



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Relatório de gestão da Ouvidoria

Ano/2019

Conselho de Administração
Ouvidoria



Assinado com senha por AUGUSTO CESAR ABREU DOS SANTOS.
Documento Nº: 71547-3182 - consulta à autenticidade em
<http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action>



TLBASS202010167



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

A Ouvidoria da Telebras é um canal aberto para que o cidadão e o colaborador apresentem suas demandas e problemas, como também 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 o relatório de gestão do ano de 2019.

1. Base legal

O presente relatório baseia-se nos artigos 14º e 15º da Lei 13.460/2017, o qual dispõe que a Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão.



Assinado com senha por AUGUSTO CESAR ABREU DOS SANTOS.
Documento Nº: 71547-3182 - consulta à autenticidade em
<http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action>



TLBAS202010167



2. Canais de manifestação

Os canais de manifestações que podem ser utilizados para ter acesso aos serviços da Ouvidoria são:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC
E-mail ouvidoria@telebras.com.br
Telefones: (61)2027-1161 e (61)2027-1164
Presencialmente, no 2º andar da sede da Telebras

3. Prazos

O prazo de resposta das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa e o prazo do pedido de acesso à informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, também mediante justificativa.

4. Análise das manifestações

4.1. Quantidade de manifestações recebidas em 2019

No ano de 2019, a Ouvidoria da Telebras recebeu 216 manifestações, distribuídas nos seguintes canais disponíveis:

➤ **Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação)**

54 (cinquenta e quatro) manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR concluídas.

➤ **e-SIC**

94 (noventa e quatro) pedidos de acesso a informação concluídos no ano de 2019.

➤ **Fale conosco**

Em novembro de 2019, foi implantado o novo portal da Telebras, o qual disponibiliza um espaço de comunicação entre o cidadão e a empresa denominado "Fale conosco". Este canal de comunicação recebeu 23 manifestações, que foram direcionados para a Ouvidoria.

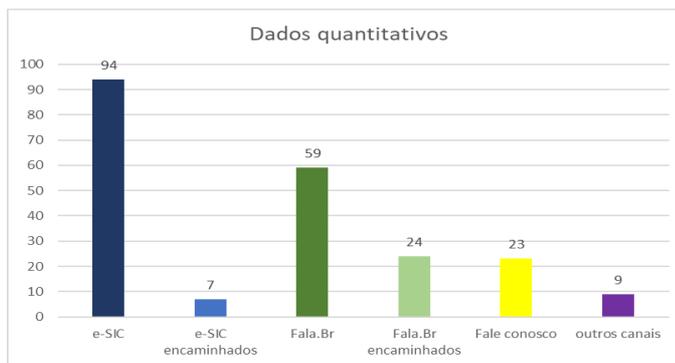




➤ Outros canais de manifestação

Houve, ainda, 9 (nove) manifestações acolhidas por outros canais (e-mail, telefone, presencial), sendo 4 (quatro) por e-mail e 5 (cinco) presencialmente. Destas, 4 (quatro) foram respondidas por e-mail, 3 (três) foram enviadas para a comissão de ética, 1 (uma) foi encaminhada para a presidência da Telebras e diretor comercial e 1 (uma) foi arquivada por falta de elementos mínimos.

Além disso, 7 solicitações de acesso a Informação e 24 manifestações da Plataforma Fala.Br, após análise do conteúdo, foram encaminhadas para outros órgãos públicos.



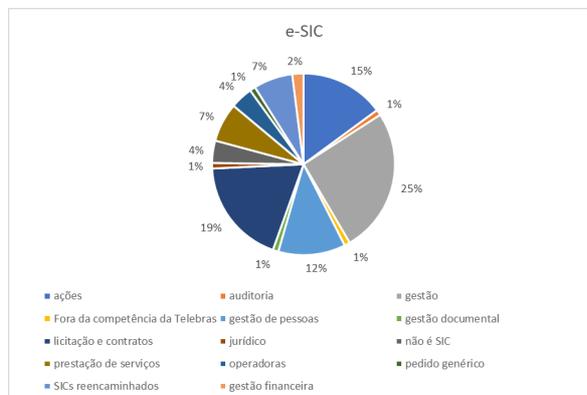
4.2. Motivo das manifestações em 2019

Das 101 solicitações de acesso a informação cadastradas no e-SIC, 25% eram relacionadas a gestão da Telebras, 19% a licitação e contratos, 15% a relacionamentos com investidores (ações), 12% a gestão de pessoas, 7% a prestação de serviços, 4% a operadoras, 4% não se tratavam de solicitações de acesso a informação e foram arquivadas, 2% eram referentes a gestão financeira, 1% a auditoria, 1% a assuntos fora da competência da Telebras, 1% a gestão documental, 1% a demandas jurídicas, 1% a pedidos genéricos e 7% a SICs reencaminhados

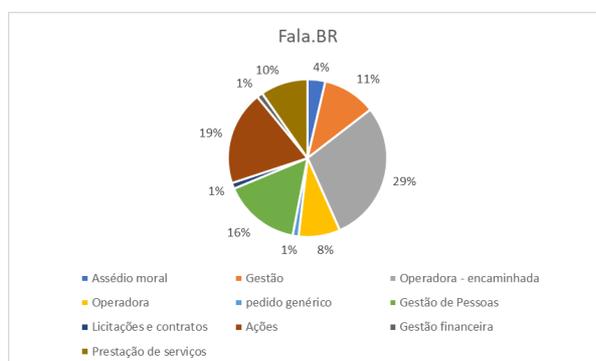




TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.



Das 83 manifestações cadastradas na Plataforma FalaBr, 19% trataram de Relacionamento com Investidores (ações), 16% eram relacionadas a Gestão de Pessoas, 10% referentes a prestação de serviços da Telebras, 7% a gestão da Telebras, 4% a manifestações sobre assédio moral, 8% a temas relacionados a operadoras, mas foram respondidas no âmbito da Telebras, 1% sobre assuntos genéricos, 1% a gestão financeira, 1% a licitações e contratos e 29% a manifestações relacionadas às operadoras e foram encaminhadas para a Anatel.



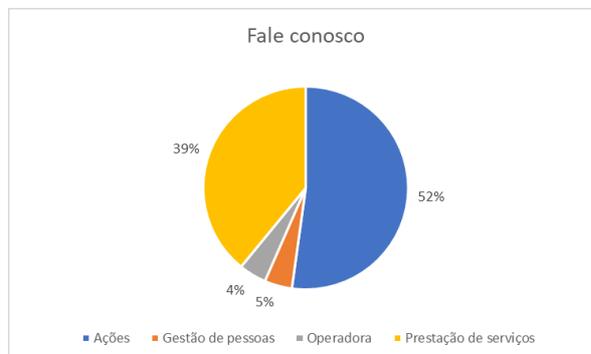
No fale conosco, 52% das manifestações eram sobre relacionamentos com investidores (ações), 39% relacionados a prestação de serviços da Telebras, 5% a gestão de pessoas e 4% a operadoras de Telefonia.



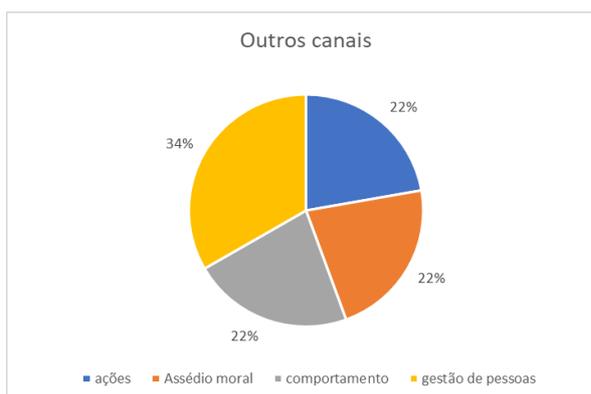
Assinado com senha por AUGUSTO CESAR ABREU DOS SANTOS.
Documento Nº: 71547-3182 - consulta à autenticidade em
<http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action>



TLBAS202010167



Quanto as manifestações recebidas na Ouvidoria pelos outros canais, 22% referem-se a Relacionamento com Investidores (ações), 22% sobre assédio moral, 22% a comportamento de colaboradores da empresa, 34% a gestão de pessoas.



4.3. Análise dos pontos recorrentes

Para facilitar o entendimento e análise dos pontos recorrentes, foram agrupadas as manifestações de todos os canais, para proporcionar uma visão completa dos assuntos demandados. Foram separadas, ainda, as manifestações tratadas no âmbito da Telebras, daquelas que foram encaminhadas para outros órgãos. Dessa forma, das 216 demandas recebidas pela Ouvidoria, 185 foram tratadas internamente e 31 foram encaminhadas para outros órgãos.

O gráfico a seguir, apresenta todas as manifestações tratadas internamente, em ordem decrescente:





✓ Relacionamento com investidores (ações)

Os investidores que adquiriram ações devido ao plano de expansão telefônica, anteriormente às privatizações do setor de telecomunicações e procuram informações sobre venda das ações, banco de custódia e informações correlatas.

No site da Telebras, tem uma página específica para relações com os investidores (<https://www.telebras.com.br/investidores/>) e os investidores podem requisitar informações diretamente pelo e-mail investidores@telebras.com.br e telefones (61)2027-1055, (61)2027-1410 e (61)2027-1207.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram encaminhadas para análise e resposta do setor responsável, sendo obtidas respostas adequadas e em tempo satisfatório, motivo pelo qual não houve necessidade de expedir nenhuma recomendação de melhoria. Essa análise é reforçada pelo fato de o público externo buscar informações e não reclamações de falta de atendimento, demora e etc.

✓ Gestão da Telebras

Os principais temas relacionados a gestão da Telebras se relacionam com segurança da informação, integridade, gerenciamento de crise, gestão de riscos, gestão de projetos e





TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

processos. No site da Telebras são disponibilizadas informações robustas sobre a gestão da empresa.

✓ Gestão de Pessoas

Os temas relacionados a Gestão de Pessoas tratam de concurso público, avaliação de desempenho, capacitação, quadro de pessoal, plano de carreira, previdência complementar, liderança, motivação e saúde dos colaboradores.

✓ prestação de serviços

As principais manifestações sobre a prestação de serviços se relacionam com o Programa GESAC e o SGDC.

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

✓ Licitação e contratos

Os principais assuntos relacionados a licitações e contratos buscam encontrar editais de licitação e contratos, e podem ser visualizados, salvo os que estão resguardados por sigilo, no endereço: <https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/>.





TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

✓ Operadoras

O tema principal de manifestações encaminhadas para outra Ouvidoria foi sobre operadora de telefonia (OI, Claro, VIVO, TIM) e TV por assinatura (SKY, NET, etc), sendo direcionadas para a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

✓ Assédio moral

Segundo a cartilha de prevenção ao assédio moral do Tribunal Superior do Trabalho, 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.

As manifestações foram recebidas e analisadas pela Ouvidoria e encaminhadas para a comissão de ética, para os devidos tratamentos.

A cartilha está disponível em:

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

✓ Não é solicitação de acesso à informação

São solicitações genéricas, desproporcionais ou desarrazoados nos termos dos incisos I e II do Decreto 7724/2012.



Assinado com senha por AUGUSTO CESAR ABREU DOS SANTOS.
Documento Nº: 71547-3182 - consulta à autenticidade em
<http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action>



TLBAS202010167



5. Sugestões apresentadas

Nos meses iniciais de 2019, ocorreu a movimentação de toda a equipe da Ouvidoria, o que necessitou de um levantamento e acompanhamento das manifestações nos meses seguintes, para que seja possível propor soluções no ano subsequente.

6. Aspectos importantes

- Mudança do espaço físico da Ouvidoria, para um local mais acessível aos colaboradores;
- Mudanças de gestores da Ouvidoria;
- Estruturação de uma campanha de divulgação da Ouvidoria para 2020, tendo em vista os resultados da pesquisa de percepção da Integridade promovida pela Gerência de Integridade, riscos, conformidade e Controle Interno – GIRCC, em agosto de 2019;
- Encaminhamento para análise da GIRCC a minuta da Diretriz de atuação da Ouvidoria e de tratamento e proteção ao denunciante;
- Incentivo a capacitação dos colaboradores que atuam na Ouvidoria nos cursos disponibilizados pela Controladoria Geral da União – CGU;

7. Conclusão

Em 2019; a Ouvidoria aproximou-se dos colaboradores transferindo sua localização para um local mais visível dentro da Telebras e busca um aperfeiçoamento contínuo de suas atividades, procurando contribuir para uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente, analisando com isonomia as manifestações dos colaboradores internos e do público externo, principalmente quando encontrou dificuldade de atendimento nos canais tradicionais.

