



RELATÓRIO DA ATUAÇÃO DA

OUVIDORIA

NO MÊS DE JANEIRO DE 2019

APRESENTAÇÃO

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

No mês de janeiro de 2019, a ouvidoria deu continuidade ao trabalho de ações proativas com divulgação na página da OUVIDORIA/TELEBRAS, de matérias com informativos esclarecedores para o público interno e externo, sendo publicada neste mês de janeiro, matéria sobre “Cultura”, “Crise” e “Conformidade, Integridade e Transparência”. Na página da ouvidoria da Telebras, além da divulgação dos relatórios, também são divulgadas matérias com informativos esclarecedores para o público interno e externo, constituindo-se uma forma de orientar os colaboradores, e assim evitaremos condutas reprováveis. Procuramos ainda, saber o grau de satisfação do demandante por meio da pesquisa de satisfação do sistema e-ouv.

1 – Pesquisa de Satisfação – janeiro/2019

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

Obtivemos um registro pelo e-mail ouvidoria@telebras.com.br, conforme abaixo apresentado:

Número	Atendida	Satisfação	Qualidade resposta	Prazo	MANIFESTAÇÃO
00132.000009/2019-33	SIM	(4) satisfeito	XXXXXXX	SIM	“Boa tarde, Muito grato pelo apoio.”

2 – Estatística – janeiro/2019

DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTMA E-OUV JANEIRO/2019

NÚMERO	ASSUNTO	TIPO	SITUAÇÃO	DATA
00132000008/2019-99	Comunicações	Solicitação	Arquivada	15/01/2019
00132000011/2019-11	Recursos Humanos	Reclamação	Arquivada	22/01/2019
00132000004/2019-19	Ações	Solicitação	Complementação solicitação	09/01/2019

NÚMERO	ASSUNTO	TIPO	SITUAÇÃO	DATA
00132000001/2019-77	Conduta ética	Reclamação	Concluída	10/01/2019
00132000005/2019-55	Ações	Solicitação	Concluída	14/01/2019
00132000009/2019-33	Gestão de Pessoas	Solicitação	Concluída	23/01/2019
00132000012/2019-57	Gestão de Pessoas	Reclamação	Concluída	22/01/2019
00132000010/2019-68	Obras Públicas	Reclamação	Concluída	22/01/2019
00132000013/2019-00	Antena Internet	Solicitação	Concluída	28/02/2019

Quanto às demandas acima apresentadas;

- 1- a primeira, sobre Comunicações, a interessada registrou solicitação demonstrando insatisfação com o Presidente da República, motivo do arquivamento: Falta de clareza / insuficiência de dados, no entanto faz uma denúncia inconsistente contra o Presidente da República Jair Bolsonaro, e no final solicita a prisão do Presidente;
- 2- a segunda demanda foi uma reclamação em face da Gerência de Gestão de Pessoas, motivo do arquivamento: Duplicidade de manifestação Justificativa do arquivamento: Arquivada em razão de conter o mesmo teor da manifestação de nº 00132.000012/2019-57, registradas no mesmo dia;

- 3- terceira demanda é uma solicitação referente às ações, foi solicitado dados para que a Assessoria de Relações com os Investidores possa pesquisar e oferecer informações, até a presente data, o interessado não enviou os dados requeridos, se até dia 08/02/2019 ele não encaminhar, será arquivada sem conclusão da demanda;
- 4- quarta demanda refere-se a uma reclamação sobre conduta ética, conflito pacificado por esta ouvidoria;
- 5- quinta demanda refere-se a obras públicas paradas, estava prejudicando o trânsito livre dos clientes nas lojas comerciais, a Gerência de Infraestrutura e Manutenção da Planta – GIMP, resolveu a questão.
- 6- sexta demanda refere-se a uma consulta sobre antena internet via satélite, a Diretoria Comercial ofereceu as devidas informações.

DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA E-OUV TELEBRAS E

ENCAMINHADAS PARA OUVIDORIA COMPETENTE RESPONDER

NÚMERO	DESTINO	TIPO	SITUAÇÃO	DATA
00132000007/2019-44	ANATEL	Reclamação	Concluída	15/01/2019
00132000006/2019-08	ANATEL	Solicitação	Concluída	14/01/2019
00132000003/2019-66	ANATEL	Solicitação	Concluída	08/01/2019
00132000002/2019-11	ANATEL	Solicitação	Concluída	04/01/2019

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: 1/2019 a 1/2019

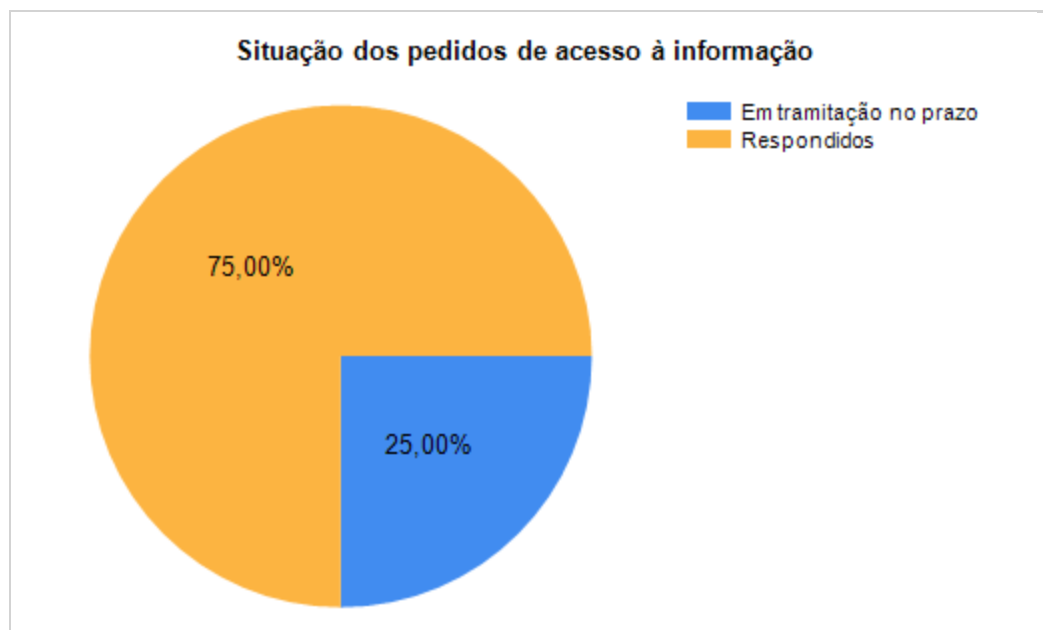
1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 4

Média mensal de pedidos: 4,00

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Em tramitação no prazo	1
Respondidos	3



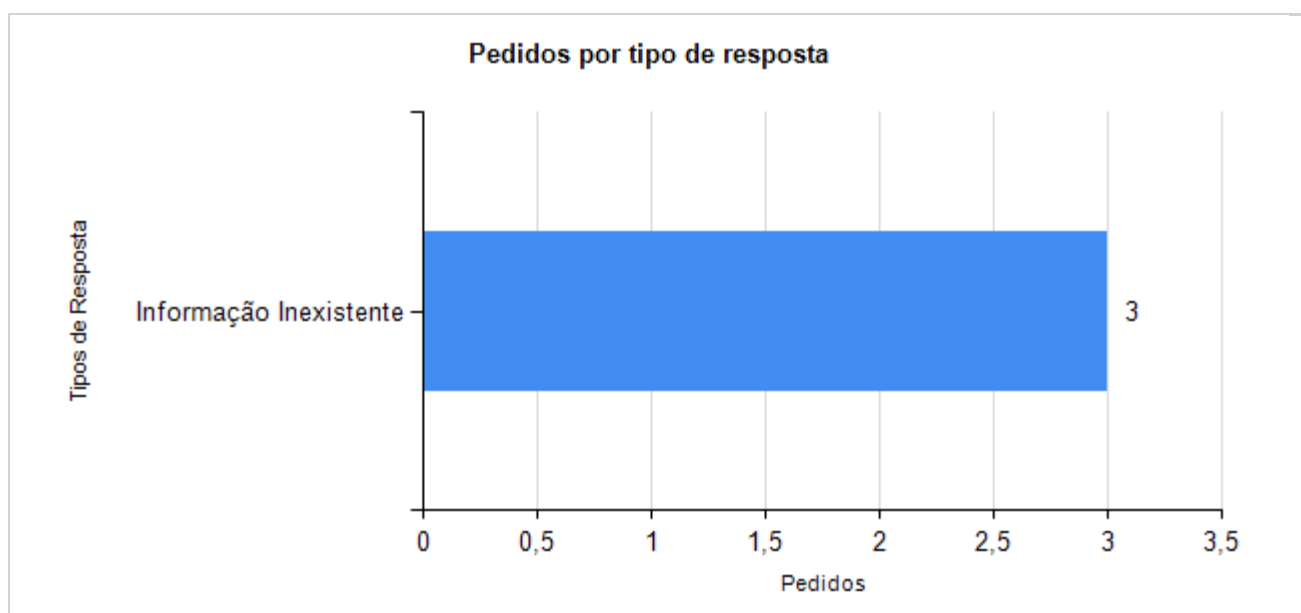
Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	3	Total de solicitantes:	4
Perguntas por pedido:	1,00	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	1
		Solicitantes com um único pedido:	4

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Política	1	25,00%
Economia e Finanças - Administração financeira	1	25,00%
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	1	25,00%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 5,67 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
Prorrogações:	0	0,00 %



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)	3	75,00	%
Buscar/Consultar pessoalmente	1	25,00	%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Física	4	100,00 %

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
SP	1	25,00%	1
Não Informado	3	75,00%	3

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
F	50,00%
M	50,00%

Escolaridade	
Ensino Médio	25,00%
Ensino Superior	25,00%
Não Informado	25,00%
Pós-graduação	25,00%

Profissão	
Empresário/empreendedor	25,00%
Estudante	25,00%
Não Informado	25,00%
Outra	25,00%