



# **RELATÓRIO DA ATUAÇÃO DA**

**OUVIDORIA**

**MAIO DE 2019**



Este relatório apresenta o cenário da atuação da Ouvidoria no mês de maio de 2019 e tem como objetivo aprimorar a transparência dos dados, além de subsidiar 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 – maio/2019

Realizada no mês de maio de 2019, a pesquisa objetivou avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da TELEBRAS junto às pessoas que recorreram aos seus serviços.

Obtivemos 3 (três) registros pelo sistema e-OUV, conforme abaixo apresentado:

Número	Atendida	Satisfação	Qualidade resposta	Prazo	Qualidade sistema e-ouv
03005.003008/2019-94	Não	Muito Insatisfeito	Sim		
01217.001593/2019-77	Sim	Muito Satisfeito	Sim	Sim	Sim
00132.000028/2019-60	Não	Muito Insatisfeito	Sim		

## 2 – Estatística – maio/2019

### Demandas registradas no sistema e-OUV maio/2019

Número	Assunto	Tipo	Situação	Data da resposta
00132000034201917	Telecomunicações	Denúncia	Complementada	Em tratamento
03005003008201994	Telecomunicações	Reclamação	Encaminhada por Outra Ouvidoria	Em tratamento
01217002501201976	Proteção e Benefícios ao Trabalhador	Denúncia	Concluída	30/05/2019
00132000035201961	Auxílio	Solicitação	Cadastrada	Em tratamento
00132000032201928	Concurso	Denúncia	Concluída	13/05/2019
01217002126201964	Concurso	Comunicação	Cadastrada	Em tratamento
03005003100201954	Concurso	Comunicação	Concluída	13/05/2019
00132000038201903	Relações de Trabalho	Reclamação	Encaminhada por Outra Ouvidoria	Em tratamento
01217002352201945	Ações de Inteligência	Solicitação	Cadastrada	Em tratamento
00132000036201914	Previdência Complementar	Solicitação	Concluída	09/05/2019
00132000037201951	Educação	Reclamação	Concluída	09/05/2019
00132000033201972	Defesa do Consumidor	Reclamação	Concluída	13/05/2019

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

Número	Origem	Destino	Tipo	Cadastro	Encaminhamento	Situação
00132.000040/2019-74	TELEBRAS	ANATEL	Reclamação	28/05/2019	29/05/2019	Concluída
00132.000039/2019-40	TELEBRAS	ANATEL	Reclamação	27/05/2019	27/05/2019	Concluída
00132.000031/2019-83	TELEBRAS	ANATEL	Reclamação	23/04/2019	02/05/2019	Concluída
00132.000026/2019-71	TELEBRAS	ANATEL	Reclamação	16/04/2019	07/05/2019	Concluída
00132.000025/2019-26	TELEBRAS	MEC	Comunicação	16/04/2019	07/05/2019	Concluída
00132.000020/2019-01	TELEBRAS	ANATEL	Reclamação	13/03/2019	07/05/2019	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:*

5/2019 a 5/2019

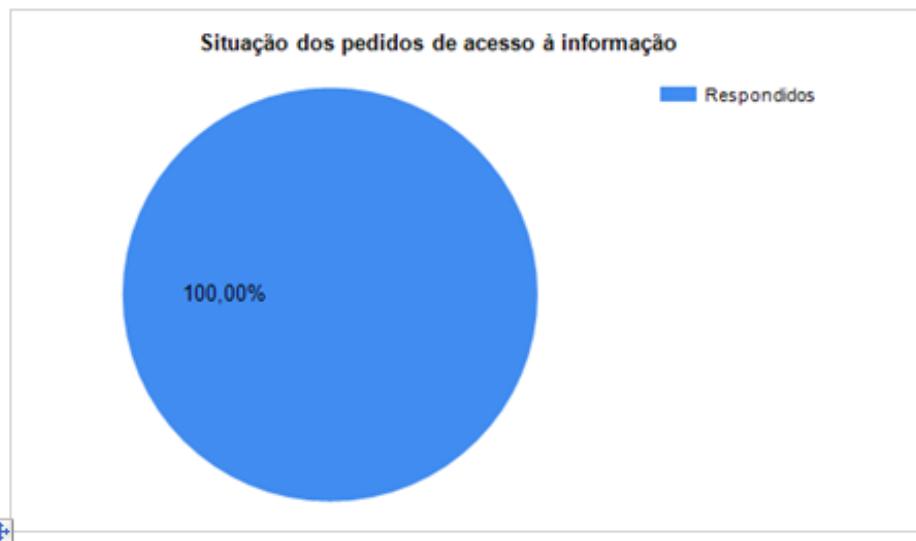
### 1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 5

Média mensal de pedidos: 5,00

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

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	5



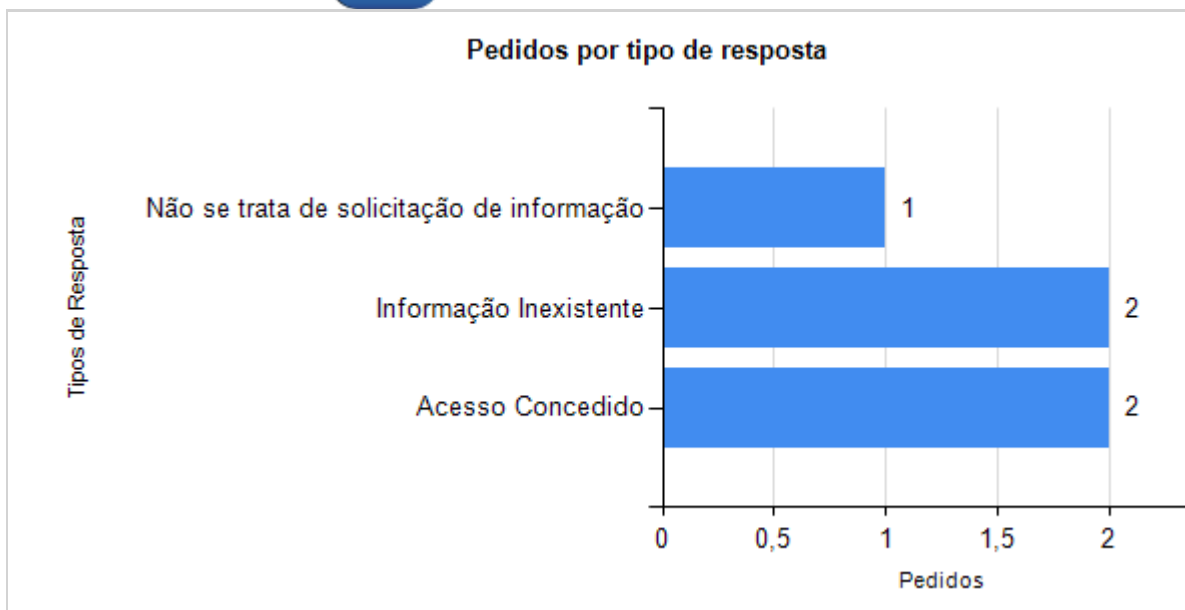
Características dos pedidos de acesso à informação			
<b>Total de perguntas:</b>	5	<b>Total de solicitantes:</b>	5
<b>Perguntas por pedido:</b>	1,25	<b>Maior número de pedidos feitos por um solicitante:</b>	1
		<b>Solicitantes com um único pedido:</b>	5

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	2	40,00%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	2	40,00%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	1	20,00%

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

**Tempo médio de resposta:** 3,40 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
<b>Prorrogações:</b>	<b>0</b>	<b>0,00 %</b>



Razões da negativa de acesso				
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos	
<b>TOTAL:</b>			%	%

Meios de envio de resposta				
Meio	Quantidade	% de Pedidos		
Pelo sistema (com avisos por email)		5	100,00	%

#### **4. Perfil dos solicitantes**

Tipos de Solicitante		
Pessoa Física	5	100,00 %

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
CE	1	20,00%	1
DF	1	20,00%	1
MG	1	20,00%	1
PR	1	20,00%	1
Não Informado	1	20,00%	1

### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	60,00%
F	40,00%

Escolaridade	
Ensino Médio	20,00%
Ensino Superior	20,00%
Mestrado/Doutorado	20,00%
Não Informado	20,00%
Pós-graduação	20,00%

Profissão	
Empregado - setor privado	20,00%
Não Informado	20,00%
Outra	20,00%
Servidor público estadual	20,00%
Servidor público federal	20,00%

### Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

#### Tipo de Pessoa Jurídica

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