



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

**RELATÓRIO DA ATUAÇÃO DA
OUVIDORIA
NO MÊS DE OUTUBRO DE 2018**



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 mês de outubro 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 outubro 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 outubro matéria sobre Comportamento abusivo na empresa.



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

1 – Pesquisa de Satisfação – outubro/2018

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

Obtivemos dois elogios pelo sistema e-ouv, conforme abaixo apresentado:

Número	Atendida	Satisfação	Qualidade resposta	Prazo	Qualidade sistema e-ouv
00132.000055/2018-51	SIM	(5)Muito satisfeito	XXXXXX	XXXXXX	SIM
00132000056/2018-04	SIM	(4) Satisfeito	XXXXXX	XXXXXX	SIM

2 – Estatística – outubro/2018

Dentre as demandas abaixo apresentadas, a primeira, sobre ações, foi solicitada os dados necessários à análise, não foi atendido, conclusão automática por falta de complementação pelo manifestante; a segunda, sobre POP em Coxim, o ER/RS ofereceu resposta com os devidos esclarecimentos; a terceira, sobre uma denúncia da Empresa TI SPARKLE, foi concluída com os esclarecimentos oferecidos pela Gerência de Relacionamento com Operadoras e Parceiros e a quarta demanda, refere-se a uma denúncia sobre ética no trabalho, e está aguardando resposta da Diretoria de Governança, com prazo para dia 22/11/2018.

DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTMA E-OUV

OUTUBRO/2018

NÚMERO	ASSUNTO	TIPO	SITUAÇÃO	DATA
99929.000055/2018-52		Solicitação	Concluída	01/10/2018
00132000061/2018-17	Comunicações	Solicitação	Concluída	04/10/2018
00132000062/2018-53	Concorrência e Contrato	Denúncia	Concluída	09/10/2018
00132000065/2018-97	Recursos Humanos	Denúncia	Cadastrada	Prazo 22/11/2018



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

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

NÚMERO	DESTINO	TIPO	SITUAÇÃO	DATA
00132000064/2018-42	ANATEL	Solicitação	Concluída	17/10/2018
00132000063/2018-06	ANATEL	Reclamação	Concluída	17/10/2018
00132000060/2018-64	ANATEL	Solicitação	Concluída	03/10/2018

A título de esclarecimento, informamos 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

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: 10/2018 a 10/2018

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 6

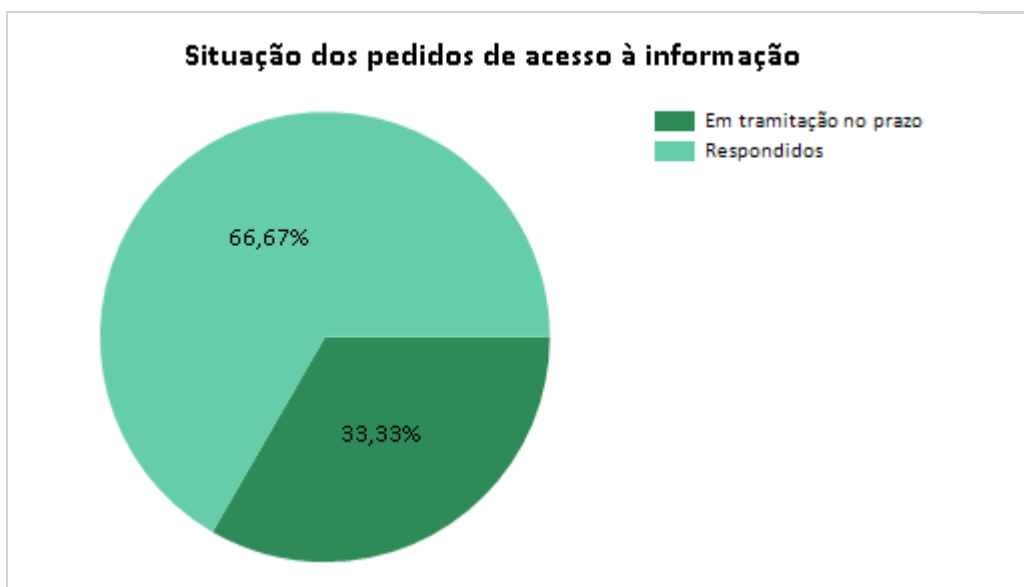
Média mensal de pedidos: 6,00

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	4
Em tramitação no prazo	2



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	7	Total de solicitantes:	6
Perguntas por pedido:	1,75	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	1
		Solicitantes com um único pedido:	6

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	2	33,33%
Governo e Política - Administração pública	1	16,67%

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

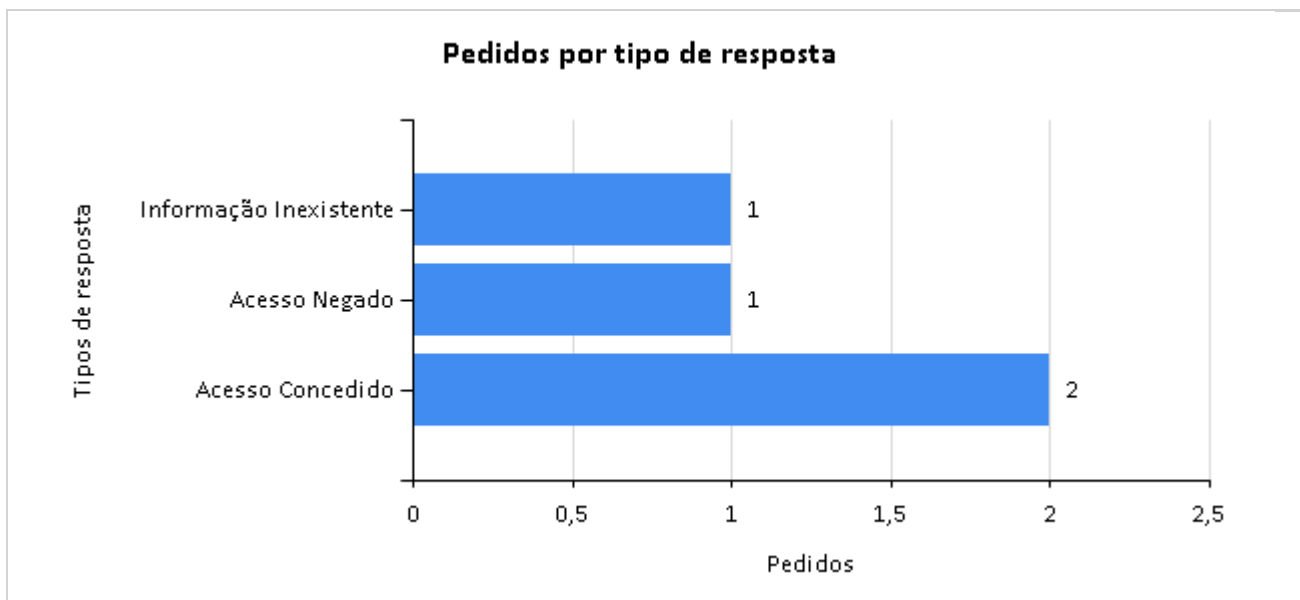
Economia e Finanças - Encargos financeiros	1	16,67%
--	---	--------

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 14,25 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%	16,67%
TOTAL:	1	100,000%	16,67%

Meios de envio de resposta			
Meio	Quantidade	% de pedidos	

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

Pelo sistema (com avisos por email)	6	100,00%
-------------------------------------	---	---------

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	5	83,33%
Pessoa Jurídica	1	16,67%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
BA	1	20,00%	1
DF	1	20,00%	1
MS	1	20,00%	1
SP	2	40,00%	2

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
F	60,00%
M	40,00%

Escolaridade	
Ensino Superior	40,00%
Pós-graduação	40,00%
Mestrado/Doutorado	20,00%

Profissão	
Estudante	20,00%
Outra	20,00%
Empregado - setor privado	20,00%
Profis. Liberal/autônomo	20,00%
Servidor público federal	20,00%



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - grande porte	100,00%

5. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório