



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112

1º RELATÓRIO SEMESTRAL

2018

OUVIDORIA

ALBERTO ANGERAMI
OUVIDOR

INÚBIA DE AGUIAR BEZERRA
ASSESSORA

SIG – QUADRA 04, Bloco “A”, Lotes 075, 083 e 175
SALAS 201,202,214 e 224
ED. CAPITALFINANCIAL CENTER – CEP-70610-440 –BRASÍLIA-DF
ouvidoria@telebras.com.br Telefones: (61) 2027-1161/1164



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta o cenário da atuação da Ouvidoria no exercício de 2018, referente ao período de janeiro até julho/2018. Tem como objetivo garantir a transparência dos dados, além de auxiliar os gestores da TELEBRAS nas tomadas de decisões a fim de melhorar os serviços ofertados.

A Ouvidoria da TELEBRAS é o canal de Comunicação direto entre o cidadão e a TELEBRAS, por meio do qual é possível registrar elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade.

De acordo com a Instrução Normativa nº 05/OGU de junho de 2018, no Art. 3º para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se:

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112

São vários os meios de acesso aos serviços da Ouvidoria: atendimento presencial, por telefone, correspondência, via internet para o envio de e-mail ou pelos sistemas e-Ouv e e-SIC. Com a facilidade de acesso à internet que hoje a maioria dos cidadãos vem possuindo, a maioria das demandas que recebemos, são via sistemas eletrônicos.



CANAIS DE ATENDIMENTO

O cidadão pode registrar sua manifestação por meio de seis canais de atendimento:

E-OUV -
<https://sistema.ouvidorias.gov.br>

E-SIC -
<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>

SIG – QUADRA 04, Bloco “A”, Lotes 075, 083 e 175
SALAS 201,202,214 e 224
ED. CAPITALFINANCIAL CENTER – CEP-70610-440 –BRASÍLIA-DF
ouvidoria@telebras.com.br Telefones: (61) 2027-1161/1164



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112



ouvidoria@telebras.com.br



(61)2027-1164

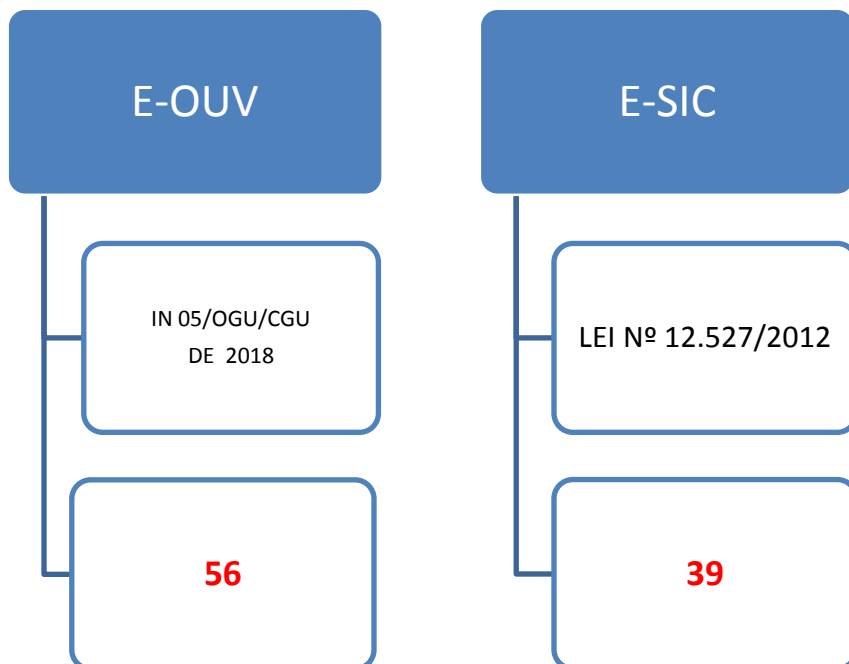


SIG – QUADRA 04, Bl “A”, Lotes 075, 083 e 175 – Sala - Ouvidoria
ED. CAPITAL FINANCIAL CENTER - CEP-70610-440 –BRASÍLIA-DF



PRESENCIAL – SIG- Quadra 04, Bl. A, Lotes 075, 083 e 175, Sala 201-OUVIDORIA
Ed. Capital Financial Center.

1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES = 87



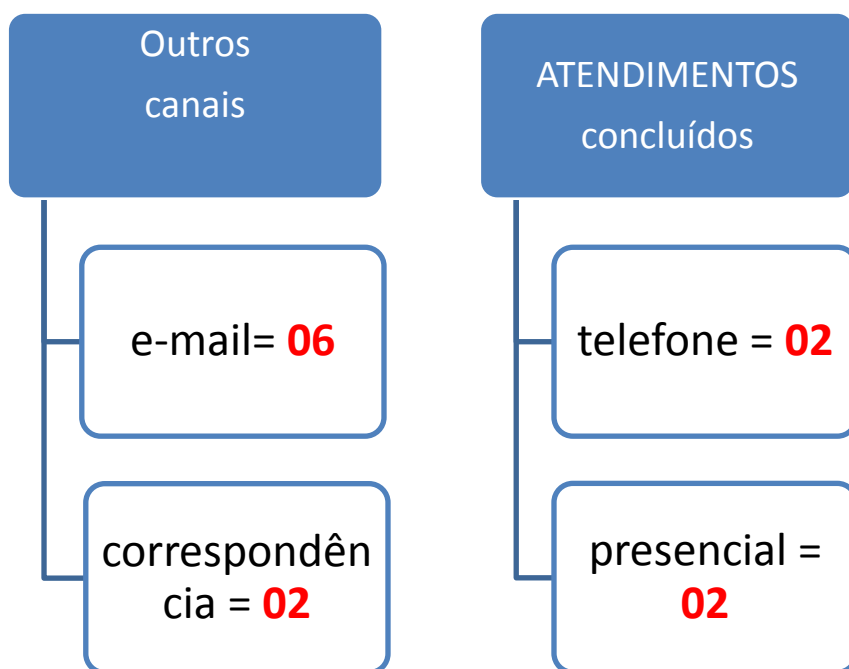
SIG – QUADRA 04, Bloco “A”, Lotes 075, 083 e 175
SALAS 201,202,214 e 224
ED. CAPITALFINANCIAL CENTER – CEP-70610-440 –BRASÍLIA-DF
ouvidoria@telebras.com.br Telefones: (61) 2027-1161/1164



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112

OUVIDORIA



STATUS DAS DEMANDAS

NO SISTEMA E-OUV = 56

CONCLUÍDAS - 39

ARQUIVADA - 02

CADASTRADA - 01

ENCAMINHADA POR OUTRA OUVIDORIA - 01 (já concluída)

ENCAMINHADAS PARA OUTRAS OUVIDORIAS - 14

SIG – QUADRA 04, Bloco “A”, Lotes 075, 083 e 175
SALAS 201,202,214 e 224
ED. CAPITALFINANCIAL CENTER – CEP-70610-440 –BRASÍLIA-DF
ouvidoria@telebras.com.br Telefones: (61) 2027-1161/1164



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112

POR E-MAIL = 06

CONCLUÍDAS - 06-

POR TELEFONE

CONCLUÍDAS – 02

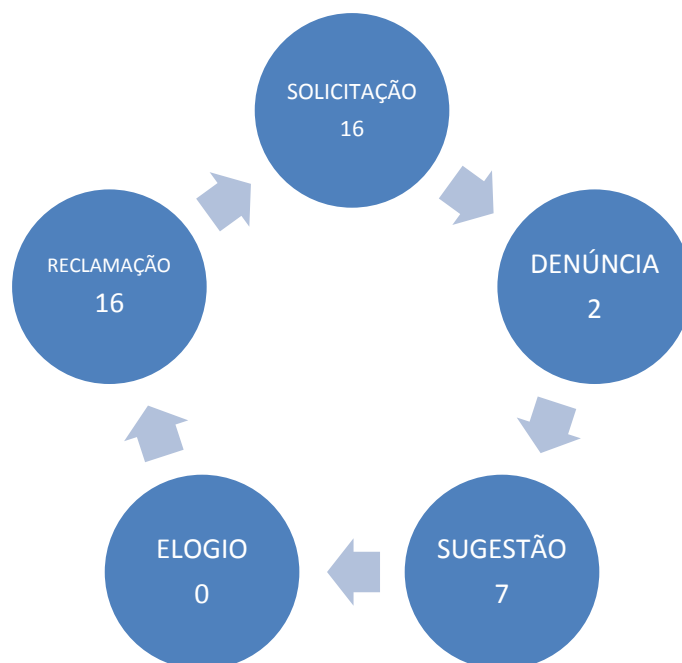
PRESENCIAL

CONCLUÍDAS – 02

CARTA

CONCLUÍDAS – 02

MANIFESTAÇÕES POR TIPO



SIG – QUADRA 04, Bloco “A”, Lotes 075, 083 e 175
SALAS 201,202,214 e 224
ED. CAPITALFINANCIAL CENTER – CEP-70610-440 –BRASÍLIA-DF
ouvidoria@telebras.com.br Telefones: (61) 2027-1161/1164



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112

DEMANDAS PELO SISTEMA E-SIC=- 39

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência TELEBRÁS – Telecomunicações Brasileiras S.A.

Período de consulta: 1/2018 a 7/2018

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

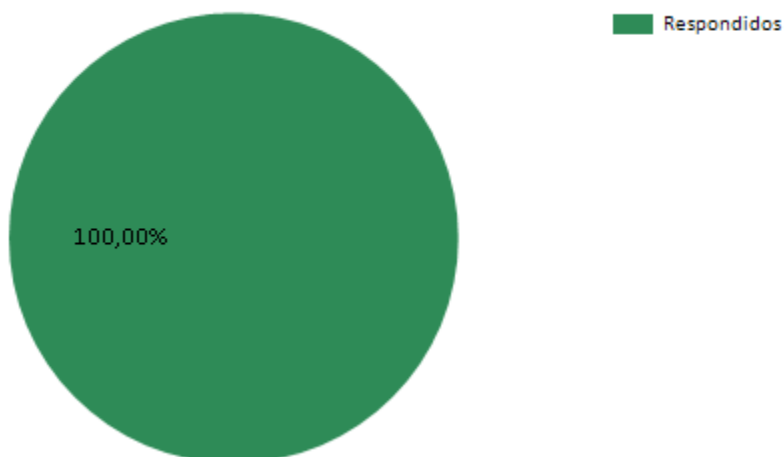
Quantidade de Pedidos:	39	Média mensal de pedidos:	5,57
------------------------	----	--------------------------	------

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	39

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112

Situação dos pedidos de acesso à informação

Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	93	Total de solicitantes:	37
Perguntas por pedido:	2,51	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	2
		Solicitantes com um único pedido:	35

Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	8	20,51%
Economia e Finanças - Administração financeira	6	15,38%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	5	12,82%



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112

Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	4	10,26%
Pessoa, família e sociedade - Pessoa	3	7,69%
Governo e Política - Política	3	7,69%
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	3	7,69%
Trabalho - Profissões e ocupações	3	7,69%
Trabalho - Política trabalhista	1	2,56%
Economia e Finanças - Economia	1	2,56%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 16,62 dias

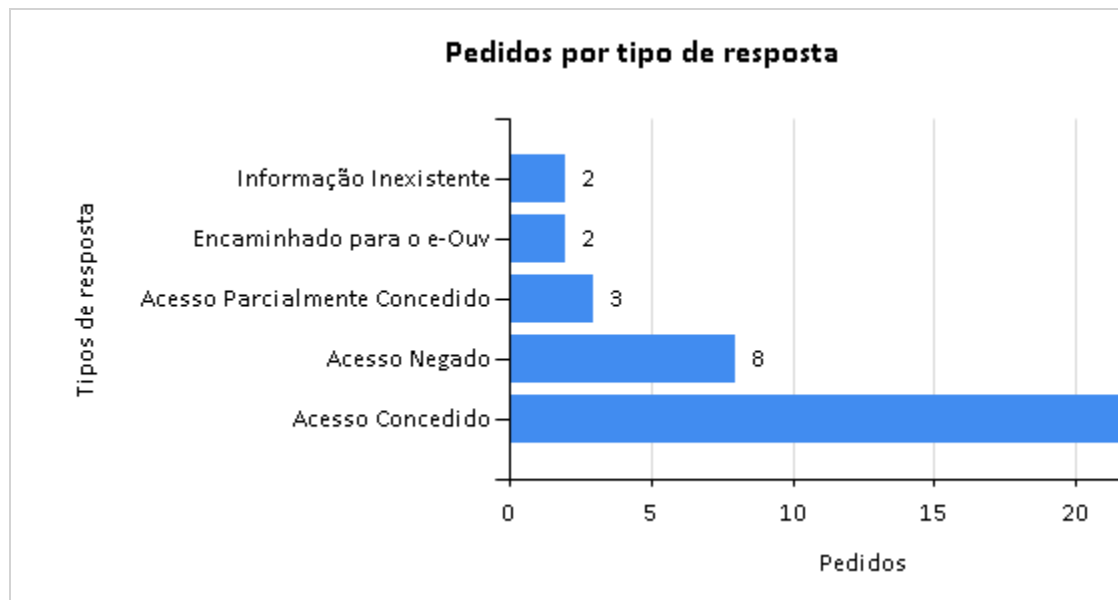
Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
0	0,00%



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	7	87,500%	17,95%
Processo decisório em curso	1	12,500%	2,56%
TOTAL:	8	100,000%	20,51%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	38	97,44%
Correspondência física (com custo)	1	2,56%

4. Perfil dos solicitantes

SIG – QUADRA 04, Bloco “A”, Lotes 075, 083 e 175
SALAS 201,202,214 e 224
ED. CAPITALFINANCIAL CENTER – CEP-70610-440 –BRASÍLIA-DF
ouvidoria@telebras.com.br Telefones: (61) 2027-1161/1164



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	33	89,19%
Pessoa Jurídica	4	10,81%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
DF	16	48,48%	17
GO	2	6,06%	2
MG	1	3,03%	1
PE	3	9,09%	4
RJ	3	9,09%	3
SC	1	3,03%	1
SP	4	12,12%	4
Não Informado	3	9,09%	3

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	63,64%
F	33,33%
Não Informado	3,03%

Escolaridade	
Ensino Superior	39,39%
Pós-graduação	30,30%
Mestrado/Doutorado	15,15%
Ensino Médio	12,12%
Não Informado	3,03%



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112

Profissão	
Outra	27,27%
Servidor público federal	24,24%
Profis. Liberal/autônomo	12,12%
Estudante	9,09%
Não Informado	6,06%
Jornalista	6,06%
Servidor público estadual	6,06%
Empresário/empreendedor	3,03%
Professor	3,03%
Empregado - setor privado	3,03%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Sindicato / Conselho profis.	50,00%
Empresa - PME	25,00%
Empresa - grande porte	25,00%



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações.
OUVIDORIA - 0112

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Sistema E-OUV é um canal de comunicação que a TELEBRAS disponibiliza para a população se manifestar e vem se reafirmando como um importante espaço de participação social, haja vista a crescente procura por este meio eletrônico.

Os dados revelam que esta Empresa tem procurado se aprimorar cada vez mais, para poder ouvir e responder aos usuários dentro do menor tempo possível, o que se tornou exequível em razão do conhecimento das informações geradas pelas unidades administrativas, tanto quanto pelos programas, ações e atividades implementadas pela TELEBRAS.

Essa responsabilidade de continuar a garantir a eficiência e a eficácia na resolubilidade das mensagens aumenta muito, com o crescente investimento nas telecomunicações, nas diversas modalidades de aplicação desses recursos, gerando o avanço na tecnologia, na educação, no lazer gerando uma cultura inovadora na tecnologia capaz de proporcionar tendência de aumento de participação popular.

INÚBIA DE AGUIAR BEZERRA
Assessora da Ouvidoria