

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 DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2022

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

PERÍODO: 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE:

Presidenta: Moema Cirino Soares

Ouidora Setorial: Estela Maria Landim Gonzaga

Ouidora Substituta: Apolônia Gomes Lemos

1- INTRODUÇÃO

Regulamentada pelo Decreto nº 30.938/2012, que institui o Sistema de Ouvidoria-SOU, é apresentado neste relatório o resultado da atuação da Ouvidoria Setorial da FUNTELC no período de 2022.

Temos um papel relevante no processo de comunicação e aproximação entre o cidadão e a nossa emissora de televisão, principalmente quando aqueles que necessita expressar seu entendimento de postulação, de denúncia, de satisfação ou insatisfação em relação aos serviços que lhe são prestados.

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.

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- PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.

No período de 2021, devido a Pandemia, a Ouvidoria registrou poucas demandas. No ano 2022 a Ouvidoria setorial tomou todos os cuidados necessários para responder as manifestações nos prazos estabelecidos.

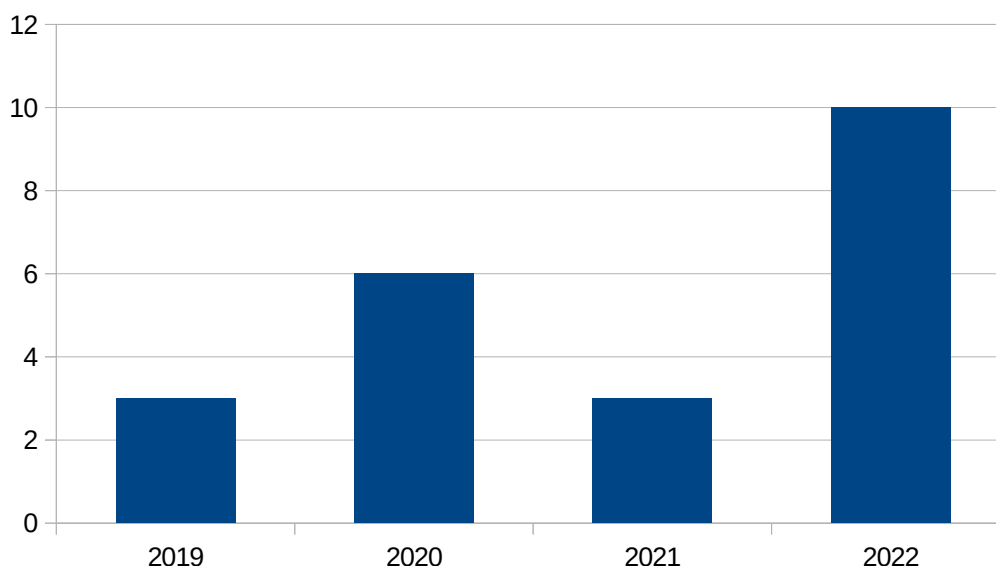
3- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES 2022)

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.

3.1- Total de Manifestações dos Períodos: 2019 a 2022

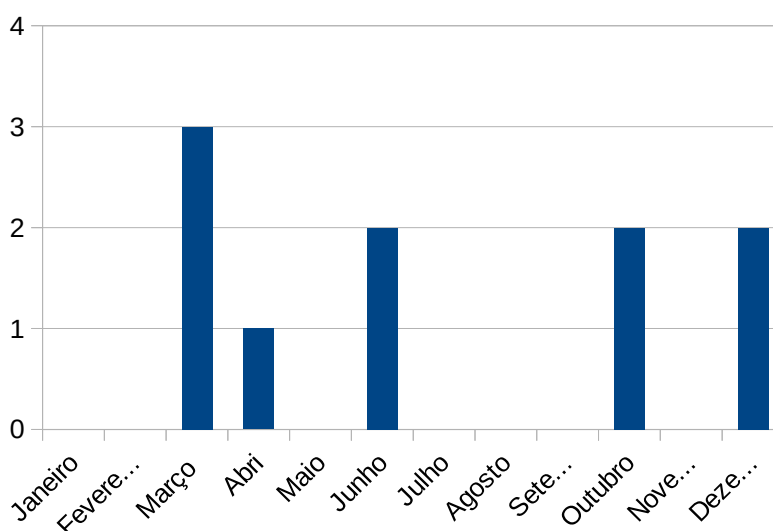
Manifestações dos últimos 4 anos (2019 a 2022)

Na tabela abaixo apresentamos o quantitativo de manifestações mensais. Ressaltamos o registro total 10 (dez) manifestações no exercício de 2022.



Observa-se que em 2021, o número de manifestações (03) foi menor, em comparação ao ano de 2022 (10). Porém, sete (07) manifestações foram invalidadas pela Ouvidoria em 2022, mantendo praticamente o mesmo índice de manifestações recebidas nos dois anos. Em 2022 foram inseridas manifestações 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 (2022)



Observa-se que houve um aumento nas manifestações nos meses de março, junho, outubro e dezembro, porém todas relativas a pedido de estágio.

3.2 - Manifestação por Meio de Entrada.

Meio de Entrada	2021	2022	VARIAÇÃO %
Telefone 155	-	03	300%
Internet	04	07	300%
Presencial	-	-	-
CearáAPP	-	-	-
Telefone fixo	-	-	-
E-mail	01	-	-100%
Caixa de sugestão	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame aqui	-	-	-
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-
Atendimento Virtual	-	-	-
Whatsapp	-	-	-

Observa-se que em 2022 houve um aumento de 100% no número de entradas de manifestações de telefone e e-mail em comparação ao exercício de 2021. Aumento no número de entradas pela internet.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipos	2021	2022	VARIAÇÃO %
Reclamação	-	03	300%
Solicitação	03	-	-300%
Denúncia	-	-	-
Elogio	-	-	-
Sugestão	01	07	+600%

3.3.1 - Manifestação por Tipo/Assunto

TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	1. Reclamação de sinal fora do ar 2. Inoperância da TVC 3. Sinal da TVC sem áudio	03
Solicitação		-
Denúncia		-
Sugestão	1. Emprego / estágio	07
Elogio		-

3.3.2 - Manifestação por Assunto/Sub-assunto

Assunto	TOTAL
Protocolo – 5971162- 11/02/22 Sugestão - Emprego /Estágio	Invalidada por não ter dados coerentes para apuração.
Protocolo – 5993808- 08/03/22 Internet -Quantos servidores empregados da FUNTELC	Foi Informado pelo comitê setorial SIC FUNTELC .
Protocolo – 5994431 – 29/03/22 Sugestão – Emprego/Estágio	Invalidada por não ter dados coerentes para apuração.
Protocolo -6039008 – 26/04/22 Reclamação – TVC fora do ar	Manifestação analisada e solucionada pelo departamento técnico
Protocolo-- 6074340 – 03/06/22 Sugestão – Emprego/Estágio	Invalidado por não ter dados coerentes para apuração.
Protocolo – 6087584 – 16/06/22 Reclamação – Cidadão reclama da inoperância da TVC	Foi analisado pelo setor técnico, solução resolvida.
Protocolo – 6197422- 14/10/22 Sugestão- Emprego/Estágio	Invalidado por não ter dados coerentes para apuração.
Protocolo – 6207123 – 27/10/22 Sugestão - Emprego/Estágio	Invalidado por não ter dados coerentes para apuração.
Protocolo - 6243802 – 13/12/22	Invalidado por não ter dados

Sugestão – Emprego/Estágio	coerentes para apuração.
Protocolo – 6243277- 13/12/22 Reclamação- Faltou áudio no canal da TVC	Foi analisado e solucionado pelo setor técnico da emissora, resolvido.

3.4 – Manifestação por Programa Orçamentário

Programas Orçamentários	Total
Gestão e manutenção	03
Teledifusão Cultural e Informação	-

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

3.5 – Manifestação por Unidades Internas

Unidades	Total
Diretoria Técnica / Diretoria de Programa	03
Administrativo/Presidência	01

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

3.6 Manifestações por Municípios

Municípios	2021	2022
Fortaleza	03	01
Indefinido	04	-
Eusébio/Ce	01	-

Percebe-se que em 2021 o número de manifestações em municípios não definidos foi maior do que comparando com 2022.

4- INDICADORES DE OUVIDORIA

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 100%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 100%

4.1 Resolutividade das Manifestações

Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações 2021	Quantidade de Manifestações 2022
Manifestações finalizadas no Prazo	03	10
Manifestações finalizadas fora do Prazo	-	-
Manifestações pendentes no prazo (não concluída)	-	-
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	01	-

Como se pode perceber por meio dos dados apresentados não houve nenhuma manifestação respondida fora do prazo no ano 2022, tendo sido levado apenas dois dias para finalizar a resposta ao cidadão.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Res. em 2021	Índice de Res. em 2022
Manifestações Finalizadas no prazo	100%	100 %
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	-	-

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Obtivemos perante a gestão superior da FUNTELC, durante ano de 2022, 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 - 2021	14 dias
Tempo Médio de Resposta - 2022	02 dias

Observa-se que o tempo de resposta de 2021 e 2022. Foi significativo, pelo fato das melhorias aplicadas no atendimento da Ouvidoria, bem como a qualidade e agilidade nas respostas das manifestações.

4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Índice de Satisfação: 100,00%

4.2.1 Índice Geral de satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação

a)- De modo geral qual a sua satisfação com os serviços de Ouvidoria neste atendimento	4
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
Média	4,5

4.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

Conforme apontado nos tópicos anteriores, a Ouvidoria da FUNTELC possui um índice de 100% na resolutividade das manifestações, bem como no feedback dos resultados das pesquisas de satisfação. Priorizamos no fim do atendimento, sempre estimular o manifestante a responder nossas pesquisas e avaliar o serviço prestado.

4.2.3 - Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	1
Total de manifestações finalizadas	10
Representação da amostra	10%

No período de 2022, tivemos de invalidar 07 (sete) manifestações, restando somente 03 (três) para se enquadrar dentro dos critérios da pesquisa de satisfação, visto isso obtivemos somente 1 (uma) pesquisa devido ao fato exposto. Sempre estamos buscando aperfeiçoar o “feedback” do cidadão quando ao seu grau de satisfação.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Obs: Expectativa do Cidadão

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Índice de expectativa	25%

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

Observamos que o índice de expectativa do cidadão referente ao serviço de atendimento da Ouvidoria se encontra com boas impressões, possuindo um nota dentro dos padrões almejados. O que se reflete nos resultados apresentado até então.

5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1. Motivos das Manifestações

Foram anuladas 07 (sete) manifestações devido a falta de coerência do manifestante quando ao conteúdo repassado para esta ouvidoria. As manifestações restantes apontaram relação aos problemas técnicos da TVC em localidades não informadas, o que contabiliza apenas 02 (dois) no ano de 2022.

5.2. Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos recorrentes gravitam sempre em torno de problemas técnicos, seja sinal de transmissão, gravação ou falta do mesmo.

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 realizar um trabalho junto com sua Diretoria e Gerência, conscientizá-los da importância do departamento como instrumento de melhoras dos serviços prestados pelo órgão.

7- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Em 2022 a Ouvidoria da FUNTELC, recebeu convites para participação dos eventos que envolva assuntos relacionados ao tema, onde em sua totalidade de modo remoto, porém com participação presencial. Oficializamos nossa presença 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- CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

- A situação de nossa carta de serviços se encontra atualizada.
- Temos atualmente 2 (duas) cartas de serviço em atividade.
- Não obtivemos manifestações relacionadas as cartas de serviço da FUNTELC.

- Solicitação Repórter TVC

Público Alvo: Externo

Principais Etapas para o processamento de serviço:

Entrar em contato com a redação da TVC, através do telefone para sugestão de pauta.

- Solicitar Transmissão do Sinal de Televisão com Programação Diária em canal Aberto, Canal Fechado e Internet.

Público Alvo: Externo

Principais Etapas para o Processamento de Serviço:

Realizar a solicitação de programação via e-mail.

9- BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da FUNTELC busca estabelecer um bom relacionamento com os diversos setores, o que envolve a diretoria e Gerência com o intuito de promover um maior comprometimento e melhoria no trato das manifestações e atendimento ao manifestante.

10- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos tópicos abordados neste relatório, às informações e análises quantitativas e qualificativas constantes, pode-se observar uma melhoria nos trabalhos da Ouvidoria da Fundação de Teleeducação do Ceará – FUNTELC, referente ao exercício de 2022. Registramos através da pesquisa de satisfação uma melhoria relativa 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.

11- SUGESTÕES DE MELHORIA

Sugerimos que no ano de 2023 haja um maior 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 Setorial da FUNTELC.

Fortaleza, de Janeiro de 2023

Estela Maria Landim Gonzaga
Ouvidora Setorial

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Em 2022 esta Presidência promoveu diversas ações para permitir um melhor serviço de atendimento ao telespectador da TV Ceará, via Ouvidoria. Apesar da pandemia de Covid-19 persistir e de certa forma prejudicar bastante a relação entre as pessoas e os serviços públicos, percebemos que o público começa a retornar e a reconhecer novamente este como um canal da Funtelc/TVC para reclamações e sugestões, em busca da melhoria dos serviços.

Para a equipe de transição do novo Governo do Ceará, foi encaminhado relatório completo sobre nossas demandas e necessidades, documento este que será apresentado ao próximo Presidente da Funtelc/TVC, constando na relação a necessidade de priorizar a Ouvidoria e garantir mais acesso fácil da população via os canais digitais desta emissora de televisão.

Muito foi feito dentro de nossas possibilidades. Porém, somos cientes que ainda há muito a avançar, especialmente quanto a colaboração de todos os servidores, funcionários e especialmente dirigentes da Funtelc/TVC quanto a divulgação da Ouvidoria e colaboração com as demandas de forma ágil.

Fortaleza, de Janeiro de 2023

José Gledson Oliveira da Páscoa
Diretor Administrativo-Financeiro
Em responsabilidade