TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Relatório da Ouvidoria

maio/2023

maio de 2023

Conselho de Administração

Ouvidoria

TELEBRAS

TLBASS202309308

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA.
Documento Nº: 514498-7568 - consulta à autenticidade em
http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action

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 maio de 2023.

2. Canais de manifestação

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

- ✓ 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;

TLBASS202309308

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA.
Documento Nº: 514498-7568 - consulta à autenticidade em
http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action

- ✓ 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.

3. Dados 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
mai/22	9	4	6	0	0	5
jun/22	3	4	7	0	0	5
jul/22	6	4	4	0	0	5
ago/22	7	6	6	0	0	9
set/22	3	2	7	0	0	15
out/22	5	0	6	0	0	6
nov/22	10	1	3	0	0	6
dez/22	2	4	1	0	0	6
jan/23	5	2	5	0	0	6
fev/23	6	2	8	0	0	5
mar/23	10	5	2	2	1	7
abr/23	5	0	6	0	0	7
mai/23	17	0	13	0	0	8

No mês de maio, a Ouvidoria da Telebras recebeu 38 (trinta e oito) manifestações pelos diversos canais disponíveis.

- ➢ Fala.BR (plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à informação)
  - ✓ Módulo manifestações de Ouvidoria

    17 (dezessete) manifestações.
  - ✓ Módulo Acesso à Informação

    13 (treze) solicitações de acesso à informação.

    No mês de referência, houve 1 (um) recurso em 1º instância com base no § 2º, Art. 11 da Lei 12.527/2011.
- ➢ <u>Outros canais de manifestação</u>

  08 (oito) manifestações foram recebidas através do telefone/e-mail da Ouvidoria,

TLBASS202309308

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA.
Documento Nº: 514498-7568 - consulta à autenticidade em
http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action

4. Dados qualitativos

Os dados qualitativos visam apresentar o teor das manifestações, preservando a identidade dos manifestantes. O quadro a seguir, sintetiza os assuntos tratados e as respectivas unidades demandadas.

Manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR		
Assunto	**Subassunto**	**Unidade responsável**
	Arquivado	OUV
	Assiduidade	Unidade Correicional
	Assiduidade	OUV
	Cargos vagos	GGP
	Certidões e Declarações (3)	GGP
	Comportamento (3)	OUV
	Estágio	GGP
	Gestão e Desempenho	GGP
Licitações	contrato (2)	GCC
Outros em Administração	Ações e Dividendos (2)	ARI
	Demonstrações contábeis	GLOG
	Comunicações	ASCOM
	Comunicações (2)	OUV
	Gestão de riscos	GIRC
	Pesquisa Acadêmica	GTI
Pesquisa e	Inteligência artificial	G INOV
Telecomunicações	Banda Larga	GEC
	GESAC (2)	OUV
	Operadoras (3)	OUV
	Redes Terrestres	GOC

Manifestações cadastradas em outros canais		
Assunto	**Subassunto**	**Unidade responsável**
Outros em Administração	Ações	ARI
	Ações (2)	OUV
	Informações finaneiras	GFO
Prestação de serviços	GESAC (2)	GOC
	Produtos da Telebras	GV
Telecomunicações	Operadoras (Fichas telefônicas)	OUV
	Operadoras	OUV

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.

TLBASS202309308

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA.
Documento Nº: 514498-7568 - consulta à autenticidade em
http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action

No mês de maio, obtivemos duas respostas à pesquisa de satisfação, apresentada a seguir:

Data/Hora	Referência	Respostas
15/05/2023 08:33	12/05/2023 10:59	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória? **5** A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Muito fácil de compreender** Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😃 **Muito Satisfeito**
07/05/2023 16:09	05/05/2023 16:40	A sua demanda foi atendida? **Parcialmente Atendida** A resposta fornecida foi fácil de compreender? **Regular** Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? 😊 **Satisfeito**

6. Diversos

Participação da *live* "LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão" promovida pela Controladoria Geral da União.

TLBASS202309308

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA.
Documento Nº: 514498-7568 - consulta à autenticidade em
http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action