



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Relatório da Ouvidoria

abril/2021

abril de 2021

Conselho de Administração
Ouvidoria



Assinado com senha por AUGUSTO CESAR ABREU DOS SANTOS.
Documento Nº: 238413-3182 - consulta à autenticidade em
<http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action>



TLBAS202132356



1. Visão Geral

A Ouvidoria da Telebras é um canal aberto para que o cidadão e o colaborador apresentem suas demandas, problemas e sugestões, que contribuam para a melhoria dos serviços prestados pela empresa e aperfeiçoamento dos seus processos internos.

Sua atuação atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

A ouvidoria tem um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito pela sociedade e agentes públicos na medida em que:

- a) permite aos cidadãos pertencentes a grupos menos organizados, que têm menor poder de influência, terem suas demandas apresentadas e adequadamente tratadas pelas instituições públicas, assim como respondidas dentro de prazo preestabelecido;
- b) disponibiliza aos cidadãos canais de acesso direto com os órgãos/entidades públicas para busca de direitos, obtenção de informações e apresentação de opiniões e sugestões;
- c) favorece a participação social por encorajar e instrumentalizar o cidadão a se representar perante a Administração Pública, na defesa de seus direitos.

Tendo as funções acima descritas, a Ouvidoria da Telebras apresenta as informações do mês de abril de 2021.

2. Canais de manifestação

As manifestações podem ser apresentadas a Ouvidoria da Telebras por meio de diversos canais:





TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

- ✓ Fala.Br: (<https://falabr.cgu.gov.br>) que é uma plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação;
- ✓ Portal da Telebras: (<https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/ouvidoria/>);
- ✓ E-mail: ouvidoria@telebras.com.br;
- ✓ Telefone: (61) 2027-1161 ou (61) 2027 - 1164;
- ✓ Caixas de manifestação*: disponibilizadas em pontos específicos da empresa; e
- ✓ Ouvidoria (presencial)*: Setor de Indústrias Gráficas – Quadra 04, Bloco A - Edifício Capital Financial Center 218 - Asa Sul, Brasília - DF, 70640-440.

* Canais temporariamente suspensos, a partir de 23/03/2020, em virtude da adoção do regime de trabalho remoto, em decorrência da pandemia COVID-19.

3. Dados quantitativos

Aspectos quantitativos compreende as quantidades de manifestações e solicitações de acesso às informações recebidas pela plataforma Fala.Br e outros canais.

mês	Fala.BR	Fala.BR encaminhadas	Acesso à informação	Acesso à informação encaminhada	presencial	e-mail, telefone, fale conosco
abr/20	8	4	9	1	0	2
mai/20	2	1	8	0	0	3
jun/20	3	3	6	1	0	6
jul/20	2	0	6	0	0	4
ago/20	4	6	6	0	0	6
set/20	1	2	7	0	0	6
out/20	6	9	5	2	0	6
nov/20	2	2	3	0	0	2
dez/20	2	3	9	3	0	7
jan/21	2	4	1	0	0	0
fev/21	3	1	0	0	0	1
mar/21	2	10	8	0	0	5
abr/21	2	4	3	0	0	8

No mês de abril, a Ouvidoria da Telebras recebeu 17 (dezessete) manifestações, pelos diversos canais disponíveis, sendo que 4 (quatro) foram encaminhadas para outros órgãos.

- [Fala.BR \(plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à informação\)](#)



Assinado com senha por AUGUSTO CESAR ABREU DOS SANTOS.
Documento Nº: 238413-3182 - consulta à autenticidade em
<http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action>



TLBASS202132356



✓ Módulo manifestações de Ouvidoria

2 (duas) manifestações foram concluídas dentro do prazo e 4 (quatro) foram encaminhadas para outros órgãos.

✓ Módulo Acesso à Informação

3 (três) solicitações de acesso à informação concluídas, sendo que foi prorrogada mediante justificativa. No mês de referência, não houve recursos.

➤ Outros canais de manifestação

8 (oito) manifestações recebidas através do telefone/e-mail da Ouvidoria.

4. Dados qualitativos

Os dados qualitativos visam apresentar o teor das manifestações, preservando a identidade dos manifestantes.

No mês analisado, as manifestações se referiram a Relacionamento com investidores (ações), prestação de serviços da Telebras, Gestão de Pessoas, redes de transmissão da Telebras, programa GESAC e operadoras de telefonia.

5. Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é respondida, voluntariamente, pelo manifestante, ao receber a resposta conclusiva à sua manifestação. A pesquisa tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da TELEBRAS junto às pessoas que recorreram aos seus serviços. No mês de abril, obtivemos 1 (uma) respostas à pesquisa de satisfação.

Número	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	Atendimento Ouvidoria	Atendimento LAI	Justificativa Entrega Parcial	Justificativa Não Entrega	Compreensão	Satisfação	Comentários
99929.000053/2020-88		30/04/2021 11:49:20	22/07/2020 15:56:21			5	Muito fácil de compreender	Muito Satisfeito	

