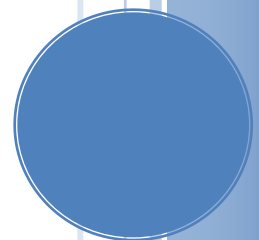




**RELATÓRIO DE
ATIVIDADES
2017/SETEMBRO DE
2018**





OUVIDORIA

SIG – QUADRA 04, Bloco “A”, 2º ANDAR, SALA 201
ED. CAPITAL FINANCIAL CENTER – CEP-70610-440 –BRASÍLIA-DF

ouvidoria@telebras.com.br

Telefones: (61) 2027-1161/1164

JARBAS JOSE VALENTE

Presidente da TELEBRAS

MAXIMILIANO SALVADORI MARTINHÃO

Presidente do Conselho de Administração

ALBERTO ANGERAMI

Ouvidor

INÚBIA DE AGUIAR BEZERRA

Assessora

SUMÁRIO

Introdução-----	
Análise quantitativa das manifestações por área, assuntos e natureza -----	
Análise qualitativa das manifestações por área-----	
Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv-----	
Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic-----	
Conclusões-----	

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria tem como missão garantir o direito de todo cidadão de se manifestar e de receber resposta, e propor ações para estimular a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação de serviços pela TELEBRAS. A Ouvidoria está ligada diretamente ao Conselho de Administração e representa uma das vias de acesso utilizadas pelos usuários dos serviços prestados pela empresa. Os meios de acesso que o cidadão tem disponível para exercer sua cidadania em muitos dos casos passam pela intermediação da Ouvidoria, trabalho este que tem ganhado relevância na medida em que vai sendo entendido e reconhecido não só pelo usuário, mas também pelo corpo diretivo da empresa. Com a finalidade de dar atendimento ao princípio da transparência na administração pública, apresentamos os dados relativos às manifestações recebidas nesta Ouvidoria pelo sistema e-Ouv da Ouvidoria-Geral da União, bem como as demandas registradas e atendidas por esta Ouvidoria em 2017 e ao período de janeiro até meados de setembro de 2018.

Canais de comunicação utilizados: Internet, telefone, atendimento presencial e carta/correspondência/ofício. As demandas por meio eletrônico continuam sendo o principal instrumento de contato do cidadão com a Ouvidoria.

Apresentaremos a seguir, análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria separadas por área, assuntos e natureza, como também as demandas oriundas do e-Sic, com base na Lei de Acesso à Informação.

ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES POR ÁREA, ASSUNTOS E NATUREZA

A Ouvidoria da Telecomunicações Brasileiras S.A - TELEBRAS, de janeiro a dezembro de 2017, recebeu manifestações, através de seguintes canais: E-mail Institucional (ouvidoria@telebras.com.br); Sistema e-Ouv; Sistema e-SIC, por telefones e atendimentos presenciais.

O canal de comunicação mais formal para fins de solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações é o da Ouvidoria-Geral, órgão setorial da Controladoria-Geral da União, a quem compete receber, examinar e dar encaminhamento a tais demandas.

Contudo, é possível fazer uso da Ouvidoria por diferentes canais de acesso, tais como atendimento presencial na sede da empresa; atendimento via carta protocolizada ou por e-mail; atendimento via sistema e-OUV, disponibilizado no endereço <https://sistema.ouvidorias.gov.br>; e solicitações de informações por meio do sistema e-SIC, disponível em <https://esic.cgu.gov.br>. Ressalte-se que, com a facilidade de acesso à internet que a maioria dos cidadãos tem, 99% das demandas à Ouvidoria, em 2017/2018, ocorreram por meio de sistemas eletrônicos.

SISTEMA E-OUV

DEMANDAS DO ANO DE 2017

NUMERO	ASSUNTO	TIPO	CADASTRO	PRAZO	SITUAÇÃO	ÁREA
<u>00132.000013/2017-30</u>	Previdência Complementar	Solicitação	10/04/2017	02/05/2017	Concluída	GGP
<u>00132.000015/2017-29</u>	Concurso	Reclamação	15/04/2017	08/05/2017	Concluída	GGP
<u>00132.000018/2017-62</u>	Reclamação de trabalho	Reclamação	20/04/2017	15/05/2017	Concluída	GGP
<u>00132.000020/2017-31</u>	Comunicações	Solicitação	24/04/2017	15/05/2017	Concluída	Gerência Comercial
<u>00132.000024/2017-10</u>	Fiscalização	Denúncia	24/05/2017	13/06/2017	Concluída	GGP
<u>00132.000025/2017-64</u>	Ações	Solicitação	29/05/2017	19/06/2017	Concluída	GRI
<u>00132.000027/2017-53</u>	Fiscalização	Denúncia	01/06/2017	21/06/2017	Concluída	GGP
<u>00132.000030/2017-77</u>	Assedio sexual	Denúncia	19/06/2017	10/07/2017	Concluída	GTI
<u>00132.000032/2017-66</u>	Fiscalização	Reclamação	25/06/2017	17/07/2017	Concluída	GGP
<u>00132.000034/2017-55</u>	Gestão de Pessoas	Solicitação	07/07/2017	31/07/2017	Concluída	GGP
<u>00132.000029/2017-42</u>	Fiscalização	Reclamação	18/06/2017	07/08/2017	Concluída	GGP
<u>00132.000036/2017-44</u>	Fiscalização	Reclamação	25/07/2017	25/08/2017	Concluída	GGP
<u>01217.003538/2017-50</u>	Emprego	Reclamação	17/07/2017	28/08/2017	Concluída	GGP
<u>00132.000041/2017-57</u>	Emprego	Reclamação	30/08/2017	29/09/2017	Concluída	GGP
<u>00132.000043/2017-46</u>	Ações	Solicitação	08/09/2017	02/10/2017	Concluída	GRI
<u>00132.000044/2017-91</u>	Administração	Solicitação	18/09/2017	09/10/2017	Concluída	GGP

<u>99929.000098/2017-57</u>		Solicitação	18/09/2017	09/10/2017	Concluída	GRI
<u>01217.005274/2017-79</u>	Ações	Solicitação	02/12/2017	26/12/2017	Concluída	GRI
<u>00132.000049/2017-13</u>	Ações	Solicitação	08/12/2017	02/01/2018	Concluída	GRI
<u>00132.000048/2017-79</u>	Transparência	Solicitação	09/12/2017	02/01/2018	Concluída	GGP
<u>00106.015545/2017-99</u>	Proteção e Benefícios ao Trabalhador	Denúncia	25/05/2017	28/03/2018	Concluída na Ouvidoria	Presidência
TOTAL						23

SISTEMA E-OUV

DEMANDAS DO ANO DE 2018

(janeiro até setembro)

NUMERO	ASSUNTO	TIPO	CADASTRO	PRAZO	SITUAÇÃO	ÁREA
00132000008201816	Comunicação	Sugestão	09/03/2018	02/04/2018	Concluída	Ouvidoria
00132000009201852	Comunicação	Sugestão	09/03/2018	02/04/2018	Concluída	Ouvidoria
00132000010201887	Acesso a todos das demandas	Reclamação	09/03/2018	02/04/2018	Concluída	Ouvidoria
00132000011201821	Comunicação	Reclamação	09/03/2018	02/04/2018	Concluída	TELEBRAS
00132000012201876	Assédio sexual ser tratado por mulher	Sugestão	09/03/2018	02/04/2018	Concluída	Ouvidoria
00132000013201811	Intranet-divulgar todos e-mails	Solicitação	09/03/2018	02/04/2018	Concluída	GTI
00132000014201865	Intranet-listar os sites	Solicitação	09/03/2018	02/04/2018	Concluída	GTI
00132000015201818	Limpeza não ser feita durante o expediente	Sugestão	09/03/2018	02/04/2018	Concluída	GL
00132000016201854	Alarme Shopping	Sugestão	09/03/2018	16/04/2018	Concluída	GL
00132000017201807	Abrir janelas Telebras	Sugestão	09/03/2018	02/04/2018	Concluída	GL
00132000018201843	Vigilante do Shopping não prestou socorro	Reclamação	09/03/2018	07/05/2018	Concluída	GL
00132000027201834	Administração	Reclamação	18/04/2018	11/06/2018	Concluída	GGP
00132000044201871	Comunicações	Reclamação	11/06/2018	02/07/2018	Concluída	GIMP
00132000048201850	Arquivos	Solicitação	29/07/2018	29/08/2018	Concluída	Ouvidoria
00132000019201898	Outros	Solicitação	12/03/2018	02/04/2018	Concluída	ARI
00132000020201812	Outros	Solicitação	12/03/2018	18/04/2018	Concluída	ARI
00132000028201889	Telecomunicações	Reclamação	19/04/2018	09/05/2018	Concluída	GIMP
00132000036201825	Telecomunicações	Reclamação	16/05/2018	05/06/2018	Concluída	GIMP
00132000041201838	Ações	Solicitação	28/05/2018	18/06/2018	Concluída	ARI
00132000045201816	Ações	Solicitação	28/06/2018	31/07/2018	Concluída	ARI
00132000053201862	Administração	Reclamação	29/08/2018	28/09/2018	Concluída na Ouvidoria	Presidência
00132000005201874		Reclamação	08/02/2018	28/02/2018	Concluída	GIMP
00132000021201867	Ações	Solicitação	14/03/2018	03/04/2018	Concluída	ARI
00132000029201823	Ações	Reclamação	23/04/2018	14/05/2018	Concluída	ARI
00132000030201858	Gestão de Pessoas	Reclamação	25/04/2018	15/05/2018	Concluída	GGP
99929000030201859	Gestão de Pessoas	Solicitação	08/05/2018	28/05/2018	Concluída	GGP
00132000035201881	Ações	Solicitação	08/05/2018	28/05/2018	Concluída	ARI
00132000040201893	Comunicações	Reclamação	18/05/2018	11/06/2018	Concluída	ASCOM

00132000042201882	Telecomunicações	Solicitação	05/06/2018	25/07/2018	Concluída	DC
99929000039201860		Solicitação	17/05/2018	06/06/2018	Concluída	GIMP
00132000046201861	Auditoria	Denúncia	10/07/2018	09/08/2018	Concluída	Ouvidoria
00132000054201815	Ações	Solicitação	30/08/2018	14/09/2018	Concluída	Arquivada
00132000055201851	Serviço de Informação ao Cidadão	Reclamação	31/08/2018	02/10/2018	Cadastrada	GIMP e GCC
00132000003201885	Telecomunicações	Solicitação	29/01/2018	19/02/2018	Concluída	GEOS
23546002965201811	Segurança	Denúncia	30/01/2018	20/02/2018	Concluída	Ouvidoria
00137000478201821	Assistência Judiciária	Reclamação	03/04/2018	28/05/2018	Concluída	GGP
00132000025201845	Administração	Solicitação	16/04/2018	07/05/2018	Concluída	GGP
00132000026201890	Comunicações	Sugestão	17/04/2018	07/05/2018	Concluída	GTI
00132000059201830	Ações	Solicitação	25/09/2018	26/10/2018	Cadastrada	ARI
36777003494201888	Previdência Social	Reclamação	10/05/2018	05/07/2018	Concluída	GGP
00132000047201813	Ações	Reclamação	21/07/2018	22/08/2018	Concluída	ARI
00132000050201829	Ações	Solicitação	03/08/2018	04/09/2018	Concluída	ARI
00132000052201818	Outros	Sugestão	22/08/2018	21/09/2018	Concluída	GGP
00132000056201804	Ações	Reclamação	12/09/2018	15/10/2018	Cadastrada	ARI
00132000057201841	Telecomunicações	Comunicação	21/09/2018		Concluída	Ouvidoria
00132000024201809	Ações	Solicitação	10/04/2018	10/05/2018	Concluída	ARI
00132000037201870	Consumidor	Reclamação	17/05/2018	06/06/2018	Concluída	Ouvidoria
00132000039201869	Telecomunicações	Reclamação	17/05/2018	06/06/2018	Concluída	GGP
01217004055201853	Ações	Solicitação	18/07/2018	24/08/2018	Concluída	ARI
00132000058201895	Telecomunicações	Reclamação	25/09/2018		Cadastrada	DC
TOTAL						50

TIPOS - JANEIRO ATÉ SETEMBRO DE 2018

DENÚNCIAS

Situação	NUP	Assunto	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Registrado Por	ÁREA
Concluída	23546002965201811	Segurança	30/01/2018	20/02/2018	Cidadão	GGP
Concluída	00106.015545/201799	Proteção e Benefício ao Trabalhador	05/02/2018	20/03/2018	SINTTEL	GGP
Concluída	00132000046201861	Auditoria	10/07/2018	09/08/2018	Cidadão	Ouvidoria

Denúncia encaminhada por e-mail

Assunto – “Motivo” - Representação de Denúncia ER – Fortaleza

Encaminhada dia 13/02/2018

Situação - concluída pela Comissão de Ética

Referida denuncia e seus anexos encontram-se na Comissão de Ética.

Reclamações

Situação	NUP	Tipo	Assunto	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Data da 1ª Resp. Interm.	Data Resp. Concl.
Concluída	0013200005201874	Reclamação		08/02/2018	28/02/2018		02/03/2018
Concluída	00132000044201871	Reclamação	Comunicações	11/06/2018	02/07/2018		02/07/2018
Concluída	00132000047201813	Reclamação	Ações	21/07/2018	22/08/2018		23/07/2018
Concluída	00132000010201887	Reclamação		09/03/2018	02/04/2018		02/04/2018
Concluída	00132000011201821	Reclamação		09/03/2018	02/04/2018		22/03/2018
Concluída	00132000018201843	Reclamação		09/03/2018	07/05/2018	22/03/2018	18/04/2018
Concluída	00132000030201858	Reclamação	Gestão de Pessoas	25/04/2018	15/05/2018		15/05/2018
Concluída	36777003494201888	Reclamação	Previdência Social	10/05/2018	05/07/2018	05/06/2018	28/06/2018
Arquivada	00132000037201870	Reclamação	Consumidor	17/05/2018	06/06/2018		
Concluída	00132000039201869	Reclamação	Telecomunicações	17/05/2018	06/06/2018		05/06/2018
Concluída	00132000053201862	Reclamação	Administração	29/08/2018	28/09/2018		06/09/2018
Concluída	00137000478201821	Reclamação	Assistência Judiciária	03/04/2018	28/05/2018		16/05/2018
Concluída	00132000029201823	Reclamação	Ações	23/04/2018	14/05/2018		11/05/2018
Concluída	00132000036201825	Reclamação	Telecomunicações	16/05/2018	05/06/2018		05/06/2018
Cadastrada	00132000055201851	Reclamação	Serviço de Informação ao Cidadão	31/08/2018	02/10/2018		
Concluída	00132000027201834	Reclamação	Administração	18/04/2018	11/06/2018		16/05/2018
Concluída	00132000028201889	Reclamação	Telecomunicações	19/04/2018	09/05/2018		14/05/2018
Cadastrada	00132000056201804	Reclamação	Ações	12/09/2018	15/10/2018		
Concluída	00132000040201893	Reclamação	Comunicações	18/05/2018	11/06/2018		30/05/2018

No quadro acima, apresentamos o registro das reclamações registradas no sistema e-ouv, conforme podemos observar, consta no quadro o motivo que é referente ao assunto selecionado pelo cidadão, a data do recebimento e a data da resposta ao demandante.

Houve mais duas reclamações que foram recebidas, conforme abaixo apresentado:

CANAL	ASSUNTO	DATA DE ABERTURA	PRAZO DE RESPOSTA	SITUAÇÃO	DATA DA RESPOSTA CONCLUSIVA
Presencial	Quebra de sigilo acesso a internet de contas particulares	29/05/2018	18/06/2018	concluída	18/06/2018
E-mail	Troca certificados digitais	29/05/2018	18/06/2018	concluída	18/06/2018

ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES POR ÁREA

Entre as demandas do ano de 2017 e as demandas referentes ao período de janeiro até meados de setembro de 2018, registradas por esta Ouvidoria, a maioria das manifestações continua sendo relacionadas a ações negociadas na bolsa de valores e à Gerência de Gestão de Pessoas.

Recebemos também manifestações referentes a órgãos externos, como ANATEL, ECT, MDH, MT, MJ, INPE-MCT, MF , 32 demandas referentes ao ano de 2017 e 16 demandas referentes ao período de jan/setembro de 2018, as quais foram devidamente encaminhadas às unidades competentes para prestarem atendimento.

No ano de 2017 foram recebidas 23 demandas registradas no sistema e-Ouv, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e de janeiro até o dia 25 de setembro de 2018 foram recebidas 50 demandas. Esse crescimento é resultado do fácil acesso à Ouvidoria, da divulgação e também em razão da credibilidade adquirida pela Ouvidoria no seu curto período de atuação.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2017	STATUS	JAN/SETEMBRO/2018	STATUS
DENÚNCIA	04	Concluídas	02	Concluídas
RECLAMAÇÃO	22	Concluídas	20	Concluídas
SOLICITAÇÃO	11	Concluídas	19	Concluídas
SUGESTÃO	00	xxxxxxxxxx	08	Concluídas
ELOGIO	00	xxxxxxxxxx	01	xxxxxxxxxx
TOTAL	23	xxxxxxxxxx	50	xxxxxxxxxx

Observa-se do quadro acima, que no ano de 2017, o registro de demandas foi menor do que as demandas recepcionadas no período de janeiro até o dia 25 de setembro de 2018, exceto as denúncias e reclamações. Avaliam como um indicativo positivo, uma vez que o cidadão/usuário participou mais com sugestões e solicitações.

Destacamos abaixo algumas demandas, para demonstrar que as reclamações referem-se, em sua maioria, à área de Gestão de Pessoas.

1 - DEMANDA NUP 00132.000005/2018-74 (Mesmo demandante F)

Descrição dos atos ou fatos (indenização-ocupação indevida do seu terreno)

Prezado Senhor, Diante da inércia, venho mais uma vez implorar: A empreiteira PROCABLE ENERGIA E TELECOMUNICAÇÕES ocupou, EM DEZEMBRO 2017, meu imóvel na BR 262 próximo ao KM158, em Ibatiba ES, de forma ilegal pois sem autorização, para depositar material da TELEBRAS, com isso perdi um cliente que ia alugar o imóvel. Meu prejuízo foi de no mínimo R\$72.000,00, pelo contrato de 2 anos que perdi, pela importância de R\$3.000,00 mensais Peço pagamento pelo uso indevido. Solicito negociação para reparar meu prejuízo. A Empresa PROCABLE havia acordado comigo em dezembro em pagar um valor simbólico de R\$5.000,00 (cinco mil reais) , mas ela não cumpriu, diante disso eu também não tenho obrigação de manter esse valor, por

isso exijo pagamento no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais). MATRICULA DO IMÓVEL Estou enviando os números das matrículas do terreno de minha propriedade ocupado por materiais da TELEBRAS em Ibatiba ES. O objetivo é demonstrar que a propriedade do imóvel é do reclamante, [REDACTED]: REGISTROS NO LIVRO 02 DO CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DE IBATIBA ES Lote 01 Quadra A matrícula 1.597; Lote 02 Quadra A matrícula 1.550; Lote 08 Quadra A matrícula 1.551; Lote 09 Quadra A matrícula 1.552. coordenadas google: 20°14'15.58" S 41°30'54.94" O

2 – DEMANDA NUP 00132.000028/2018-89 (Mesmo demandante F)

Descrição dos atos ou fatos

Tendo encaminhado reclamação, obtido resposta insatisfatória, solicito reanálise da denúncia e peço providencia. Fundamentos em anexos.

3- DEMANDA NUP 00132.000036/2018-25 (Mesmo demandante F)

Descrição dos atos ou fatos

Sobre a cara de pau da resposta dada à reclamação. que ora novamente encaminho para a busca de solução. OS CONTRATOS PARTICULARES NÃO SOBREPÕE A LEI Sr. Rodrigo Botelho Machado, Gerente de Infraestrutura e Manutenção da planta. esta clausula contratual vale somente para as relações entre a TELEBRAS E A PROCABLE. Não finja de bobo , pois bobo o Sr. não é. Segue anexo novo pedido de solução. Não fuja e não finja. Assuma suas responsabilidades. Resolva a situação e depois mova uma ação regressiva à contratada de ELETROBRAS.

4 – DEMANDA NUP 00132.000039/2018-69 (Mesmo demandante F)

Descrição dos atos ou fatos

RESPOSTA AO PROTOCOLO 00132 000028/2018 89 DO SR. RODRIGO BOTELHO MACHADO, GERENTE DE INFRAESTRUTURA E M. DA PLANTA. Contestação da resposta inadequada. Descrição dos atos ou fatos Sobre a cara de pau da resposta dada à reclamação. que ora novamente encaminho para a busca de solução. OS CONTRATOS PARTICULARES NÃO SOBREPÕE A LEI Sr. Rodrigo Botelho Machado, Gerente de Infraestrutura e Manutenção da planta. Esta clausula contratual vale somente para as relações entre a TELEBRAS E A PROCABLE. Não finja de bobo, pois bobo o Sr. não é. Segue anexo novo pedido de solução. Não fuja e não finja. Assuma suas responsabilidades. Resolva a situação e depois mova uma ação regressiva à contratada de ELETROBRAS.

5 – DEMANDA NUP 00132.000010/2018-87 (Mesmo demandante N)

Descrição dos atos ou fatos –Publicações de demandas

TRANSPARÊNCIA INDIVIDUAL E PÚBLICA Que as demandas internas sejam divulgadas de modo que todos tenham acesso - por 1 único canal de comunicação - evitando ruído. Sempre PRESERVANDO O SIGILO, não há interesse em fofoca e sim em poder ACOMPANHAR RESULTADOS. Por exemplo em uma planilha com as seguintes colunas: 1) código da denúncia; 2) tipo da denúncia (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio); 3) data da denúncia; 4) data em que as áreas relacionadas receberam a denúncia; 5) status; 6) se possível uma frase genérica que descreva sobre a denúncia, exemplo: questões do condomínio, questões do prédio, questões de logística... se o denunciante aceitar. Assim, a ouvidoria poderá mostrar que está trabalhando e onde os assuntos estão parando.

6 – DEMANDA NUP 00132.000011/2018-21 (Mesmo demandante N)

Descrição dos atos ou fatos

A TELEBRAS TEM UM GRANDE PROBLEMA DE COMUNICAÇÃO, AS INFORMAÇÕES ESTÃO NAS PESSOAS OU EM SEUS COMPUTADORES, NÃO ESTÃO NUMA PLATAFORMA EM QUE TODOS TENHAM ACESSO. E a ouvidoria também tem este problema. 3) efetivos na ouvidoria: todos os cargos da ouvidoria são de comissionados, como os cargos de comissionados são temporários e há falta de divulgação dos trabalhos, muitas vezes as informações estão ou nas pessoas ou nos computadores das pessoas, e quando alguém se ausenta o assunto fica parado, é interessante que com o passar dos anos a memória da ouvidoria esteja presente, algum efetivo precisa acompanhar e participar das reuniões, nem que seja apenas como ouvinte, ou apenas escrever atas. Além do mais, a ouvidoria tem um papel importantíssimo para a empresa e um comissionado evitará comprar determinados embates para não perder o cargo, enquanto o efetivo da casa poderá se dedicar com mais peso.

7 – DEMANDA NUP 00132.000018/2018-43 (Mesmo demandante N) Administração do Shopping Capital Financial falta de assistência do vigilante.

Descrição dos atos ou fatos

o vigilante do prédio não teve o comportamento esperado quando uma funcionária da Telebras teve um infarto, ele foi chamado, não verificou os sinais vitais e se retirou para buscar a cadeira de rodas para a funcionária que estava desmaiada. Ele se recusou a auferir a pressão dela, alegando que o SAMU já estava chegando e eles iriam fazer isto. Os próprios funcionários da Telebras se uniram para: retirar a funcionária da cadeira do trabalho e deitá-la no chão; liberar as vias aéreas; e realizar a massagem cardíaca, tudo isto aconteceu depois que o vigilante a viu e saiu para buscar a cadeira de rodas, que não teria como ser usada, tendo em vista que não daria para transportar alguém desmaiado sentado, o ideal é deitado. O vigilante precisa sofrer alguma penalidade para ser mais eficiente nas próximas ocorrências.

8 – DEMANDA NUP 00132.000040/2018-93 (Mesmo demandante N)

Descrição dos atos ou fatos (comunicação)

Acredito que melhoraria muito o clima da empresa se a comunicação interna tivesse um conceito diferente. Grandes projetos da Telebras estão em fases polêmicas, e os funcionários não recebem nenhum comunicado sobre o que está ocorrendo. Citarei 3 exemplos: 1)"Internet para Todos" 2) GESAC 3) SGDC 1) Na mídia é comum ler notícias de que o "Internet para Todos" levará internet de graça. Políticos em seus discursos informam esta inverdade e a mídia perpetua. É primordial que os funcionários recebam por e-mail informações básicas dos grandes projetos que a empresa está envolvida. Há funcionários que acreditam em noticiários falsos, e quando indagados por conhecidos não sabem defender a empresa ou acabam por descredibilizá-la. 2) A maioria faz confusão entre o internet para todos e o GESAC 2) A novela do SGDC está sendo acompanhada por sites como Telesíntese, G1, grupos de whatsapp, mas a própria empresa NÃO esclarece situações básicas em TODOS os momentos. Quando ficamos sabendo que teria licitação para as empresas privadas ajudarem a viabilizar o SGDC, gerou muita polêmica, medo de estar vendendo o satélite. Quando surgiu a VIASAT, muitos pensaram que estariam vendendo o SGDC para os americanos. Informações simples fazem toda a diferença. O marketing interno precisa ser aprimorado, os funcionários se sentem importantes, são capazes de ter argumentos para defender a empresa e entendem os projetos da empresa, evitando ruídos de informações, e estimula o serviço.

9 – DEMANDA NUP 00132.000024/2018-09 (DEMANDANTE S.G)

Descrição dos atos ou fatos - Ações

Tenho 30.378 Ações da Telebrás adquiridas em 03 de Outubro 1995 e quero vende-las, gostaria de saber o valor de cada ação e como faço para vende-las esta em nome de

10 – DEMANDA NUP 00132.000030/2018-58 (Demandante XXXX)

Descrição dos atos ou fatos – Desvio de Função

Venho informar que eu e outros empregados da Gerência de Engenharia e Operação de Satélites (GEOS) temos desempenhado funções que não são responsabilidades e atribuições da nossa gerência e de nosso cargo. Temos sido indicados como fiscais de contratos de logística, como fiscalização de contratos de serviços continuados de limpeza dos COPEs de Brasília e do Rio de Janeiro, como está acontecendo comigo há quase dois anos. De acordo com o Regimento Interno da Telebras, Seção IV, Subseção I, Art. 25, item IX, a limpeza e conservação, dentre outras atividades, é responsabilidade da Gerência de Logística.

Como estamos trabalhando nos COPEs, a gerência de logística alega que não é possível serem responsáveis por essas atividades. Eu já solicitei diversas vezes à minha chefia imediata que, já que disseram que a GEOS deve cuidar de tudo no COPE, inclusive de

atividades que na sede são atribuições de outras diretorias (escala de trabalho, logística, transporte, engenharia, operação, manutenção, controle de acesso, etc.), que incluísse na nossa equipe pelo menos um empregado de nível superior com formação na área administrativa, para que possa ser incumbido de tratar de assuntos administrativos do COPE, mas há mais de um ano venho pedindo ajuda e nada acontece. Se isso deve continuar com a GEOS, que coloquem algum empregado nível superior com formação na área de logística para ser parte da GEOS.

Veja que a lista de responsabilidades e atribuições da GEOS, de acordo com o Regimento Interno da Telebras, Seção V, Subseção VI, Art. 36, é de extrema relevância e complexidade para a saúde da operação do SGDC, e nesta lista não há referência a trabalhos de logística, como limpeza, transporte de equipamentos, manutenção predial, mensageria, entre outros serviços diversos.

Estamos sendo sobrecarregados e trabalhando com desvio de função e acúmulo de função e nada acontece. Eu, particularmente, não tenho condições de ser fiscal de um contrato de serviços continuados de limpeza do COPE. Não tenho formação na área, não tenho experiência na área, e não é minha função como EGT - Engenheira de Telecomunicações.

Espero que os senhores possam, de maneira discreta e eficiente, nos ajudar com essas questões, a fim de garantir que a operação de um satélite bilionário não seja comprometida e para que a equipe não fique mais desmotivada do que já está, visto que empregados têm saído da gerência e nenhum novo funcionário entrou para substituí-los. É como se os COPEs fossem uma pequena empresa de fora da Telebras e não uma gerência que é parte da Telebras. Conto com sua colaboração e discrição.

11 – DEMANDA NUP 00137.000478/2018-21 (Demandante R)

Descrição dos atos ou fatos

Gostaria de que a aceitação da assinatura fosse válida. Gostaria de aceitação pública nos certificados. Que já não é barato. Abraço. Preciso de suporte pois encontro-me em tratamento médico a mais de 6 meses.

12 – DEMANDA NUP 00132.000027/2018-34 (Mesmo demandante R)

Descrição dos atos ou fatos

Ele foi assinado digitalmente conforme regras do: ITI - Instituto Nacional de Tecnologia da Informação. Atenciosamente,

13 – DEMANDA NUP 36777.003494/2018-88 (Mesmo demandante R)

Descrição dos atos ou fatos

Prezados, Trago duas situações e espero uma solução: Situação I- Para regra anterior a EC 41/2003. Trabalho no Serviço Público com admissão mediante um concurso público desde 2003, com data de admissão em 02/05/2003, SEMPRE

EM REGIME DE "RISCO DE VIDA" conforme contra-cheques anexo. A data de Admissão encontra-se no CONTRA-CHEQUE do cargo anterior em uma Autarquia Municipal. Depois de Aprovação em outro concurso público nas Telecomunicações Brasileiras S.A., fui admitido a partir de 01/09/2015, conforme anexo(ADMISSÃO NO TCU - ██████████.pdf). A situação não encontra-se regularizada diante da situação anterior a EC 41/2003 em que a "Paridade e Integralidade dos Proventos" seja considerada. (<http://www.blogservidorlegal.com.br/paridade-e-integralidade-na-aposentadoria-dos-servidores/>) Situação II - De Periculosidade. A Partir de 23 de Agosto de 2016, mediante assinatura do TCMS, anexo I do DECRETO N° 7.845, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2012, ser integrado na condição de "Periculosidade" diante da SEÇÃO XIII, DAS ATIVIDADES INSALUBRES OU PERIGOSAS do DECRETO-LEI N.º 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943, visto que o "TCMS" trás risco de periculosidade. Visto isso: 1)Solicitar a regularização da Situação previdenciária de acordo com o anexo extraído do site da Previdência Social.(RESUMOESQUEMATIZADOREGRASAPOSENTADORIAS.pdf), na situação de acordo com o Texto anexo, dada a situação de não ter um dia se quer de deixar de contribuir com tempo de serviço desde a admissão no Serviço Público. 2)Trazer a condição de "Regime Especial" na atividade de "Risco de Vida" e da "Periculosidade" do TCMS do tempo da assinatura.(<https://jus.com.br/artigos/34517/aposentadoria-especial-em-atividade-de-risco-para-servidor-publico>).

14 - DEMANDA NUP 00132.000037/2018-70 (Encaminhada pra ANATEL)

Descrição dos atos ou fatos

Entrei em contato com a operadora no dia 19/02 para cancelar meu contrato, uma vez que obtive oferta da concorrente , com um pacote superior ao que possuo na sky hj, com valor para pagamento , menor. a atendente Raquel, me ofertou um pacote sky media center, com valor de 12 vezes de r\$ 150,00, após um ano o valor voltaria a r\$ 379,90. houve visita técnica e troca dos aparelhos. informação de que o boleto do mês de março já pagaria o valor promocional ofertado a mim por ser cliente antiga da sky. Paguei março e abril o valor de R\$ 150,00, o mês de maio já quiseram cobrar o valor acima do ofertado a daqui um ano que seria R\$ 379,90. Paguei R\$ 381,90 no dia 14/05. Já reclamei na ANATEL e PROCON, quero saber qual a regalia que a empresa Sky possui, ao oferecer produto que não existe, receber pelo que combinou e mudar de história?

15 – DEMANDA NUP 00132.000044/2018-71 (Demandante Cidadão)

Descrição dos atos ou fatos

Na ocasião do término do contrato 006/2012-GAB CMT EX, o Circuito de Internet DFAC000013 foi desativado. Foi solicitado a retirada dos equipamentos da TELEBRÁS, conforme protocolos 2018006748, 2018006759, 2018008565 e 2018008592, porém até a presente data, o material ainda permanece nesta organização. Solicitamos que os equipamentos sejam retirados desta Organização com a maior brevidade possível.

16 – DEMANDA NUP 00132.000047/2018-13 (Demandante O)

Descrição dos atos ou fatos

Em 2010 , verifiquei no Bradesco que eu possuía 8808 ações da Telebras , vendi algumas , e ficaram a maior parte no Bradesco , agora fui verificar , o Bradesco diz que está no Banco Santander , fui ao Santander , eles dizem que está no Bradesco , e fica nesse vai e vem . Gostaria de saber onde está minhas ações , e a quantidade que tenho disponível , pois depois das mudanças que houve , não movimenteí minhas ações e agora pretendo vendelas .guardo soluções . Meus agradecimentos . [REDACTED] , [REDACTED] , contado . fone [REDACTED] , ou [REDACTED]

17 – DEMANDA NUP 00132.000053/2018-62 (Demandante Cidadão)

Descrição dos atos ou fatos

o que houve com nosso satélite de comunicações que custou milhões e esta parado é proposital ????? para manter os preços altos ???????

18 – DEMANDA NUP 00132.000055/2018-51 (Demandante Cidadão)

Descrição dos atos ou fatos

RECLAMAÇÃO Viemos por meio deste canal, informar e solicitar a quem for de direito, providências quanto ao caso a seguir aduzido. Em 03.08.2018, a empresa [REDACTED], inscrita no CNPJ sob o nº [REDACTED], notificou a empresa TELEBRÁS, conforme notificação anexa, de que estão encerradas todas as obrigações emanadas da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS nº 027/2015-TB. No mesmo instrumento, foi requerido que a Notificada: a) Não entabule mais qualquer contrato com fundamento na ATA DE REGISTRO DE PREÇOS nº 027/2015-TB, informando se houve prorrogações e quais atos as autorizaram; b) Em razão da ausência de prestação de contas pela empresa líder do consórcio, informe documentalmente quais dos itens relacionados na ATA DE REGISTRO DE PREÇOS nº 027/2015-TB, precisamente 174 (cento e setenta e quatro), foram contratados pela empresa [REDACTED], aproveitando-se do acervo técnico da [REDACTED], equivalente a mais de 90% dos serviços relacionados e

passíveis de contratação, para as devidas compensações e reparações de perdas econômicas; c) Forneça a cópia de todos os contratos, termos aditivos, ordens de serviço e atestados de recebimento de projetos, obras equipamentos e materiais contratados com fundamento na ATA DE REGISTRO DE PREÇOS nº 027/2015-TB; ou d) Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no artigo 11, § 1º, I, II, e III, da Lei nº 12.527/2014 (Lei de Acesso à Informação), aguardar-se-á, em prazo não superior a 20 (vinte) dias, a comunicação da data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter certidão sobre o que se pede; a indicação das razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou a indicação do órgão ou a entidade que detém as informações e documentos requeridos. Ressalte-se que até o presente momento, não houve resposta à notificação ora apresentada, assim já ultrapassados os 20 (vinte) dias de prazo para resposta, imposto pela Lei de Acesso à Informação. Dessa forma, apenas por não responder aos pedidos de acesso apresentados, o agente público já está descumprindo a Lei de Acesso à Informação. Cumpre-se ressaltar, que o agente público civil que descumprir propositalmente as obrigações trazidas pela Lei de Acesso à Informação poderá ser punido, no mínimo, com suspensão. Além disso, o agente poderá responder por improbidade administrativa. Informamos ainda que todas as medidas administrativas e judiciais serão tomadas, a fim de que sejam resguardados os direitos previstos na Lei de Acesso à Informação, inclusive Reclamação perante a Controladoria-Geral da União. Para melhor esclarecer a matéria, segue anexa a cópia fiel da notificação protocolada em 03.08.2018. Procuração no original. Por fim, requer seja atendida as solicitações apresentadas, com a maior urgência que o caso exige.

19 – DEMANDA NUP 00132.000056/2018-04 (Demandante Cidadão)

Descrição dos atos ou fatos

Enviei um contato no "link" 'Fale Conosco' pedindo informações sobre a possibilidade de ter ações em meu CPF [forneci o meu CPF] mas até o momento, nenhuma resposta.

Cabe registrar que ao longo do ano de 2017 a Ouvidoria promoveu várias reuniões com colaboradores, na condição de partícipe do Comitê de Conformidade e Integridade, destacando a ética, boa conduta e integridade. No primeiro semestre de 2018 trabalhou o tema “Compliance e Ouvidoria”, envolvendo administradores e empregados, com o escopo de disseminar valores éticos, promover a integridade, a transparência a redução do risco e, sobretudo, a conformidade, isto é, o respeito à lei e ao normativo da empresa.

No semestre passado, a Ouvidoria participou de reuniões e de encontros promovidos pela Ouvidoria – Geral da União, que trataram de assuntos ligados às atividades de ouvidoria, de monitoramento da LAI e de estudos pertinentes ao relacionamento com o cidadão. Inclusive participou do evento que o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, realizou, no dia 25 de junho de 2018, para o lançamento da **Regulamentação do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos** (Lei

13.460, de 2017), o qual estabelece mecanismos de defesa e enumera direitos básicos dos usuários de serviços públicos. Esta é a primeira Lei nacional a tratar das Ouvidorias Públicas como instrumento de defesa de direitos, de melhoria da gestão e de mediação da relação entre cidadão e Estado.

Na ocasião, foi feito o lançamento do NOVO e-OUV, o Sistema Informatizado de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, que passa a ser plenamente aderente à nova norma. Foram lançadas também as novas regulamentações de procedimentos de ouvidoria para o âmbito federal. Divulgou-se também a realização do II Concurso de Boas Práticas de Rede de Ouvidorias, que neste ano terá como principais temas a inovação em participação social e a simplificação de serviços públicos.

Os esforços de implantação da Lei, que entrou em vigor dia 22 de junho de 2018, compreendem atuação conjunta e integrada entre CGU e Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que, no evento, apresentou informações acerca das estratégias adotadas para melhoria de serviços públicos e redução de exigências para acessá-los.

Esta Ouvidoria em acompanhamento contínuo com as boas práticas de ouvidoria, orientadas pela Ouvidoria –Geral da União, teceu os seguintes esclarecimentos aos telebrinos:

“A Lei nº 13.460/2017 incluiu no rol das atribuições das ouvidorias (art. 13) a promoção da participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa. Assim, compreende-se a ouvidoria não somente, como instância de participação social e controle, mas promotora desses direitos por meio da realização de ações pedagógicas, campanhas e eventos de ouvidoria ativa, por exemplo. A ouvidoria pública não deve aguardar ser procurada pelo usuário, mas ir ao seu encontro. É a chamada Ouvidoria Proativa. Portanto, as ouvidorias públicas não são apenas instâncias de controle e participação social, responsáveis pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma de regime, com vistas ao aprimoramento de gestão pública (Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014).

O desiderato da ouvidoria com a criação da nossa página, em 30/08/2018, é garantir o acesso do usuário aos serviços executados pela empresa para que todos possam colaborar no aprimoramento dos processos de negócios e na melhoria do atendimento. A página também está à disposição dos colaboradores da TELEBRAS para as sugestões que houverem por bem apresentar. Ademais, no âmbito do Poder Executivo Federal, com a edição do Decreto nº 9.094/2017, as ouvidorias recebem a atribuição de garantir os procedimentos relativos às solicitações de simplificação submetidas por usuários de serviços públicos. Cabe à ouvidoria a recepção, o tratamento e a publicação das respostas ao Simplifique! – denominação do formulário que o usuário preenche para realizar sua solicitação.”

Sobre o primeiro semestre de 2018, cabe destacar as seguintes atividades:

- a) realização de reuniões abertas a todas as unidades da TELEBRAS;
- b) participação na reunião sobre classificação das informações da LAI, realizadas por membros da CGU, na ocasião foi solicitado que agendássemos um dia para promover um encontro na TELEBRAS;
- c) participação nas reuniões sobre gestão de riscos;

Com relação aos pedidos de acesso a informação prevista na Lei nº 12.527/2011, apresentamos a seguir o relatório estatístico.

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:

1/2018 a 9/2018

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

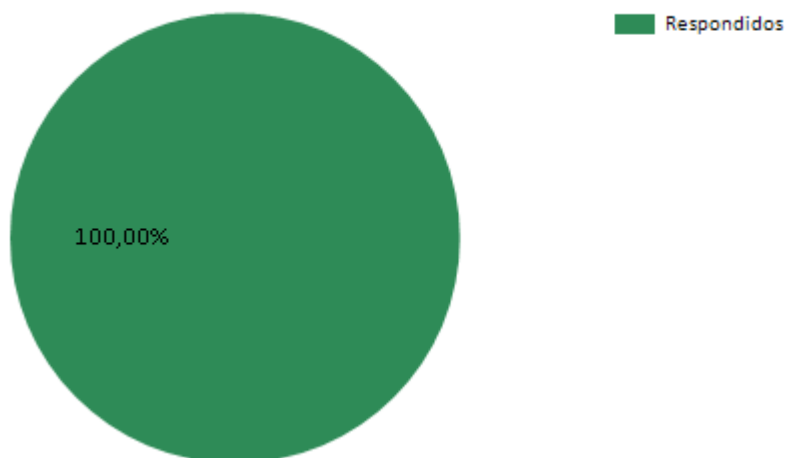
Quantidade de Pedidos: 46

**Média mensal de
pedidos:** 5,11

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	46

Situação dos pedidos de acesso à informação



Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	102	Total de solicitantes:	44
Perguntas por pedido:	2,37	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	2
		Solicitantes com um único pedido:	42

Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	9	19,57%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	7	15,22%
Economia e Finanças - Administração financeira	6	13,04%
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	5	10,87%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	5	10,87%
Trabalho - Profissões e ocupações	4	8,70%
Governo e Política - Política	3	6,52%

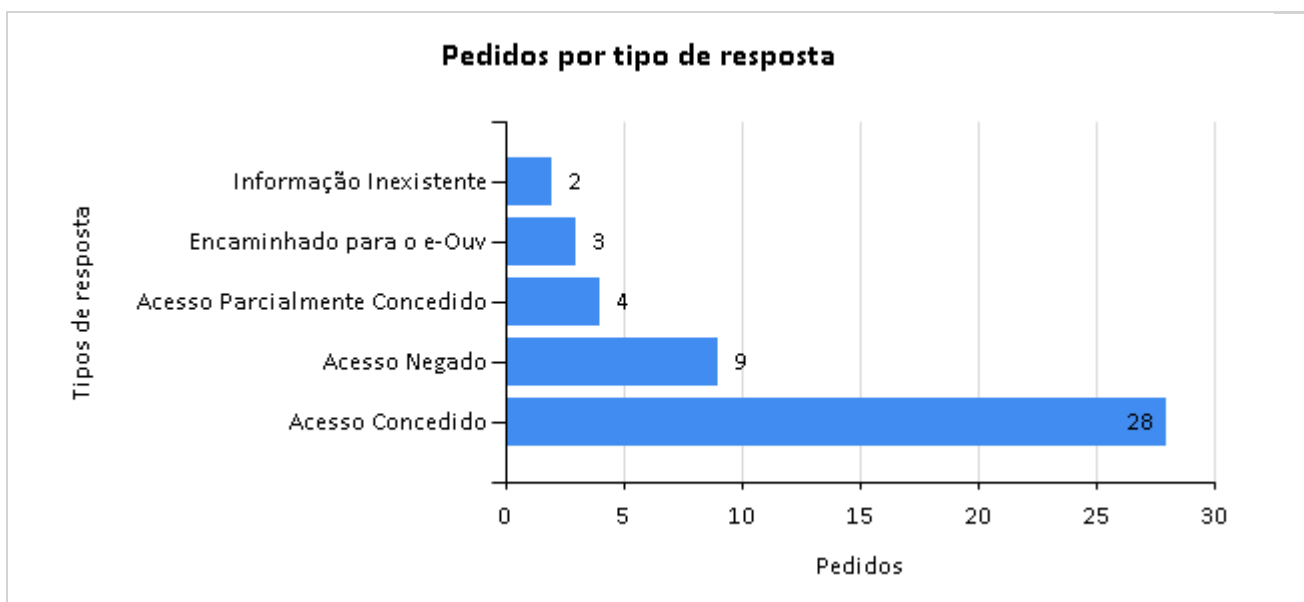
Pessoa, família e sociedade - Pessoa	3	6,52%
Trabalho - Política trabalhista	1	2,17%
Trabalho - Qualificação e aprendizagem profissional	1	2,17%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 14,85 dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
0	0,00%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	7	77,778%	15,22%
Processo decisório em curso	1	11,111%	2,17%
Pedido genérico	1	11,111%	2,17%
TOTAL:	9	100,000%	19,57%

Meios de envio de resposta

Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	45	97,83%
Correspondência física (com custo)	1	2,17%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	40	90,91%
Pessoa Jurídica	4	9,09%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
BA	1	2,50%	1
DF	17	42,50%	18
GO	2	5,00%	2
MG	1	2,50%	1
PE	4	10,00%	5
PR	1	2,50%	1
RJ	4	10,00%	4
SC	2	5,00%	2
SP	5	12,50%	5
Não Informado	3	7,50%	3

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	70,00%
F	27,50%
Não Informado	2,50%

Escolaridade	
Ensino Superior	42,50%
Pós-graduação	27,50%
Mestrado/Doutorado	12,50%

Ensino Médio	12,50%
Não Informado	2,50%
Ensino Fundamental	2,50%

Profissão	
Outra	27,50%
Servidor público federal	22,50%
Estudante	15,00%
Profis. Liberal/autônomo	10,00%
Empresário/empreendedor	5,00%
Não Informado	5,00%
Jornalista	5,00%
Servidor público estadual	5,00%
Professor	2,50%
Empregado - setor privado	2,50%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Sindicato / Conselho profis.	50,00%
Empresa - PME	25,00%
Empresa - grande porte	25,00%

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da TELEBRAS busca aperfeiçoar permanentemente a instituição em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente. Devendo estar preparada para acolher todo o cidadão que tenha algum motivo para dialogar com a instituição e não encontrou facilidade nos canais tradicionais. Entendemos que o êxito de qualquer Órgão Público em direção aos seus próprios objetivos depende, em grande parte, do seu sistema de comunicação, em especial o atendimento ao público usuário dos seus serviços. E é com esse olhar que acreditamos que além de um bom atendimento e tratamento, é essencial que haja um bom clima interno, um bom



ambiente onde não haja tensões desnecessárias, e a equipe possa desenvolver um trabalho produtivo e de qualidade no atendimento.

“A sabedoria de ouvir está naquele que não atravessa quem fala e, com humildade, ouve tudo em silêncio e sem prejulgamento, respondendo, com método e precisão, o que foi solicitado de forma simples, clara, concisa e objetiva.”