



RELATÓRIO DA ATUAÇÃO DA

OUVIDORIA

NO MÊS DE MARÇO DE 2019

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta o cenário da atuação da Ouvidoria no mês de março 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 – março/2019

Realizada no mês de março 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 – março/2019

DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTMA E-OUV FEVEREIRO/2019

Número	Assunto	Tipo	Situação	Cadastro
00132.000021/2019-48	Previdência Complementar	Reclamação	Concluída	18/03/2019
00132.000022/2019-92	Títulos da Dívida Pública	Solicitação	Concluída	26/03/2019

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:

3/2019 a 3/2019

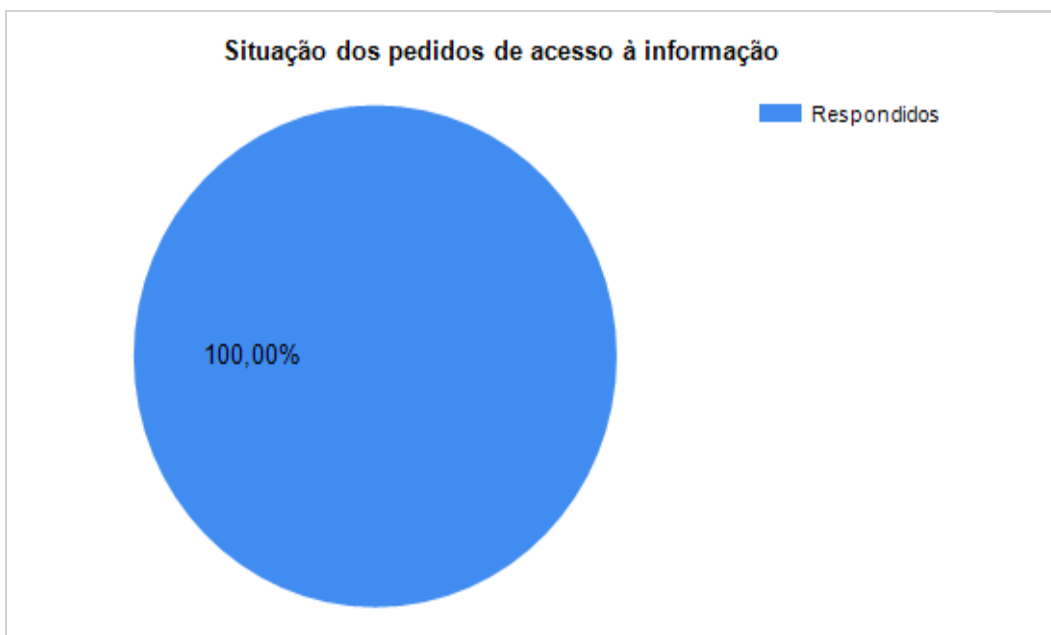
1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 8

Média mensal de pedidos: 8,00

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	8



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	18	Total de solicitantes:	8
Perguntas por pedido:	2,25	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	1
		Solicitantes com um único pedido:	8

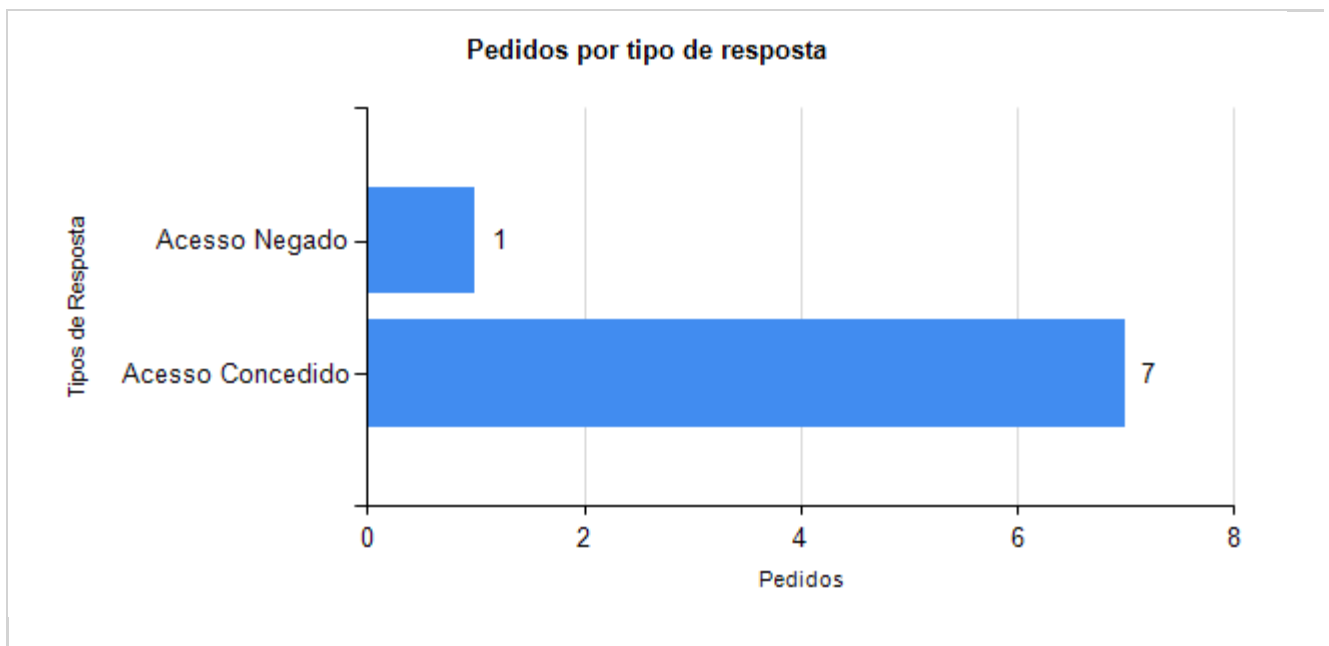
Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	3	37,50%

Economia e Finanças - Finanças	2	25,00%
Pessoa, família e sociedade - Pessoa	1	12,50%
Economia e Finanças - Economia	1	12,50%
Economia e Finanças - Administração financeira	1	12,50%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 28,38 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
Prorrogações:	0	0,00 %



Razões da negativa de acesso				
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos	
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	100,00 %	12,50	%
TOTAL:	1	100,00 %	12,50	%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de Pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	8	100,00 %

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Física	6	100,00 %

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
DF	4	50,00%	4
PR	1	12,50%	1
Não Informado	3	37,50%	3

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	62,50%
F	37,50%

Escolaridade	
Ensino Superior	62,50%
Pós-graduação	25,00%
Mestrado/Doutorado	12,50%

Profissão	
Outra	37,50%
Empregado - setor privado	25,00%
Empresário/empreendedor	12,50%
Estudante	12,50%
Servidor público federal	12,50%

Perfil dos



solicitantes
pessoa jurídica

Tipo de Pessoa Jurídica