



RELATÓRIO DA ATUAÇÃO DA

OUVIDORIA

NO MÊS DE DEZEMBRO DE 2018

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta o cenário da atuação da Ouvidoria no mês de dezembro de 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.

No mês de dezembro de 2018, a ouvidoria deu continuidade ao trabalho de ações proativas com divulgação na página da OUVIDORIA/TELEBRAS, de matérias com informativos esclarecedores para o público interno e externo, sendo publicada neste mês de dezembro, matéria sobre o lançamento do robô “Cida” para receber denúncias e reclamações via redes sociais, lançado pelo Ministério da Transparência e Controladoria- Geral da União (CGU), sobre o Programa de Melhoria Continuada de Ouvidorias Públicas (PROMOUV) também de iniciativa da CGU e ainda uma matéria referente a um “diálogo entre dois colegas de trabalho” para uma reflexão pela mensagem do texto com os cumprimentos natalinos.

1 – Pesquisa de Satisfação – dezembro/2018

Realizada no mês de dezembro de 2018, a pesquisa objetivou avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da TELEBRAS junto às pessoas que recorreram aos seus serviços.

Obtivemos um registro pelo sistema e-ouv, conforme abaixo apresentado:

Número	Atendida	Satisfação	Qualidade resposta	Prazo	Qualidade sistema e-ouv
00132.000069/2018-75	Parcialmente	(4) satisfeito	XXXXXXX	SIM	XXXXXX

2 – Estatística – dezembro/2018

Quanto às demandas abaixo apresentadas, a primeira, sobre Gestão de Pessoas, a interessada registrou reclamação demonstrando insatisfação com os trabalhos que lhe estavam sendo atribuídos como estagiária; dada ciência ao Diretor Administrativo este prestou os devidos esclarecimentos; a segunda demanda sobre o acesso à internet, a demandante ressaltou urgência no atendimento, tendo a Gerência de Operações Comerciais satisfeito a pretensão da reclamante; a terceira também referente à internet, contatada, a Gerência de Engenharia de Clientes, adotou medidas e informou que a equipe trabalhou para atendimento célere, concluindo os trabalhos em 27/12/2018.

DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTMA E-OUV

DEZEMBRO/2018

NÚMERO	ASSUNTO	TIPO	SITUAÇÃO	DATA
00132000069/2018-75	Gestão de Pessoas	Reclamação	Concluída	05/12/2018
00132000070/2018-08	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	Reclamação	Concluída	06/12/2018
00132000071/2018-44	Telecomunicações	Reclamação	Concluída	20/12/2018

**DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA E-OUV TELEBRAS E
ENCAMINHADAS PARA OUVIDORIA COMPETENTE RESPONDER**

NÚMERO	DESTINO	TIPO	SITUAÇÃO	DATA
00132000068/2018-21	IPEA	Solicitação	Concluída	07/12/2018

A título de esclarecimento, impõe-se informar que:

IN 05/OGU/2018	Demandas e-ouv	Prazos de resposta	30 dias podendo	Prorrogar mais 30dias	Mediante justificativa
LEI 12.527/2011 Decreto 7724/11	Demandas e-sic	Prazos de resposta	20 dias podendo	Prorrogar mais 10dias	Mediante justificativa

3 - Gestão da LAI Transparência Passiva: Estatísticas concernentes aos pedidos de acesso à informação, recursos interpostos e reclamações feitas no âmbito da Lei nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), na modalidade de Transparência Passiva, que compreende a disponibilização de informações públicas em atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica.

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:

12/2018 a 12/2018

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

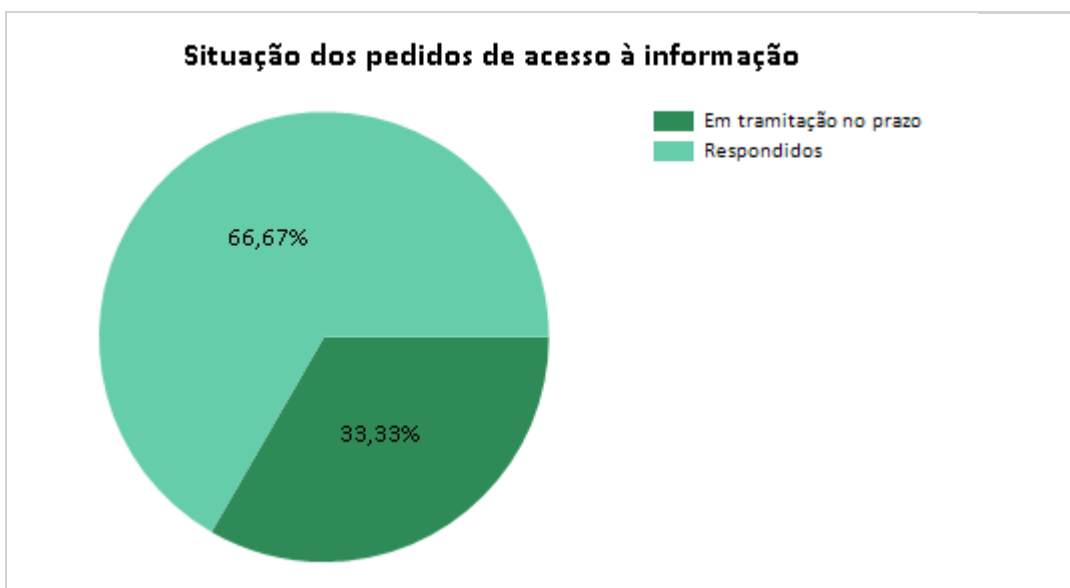
Quantidade de Pedidos: 3

Média mensal de pedidos: 3,00

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	2

Em tramitação no prazo	1
------------------------	---



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	2	Total de solicitantes:	3
Perguntas por pedido:	1,00	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	1
		Solicitantes com um único pedido:	3

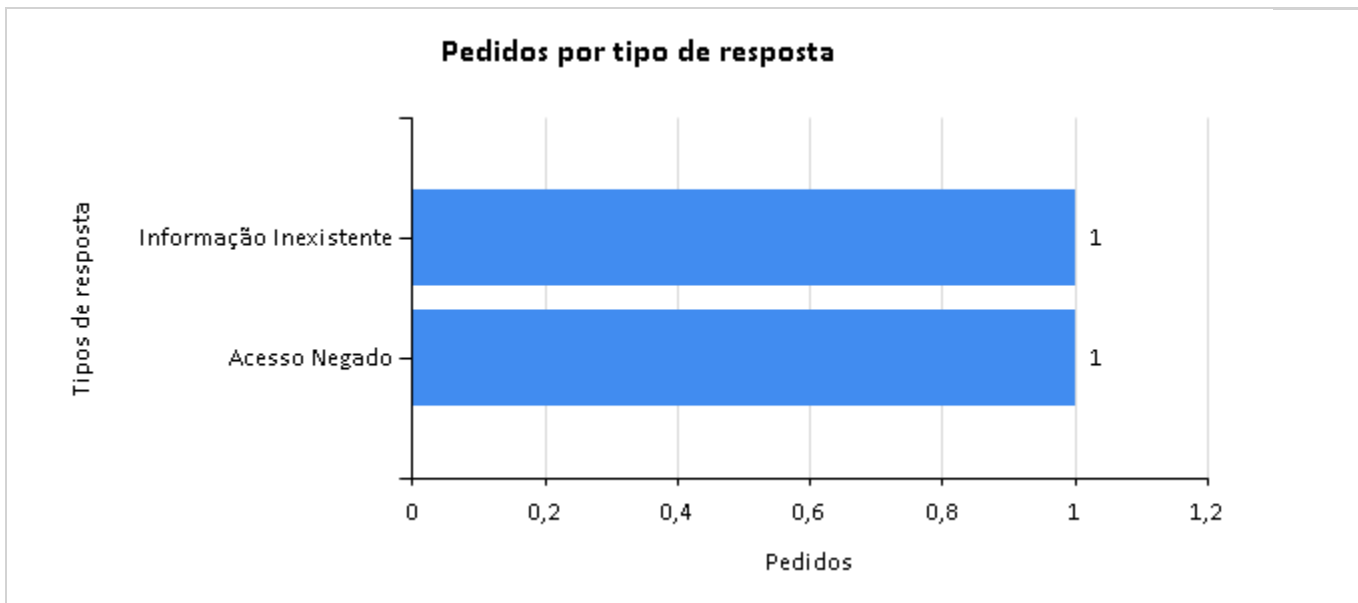
Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Trabalho - Mercado de trabalho	1	33,33%
Economia e Finanças - Administração financeira	1	33,33%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 4,50 dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
0	0,00%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	100,000%	33,33%
TOTAL:	1	100,000%	33,33%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	3	100,00%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	3	100,00%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
MS	1	33,33%	1
SP	1	33,33%	1
Não Informado	1	33,33%	1

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	100,00%

Escolaridade	
Mestrado/Doutorado	33,33%
Pós-graduação	33,33%
Ensino Superior	33,33%

Profissão	
Jornalista	33,33%
Empresário/empreendedor	33,33%
Não Informado	33,33%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica

5. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório