

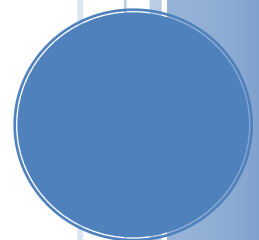
RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

2018

OUTUBRO

NOVEMBRO

DEZEMBRO





OUVIDORIA

SIG – QUADRA 04, Bloco “A”, 2º ANDAR, SALA 201
ED. CAPITAL FINANCIAL CENTER – CEP-70610-440 –BRASÍLIA-DF

ouvidoria@telebras.com.br

Telefones: (61) 2027-1161/1164

JARBAS JOSE VALENTE

Presidente da TELEBRAS

MAXIMILIANO SALVADORI MARTINHÃO

Presidente do Conselho de Administração

ALBERTO ANGERAMI

Ouvidor

INÚBIA DE AGUIAR BEZERRA

Assessora

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria tem como missão garantir o direito de todo cidadão de se manifestar e de receber resposta, e propor ações para estimular a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação de serviços pela TELEBRAS.

A Ouvidoria está ligada diretamente ao Conselho de Administração e representa uma das vias de acesso utilizadas pelos usuários dos serviços prestados pela empresa. Os meios de acesso que o cidadão tem disponível para exercer sua cidadania em muitos dos casos passam pela intermediação da Ouvidoria, trabalho este que tem ganhado relevância na medida em que vai sendo entendido e reconhecido não só pelo usuário, mas também pelo corpo diretivo da empresa.

Com a finalidade de dar atendimento ao princípio da transparência na administração pública, apresentamos os dados relativos às manifestações recebidas nesta Ouvidoria pelo sistema e-Ouv da Ouvidoria-Geral da União, bem como as demandas registradas e atendidas por esta Ouvidoria no período de outubro a dezembro de 2018.

Canais de comunicação utilizados: Internet, telefone, atendimento presencial e carta/correspondência/ofício. As demandas por meio eletrônico continuam sendo o principal instrumento de contato do cidadão com a Ouvidoria.



Introdução-----

Análise quantitativa das manifestações por área, assuntos e natureza -----

Análise qualitativa das manifestações por área-----

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv-----

Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic-----

Conclusões-----

INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o cenário da atuação da Ouvidoria referente ao trimestre de outubro à 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 trimestre de outubro/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 trimestre outubro/dezembro/2018, as seguintes matérias:

Outubro - matéria sobre Comportamento abusivo na empresa;

Novembro - matéria sobre divulgação de informações falsas, calúnia, no artigo “Penas de galinha”;

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 – 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

Entre as demandas abaixo apresentadas, a primeira, sobre ações, foram solicitados os dados necessários para análise, sem atendimento até o momento; a segunda, sobre POP em Coxim, o ER/RS ofereceu resposta com os devidos esclarecimentos; a terceira, sobre uma denúncia da Empresa TI SPARKLE, concluída com os esclarecimentos oferecidos pela Gerência de Relacionamento com Operadoras e Parceiros e a quarta demanda, referindo-se a uma denúncia sobre ética no trabalho, sendo certo que a Diretoria de Governança ofereceu os esclarecimentos a contento.

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	Concluída	22/11/2018

**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

1 – Pesquisa de Satisfação – novembro/2018

Realizada no mês de novembro 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 um registro pelo sistema e-ouv, conforme abaixo apresentado:

Número	Atendida	Satisfação	Qualidade resposta	Prazo	Qualidade sistema e-ouv
00132.000062/2018-53	Parcialmente	(2) insatisfeito	SIM	XXXXXX	XXXXXX

2 – Estatística – novembro/2018

Sobre as demandas abaixo apresentadas, a primeira, referente a ações, a interessada registrou uma reclamação porque na sua primeira solicitação não ficou satisfeita com a resposta, pedindo maiores esclarecimentos, fornecidos de pronto pela Gerência de Relacionamentos com Investidores, e a segunda demanda reclamação de empregado da TELEBRAS, por não ter acesso ao sistema do e-mail, bloqueado, com as devidas e convincentes explicações da Gerência de Gestão de Pessoas.

DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTMA E-OUV

NOVEMBRO/2018

NÚMERO	ASSUNTO	TIPO	SITUAÇÃO	DATA
00132000066/2018-31	AÇÕES	Reclamação	Concluída	12/11/2018
99929000065/2018-98	Gestão Pessoas	Reclamação	Concluída	04/12/2018

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

NÚMERO	DESTINO	TIPO	SITUAÇÃO	DATA
00132000067/2018-86	ANATEL	Solicitação	Concluída	16/11/2018
10001000134/2018-10	ANATEL	Denúncia	Concluída	30/11/2018

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 SISTEMA E-OUV

DEZEMBRO/2018

NÚMERO	ASSUNTO	TIPO	SITUAÇÃO	DATA
00132000069/2018-75	Gestão de Pessoas	Reclamação	Concluída	05/12/2018
00132000070/2018-08	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx	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 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 12/2018

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 13

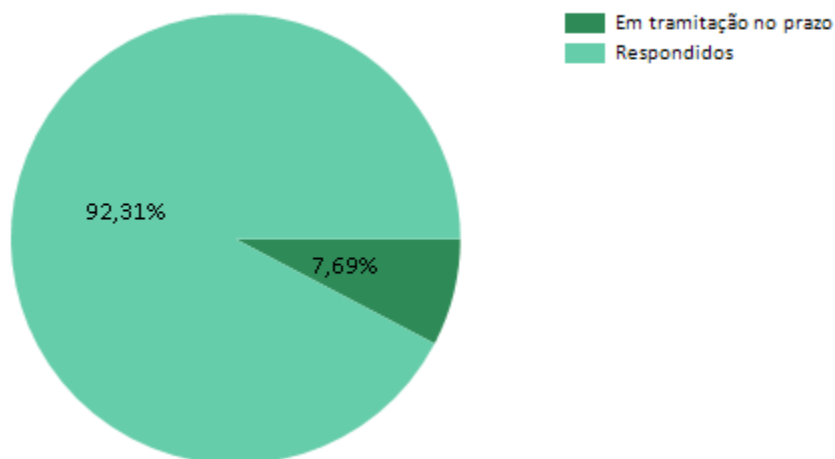
Média mensal de pedidos: 4,33

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
------------------	------------

Respondidos	12
Em tramitação no prazo	1

Situação dos pedidos de acesso à informação



Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	20	Total de solicitantes:	13
Perguntas por pedido:	1,82	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	1
		Solicitantes com um único pedido:	13

Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Economia e Finanças - Administração financeira	2	15,38%
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	2	15,38%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	2	15,38%
Governo e Política - Administração pública	2	15,38%
Trabalho - Política trabalhista	1	7,69%

Trabalho - Mercado de trabalho	1	7,69%
Trabalho - Fiscalização do trabalho	1	7,69%
Economia e Finanças - Encargos financeiros	1	7,69%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 13,92 dias

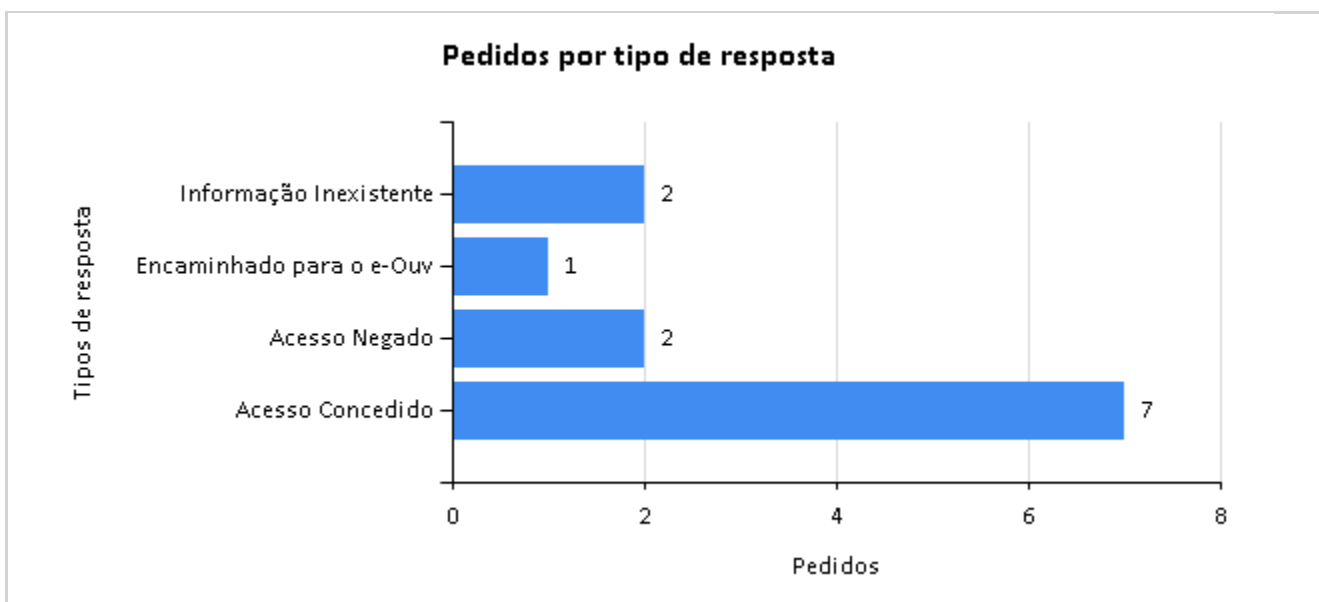
Prorrogações:

Quantidade

0

% dos pedidos

0,00%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	2	100,000%	15,38%
TOTAL:	2	100,000%	15,38%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	12	92,31%

Correspondência física (com custo)	1	7,69%
------------------------------------	---	-------

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	11	84,62%
Pessoa Jurídica	2	15,38%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
BA	1	9,09%	1
CE	1	9,09%	1
DF	3	27,27%	3
MS	2	18,18%	2
SP	3	27,27%	3
Não Informado	1	9,09%	1

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	72,73%
F	27,27%

Escolaridade	
Pós-graduação	45,45%
Ensino Superior	36,36%
Mestrado/Doutorado	18,18%

Profissão	
Outra	18,18%
Estudante	18,18%
Servidor público municipal	9,09%
Jornalista	9,09%
Empregado - setor privado	9,09%
Profis. Liberal/autônomo	9,09%

Servidor público federal	9,09%
Empresário/empreendedor	9,09%
Não Informado	9,09%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - grande porte	50,00%
Órgão público estadual/DF	50,00%

5. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da TELEBRAS busca aperfeiçoar permanentemente a instituição em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente. Devendo estar preparada para acolher todo o cidadão que tenha algum motivo para dialogar com a instituição e não encontrou facilidade nos canais tradicionais. Entendemos que o êxito de qualquer Órgão Público em direção aos seus próprios objetivos depende, em grande parte, do seu sistema de comunicação, em especial o atendimento ao público usuário dos seus serviços. E é com esse olhar que acreditamos que além de um bom atendimento e tratamento, é essencial que haja um bom clima interno, um bom ambiente onde não haja tensões desnecessárias, e a equipe possa desenvolver um trabalho produtivo e de qualidade no atendimento.

“A Ouvidoria, no ambiente em que atua, é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos na busca de soluções definitivas.”