



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

2023

Plano de Ação da Ouvidoria

ABR 2023 – MAR 2024

Conselho de Administração
Ouvidoria





1. OBJETIVO

Orientar as ações necessárias para o atingimento dos objetivos institucionais da Ouvidoria da Telebras, em conformidade com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, dispositivos legais e orientações de órgãos de controle.

2. MARCOS LEGAIS

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Regula o acesso a informações e dá outras providências;
- Lei nº 12.846, 1º de agosto de 2013 - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências e prevê a existência de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades;
- Lei nº 13.303, 30 de junho de 2016 - Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e traz a obrigatoriedade de criação de canal de denúncia interno e externo;
- Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018 - Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias; e
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e dá outras providências.

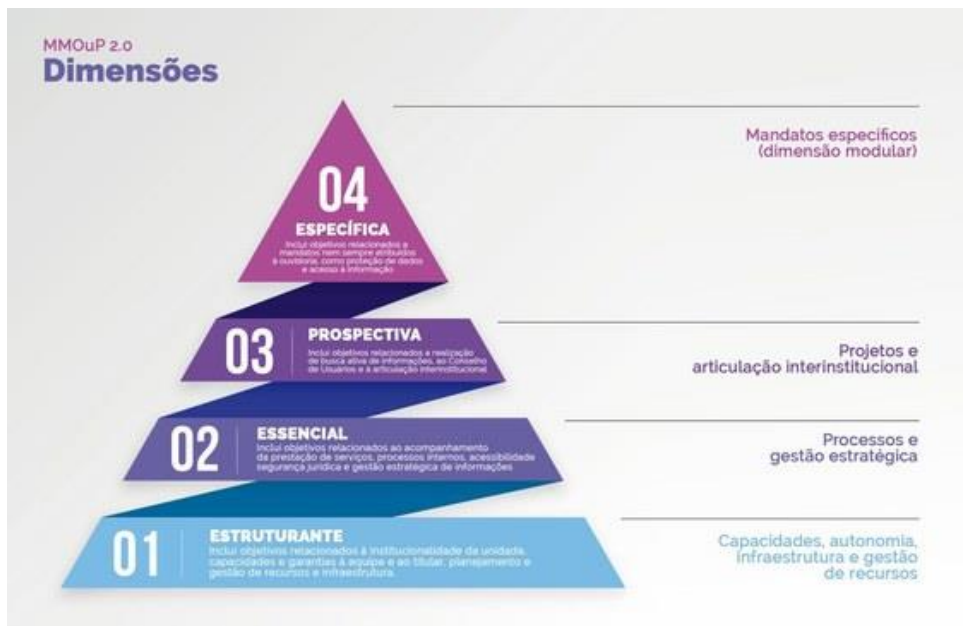
3. METODOLOGIA

Este Plano de Ação constitui etapa do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria Geral da União, instrumento de referência para os gestores de ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

A matriz do MMOuP, está estruturado em quatro dimensões, quais sejam:

- Dimensão Estruturante: dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;
- Dimensão Essencial: dimensão eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada;
- Dimensão Prospectiva: dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados à cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos; e
- Dimensão Específica: dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um dado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas

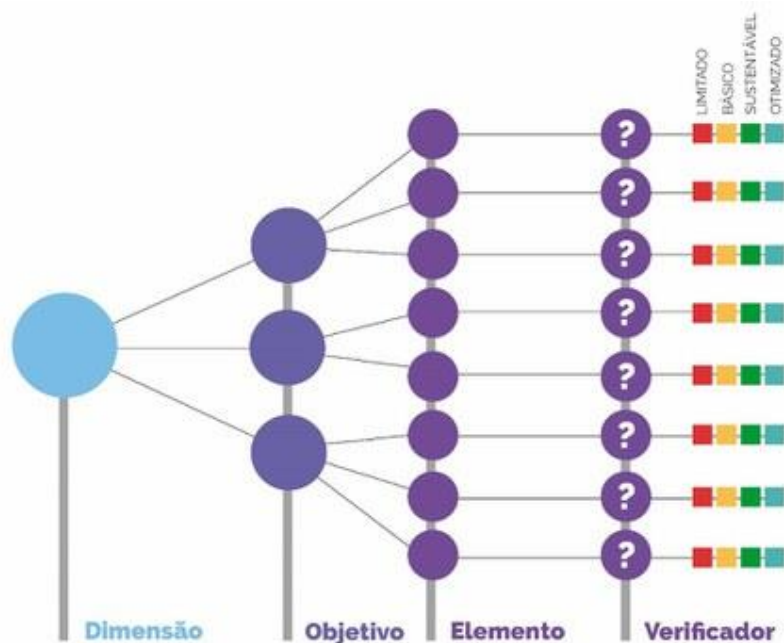
Figura 1. Dimensões do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas



Fonte: CGU

Cada uma dessas **Dimensões** agrupa **Objetivos** que se subdividem em **Elementos**, os quais, como visto, são atributos verificáveis e que se relacionam diretamente com os objetivos, conforme apresentado na Figura 2.

Figura 2: Estrutura do MMOuP



Fonte: CGU



O autodiagnóstico realizado por meio do Modelo serve como referencial para a ouvidoria avaliar seu nível de maturidade, em cada elemento, objetivo e dimensão e para que possa adequar e aprimorar a sua gestão e as suas entregas.

Utiliza cenários (respostas) possíveis para cada verificador em quatro níveis, polarizado de um menos maduro (limitado) a um mais maduro (otimizado). O quadro abaixo apresenta a pontuação dos níveis para cada elemento:

Quadro 1: Pontuação de níveis para Elementos

Otimizado	4
Sustendado	3
Básico	2
Limitado	1

Fonte: CGU

É especialmente relevante destacar que nem sempre será possível, razoável ou mesmo oportuno que uma ouvidoria consiga atingir o nível otimizado em todos os elementos. Dentro de uma lógica de aperfeiçoamento contínuo da unidade, o nível alvo de uma instituição deve ser proporcional à sua natureza, porte e complexidade, bem como ao ambiente e aos riscos a que suas operações estão expostas.

Também foi considerado contribuições do modelo apresentado no curso Atuação Gerencial das Ouvidorias para melhoria da Gestão Pública, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP.

4. VISÃO GERAL DA OUVIDORIA

Ouvidoria é uma instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos. De acordo com o Art. 13 da Lei 13.460/2017 as ouvidorias possuem como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes



5. INFORMAÇÕES GERAIS

O Plano de Ação contém as atividades que serão aprimoradas pela Ouvidoria, com apoio das demais unidades organizacionais e do nível estratégico da empresa, a fim de contribuir para o avanço da maturidade da Ouvidoria da Telebras.

O presente Plano, levou em consideração as seguintes informações:

- Rol de serviços prestados pela Instituição, categorizado por setores responsáveis, modalidades de atendimento (online e/ou presencial) e serviços identificados na carta de serviços;
- Assuntos e serviços objetos de recomendações da Ouvidoria, pendentes de atendimento;
- Recomendações e determinações de órgãos de controle relativas às atividades de ouvidoria;
- Efetivo de pessoal lotado na Ouvidoria, suas experiências e expectativa de capacitações;
- Histórico de manifestações recebidas pela Ouvidoria, categorizadas por tipos, assuntos, e unidades demandadas; e
- Indicadores de desempenho da Ouvidoria, categorizado por quantidade de reclamações ou solicitações dos usuários, prazos de respostas, satisfação, compreensão e resolutividade, dentre outros.

6. MATRIZ DE CONTROLE DAS ATIVIDADES

Planejamento Geral de Atividades			
Atividade	Descrição da Atividade	Prazo	Responsável
Avaliação dos serviços da Telebras	Realizar pesquisa de satisfação junto a usuários e colaboradores	31/10/2023	OUV/GIRC/ASCOM/GPM
	Publicar resultado e análise da pesquisa de satisfação	31/01/2024	
	Publicar planejamento de consultas para o quadriênio 2023-2026	31/07/2023	OUV/GIRC
Levantamento de Custos	Elaborar metodologia de cálculo do custos envolvidos nas atividades de tratamento de manifestações	30/04/2023	OUV
Integração	Visita/apresentação para colaboradores do COPE-P e COPE-S	30/11/2023	OUV
Iniciativas de capacitação	Certificação Análise de Dados - Fundamentos (120h) ENAP	01/07/2023	Ouvidor
	Certificação Integridade Pública - Fundamentos (122h)ENAP	01/12/2023	Analista da Ouvidoria
	Certificação em Atendimento ao Cidadão (145h)ENAP	01/07/2023	
	Certificação Integridade Pública - Fundamentos (122h)ENAP	01/12/2023	
	Certificação em Ouvidoria Publica (122h) PROFOCO/ENAP	6 meses	Eventuais novos integrantes
Iniciativas de integridade do Plano INTEGRA +	Denúncias, Comunicação de Ilegalidade ou Irregularidade e Proteção ao Denunciante	março/23	OUV / GIRC
	Proteção de Dados no Serviço Público	maio/23	
	Mediação de Conflitos	julho/23	
	Assédio Moral e Sexual	setembro/23	
	Nepotismo e Conflito de Interesses	novembro/23	
Atuação Interinstitucional	Participar Câmara Técnica sobre Aplicação da LGPD no âmbito das Ouvidorias Públicas	dezembro/23	OUV/RENOUV
	Compor Grupo de Trabalho da RENOUV que discutirá a atuação das Ouvidorias como Instrumento de Governança Corporativa das Empresas Estatais		
Controle do STA	Rotinas de atualização do Sistema de Transparência Ativa (STA) - vide tabela 2	abril/2023	OUV

Tabela 01 – Fonte: Ouvidoria da Telebras



Rotinas de atualização Sistema de Transparência Ativa (STA)		
Item	Unidade Responsável	Prazo
Atualizar informações sobre programas, projetos e ações executados (unidades, metas, indicadores, resultados, financiamento, etc)	GGE	31/05/2023
Revisar/atualizar a Carta de Serviço	GGE	30/06/2023
Divulgação do relatórios integrado de gestão, processos e certificados de auditoria	GGE	31/05/2023
Atualizar as Informações sobre o Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAINT)?	AUD	31/03/2024
Atualizar informações sobre a política de dados abertos	OUV/GIRC/GGE/GTI/GPM	01/08/2023
Atualizar indicadores e rol das informações classificadas referentes ao período de 01/06/2022 a 31/05/2023	OUV /GLOG	15/06/2023
Atualizar estrutura organizacional (organograma, competências e base jurídica) até o 4º nível hierárquico, quando ocorrer atualização normativa	GPR	ASD
Atualizar informações de seus principais cargos e respectivos ocupantes ["quem é quem"], a cada nova nomeação	GPR	ASD
Divulgar a agenda de Diretor-Presidente e Diretores	GPR	mensal
Informações sobre licitações e contratos	GCC	mensal
Informações completas da empresa para que o investidor conheça a Companhia que pretende investir	GGE	30/05/2023
Publicar relatório mensal/anual da Ouvidoria	OUV	mensal/anual
Atualização do conteúdo apresentado no link "Perguntas e Respostas" do sítio institucional	OUV/ASCOM	30/09/2023
Atualização de informações sobre sua receita pública, despesa, execução orçamentária e financeira.	GFO	calendário LOA
Divulgação de informações detalhadas sobre despesas com diárias e passagens	GLOG	quinzenal
Elaboração de relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação	OUV	anual
Divulgar informações sobre seus servidores	GGP	automatizado
Divulgar relação completa de empregados terceirizados	GLOG	02/01, 02/05 e 01/09

Tabela 02 – Fonte: Ouvidoria da Telebras

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

- Este Plano de Ação será disponibilizado no sítio institucional da Telebras; e
- Casos omissos que envolvam este Plano de Ação serão submetidos à apreciação e deliberação do Conselho de Administração, instância superior à qual a Ouvidoria está subordinada.

8. APROVAÇÃO

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, no uso das atribuições que lhe confere o Art. 100 do Estatuto Social da Telebras, aprovado pela 107ª Assembleia Geral Extraordinária, de 09/12/2020, **RESOLVE**:

Aprovou, na 490ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração, o Plano de Ação da Ouvidoria da Telebras para o período de abril de 2022 a março de 2023.

Brasília/DF, 31 de janeiro de 2023.