

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

OUVIDORIA

Relatório Anual de Gestão 2025

Oswaldo Jodas Lopes Filho

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

Ramilson Rodrigues Alves
Ouvidor

Manaus-AM
2026



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	4
3. VISÃO GERAL E DESTAQUES DA OUVIDORIA DE 2025.....	6
4. RELATÓRIOS QUANTITATIVOS 2025.....	7
5. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	9
6. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTOS.....	10
7. . CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11



1. 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 2025.

Com base no Decreto do Estado Amazonas nº 40.636 de 07/05/2019, esta emissora integra as unidades setoriais do Sistema Estadual de Ouvidoria (Se-OUV), onde compete as atividades no Artigo 8º sobre as unidades setoriais.

Segundo o exposto no Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, o Relatório de Gestão deve constar o Artigo 15 e parágrafo único.

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



2. 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 2025, 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

E 92 3215-4704

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 [\(e-SIC\)](#).

3. VISÃO GERAL E DESTAQUES DA OUVIDORIA DE 2025

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 01/03/2023.

4. RELATÓRIOS QUANTITATIVOS 2025

Os canais disponíveis ao cidadão e uma ferramenta dos usuários dos serviços públicos para possibilitar o pedido de manifestação, onde pode escolher o tipo de atendimento. Todas as demandas registradas nos canais de atendimentos foram através dos canais abaixo, tivemos registrados um total 09 (nove) atendimentos.

MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO	QUANTIDADE
PRESENCIAL	0
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	0
WHATSAPP	0
EMAIL-INSTITUCIONAL	04
FALE CONOSCO	0
SISTEMA FALA-BR	5
SISTEMA E-SIC	0
TOTAL	9

As demandas recebidas por esta ouvidoria a partir 01/01/2025 à 31/12/2025 foram respondidos dentro do prazo estabelecidos pelas regulações de ouvidorias do Estado do Amazonas.

Entre as manifestações tratadas nesta Ouvidoria e Autoridade de Monitoramento de Acesso à informações, tendo com base no

campo “Tipo” da Plataforma Fala.BR foi Acesso à Informação com todas as solicitações atendidas dentro do prazo estabelecidos.



5. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Pesquisa de Satisfação tem como finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados em especial para o dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7.º da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, segundo Decreto n.º 40.636, de 07 de maio de 2019 Artigo 8º.

Em cumprimento ao determinado acima implantamos em 09 de outubro de 2025 a Pesquisa de Satisfação localizado site na opção da tela inicial OVIDORIA aba Pesquisa de Satisfação com link: <https://forms.office.com/r/DEAjEqj8QN>, portanto até dia 31/12/2025 não tivemos nenhum resposta de pesquisa, então para o exercício de 2026 entraremos com divulgação de serviços, pesquisas, contatos entre outros serviços para atender melhor aos usuários do serviço público.

6. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTOS

Em relação à capacitação e treinamentos tivemos os seguintes eventos:

1. Gestão em Ouvidoria Pública no período 12 a 15 de maio de 2025, 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.
2. II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025, realizado no dia 15, 16 e 17 de outubro de 2025 pela Rede Nacional de Ouvidores, no 15/10: Teatro Amazonas: Largo de São Sebastião – Centro, Manaus/AM; 16 e 17/10: TCE-AM - Av. Ephigênio Salles, 1155 – Aleixo, Manaus/AM.

7. 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 2026, 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.