



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

**RELATÓRIO DA ATUAÇÃO DA
OUVIDORIA
NO MÊS DE SETEMBRO 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 setembro 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 setembro de 2018, a ouvidoria atualizou a página do SIC/TELEBRAS, apresentou Relatório contendo o conteúdo das manifestações recepcionadas nesta ouvidoria e buscando ações proativas decidiu elaborar matérias com informativos esclarecedores para o público interno e externo, encaminhando para publicação comentários sobre a Lei de Acesso Informação – LAI, como também disponibilizou na página da ouvidoria os relatórios elaborados.

1 – Pesquisa de Satisfação – setembro/2018

Realizada no mês de setembro 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.



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

Obtivemos o elogio pelo tratamento da demanda, in verbis:

27/09/2018 – e-mail

“Boa tarde,

Gostaria de elogiar o trabalho que está sendo feito e agradecer a atenção. De fato, após a demanda que fiz, as gerências envolvidas e responsáveis trataram o assunto com a seriedade necessária. Tanto a GEOS, representada pelo senhor [REDACTED], quanto a GGP, resolveram a questão convocando um novo empregado EGT - Analista Administrativo, o [REDACTED], que hoje está trabalhando aqui no COPE-P.

Após essa aquisição de pessoal, o nosso novo colega pegou as responsabilidades administrativas que estavam sendo distribuídas entre a equipe de engenheiros, agilizando o trabalho e melhorando a qualidade e eficiência da equipe como um todo, pelo menos a meu ver. Espero que possamos sempre contar com um funcionário Analista Administrativo de nível superior aqui no COPE-P, mesmo quando nos mudarmos para o prédio principal. Obrigada,”

2 – Estatística – setembro/2018

Tivemos o atendimento bem satisfatório, das demandas abaixo apresentadas, a primeira, foi concluída com a informação para o cidadão de que o assunto não competia a TELEBRAS, a segunda sobre telecomunicações, o cidadão solicitava um link de dados, foi concluída com resposta do ER de Belém/PA, e as duas referentes às ações da TELEBRAS foram concluídas com respostas oferecidas pela Assessoria de Relação com os Investidores.

NÚMERO	ASSUNTO	TIPO	CADASTRO	PRAZO	SITUAÇÃO
00132000057/2018-41	Telecomunicações	Comunicação	21/09/2018	21/10/2018	Concluída
00132000056/2018-04	Ações	Reclamação	12/09/2018	15/10/2018	Concluída
00132000059/2018-30	Ações	Solicitação	25/09/2018	26/10/2018	Concluída
00132000058/2018-95	Telecomunicações	Reclamação	25/09/2018	26/10/2018	Concluída

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



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

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:

9/2018 a 9/2018

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 2

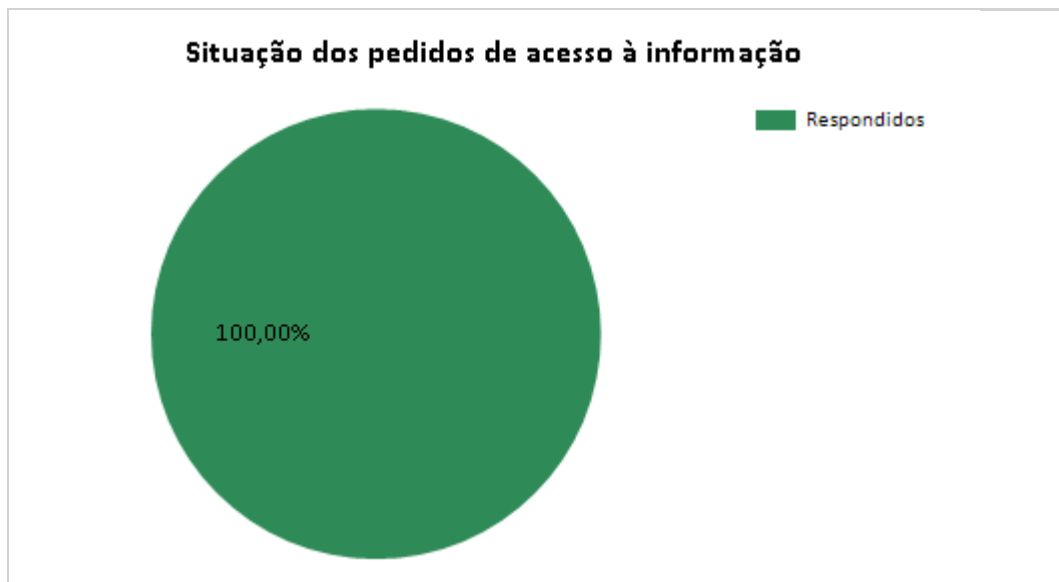
Média mensal de pedidos: 2,00

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	2

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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



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

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	1	50,00%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	1	50,00%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 4,50 dias

Prorrogações:

Quantidade

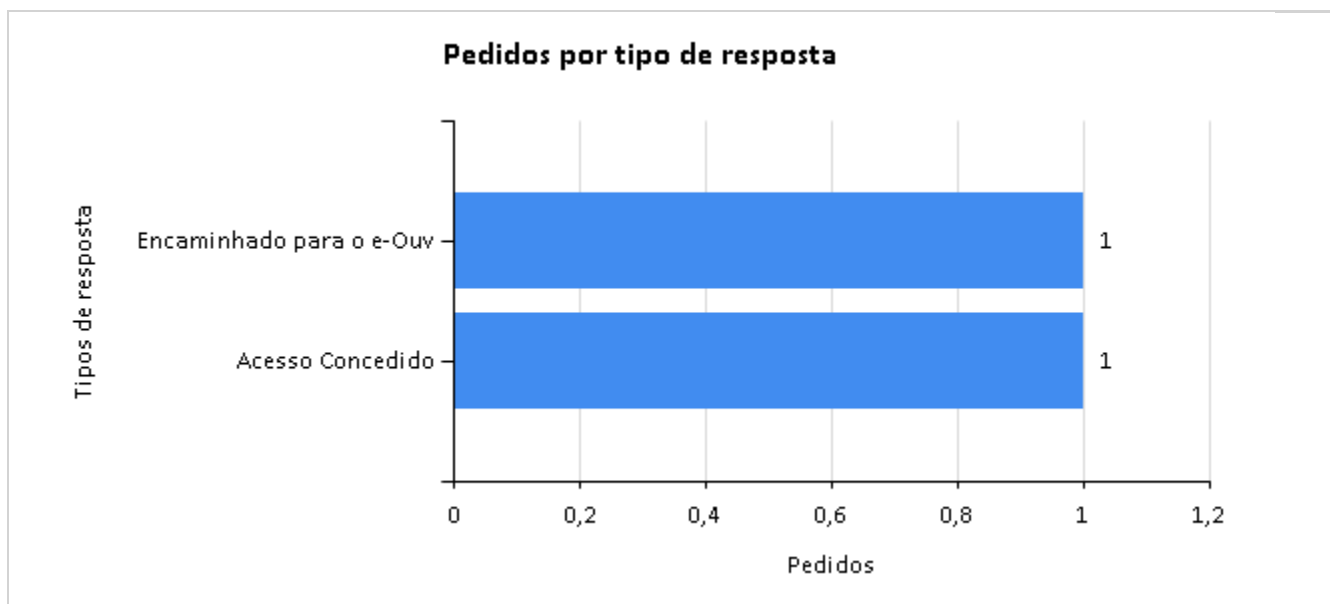
% dos pedidos

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

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)	2	100,00%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	2	100,00%

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



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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

PR	1	50,00%	1
RJ	1	50,00%	1

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	100,00%

Escolaridade	
Ensino Superior	50,00%
Ensino Fundamental	50,00%

Profissão	
Estudante	50,00%
Empresário/empreendedor	50,00%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica