



**RELATÓRIO DA ATUAÇÃO DA**

**OUVIDORIA**

**NO MÊS DE FEVEREIRO DE 2019**

## APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta o cenário da atuação da Ouvidoria no mês de fevereiro de 2019. 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.

## 1 – Pesquisa de Satisfação – fevereiro/2019

Realizada no mês de fevereiro de 2019, a pesquisa objetivou avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da TELEBRAS junto às pessoas que recorreram aos seus serviços. No mês de referência não obtivemos resposta à pesquisa de satisfação pelo sistema e-OUV.

## 2 – Estatística – fevereiro /2019

### DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA E-OUV FEVEREIRO/2019

Número	Assunto	Tipo	Situação	Cadastro
00132.000015/2019-91	Telecomunicações	Solicitação	Concluída	06/02/2019
00132.000014/2019-46	Saúde	Reclamação	Concluída	04/02/2019
00132.000017/2019-80	Telecomunicações	Reclamação	Concluída	11/02/2019
00132.000018/2019-24	Atendimento	Solicitação	Concluída	25/02/2019
00132.000016/2019-35	Contratos	Reclamação	Concluída	06/02/2019

### **Demandas registradas no sistema e-OUV da Telebras e encaminhadas para outra ouvidoria competente.**

No mês de referência não houve manifestações encaminhadas para outras Ouvidorias.

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 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:** 2/2019 a 2/2019

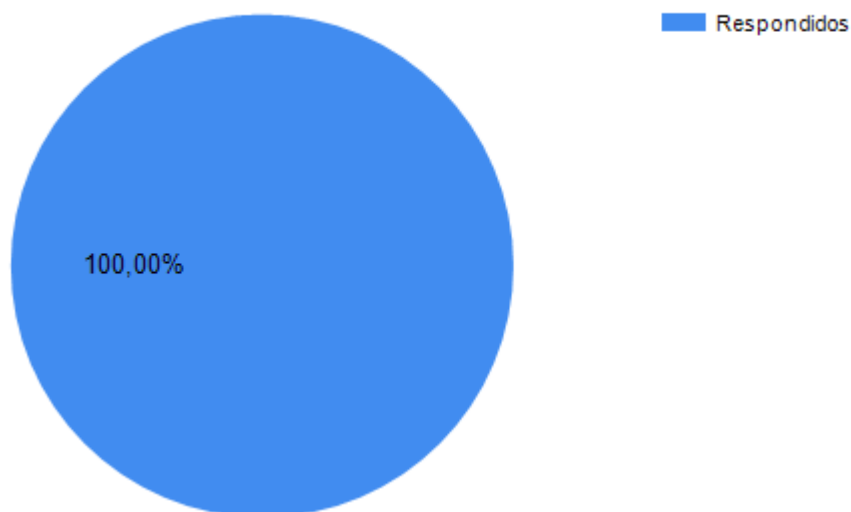
### 1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

**Quantidade de Pedidos:** 7 **Média mensal de pedidos:** 7,00

### 2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	1

Situação dos pedidos de acesso à informação



#### Características dos pedidos de acesso à informação

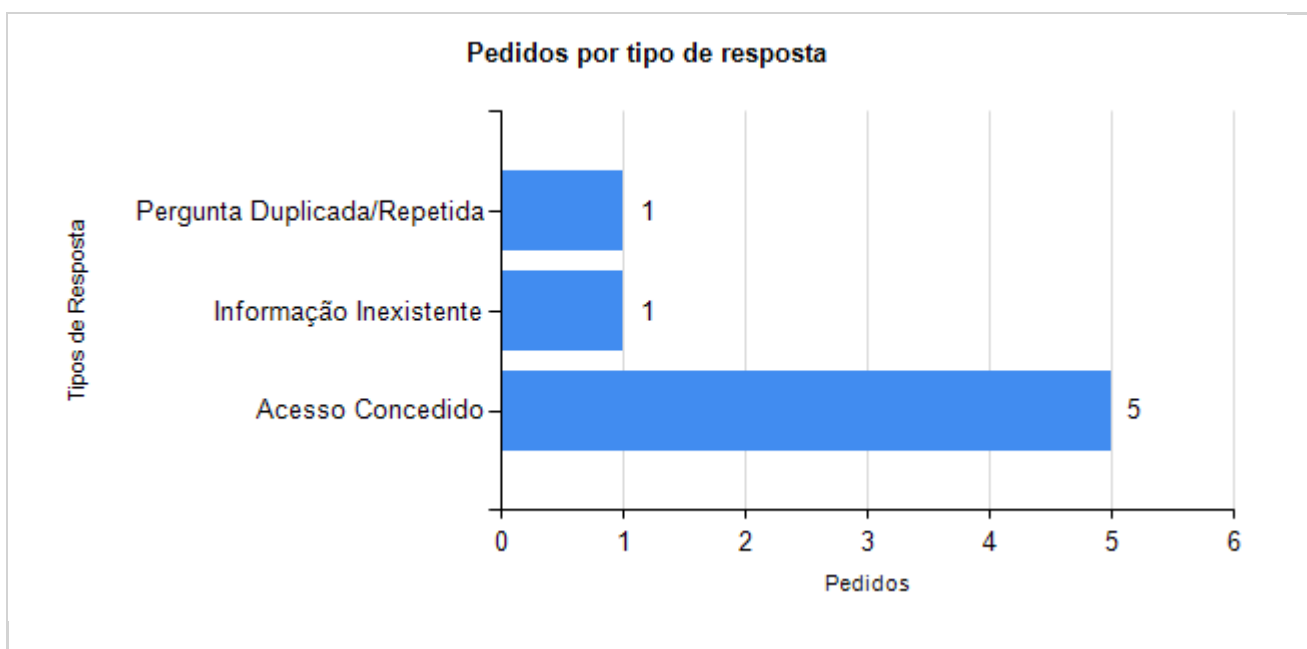
<b>Total de perguntas:</b>	8	<b>Total de solicitantes:</b>	6
<b>Perguntas por pedido:</b>	1,14	<b>Maior número de pedidos feitos por um solicitante:</b>	2
		<b>Solicitantes com um único pedido:</b>	5

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	2	28,57%
Justiça e Legislação - Justiça	1	14,29%
Governo e Política - Administração pública	1	14,29%
Economia e Finanças - Finanças	1	14,29%
Cultura, Lazer e Esporte - Esporte	1	14,29%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	1	14,29%

### 3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

**Tempo médio de resposta:** 35,57 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
<b>Prorrogações:</b>	3	42,86 %



Razões da negativa de acesso				
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos	
TOTAL:			%	%

Meios de envio de resposta			
Meio	Quantidade	% de Pedidos	
Pelo sistema (com avisos por email)	7	100,00	%

#### 4. Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Física	6	100,00 %

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
CE	1	16,67%	1
DF	3	50,00%	3
RS	1	16,67%	1
Não Informado	1	16,67%	2

#### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
F	66,67%
M	33,33%

Escolaridade	
Ensino Superior	50,00%
Mestrado/Doutorado	16,67%
Pós-graduação	16,67%
Ensino Médio	16,67%

Profissão	
Estudante	33,33%
Outra	33,33%
Professor	16,67%
Servidor público federal	16,67%