TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Relatório de Gestão da Ouvidoria

Ano/2023

Conselho de Administração

Ouvidoria

TELEBRAS

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

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 2023.

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.

2. Canais de manifestação

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

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

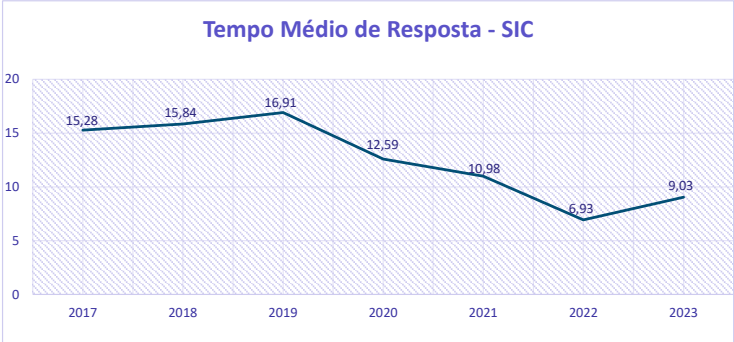
- ✓ Fala.Br: (https://falabr.cgu.gov.br) que é uma plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação;
- ✓ Portal da Telebras: (https://www.telebras.com.br/acesso-ainformacao/ouvidoria/);
- ✓ E-mail: ouvidoria@telebras.com.br;
- ✓ Telefone: (61) 2027-1161 ou (61) 2027 - 1164;
- ✓ Caixas de manifestação: disponibilizadas em pontos específicos da empresa; e
- ✓ Ouvidoria (presencial): Setor de Indústrias Gráficas – Quadra04, bloco A - Edifício Capital Financial Center 218 - Asa Sul, Brasília - DF, 70640-440.

3. Prazos

O prazo de resposta das manifestações de ouvidoria, tais como reclamação, sugestão e denúncia é de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias, mediante justificativa.

O prazo do pedido de acesso à informação com base na Lei 12.527/2011 é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, também mediante justificativa.

Em 2023, o tempo médio de atendimento da Ouvidoria da Telebras às Solicitações de Acesso à Informação foram de 9,03 dias, mantendo a tendência de queda e consolidação em relação aos anos anteriores, não ocorrendo nenhum evento de perda de prazo.



Fonte: http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm

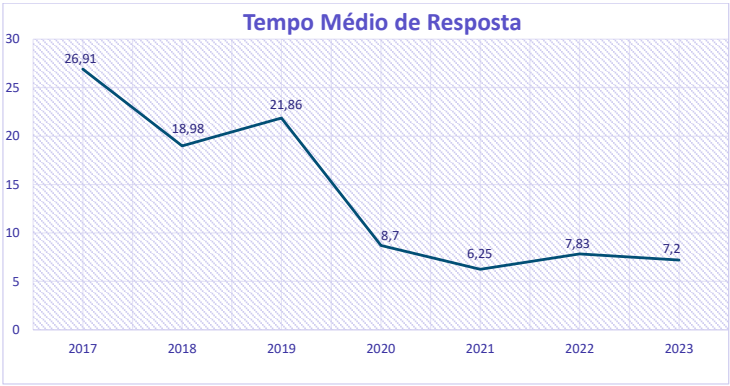
TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

Fonte: http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm

O tempo médio das manifestações de Ouvidoria foram de 7,2 dias, conforme apresentado no gráfico a seguir, o que sugere a eficácia das iniciativas de mapeamento e aprimoramento do processo de atendimento às manifestações, assim como o bom engajamento dos colaboradores lotados nas unidades organizacionais demandadas.



Fonte: http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

Fonte: http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

Em complemento aos indicadores disponíveis no Painel da LAI e no Painel Resolveu, disponibilizados pela Controladoria-Geral da União (CGU) e que contemplam as demandas tramitadas através da Plataforma Fala.BR, a Ouvidora da Telebras realiza controle próprio, no qual consolida as demandas recebidas em todos os canais, assim como as unidades responsáveis pelo tratamento e os respectivos tempos médios de resposta, conforme apresentado nas duas tabelas a seguir:

Ressalta-se que a mensuração dos tempos médios de resposta não tem por objetivo criar rankings entre as unidades administrativas da Telebras, tendo em vista suas próprias peculiaridades.

Solicitações de Acesso à informação		
Unidade Administrativa responsável pelo tratamento	**Quantidade**	**Tempo médio (dias)**
Assessoria de Comunicação	4	4
Assessoria de Relações com Investidores	5	6,2
Gabinete da Presidência	2	13
Gerência de Compras e Contratos	8	9,3
Gerência de Contabilidade	1	1
Gerência de Engenharia de Clientes	1	1
Gerência de Gestão de Pessoas	30	12,13
Gerência de Inovação	1	1
Gerência de Integridade, Riscos, Conformidade e Controle Interno	6	11,15
Gerência de Logística	6	11,16
Gerência de Operações Comerciais	1	4
Gerência de Tecnologia da Informação	2	18,5
Gerência Jurídica	1	1
Ouvidoria	11	1,8

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

Tabela 01 – fonte: Ouvidoria

Manifestações de Ouvidoria		
Unidade Administrativa responsável pelo tratamento	**Quantidade**	**Tempo médio (dias)**
Assessoria de Comunicação	2	1
Assessoria de Relações com Investidores	25	2,8
Auditoria Interna	1	30
Comissão de Ética	1	30
Diretoria Administrativo-Financeira	3	10,6
Gerência de Engenharia de Clientes	2	2
Gerência de Gestão de Pessoas	24	15,2
Gerência de Logística	1	0
Gerência de Manutenção da Planta	4	2,5
Gerência de Operações Comerciais	12	5,5
Gerência de Relacionamento com Operadoras e Parceiros	1	7
Gerência de Tecnologia da Informação	1	5
Gerência de Vendas	5	3
Gerência Financeira e Orçamentária	1	0
Gerência Jurídica	1	1
Ouvidoria	75	2,2
Unidade Correicional	4	14,25

Tabela 02 – fonte: Ouvidoria

Recursos da LAI

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, a solicitação é passível de recursos, caso o solicitante não considere a resposta adequada. Em 2023, ocorreram 6 (seis) recursos, sendo 5 (cinco) resolvidos em 1ªinstância e 1 (um) em 2º instância.

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

4. Análise das manifestações

A Ouvidoria da Telebras recebe solicitações de acesso à informação de acordo com a Lei 13.527/2011 e demais manifestações de acordo com a Lei 13.460/2017 (denúncia, comunicação, reclamação, solicitação, sugestão, elogio).

A partir de novembro de 2020, também foi atribuída à unidade a responsabilidade pelo recebimento de demandas relacionada à Lei 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados).

A despeito de serem demandas de natureza distintas, quanto aos marcos legais, o teor das demandas se assemelha. A fim de facilitar o entendimento e análise dos pontos recorrentes foram agrupadas as manifestações de todos os canais e tipos, proporcionando uma visão completa dos assuntos demandados.

A análise considera as peculiaridades de cada tipo de manifestação, diferenciação entre denúncia e comunicação anônima, análise quantitativa e qualitativa.

4.1. Denúncia x Comunicação anônima

Percebe-se um aumento nas comunicações anônimas em detrimento das denúncias a partir de 2020, A Ouvidoria já orientou o público interno, por meio de campanha, sobre as vantagens da utilização do canal de denúncias, enfatizando os recursos de pseudonimização disponibilizados na Plataforma Fala.BR, assim com os mecanismos de proteção ao denunciante.

Comentado [UC1]: 4.1- Não esta repetitivo com tópico comunicação anônima logo em seguida?

Tipo de manifestação	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Acesso à Informação	91	55	92	81	45	61	79
Comunicação	0	1	8	16	9	18	31
Denúncia	4	4	4	8	6	3	7
Elogio	0	0	0	1	0	2	0
Reclamação	8	25	18	7	3	12	19
Solicitação	11	22	27	10	29	26	33
Sugestão	0	8	2	5	0	5	4

Tabela 03 – fonte: Ouvidoria

Devido as diferenças entre denúncia e comunicação anônima, merecem uma breve explicação:

Denúncia
A denúncia se destina a comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, tais como fraude, desvio, superfaturamento, conflito

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

de interesse, corrupção, assédio moral ou sexual, cuja solução dependa da atuação das unidades apuradoras ou dos órgãos competentes.
Nesse caso, a manifestação não é encaminhada aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, mas para uma ou mais das seguintes unidades da estrutura da Telebras, conforme o seu teor:

- ✓ Comitê de Auditoria Estatutário;
- ✓ Gerência de Auditoria Interna;
- ✓ Comissão de Ética da Telebras; ou
- ✓ Autoridade Correicional.

Por meio da Plataforma Fala.BR, desenvolvida e mantida pela CGU, o manifestante logado pode optar pela preservação de seus dados pessoais, que não serão acessíveis no âmbito da Telebras, preservando seu status de denunciante identificado e a possibilidade de usufruir de importantes recursos da plataforma como, por exemplo:
Acompanhamento do processo e recebimento de resposta intermediária e resposta conclusiva;

- ✓ Recebimento de pedido de complementação das informações;
- ✓ Solicitação de pedido de consentimento expresso para o compartilhamento de informações com outros órgãos;
- ✓ Usufruir das garantias da CGU contra retaliações aos denunciantes, conforme Decreto nº 10.890/2021.

Cabe à Ouvidoria o recebimento, a análise preliminar, a produção de resposta conclusiva e, quando necessária, a solicitação de informações complementares ao denunciante, assim como a restrição de acesso a informações de identificação do denunciante.
O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia e fará jus às garantias contra retaliações a partir da habilitação da denúncia pela unidade de ouvidoria.

Comunicação (anônima)
Já a Comunicação (de irregularidade ou ilegalidade) é nada menos do que uma "Denúncia Anônima", relato de origem não identificada, que comunica irregularidade, ou ato ilícito, com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade e cujo trâmite não é passível de acompanhamento pelo autor da manifestação.
Nesse caso, o denunciante não se *loga* na Plataforma Fala.BR, impossibilitando qualquer comunicação ou acompanhamento posterior, por parte do autor.
O tratamento será semelhante ao de uma Denúncia (identificada), embora a impossibilidade de contato para solicitação de informações adicionais por vezes comprometa sua apuração.
Dado o caráter anônimo, o autor de uma comunicação não fará jus aos mecanismos de proteção ao denunciante promovidos pela CGU.

4.2. Análise quantitativa

No ano de 2023, a Ouvidoria da Telebras recebeu o total de 260 (duzentos e sessenta) manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, distribuídas nos canais disponíveis (Fala.Br, telefone, e-mail, presencial), sendo 79 (setenta e nove) solicitações de acesso à Informações, 163 (cento e sessenta e três) manifestações de Ouvidoria e 18 (dezoito) manifestações/solicitações de acesso à informação, após análise do conteúdo, foram encaminhadas para outros órgãos públicos, sendo a Agência Nacional de Telecomunicações -

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

Anatel destinatária de 10 encaminhamentos, o que sugere desconhecimento da sociedade quanto à missão e serviços prestados pela Telebras, comumente confundida como operadora de telefonia ou como órgão de controle, regula ou fiscalização dos serviços de telefonia, internet e TV a Cabo.

mês	Fala.BR	Fala.BR encaminhadas	Acesso à informação	Acesso à informação encaminhada	presencial	e-mail, telefone, fale conosco	Total
jan/23	5	2	5	0	0	6	18
fev/23	6	2	8	0	0	5	21
mar/23	10	5	2	2	0	7	26
abr/23	5	0	6	0	0	7	18
mai/23	17	0	13	0	0	8	38
jun/23	6	1	8	0	0	5	20
jul/23	4	1	8	0	0	4	17
ago/23	13	0	8	0	0	11	32
set/23	10	2	5	0	0	7	24
out/23	10	2	9	0	0	2	23
nov/23	6	0	4	0	0	3	13
dez/23	2	1	3	0	0	4	10

Tabela 04 – Fonte: Ouvidoria

5. Recursos da LAI

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, a solicitação é passível de recursos, caso o solicitante não considere a resposta adequada. Em 2023, ocorreram 6 (seis) recursos, sendo 5 (cinco) resolvidos em 1ªinstância e 1 (um) em 2º instância.

Fonte: http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm

6. Temas de Interesse

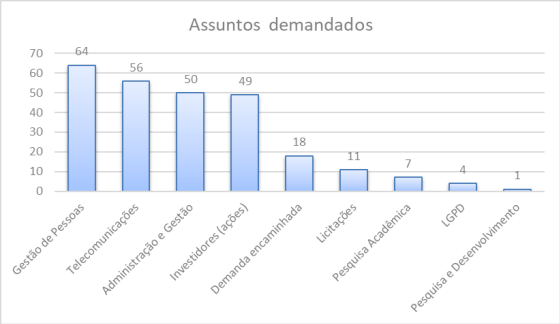
Das 260 (duzentos e sessenta) demandas recebidas pela Ouvidoria, 242 foram tratadas internamente e 33 foram encaminhadas para outros órgãos.

O gráfico a seguir, apresenta todas as manifestações catalogadas por predominância geral do assunto que foi tratada, em ordem decrescente. As tabelas 05 e 06 apresentam detalhes das demandas recebidas e respondidas e/ou tratadas pelas diversas unidades da Telebras.

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA



Fonte: Ouvidoria da Telebras

As tabelas a seguir estão segregadas entre solicitação de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria e estão agrupadas por assunto, sub assunto, quantidade e unidade responsável pela resposta/tratamento.

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Solicitações de acesso à informação, conforme dispõe a Lei nº 12.527/2011.			
Assunto	**Subassunto**	**Quantidade**	**Unidade responsável**
Administração	ATAs de reunião e cadastro de administradores	2	Gabinete da Presidência
	Comunicação, publicidade, patrocínio e	4	Assessoria de Comunicação
	Comunicações, normativos e regime de trabalho	4	Gerência de Gestão de Pessoas
	Contratos de terceirização	1	Gerência de Compras e Contratos
		1	Ouvidoria
	Empresas parceiras, lista de visitantes, documentos	4	Gerência de Logística
	Gestão de riscos	2	Gerência de Integridade, Riscos e Controles Internos
	Pesquisa Acadêmica	1	Gerência de Integridade, Riscos e Controles Internos
		2	Gerencia de Tecnologia da Informação
		1	Gerência de Logística
	Relações com Investidores (ações)	5	Assessoria de Relações com Investidores
		2	Ouvidoria
	Relatório de Custos	1	Gerência de Contabilidade
	Solicitações de informações em transparência ativa	7	Ouvidoria
Gestão de Pessoas	Certidões e Declarações funcional	1	Gerência de Gestão de Pessoas
	Concurso público	2	
	Estágio	1	
	Informações sobre terceirizados	1	
	Programa de Gestão, Desempenho e Capacitação	2	
	Solicitação de currículos de colaboradores	2	
	Solicitação de informações sobre o Plano de Cargos e Salários da Telebras.	6	
	Solicitação de Informações sobre cargos vagos, normativos, quantitativo de pessoal na empresa, requisitos para acesso aos cargos gerenciais.	10	
	Lista de terceirizados	1	Gerência de Logística
	Política de diversidade, pluralidade e medidas para incentivar o acesso feminino a cargos de liderança.	2	Gerência de Integridade, Riscos e Controles Internos
Licitações	contratos	7	Gerência de Compras e Contratos
	Processo (ETP, justificativa, proposta contratual)	2	
	Instrumentos Normativos	1	Gerência de Integridade, Riscos e Controles Internos
	Contratos	1	Ouvidoria
Pesquisa e Desenvolvimento	Inteligência artificial	1	Gerência de Inovação
Telecomunicações	Banda Larga	1	Gerência de Engenharia de Clientes
	GESAC	1	Gerência de Operações Comerciais

Tabela 05 Fonte: Ouvidoria

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

Tratamento de demandas de Ouvidoria (denúncia, reclamação, sugestão, solicitação).			
Assunto	Subassunto	Quantidade	Unidade responsável
Administração	Relacionamento com investidores (ações)	25	Assessoria de Relacionamento com Investidores
		17	Ouvidoria
	Comunicação empresarial	1	Assessoria de Comunicação
	Pesquisa Acadêmica	1	Gerência de Tecnologia da Informação
		2	Ouvidoria
	Contatos da Gerência de Tecnologia da Informação	1	Ouvidoria
	Contatos da Gerência de Vendas	1	Ouvidoria
	Manifestação inapta (fora da competência da Telebras)	15	Ouvidoria
	Patrocínio	1	Ouvidoria
	Licitações e contratos	1	Gerência de Rel. com Operadoras e Parceiros
	Informações finaneiras	1	Gerência Financeira Orçamentária
	Acesso à infomações de processo administrativo	1	Unidade Correicional
	Processo	1	Gerência Jurídica
	Faturas	1	Gerência de Logística
	Dados Pessoais (LGPD) - Dados cadastrais	4	Gerência de Gestão de Pessoas - Ouvidoria
Gestão de Pessoas	Frequência e assiduidade	3	Diretora Administrativo-Financeira
	Cargos vagos, plano de cargos e salários, estágio e avaliação de desempenho	15	Gerência de Gestão de Pessoas
	Certidões e Declarações	2	
	Remuneração	1	
	Frequência e assiduidade	3	
	Remuneração de colaboradores	1	Auditoria interna
	Aspectos comportamentais de colaboradores da Telebras	1	Comissão Ética
		1	Gerência de Gestão de Pessoas
		1	Unidade Correicional
		3	Ouvidoria
	Cargos vagos	2	Ouvidoria
	Frequência e assiduidade	2	Ouvidoria
	Remuneração	1	Unidade Correicional
Telecomunicações	Prestação de serviços da Telebras	2	Gerência de Engenharia de Clientes
		11	Gerência de Operações Comerciais
		4	Gerência de Vendas
		6	Ouvidoria
	Redes Terrestres	4	Gerência de Manutenção da Planta
		1	Gerência de Operações Comerciais
	Assuntos relacionados a operadoras de telefonia	26	Ouvidoria

Tabela 06 Fonte: Ouvidoria

7. Temas recorrentes

Os temas recorrentes podem apontar oportunidades de melhoria na execução de alguma atividade, ou aprimoramento nos mecanismos de transparência ativa. Observa-se, no entanto, que algumas dessas demandas decorrem do desconhecimento da sociedade sobre a missão e serviços prestados pela Telebras, ou se relacionam a eventos sazonais.

- ✓ *Relacionamento com investidores (ações)*

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

Referem-se às demandas de 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, dividendos e informações correlatas.

No site da Telebras, existe uma página específica para relações com os investidores (https://www.telebras.com.br/investidores/) e os investidores também podem requisitar informações diretamente, através do e-mail investidores@telebras.com.br, ou pelos 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 apenas informações e por não haver reclamações de falta de atendimento, demora e etc.

- ✓ *Gestão de Pessoas*

Demandas relacionadas a avaliação de desempenho, controle de frequência, estágio, declarações de trabalho, concurso público, Plano de Cargos e Salários, cargos vagos, normativos, quantitativo de pessoal na empresa, requisitos para acesso aos cargos gerenciais, lista de terceirizados, aspectos comportamentais de colaboradores da Telebras.

- ✓ *Prestação de serviços*

Manifestações onde se busca por informações e/ou esclarecimentos de dúvidas sobre os serviços prestados pela Telebras.

- ✓ *Licitação e contratos*

Demandas relacionadas a informações sobre estudos técnicos, termos de referência e editais de licitação e contratos, que podem ser visualizados, salvo os que estão resguardados por hipóteses de sigilo legal, no endereço: https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/.

- ✓ *Pesquisa acadêmica*

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

Informações relacionadas a tecnologia da informação, comunicação interna, processos de seleção de colaboradores, ciclo motivacional, Administração por Objetivo (APO), inovação em pequenas e médias empresas e startups, serviços prestados pela Telebras, demonstrações financeiras, administração de materiais, ferramentas da Administração, negociação e Gestão de Riscos.

- ✓ *Telecomunicações*

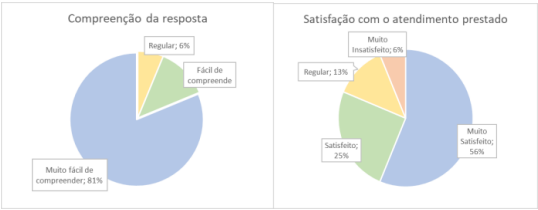
São manifestações que se referem às operadoras de telefonia (OI, Claro, VIVO, TIM) e TV por assinatura (SKY, NET, etc), encaminhadas para a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) ou arquivadas.

Tais demandas indicam desconhecimento do público sobre a missão da Telebras e os serviços ofertados pela empresa, ficando evidente que grande parte dos manifestantes ainda confunde a empresa como agência reguladora, ou como operadora de telefonia fixa e móvel.

Também constam manifestações buscando informações sobre a localização das redes da Telebras para execução de obras, nos diversos municípios do país.

8. Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação é respondida, voluntariamente, pelo manifestante, ao receber a resposta conclusiva à sua manifestação, na Plataforma Fala.BR. Tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da TELEBRAS junto às pessoas que recorreram aos seus serviços. Em 2023, foram respondidas 16 pesquisas de satisfação, sendo 10 sobre o atendimento da LAI e 6 sobre as demais manifestações, conforme apresentado a seguir:



Fonte: Plataforma Fala.BR

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

Ressalvando que as pesquisas correspondem a cerca de 10% das manifestações tratadas na Plataforma Fala.BR, deve ser destacada a boa percepção dos respondentes.

Destacamos que, mesmo solicitações em que as expectativas do usuário não foram completamente atendidas, receberam avaliações positivas, em função do tempo e objetividade da resposta.

9. Transparência ativa

O Decreto 7.724/2012, atribui à Controladoria Geral da União (CGU) a competência de monitorar a implementação da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI). Nesse sentido, é obrigatório o preenchimento do Sistema de Transparência Ativa (STA), que é uma ferramenta de monitoramento de obrigações de transparência ativa e está disponível na plataforma Fala.BR, envolvendo a Ouvidoria e diversas unidades da Telebras.

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício, de forma espontânea e proativa, independente de solicitações. Além disso, prevê um rol mínimo de informações que os órgãos e entidades públicas devem, obrigatoriamente, divulgar na internet.

É importante destacar que a divulgação espontânea do maior número possível de informações, além de facilitar o acesso à sociedade, é vantajoso para a própria Telebras, pois tende a reduzir os requerimentos sobre o mesmo assunto, minimizando significativamente o trabalho e os custos de processamento e gerenciamento dos pedidos de acesso.

A Telebras permanece, desde 2022, com máximo no índice de Transparência Ativa, na qual 49 parâmetros são avaliados pela CGU.

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

Fonte: http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm

Observa-se ainda que, pela avaliação da CGU, a empresa encontra-se bem posicionada dentre os órgãos do Governo Federal, ou entre as demais Sociedades de Economia Mista.

Fonte: http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm

10. Atividades correlatas dos colaboradores da Ouvidoria

O Ouvidor, atualmente, acumula as funções de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos termos do Art. 40 da Lei 10.527/2011, e de Encarregado de Proteção de Dados, de acordo inciso VIII, do Art. 5ª da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, presidindo o Comitê de Governança de Dados Pessoais. O analista da Ouvidoria participa do Comitê de Governança de Dados Pessoais, na função de secretário.

Iniciativas de Capacitação

Os colaboradores da Ouvidoria têm buscado a continuidade das ações de capacitação e atualização, privilegiando os cursos e seminários virtuais (EAD) disponibilizados pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e pela Ouvidoria-Geral da União (CGU), conforme tabela abaixo.

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

Ouvidor			
Curso/treinamento	**ano**	**Organizador**	**Carga horária**
Live LAI: Informações Classificadas	2023	CGU	1h
live LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão	2023	CGU	2h
live Guia Lilás na Prática: Papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual	2023	CGU	1h30min
live Transparência Ativa: Aspectos Gerais da Avaliação e do Monitoramento	2023	CGU	1h30min
Intensivo de Sistemas: Fala.BR	2023	CGU	6h
Planejamento estratégico para organizações públicas	2023	ENAP	25h
Treinamento sobre Conscientização em Segurança Cibernética	2023	TELEBRAS	3h
live Assédio e suas diversas frentes	2023	TELEBRAS	1h
8 Encontro RedeSIC	2023	CGU	10h
workshopp Comunicação não violenta	2023	TELEBRAS	04h
Diversidade, Equidade e Inclusão	2023	CGU	04h
Semana do Aprendizado e Crescimento	2023	TELEBRAS	1h30min
Total			**59h30min**

Analista da Ouvidoria			
Curso/treinamento	**ano**	**Organizador**	**Carga horária**
Live Orientação para Implementação do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (eAge	2023	CGU	1h
Live LAI: Informações Classificadas	2023	CGU	2h
live LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão	2023	CGU	1h30min
live Guia Lilás na Prática: Papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual	2023	CGU	1h30min
live Transparência Ativa: Aspectos Gerais da Avaliação e do Monitoramento	2023	CGU	1h30min
Intensivo de Sistemas: Fala.BR	2023	CGU	6h
Implantação e Gestão de Ouvidorias	2023	CGU	9h
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias	2023	CGU	9h
Acesso à Informação	2023	ENAP	20h
Planejamento estratégico para organizações públicas	2023	ENAP	25h
Assédio Moral: o que saber e fazer	2023	ENAP	12h
Treinamento sobre Conscientização em Segurança Cibernética	2023	Telebras	3h
Total			**76h30min**

Tabela 07 - Fonte: Ouvidoria

11. Ações planejadas para 2024

- ✓ Pesquisa de Percepção e Avaliação da Ouvidoria da Telebras
- ✓ Visita/apresentação para colaboradores do COPE-P e COPE-S
- ✓ Vídeo Institucional apresentado de forma didática a diferenciação entre denúncia e comunicação anônima.
- ✓ Atualização da cartilha de prevenção ao assédio moral e sexual da Telebras.
- ✓ Atualização da Carta de Serviços da Telebras
- ✓ Apresentação da Ouvidoria da Telebras para os Escritórios Regionais.

12. Outras informações

Desde julho de 2023 a Ouvidoria passou a ser dirigida por João Evangelista Guedes Filho, graduado em Gestão Pública pela Faculdade Internacional da Paraíba (FPB), com MBA em Auditoria, Controladoria e Finanças pela Faculdade Estratego, em Belém (PA). Possui pós-graduação em Direito Administrativo e Gestão pelo Centro Universitário de João Pessoa e em Licitações e Contratos Públicos pela Uniesp. Foi auditor interno na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), consultor do Núcleo de Tecnologia em Estratégias de Saúde da

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e controlador interno na Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana (Semob) da Prefeitura Municipal de João Pessoa.

TLBASS202404462

Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 15/03/2024 às 10:42:04 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 15/03/2024 às 11:09:49.
Documento Nº: 607530-7568 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=607530-7568

SIGA