



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Relatório da Ouvidoria

novembro/2021

novembro de 2021

Conselho de Administração
Ouvidoria



Assinado com senha por AUGUSTO CESAR ABREU DOS SANTOS.
Documento Nº: 336336-7568 - consulta à autenticidade em
<http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action>



TLBAS202201035



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 novembro 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/aceso-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, entre 23/03/2020 e 30/11/2021, 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
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
mai/21	4	4	6	1	0	9
jun/21	3	6	4	0	0	8
jul/21	3	6	2	0	0	4
ago/21	5	7	4	0	0	7
set/21	3	2	3	0	0	4
out/21	10	8	4	0	0	8
nov/21	5	3	7	1	0	6

No mês de novembro, a Ouvidoria da Telebras recebeu 22 (vinte e duas) manifestações, pelos diversos canais disponíveis, sendo que 3 (três) foram encaminhadas para outros órgãos.



Assinado com senha por AUGUSTO CESAR ABREU DOS SANTOS.
Documento Nº: 336336-7568 - consulta à autenticidade em
<http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action>



TLBASS202201035



➤ Fala.BR (plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à informação)

✓ Módulo manifestações de Ouvidoria

5 (cinco) manifestações foram concluídas dentro do prazo e 3 (três) foram encaminhadas para outros órgãos.

✓ Módulo Acesso à Informação

7 (sete) solicitações de acesso à informação foram concluídas dentro do prazo. No mês de referência, houve um recurso, respondido tempestivamente.

➤ Outros canais de manifestação

6 (seis) manifestações foram recebidas através do telefone/e-mail da Ouvidoria.

4. Dados qualitativos

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

No mês analisado, as manifestações tratavam sobre relacionamento com investidores (ações), prestação de serviços, gestão de pessoas (previdência complementar, estágio, quantitativo de empregados, concurso público e benefícios), pesquisas acadêmicas sobre gestão de materiais, gestão de pessoas e técnicas de negociação na Telebras. Manifestações afetas a outras empresas que trabalham com internet/telefonia/TV por assinatura.

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 novembro, obtivemos 3 (três) respostas à pesquisa de satisfação.





TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Respostas as pesquisas de satisfação		
Resumo da manifestação	Data	Resposta
Pesquisa acadêmica (Acesso à Informação)	15/11/2021	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? 5
		A resposta fornecida foi fácil de compreender? Muito fácil de compreender
		Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? <input checked="" type="radio"/> Muito Satisfeito
Pesquisa acadêmica (Acesso à Informação)	22/11/2021	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? 5
		A resposta fornecida foi fácil de compreender? Muito fácil de compreender
		Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? <input checked="" type="radio"/> Muito Satisfeito Deixe aqui seu comentário: Muitíssimo obrigada pela atenção!
Migração de plano de previdência complementar (solicitação)	01/11/2021	A sua demanda foi atendida? Não
		A resposta fornecida foi fácil de compreender? Regular
		Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? <input checked="" type="radio"/> Muito Insatisfeito Deixe aqui seu comentário: A solicitação à TELEBRAS é referente aos descumprimento do Edital e Contrato de Privatização. Faltou a resposta demonstrar que o Contrato de Compra e Venda de Ações Ordinárias de emissão da Tele Norte Leste Participações S.A. está sendo cumprido.



Assinado com senha por AUGUSTO CESAR ABREU DOS SANTOS.
Documento Nº: 336336-7568 - consulta à autenticidade em
<http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action>



TLBASS202201035