

1. Visão geral

Este relatório apresenta o cenário da atuação da Ouvidoria no mês de junho 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, utilizando-se do sistema e-Ouv, por meio do qual é possível registrar elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões, e do sistema e-SIC, por meio do qual pode-se solicitar acesso a informações, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados.

O prazo de resposta das manifestações cadastradas no e-OUV é de 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa, enquanto que o do pedido de acesso a informação é de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias, também mediante justificativa.

2. e-OUV

Em junho de 2019 houve 9 (nove) manifestações concluídas no e-OUV, com uma média de 20 dias por resposta, com maior tempo de resposta de 33 dias, e 1 (uma) manifestação em andamento dentro prazo.

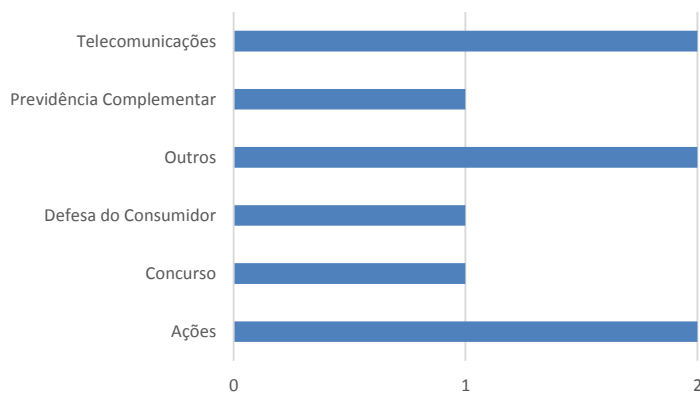


Figura 1 - Assuntos demandados

Demandas encaminhadas para outra ouvidoria competente.

Apenas uma manifestação, do tipo reclamação, foi recebida pela TELEBRAS e que, pela análise do conteúdo, era da competência da ANATEL.

3. e-SIC

Em junho de 2019 houve 6 (seis) pedidos de acesso a informação, sendo que 3 (três) pedidos foram atendidos dentro prazo, em uma média de 12 dias por resposta, e 3 (três) estão em tramitação dentro do prazo.

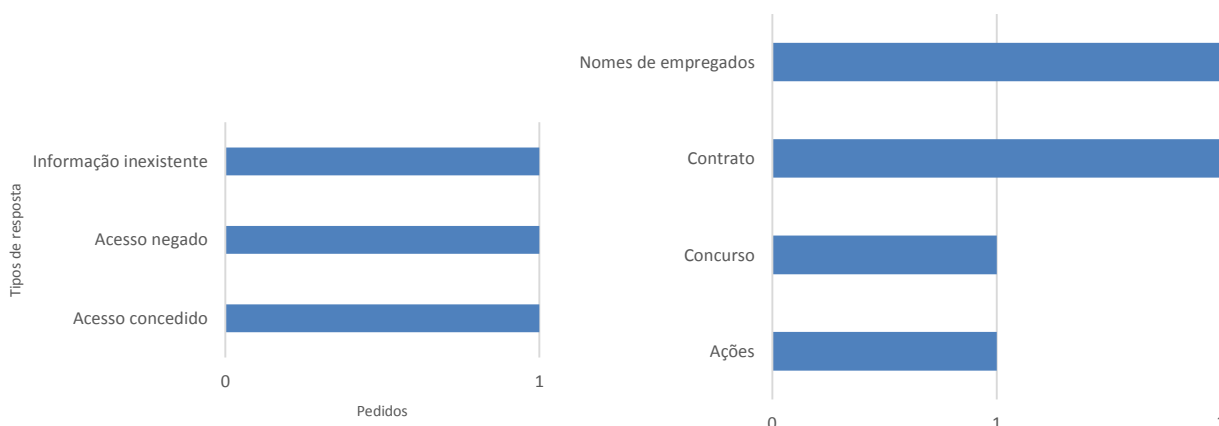


Figura 2 - Número de pedidos por tipo de resposta

Figura 3 - Assuntos demandados

4. Pesquisa de satisfação

A pesquisa realizada objetivou avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da TELEBRAS junto às pessoas que recorreram aos seus serviços. No mês de referência não foram obtidas respostas à pesquisa de satisfação pelo sistema e-OUV nem pelo sistema e-SIC.

5. Estatísticas da gestão das manifestações e pedidos de informação

Não é possível distinguir a relevância e a dimensão do serviço prestado pela Ouvidoria da TELEBRAS à própria empresa e, de modo geral, ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo, sem comparar a quantidade e o tempo médio de atendimentos realizados na esfera federal.

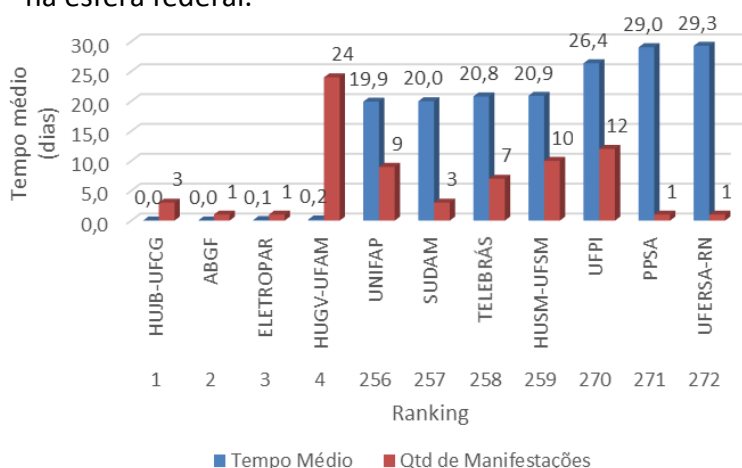


Figura 4 - Desempenho Comparativo (e-Ouv)

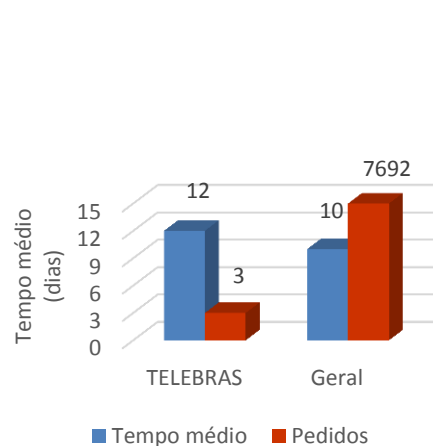


Figura 5 - Desempenho Comparativo (e-SIC)

6. Análise

O volume de manifestações e pedidos de informação mensal tratados pela TELEBRAS apresenta-se bastante reduzido, quando comparado com outros órgãos da esfera federal e, apesar de todos serem atendidos dentro dos prazos regulamentares, é inegável o elevado tempo despendido para o atendimento às demandas apresentadas, evidenciando uma oportunidade de melhoria no tratamento destas.

7. Conclusão

As demandas apresentadas pelos cidadãos à TELEBRAS por intermédio da Ouvidoria, são atendidas dentro prazo definido na legislação.

A ausência de respostas à pesquisa de satisfação dificulta a realização da análise da qualidade das respostas.

A partir do próximo relatório haverá uma série histórica inicial gerada na nova gestão da Ouvidoria que possibilitará a identificação de assuntos e unidades organizacionais da TELEBRAS em que a solução das demandas apresentadas despendam mais tempo, permitindo a elaboração de um diagnóstico e a recomendação de medidas para redução do tempo de tratamento.