

RELATÓRIO DA ATUAÇÃO DA

OUVIDORIA

NO MÊS DE NOVEMBRO DE 2018

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 novembro 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 novembro matéria sobre divulgação de informações falsas, calúnia.

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

Dentre as demandas abaixo apresentadas, a primeira, sobre ações, a interessada registrou uma reclamação porque na sua primeira solicitação não ficou satisfeita com a resposta, solicitou maiores esclarecimentos e foi atendida pela Gerência de Relacionamentos com os Investidores, e a segunda demanda o empregado da TELEBRAS, reclamou porque não está tendo acesso ao sistema do e-mail, que está bloqueado, e a Gerência de Gestão de Pessoas respondeu com os devidos esclarecimentos.

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 |
| 00132000068/2018-21 | IPEA | Solicitação | Concluída | 07/12/2018 |

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 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:

11/2018 a 11/2018

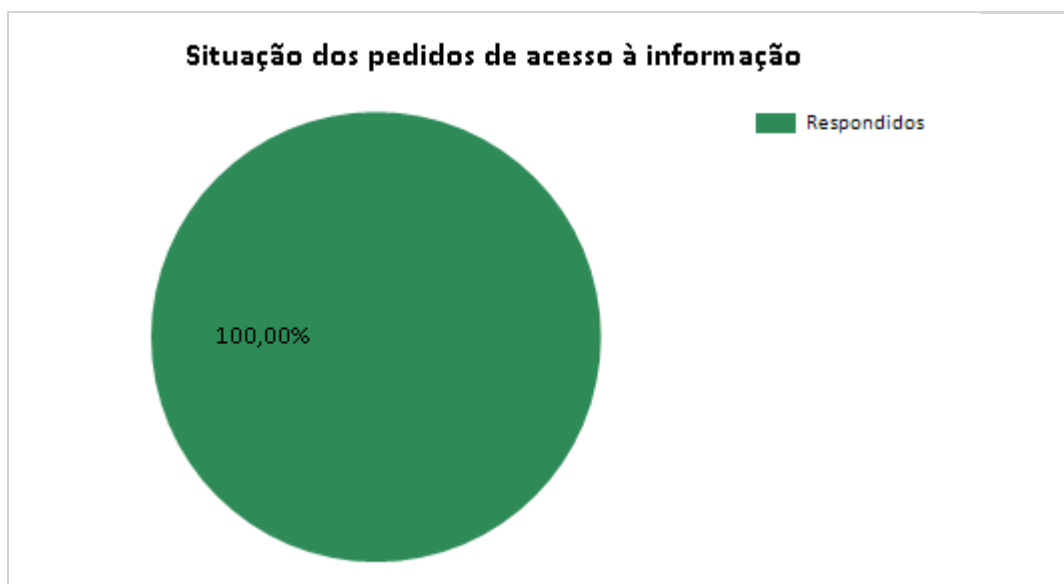
1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 4

Média mensal de pedidos: 4,00

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

| Status do pedido | Quantidade |
|------------------|------------|
| Respondidos | 4 |



| Características dos pedidos de acesso à informação | | | |
|--|---|------------------------|---|
| Total de perguntas: | 4 | Total de solicitantes: | 4 |

| | | | |
|-----------------------|------|--|---|
| Perguntas por pedido: | 1,33 | Maior número de pedidos feitos por um solicitante: | 1 |
| | | Solicitantes com um único pedido: | 4 |

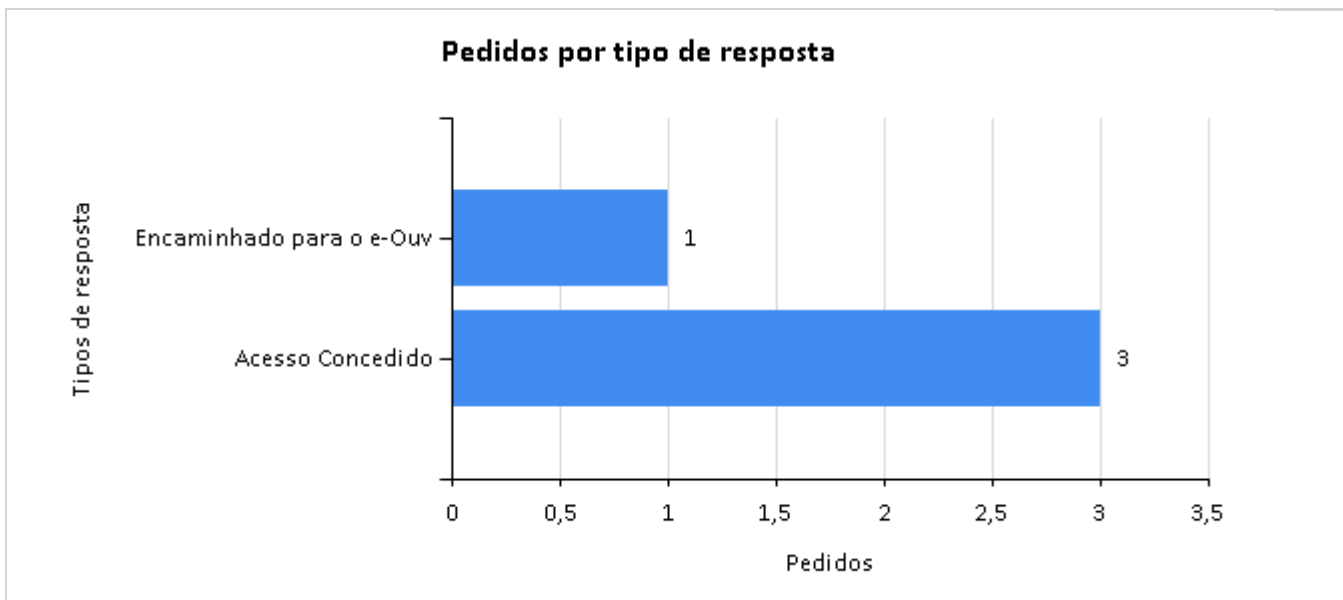
| Temas das solicitações (Top 10) | | |
|--|------------|--------------|
| Categoria e assunto | Quantidade | % de Pedidos |
| Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços | 2 | 50,00% |
| Trabalho - Política trabalhista | 1 | 25,00% |
| Trabalho - Fiscalização do trabalho | 1 | 25,00% |

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 |
| TOTAL: | 0 | 0,000% | 0,00% |

| Meios de envio de resposta | | |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| Meio | Quantidade | % de pedidos |
| Pelo sistema (com avisos por email) | 3 | 75,00% |
| Correspondência física (com custo) | 1 | 25,00% |

4. Perfil dos solicitantes

| Tipos de solicitante | | |
|----------------------|---|--------|
| Pessoa Física | 3 | 75,00% |
| Pessoa Jurídica | 1 | 25,00% |

| Localização dos solicitantes | | | |
|------------------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| Estado | # de solicitantes | % dos solicitantes | # de pedidos |
| CE | 1 | 33,33% | 1 |
| DF | 2 | 66,67% | 2 |

Perfil dos solicitantes pessoa física

| Gênero | |
|--------|---------|
| M | 100,00% |

| Escolaridade | |
|-----------------|--------|
| Pós-graduação | 66,67% |
| Ensino Superior | 33,33% |

| Profissão | |
|----------------------------|--------|
| Servidor público municipal | 33,33% |
| Outra | 33,33% |
| Estudante | 33,33% |

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

| Tipo de pessoa jurídica | |
|---------------------------|---------|
| Órgão público estadual/DF | 100,00% |

5. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório

