

## FAQ OUVIDORIA

### 1 - O que faz a Ouvidoria da Telebras?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Ainda, solicitar acesso a algum tipo de informação.

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar o que chega. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

### 2 - O que é uma manifestação?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões, sugestões.

Assim, pode auxiliar no aprimoramento da gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

### 3 – Que tipos de manifestação podem ser registradas na Ouvidoria da Telebras?

**SUGESTÃO:** Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

**ELOGIO:** Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento, e/ou com o serviço que foi prestado.

**SOLICITAÇÃO:** Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, ou a ação do órgão em uma situação específica.

**RECLAMAÇÃO:** Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão.

**DENÚNCIA:** Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos.

**SIMPLIFIQUE!:** se você quer enviar solicitação para simplificar os serviços prestados por qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Federal.

### 4 - Como posso fazer uma manifestação?

**POR MEIO DO FALABR:**

(<https://falabr.cgu.gov.br>) que é uma plataforma integrada de ouvidoria e acesso a informação.

**PELO PORTAL DA TELEBRAS:**

(<https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/ouvidoria/>);

**POR TELEFONE:** (61) 2027-1161 OU (61) 2027 - 1164

**POR E-MAIL:** [ouvidoria@telebras.com.br](mailto:ouvidoria@telebras.com.br)

**PRESENCIALMENTE:** a Telebras possui um Ouvidor que fica à disposição em espaço físico na empresa, no 2º andar, próximo à Gerência Jurídica;

**CAIXAS DE MANIFESTAÇÃO:** disponibilizadas em pontos específicos da empresa.

### 5 - E se eu quiser fazer um pedido de acesso à informação?

Para pedidos de acesso à informação, você deve se dirigir ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que, na Telebras, é na Ouvidoria. Você pode realizar o pedido através do sistema eletrônico e-SIC.

### 6 - É preciso se cadastrar no sistema?

Não. É possível registrar e consultar o andamento da sua manifestação sem fazer cadastro no sistema. No entanto, quando você tem um perfil e faz login, o histórico de todas as suas manifestações fica disponível para consulta.

### 7- Quais as garantias de proteção à minha identidade?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente a divulgação dessas informações.

Além disso, tais dados não podem ser acessadas por outras pessoas, incluindo servidores públicos não autorizados, a não ser com a sua autorização por escrito ou por decisão de juiz em processo do Poder Judiciário.

### 8 - Se eu não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?

Sim, mas se você registrar uma manifestação anônima não receberá um número de protocolo e nem receberá resposta da ouvidoria. Você também pode se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados.

### 9 - Qual o prazo para receber a resposta?

As manifestações (reclamações, elogios, sugestões, denúncias) serão respondidas num prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, e as solicitações de acesso à informação, num prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10(dez) dias.

### **10 - O que acontece com minha manifestação após o registro no FalaBr?**

Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

- A ouvidoria poderá responder sua manifestação, solicitando que você a complemente, ou poderá prestar orientações, ou poderá encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão, ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade do Poder Executivo Federal, dependendo do caso.

Você sempre será comunicado sobre o procedimento adotado.

### **11 - Como reclamar da prestação de serviços de operadoras de telefonia e TV por assinatura?**

As manifestações referentes a operadora de telefonia (oi, claro, vivo, tim e etc) e TV por assinatura (SKY, NET, etc) devem ser tratadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, que tem um canal exclusivo para essas demandas. Acesse:

<https://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacao>

### **12 - Como obter informações sobre minhas ações?**

Investidores que adquiriram ações devido ao plano de expansão telefônica, anteriormente às privatizações do setor de telecomunicações devem procurar o setor de Relacionamento com Investidores por meio do e-mail: [investidores@telebras.com.br](mailto:investidores@telebras.com.br)

### **13 - Quais as principais manifestações sobre prestação de serviços realizadas pela Telebras?**

As principais manifestações relacionadas aos serviços da Telebras são:

Programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac) que é um programa do Governo Federal, coordenado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações - MCTIC, que oferece gratuitamente conexão à internet em banda larga - por via terrestre e satélite, com o objetivo de promover a inclusão digital em todo o território brasileiro.

Satélite Geoestacionário de Defesa e Comunicações Estratégicas (SGDC) em uma parceria entre a Telebras e os Ministérios da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e da Defesa (MD). Com 5,8 toneladas, 5 metros de altura e 58 Gbps de capacidade, o equipamento está posicionado a uma distância de 36 mil quilômetros da superfície da Terra.

### **14 - Quais informações sobre Gestão de pessoas na Telebras foram recebidas pela Ouvidoria?**

As principais manifestações relacionadas a Gestão de Pessoas são: concurso público, previdência complementar, gestão da empresa, liderança, motivação, avaliação de desempenho e saúde dos colaboradores.

### **15 - O que é assédio moral?**

Assédio moral é a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades. É uma conduta que traz danos à dignidade e à integridade do indivíduo, colocando a saúde em risco e prejudicando o ambiente de trabalho.

Para mais informações acesse a página:

<https://www.tst.jus.br/documents/10157/55951/Cartilha+ass%C3%A9dio+moral/573490e3-a2dd-a598-d2a7-6d492e4b2457>

### **16 - Onde encontro informações sobre licitações e contratos?**

As informações relacionadas a licitações, contratos e aditivos são publicados mensalmente e estão disponibilizados no link:

<https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/>

### **17 - Onde encontro informações relacionadas a Governança corporativa?**

Assuntos relacionados à gestão da Telebras estão em transparência ativa e pode visualizada nos links abaixo:

<https://www.telebras.com.br/conheca-a-telebras/governanca-corporativa/>

<https://www.telebras.com.br/transparencia/>