizados e Servidores	1
Protocolo- 7531278 _ 09/12/25 Solicitações de processos judiciais da FUNTELC	1
Protocolo- 7530997 _ 09/12/25 Solicitações de processos judiciais da FUNTELC	1

Abordando uma análise sobre os temas das manifestações, nota-se um fluxo contínuo, com um leve aumento de demandas no primeiro trimestre e um encerramento de ano focado em questões jurídicas.

- 1º Trimestre (Jan-Mar): 9 protocolos (Pico de manifestações, focado em projetos de TV e RH).
- 2º Trimestre (Abr-Jun): 3 protocolos.
- 3º Trimestre (Jul-Set): 3 protocolos.
- 4º Trimestre (Out-Dez): 3 protocolos (Foco em RH e Processos Judiciais).

Dentre os tópicos, podemos abordar os 3 principais assuntos como:

- Demandas Acadêmicas: Existe um interesse relevante de pesquisadores na instituição (Monografia, Mestrado e busca por cursos), sugerindo que a TV Ceará/FUNTELC é uma fonte importante de estudo de mídia e rede pública.
- Concentração no Conteúdo: A criação de um canal oficial e projetos de memória indicam um movimento de expansão e organização de acervo institucional.
- Demandas Jurídicas: O ano encerra com protocolos específicos sobre processos judiciais da FUNTELC, concentrados no mês de dezembro.

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	18

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	01
Diretoria de Programação	09
Diretoria Administrativa	08

Observa-se que o índice de manifestações está direcionado a área Administrativa e Programação.

4.9 Manifestações por Município da Ocorrência

Municípios	Estado	2024	2025
Fortaleza	CE	07	11
Maracanaú	CE	-	1
Frecheirinha	CE	02	1

Brasília	DF	-	1
Rio de Janeiro	RJ	-	2
João Pessoa	PB	-	1

Percebe-se que em 2025 tivemos um aumento no número de manifestações se comparado com 2024. O município de Fortaleza continua em evidência quanto a localidade das manifestações.

5- INDICADORES DA OUVIDORIA

Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações 2024	Quantidade de Manifestações 2025
Manifestações finalizadas no Prazo	09	18
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 2025, tendo sido levado em média oito 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 2024	Índice de Res. em 2025
Manifestações Respondidas no prazo	100%	100 %
Manifestações Respondidas fora do Prazo	-	-

Obtivemos perante a gestão superior da FUNTELC, durante ano de 2025, uma sala adequada para recepcionar o cidadão, o que leva a uma maior agilidade no serviço prestado, na resposta via sistema (Ceará Transparente) contamos com o apoio do departamento de TI para indicar o melhor uso da ferramenta, mantendo as boas praticas com os prazos para resposta, dentro do esperado..

Tempo Médio de Resposta - 2024	04 dias
Tempo Médio de Resposta - 2025	08 dias

Observa-se que o tempo de resposta de 2024 e 2025, houve diferença, devido a trâmites internos da manifestação, dependentes de departamentos onde há uma demora para resposta ao ouvidor e posteriormente ao cidadão.

Resultado da Pesquisa de Satisfação

a)- De modo geral qual a sua satisfação com os serviços de Ouvidoria neste atendimento	4,75
b)- Com o tempo de retorno da resposta	4,75
c)- Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,75
d)- Com a qualidade da resposta apresentada	4

Média das Notas: 4,56**Índice de Satisfação: 75%****Obs: Expectativa do Cidadão**

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria era:	4,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4

Índice de expectativa: -11,11%

Índice de Resolutividade	Resultado
Sim	2
Não	2
Parcialmente	0
Vazias	0

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria foi (4).

Observando a pesquisa de satisfação, obtivemos resultados positivos no tocante a qualidade e agilidade na resposta final ao cidadão, alcançando uma média de 75% no índice.

Entretanto decrescemos em relação a expectativa do cidadão, visto que neste ano de 2025 se comparado a 2024 tivemos um aumento exponencial quando a quantidade e complexidade no trato das manifestações e seus respectivos assuntos abordados.

Percebemos que o cidadão chega com uma imagem muito positiva do órgão, mas o serviço entregue não atende plenamente a essa expectativa alta, gerando um saldo negativo na percepção de qualidade em relação ao ano passado.

Percebemos também o baixo volume de amostragem, apenas 4 (quatro) avaliações foram computadas, embora existam 18 protocolos. Tais números indicam que boa parte dos manifestantes não estão avaliando o serviço após a o registro de suas demandas.

Como ponto positivo em relação ao ano anterior, que não obtivemos nenhuma pesquisa de satisfação registrada, neste ano de 2025 obtivemos 04 (quatro) o que representa um estímulo para ouvidoria analisar o feedback do atendimento e qualidade nas respostas, se atendemos a expectativa ou não do cidadão.

Como uma ação referente a este baixo número, é sugerido pela ouvidora a inclusão de um breve texto dentro da resposta da manifestação para estimular a pesquisa de satisfação ao entregar a resposta final do cidadão.

6 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1. Motivos das Manifestações

Dois temas foram explorados nas manifestações:

Foco Acadêmico: Procura recorrente por dados para mestrados, monografias e projetos de memória da TV.

Demandas Jurídicas e RH: Consultas sobre processos judiciais da FUNTELC, solicitações de pensão e clima organizacional.

Além disso, tivemos 02 (duas) manifestações invalidadas por falta de compreensão do texto do(a) manifestante e sem nenhuma conexão com qualquer demanda relacionada as atividades do órgão, contabilizando 18 (dezoito) ao longo do ano de 2025.

Conclui-se que o cidadão busca uma melhor oferta dos serviços da fundação, o que estimula a produção de estudos de monografia e pesquisa para fins acadêmicos, bem como transparecia nos processos internos da instituição.

6.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Os assuntos que mais foram demandados na Ouvidoria Setorial em 2025 apontam para o funcionamento administrativo/jurídico da FUNTELC e projetos diversos seja estudos ou voltados a fundação.

Com o advento da Rádio Ceará no 2º semestre de 2025 e a inclusão da multiprogramação que possibilitou a criação dos canais 5.2, 5.3 e 5.4 na radiofrequência em canal aberto, atingimos diferentes públicos dentro e fora do estado, com isso surgiu ideias de projetos acadêmicos e institucionais.

Notamos um índice elevado de solicitações ao longo do ano, com processos administrativos voltados a pensão e benefícios do Governo do Estado e também

Todas manifestações foram analisadas de forma criteriosa pela Diretoria desta emissora.

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

Visto o aumento no número de manifestações em comparação ao ano passado, houve uma reunião com as setoriais envolvimento na tramitação das manifestações, onde a ouvidora pontual a questão do uso da linguagem simples e agilidade no trâmite para apresentar uma resposta clara e lúdica ao manifestante.

Além disso, foi sugerido a presidência desta FUNTELC, a criação de uma normatização interna quanto a fluxos de trabalho e responsabilidades visto os mais variados assuntos que recebemos em 2025. Com a inauguração da rádio Ceara FM 87.1 e a multiprogramação que consiste na criação dos canais em TV aberta 5.2, 5.3 e 5.4, recebemos as primeiras demandas de ouvidoria referentes a nosso novo HUB de comunicação.

Por fim, foi sugerido também a possibilidade do aumento no número de membros de apoio ao ouvidor, pois como observado anteriormente, as demandas estão aumentando, com o público está cada vez mais engajado com a comunicação pública e conectado a nossa fundação.

7- BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Neste ano de 2025, iniciamos uma nova gestão na FUNTELC, a presidenta Lena Ximenes ressaltou a importância do setor de ouvidoria e a continuidade das ações de melhorias, frente aos desafios da comunicação pública.

A FUNTELC foi agraciada em evento realizado no Palácio do Governo com a medalha de Prata em alusão ao atendimento e engajamento com o cidadão, mérito este obtido na Avaliação de Desempenho Anual das Ouvidorias, tornando o setor reconhecido como um elo essencial entre a fundação e a sociedade, servindo como canal oficial de diálogo com o público e telespectadores.

Contamos ainda com a participação ativa da ouvidora nos cursos da rede seja presenciais ou remotos, onde promove benefícios para os servidores, tratando de demandas como consultas processuais de aposentados e pensionistas.

Houve êxito no cumprimento de prazo de todas as demandas, sempre atendendo os critérios estabelecidos.

Obtivemos resultados positivos quanto ao índice de satisfação com 2 pesquisas de 4 no total que foram computadas, atribuindo nota máxima no atendimento e resolução.

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 2025 com frequências confirmadas.

- I Reunião da Rede de Ouvidoria (SEPLAG)
- II Reunião da Rede de Ouvidorias (Museu da Imagem)
- III Reunião da Rede de Ouvidoria (Secretaria Planejamento e Gestão)
- IV Reunião da Rede de Ouvidoria (CEGAS)
- V Reunião da Rede de Ouvidoria (ARCE)
- VI Reunião da Rede de Ouvidoria (SEPLAG)

9- SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Com a nova gestão assumindo a FUNTELC neste ano de 2025, sugiro as seguintes melhorias no trato do setor:

Reuniões Periódicas com a Gestão: Instituir uma agenda mensal onde o Ouvidor apresenta as manifestações mais demandas diretamente com a Presidência, garantindo que a voz do cidadão chegue a direção máxima da tomada de decisão.

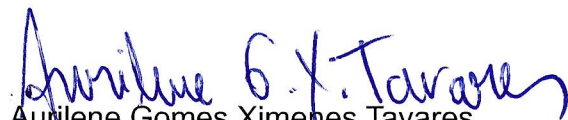
O trato dos dados das manifestações, onde o fluxo dos processos internos muitas vezes paralisa nos departamentos, pois o prazo para resposta ao cidadão é longo e a tomada de decisão se torna lenta e descompromissada.

A sugestão é o envolvimento dos departamentos com a importância da ouvidoria tem para com a sociedade e a instituição.

10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Ao analisar o Relatório de Ouvidoria, posso ver que tivemos mais agilidade nas respostas 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.



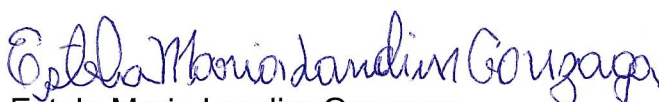
Aurilene Gomes Ximenes Tavares
Presidente da FUNTELC/TV Ceará

11- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem tido êxito nas respostas e resoluções para o público externo, que são os telespectadores. E também promove benefícios para os nossos servidores. Muitas demandas dizem respeito ao alcance do sinal, consultas processuais de servidores aposentados e pensionistas, como também horários dos Programas.

Nosso compromisso é ser um canal de comunicação do poder público com o cidadão e prezar pela excelência, sempre seguindo a Lei de acesso à informação.

Fortaleza, 06 de Fevereiro 2026



Estela Maria Landim Gonzaga
Ouvidora Setorial