



RELATÓRIO DA ATUAÇÃO DA

OUVIDORIA

ABRIL DE 2019



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

A partir do mês de abril de 2019, a Ouvidoria está passando por um processo de reestruturação das suas atividades.

1 – Pesquisa de Satisfação – abril/2019

Realizada no mês de abril 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 – abril/2019

Demandas registradas no sistema e-OUV abril/2019

Número	Assunto	Tipo	Situação	Data da resposta
00132.000029/2019-12		Comunicação	Respondido	02/05/2019
00132.000030/2019-39	Gestão de Pessoas	Comunicação	Respondido	03/05/2019
00132.000023/2019-37	Administração	Solicitação	Respondido	02/05/2019
00132.000027/2019-15	Ouvidoria	Reclamação	Em tramitação	
00132.000028/2019-60	Telecomunicações	Reclamação	Em tramitação	
01217.001593/2019-77	Defesa Nacional	Solicitação	Respondido	09/05/2019

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

Número	Origem	Destino	Tipo	Cadastro	Encaminhamento	Situação
00132.000024/2019-81	Telebras	Anatel	Denúncia	13/04/2019	26/04/2019	Concluída
00132.000019/2019-79	Telebras	Anatel	Reclamação	13/03/2019	29/04/2019	Concluída

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: 4/2019 a 4/2019

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

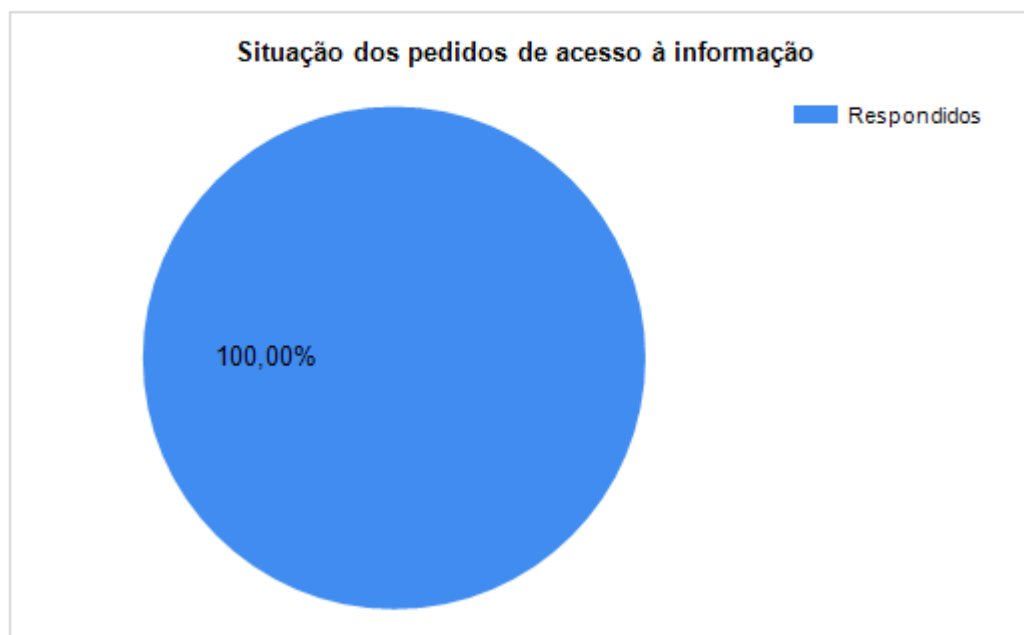
Quantidade de Pedidos: 11

Média mensal de pedidos: 11,00

Protocolo	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Data da Resposta
01390000632201916	03/04/2019	09/05/2019	Respondido	09/05/2019
99929000023201938	04/04/2019	09/05/2019	Respondido	09/05/2019
99929000024201982	08/04/2019	09/05/2019	Respondido	09/05/2019
99929000026201971	10/04/2019	13/05/2019	Respondido	13/05/2019
99929000027201916	16/04/2019	16/05/2019	Respondido	16/05/2019
99929000028201961	17/04/2019	07/05/2019	Respondido	07/05/2019
99929000029201913	17/04/2019	07/05/2019	Respondido	06/05/2019
99929000030201930	18/04/2019	13/05/2019	Respondido	13/05/2019
99929000031201984	20/04/2019	13/05/2019	Respondido	10/05/2019
99929000032201929	22/04/2019	13/05/2019	Respondido	09/05/2019
99929000033201973	26/04/2019	20/05/2019	Respondido	15/05/2019

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	11



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	30	Total de solicitantes:	11
Perguntas por pedido:	2,73	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	1
		Solicitantes com um único pedido:	11

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	7	63,64%
Meio ambiente - Gestão de meio ambiente	1	9,09%

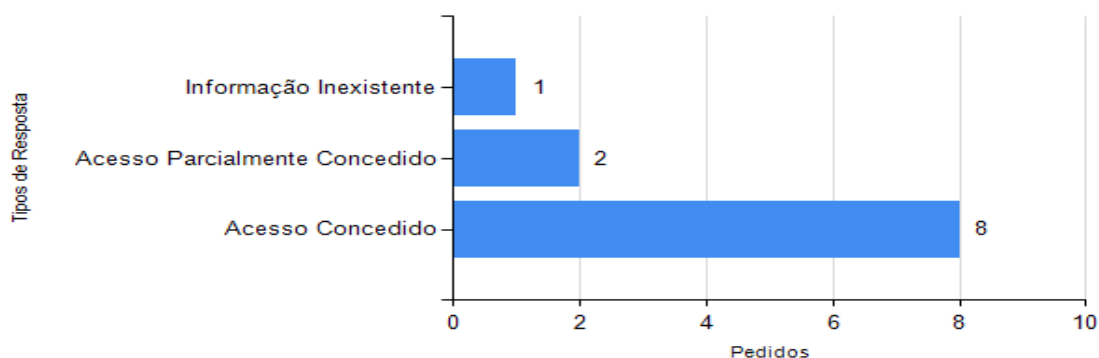
21/5/2019 14:04:26

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 25,45 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
Prorrogações:	5	45,45 %

Pedidos por tipo de resposta



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)	11	100,00 %
-------------------------------------	----	----------

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Física	11	100,00 %

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
DF	6	54,55%	6
RJ	2	18,18%	2
SP	1	9,09%	1
Não Informado	2	18,18%	2

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	54,55%
F	45,45%

Escolaridade	
Mestrado/Doutorado	45,45%
Ensino Superior	36,36%
Pós-graduação	18,18%

Profissão	
Servidor público federal	36,36%
Estudante	18,18%
Pesquisador	18,18%
Professor	9,09%
Outra	9,09%
Empresário/empreendedor	9,09%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de Pessoa Jurídica

Não houve solicitação de pessoa jurídica no mês de abril de 2018.