

FUNDAÇÃO TELEVISÃO E RÁDIO CULTURA DO AMAZONAS – FUNTEC (SISTEMA ENCONTRO DAS ÁGUAS)

OUVIDORIA

Relatório Anual de Gestão 2024

Com base no Decreto do Estado Amazonas nº 40.636 de 07/05/2019.

Oswaldo Jodas Lopes Filho

Diretor Presidente da
FUNDAÇÃO TELEVISÃO E
RÁDIO CULTURA DO
AMAZONAS – FUNTEC
(SISTEMA ENCONTRO DAS
ÁGUAS)

Ramilson Rodrigues Alves
Ouvidor

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Sistema de Rádio e Televisão Encontro das Águas - FUNTEA em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, regulamentado no Estado do Amazonas pelo Decreto Estadual nº 40.636 de 07 de maio de 2019 de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário aos serviços públicos apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos ao longo do ano de 2024.

As atividades realizadas pela Ouvidoria serão apresentadas de forma objetivas, conforme demandas recebidas e registradas pelas plataformas e canais digitais.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A Ouvidoria da Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas – FUNTEC (Sistema Encontro das Águas) é atuar como mediador entre a administração pública e o usuário do serviço público.

Para o ano de 2024, foram utilizados canais de atendimento abaixo:



Presencial

Sede da Rádio e TV Encontro da Águas
Av. Barcelos, 524 – Centro – 69025-280



Eletrônico

Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>



e-mail: ouvidoria@tvencontrodasaguas.am.gov.br
gabinete@tvencontrodasaguas.am.gov.br



Telefone

(92) 3215-2103 e 3215-2104

Atendimento: segunda a sexta feira, das 8h às 15h e eletrônico com funcionamento 24h (exceto feriados).

Informações Necessárias: Nome, endereço, e-mail e descrição da solicitação de forma clara e objetiva.

Prazo de Resposta: Dependendo da solicitação, a resposta poderá ser imediata ou com 30 dias corridos, prorrogado igual período, mediante justificativa.

Observação: A partir de 01/12/2023 os Pedidos de Acesso à Informação podem ser registrados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação [Fala.br](https://www.fala.br)

Os Pedidos de Acesso à Informação registrados até 11/12/2023 podem ser consultados no [\(e-SIC\)](#).

VISÃO GERAL E DESTAQUES DA OUVIDORIA DE 2024

Considerando o Decreto Estadual n. 36.819/2016, que regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, e a Lei n.12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

Considerando o Decreto Estadual n. 40.636/2019, que regulamenta à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual, e a Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos);

Então foi designado através da Portaria nº 021/2023-GAB/FUNTEC o servidor Ramilson Rodrigues Alves para exercer a função de monitorar e orientar esta Fundação, quando aos procedimentos de acesso à informação e exercer as atribuições de ouvidoria a contar de 01/03/2024.

Portanto as demandas apresentadas por este relatório terá resposta fora do prazo, tendo em vista que esta ouvidoria obteve competência para analisar as atribuições após 01/03/2024, conforme portaria citada acima.

RELATÓRIOS QUANTITATIVOS 2024

Através dos canais, tivemos registrados um total 06 (seis) atendimentos.

MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO	QUANTIDADE
PRESENCIAL	0
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	0
WHATSAPP	0
EMAIL-INSTITUCIONAL	12
FALE CONOSCO	0
SISTEMA FALA-BR	2
SISTEMA E-SIC	0
TOTAL	14

As demandas recebidas por esta ouvidoria a partir 01/03/2024 foram respondidos dentro do prazo estabelecidos pelas regulações de ouvidorias do Estado do Amazonas.

CAPACITAÇÃO E TREINAMENTOS

Em relação à capacitação e treinamentos tivemos os seguintes eventos:

1. Reunião Técnica em Alusão ao Dia Nacional do Ouvidor, realizado no dia 12 de Março de 2024 pela Controladoria-Geral do Estado

- (CGE), no Auditório da Sede do Governo do Amazonas, com carga horária de 3 Horas.
2. Reunião de Sensibilização sobre a importância da Transparência Pública e os procedimentos de Acesso à Informação implementados pelo novo Decreto Estadual n. 48.999/2024, realizado no dia 03 de Abril de 2024 pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), no auditório da Sede do Governo, com carga horária de 3 horas.
 3. Lei de Acesso à Informação (LAI) - Transparência Passiva (Do Pedido ao Recurso) - Sob a Ótica do Decreto Estadual Nº 48.999/2024, no período de 24 a 27 de junho de 2024, na Secretaria de Administração e Gestão - SEAD por meio da Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP, com carga horária de 12 horas.
 4. Elaboração e Atualização da Carta de Serviços, em Cumprimento à Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - CDU), no período de 29 a 31 de julho de 2024, na Secretaria de Administração e Gestão - SEAD por meio da Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP, com carga horária de 9 horas.
 5. Tratamento de Manifestações de Ouvidorias de Pedido de Acesso à Informação em Conformidade com a LGPD, no período de 27 a 29 de agosto de 2024, na Secretaria de Administração e Gestão - SEAD por meio da Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP, com carga horária de 9 horas.

6. Gestão em Ouvidoria Pública no período 23 a 26 de setembro de 2024, na Secretaria de Administração e Gestão - SEAD por meio da Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP, com carga horária de 12 horas.
7. Transparência Ativa - Portal da Transparência do Governo do Amazonas e Sítios Oficiais dos Órgãos e Entidades no período de 27 a 29 de novembro de 2024, na Secretaria de Administração e Gestão - SEAD por meio da Escola de Gestão e Aperfeiçoamento do Servidor Público – ESASP, com carga horária de 9 horas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em atendimento à legislação vigente, o Sistema de Comunicação Encontro das Águas – FUNTEA, tem como visão fornecer um serviço público de radiodifusão de qualidade, promovendo o acesso à informação, cultura, educação e cidadania para todos os cidadãos do Amazonas, contribuindo para o desenvolvimento social, cultural e educacional do estado.

No cenário para 2025, a Ouvidoria da FUNTEA estará com avanço na melhoria das atividades desenvolvidas, como cursos de aperfeiçoamentos, para assim termos uma excelência ao atendimento ao usuário do serviço público.