

6 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

A Ouvidoria é a área responsável pelo relacionamento com a sociedade de modo que sua competência primária é o tratamento das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes à área de atuação da Telebras. É sua atribuição, ainda, prestar à Sociedade serviço de acesso à informação e Compliance.

6.1 - Canais de acesso do cidadão

A TELEBRAS conta com os seguintes canais de comunicação:

- a- O Sistema E-OUV vinculado à Ouvidoria-Geral da União do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, proporciona segurança na gestão participativa, tanto do público interno (colaboradores em geral) quanto do público externo (clientes, fornecedores, parceiros e demais cidadãos).

O acesso ao sistema e-Ouv pode ser feito em seu sítio na internet e na intranet.

Acesse E-OUV pela internet no site abaixo:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx> ou

Pelo sítio da Telebras www.telebras.com.br > TRANSPARÊNCIA PÚBLICA > E-OUV.

Ou pela intranet no seguinte site: <https://intranet.telebras.com.br/index.php/para-o-colaborador/boas-vindas> > E-OUV

A Ouvidoria da TELEBRAS aderiu ao Sistema E-OUV em 06/02/2017, e a partir de 10/04/2017 iniciou o registro das manifestações nesse Sistema, foram 23 manifestações concluídas no período de 10/04/2017 até 13/12/2017 e 32 manifestações encaminhadas para os Órgãos competentes pela resposta no período de 06/02/2017 até 18/12/2017, perfazendo um total de 55 demandas registradas no Sistema E-OUV da TELEBRAS.

b - Em casos de denúncias poderá também acessar diretamente no canal de denúncias pelo sitio <http://www.telebras.com.br/CanaldeDenuncia.php> que será direcionado ao sistema e-ouv e ainda temos o sitio <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.htm>, que poderá ser pesquisado por qualquer cidadão que tenha interesse em pesquisar o quantitativo de demandas registradas nos Órgãos que aderiram ao sistema E-OUV.

c - Solicitação de informações por meio do sistema E-SIC, disponível pela Controladoria Geral da União, no qual o cidadão faz o seu cadastro e solicita a informação desejada. Podendo fazer tanto na forma presencial quanto virtual (e-SIC), por meio do endereço <https://esic.cgu.gov.br> ou ainda pela intranet, no seguinte sitio: <http://www.telebras.com.br/servicoinformacaocidadao.php>. Durante o ano de 2017 foram registradas demandas, conforme apresentação a seguir:

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.

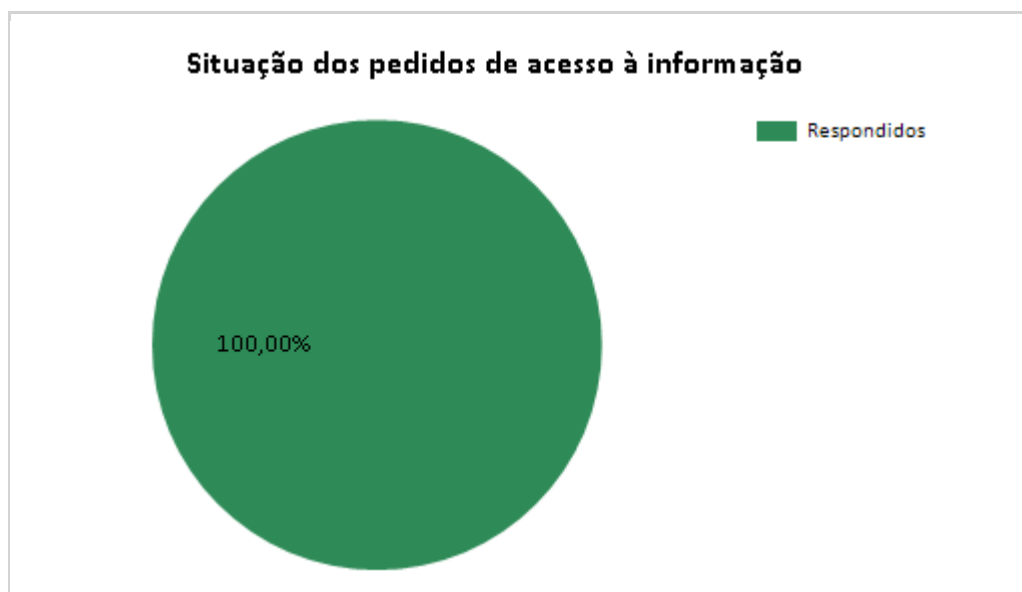
Período de consulta: 1/2017 a 12/2017

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 92 **Média mensal de pedidos:** 7,67

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	92



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	192	Total de solicitantes:	82
Perguntas por pedido:	2,13	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	4
		Solicitantes com um único pedido:	74

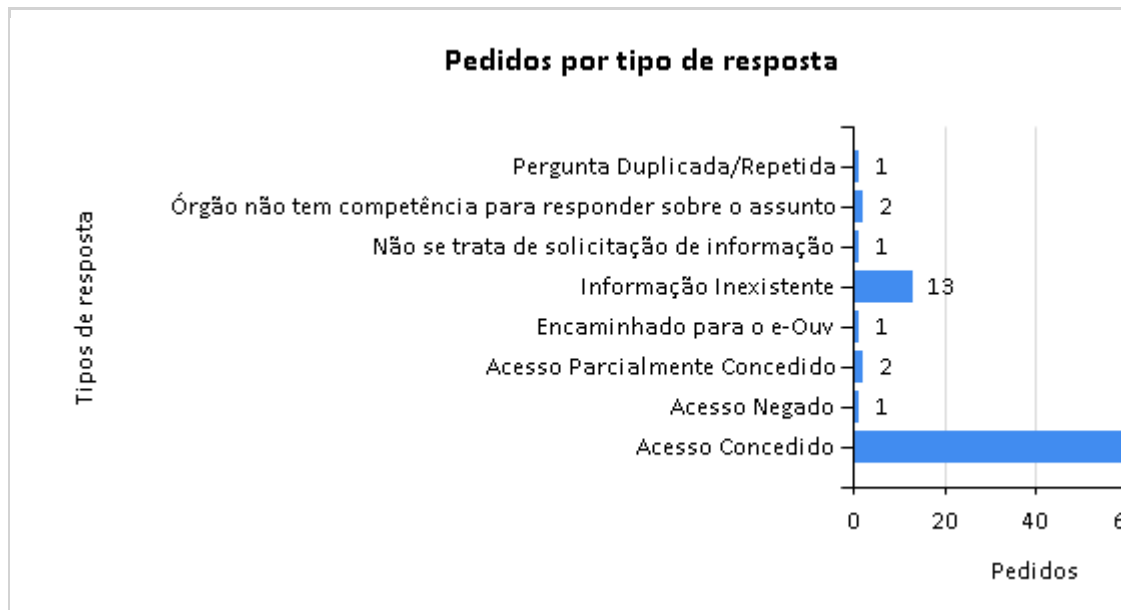
Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	25	27,17%
Pessoa, família e sociedade - Pessoa	13	14,13%
Economia e Finanças - Finanças	12	13,04%
Economia e Finanças - Administração financeira	7	7,61%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	6	6,52%
Economia e Finanças - Economia	6	6,52%
Governo e Política - Administração pública	5	5,43%
Trabalho - Profissões e ocupações	3	3,26%
Trabalho - Mercado de trabalho	3	3,26%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	2	2,17%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 16,37 dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
11	11,96%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	100,000%	1,09%
TOTAL:	1	100,000%	1,09%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	90	97,83%
Buscar/Consultar pessoalmente	2	2,17%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	78	95,12%
Pessoa Jurídica	4	4,88%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos

BA	2	2,56%	2
DF	23	29,49%	25
ES	1	1,28%	1
GO	3	3,85%	3
MG	5	6,41%	6
MT	2	2,56%	2
PA	1	1,28%	1
PE	3	3,85%	3
PR	2	2,56%	2
RJ	11	14,10%	14
RN	1	1,28%	1
RS	3	3,85%	3
SC	4	5,13%	4
SE	1	1,28%	1
SP	13	16,67%	16
Não Informado	3	3,85%	3

d - Pessoalmente, no endereço: SIG Qd 04, Bloco A, Ed. Capital Financial Center, 2º andar, Sala 218.

e - Telefone: por meio do número (61) 2027-1164, (61) 2027-1162 e (61) 2027-1161

f - Fale Conosco, é também um espaço reservado para a sua manifestação de: solicitações de serviço, pedidos de informação, reclamação, sugestão e elogio, podem ser feito por meio do sítio:

http://www.telebras.com.br/fale_conosco.php

6.2 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

Informações úteis à sociedade e que contribuem para a transparência da gestão podem ser acessadas na aba “ACESSO À INFORMAÇÃO” da página da Telebras na internet (www.telebras.com.br).

Estão disponíveis informações acerca da transparência pública nos seguintes sítios:

<http://www.telebras.com.br/transparencia.php>

http://www.telebras.com.br/quem_e_quem.php

<http://www.telebras.com.br/convenios.php>

<http://www.telebras.com.br/despesas.php>

<http://www.telebras.com.br/licitacoescontratos.php>

<http://www.telebras.com.br/concursos.php>

http://www.telebras.com.br/concursos_details.php?idd=41

<http://www.telebras.com.br/auditorias.php>

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.htm>