

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**
Ouvidoria da
Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebrás

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Mauricio Pacheco da Rosa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebrás.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado de manifestações: janeiro de 2023 a dezembro de 2023.

Data de execução: abril a maio de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebrás, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, inclusive identificação de boas práticas e relato de alguns achados.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade, de um modo geral, apresentou uma gestão aprimorável em relação ao tratamento das demandas de ouvidoria, tendo como boa prática a ser seguida o Relatório de Gerencial da Ouvidoria com versão mensal, além da versão anual, podendo aprimorar alguns itens descritos nas recomendações a seguir.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à ouvidoria a:

- Utilizar a Plataforma Fala.BR como único canal de recebimento e registro de manifestações de ouvidoria;
- Utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações;
- Incluir todas as informações obrigatórias no relatório de gestão da ouvidoria;
- Adequar o tratamento das manifestações, quanto a reclassificação da tipologia da manifestação, quando cabível, encaminhar por meio da Plataforma do Fala.BR a manifestação que for de competência de outros órgãos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv; e
- Adotar rotinas para o acompanhamento sistêmico da resolutividade das manifestações de ouvidoria.

Lista de Siglas e Abreviaturas

Telebrás	Telecomunicações Brasileiras S.A.
CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
RNO	Rede Nacional de Ouvidorias
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETIVO E ESCOPO	7
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Boas Práticas	10
1.1 Relatório de Gerencial de Ouvidoria com versão mensal, trimestral e anual.....	10
1.2 Vídeo explicativo sobre manifestações de ouvidoria	11
2. Oportunidades de Melhoria	11
2.1 A Plataforma do Fala.BR não é utilizada como canal único de recebimento de manifestações.....	11
2.2 A tramitação para as áreas internas da Telebrás não é realizada utilizando as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR	11
2.3 Relatório de gestão da ouvidoria com informações incompletas	12
2.4 Tratamento de manifestações de ouvidoria insuficiente	13
RECOMENDAÇÕES.....	15
CONCLUSÃO	15
APÊNDICES	17
Apêndice A	18
Apêndice B.....	37
Apêndice C.....	45
Apêndice D	47

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seria disciplinada por lei.

Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETIVO E ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em cinco objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; (iii) atualidade e qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; e (iv) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da ouvidoria perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumprindo ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;

2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116/2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria nº 581/2021 e dá outras providências.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocução e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar à unidade de ouvidoria;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da Ouvidoria, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR¹, no Painel *Resolveu*?², dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário, cujas perguntas estavam agrupadas em

¹ Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>

² Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a ouvidoria para aprofundamento das análises.

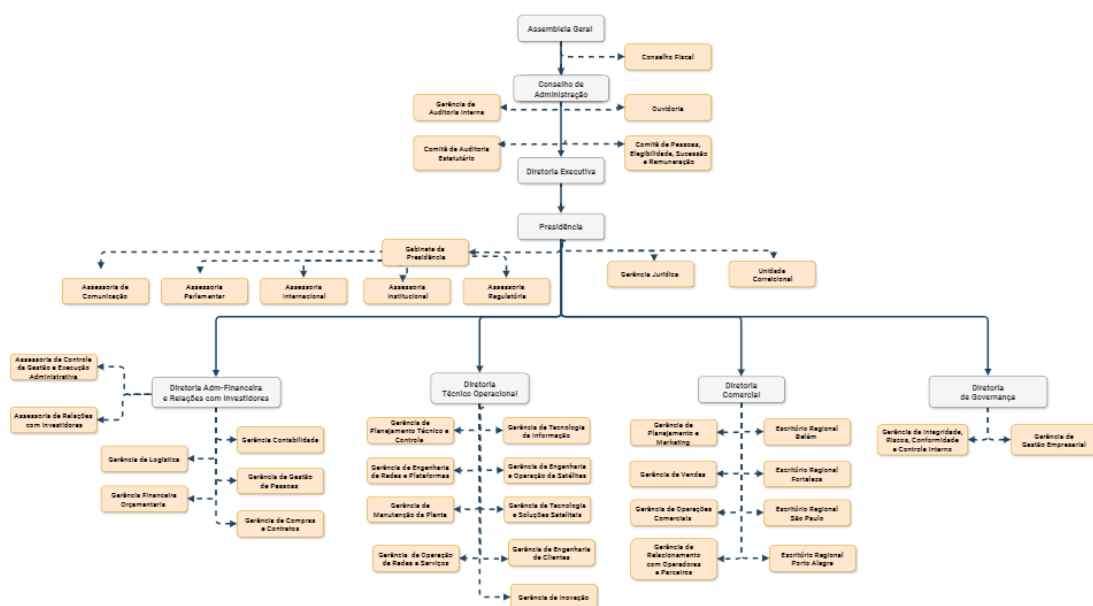
O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Telecomunicações Brasileiras S.A. (Telebrás), é uma sociedade de economia mista vinculada ao Ministério das Comunicações (MCom), e tem como atuação promover as políticas públicas de inclusão digital do Estado e atender às demandas de soluções em serviços de conexão para a Administração Pública.

As atividades da Telebrás são agrupadas nas seguintes linhas de ação, cada qual desenvolvida por um foco específico: o Telebrás SAT que é único serviço de banda larga via satélite de alta capacidade em banda Ka com cobertura em 100% do território nacional; o IP Telebras que é a solução mais acessível ao mercado corporativo; o Ponto a Ponto Telebras (P2P) que é uma solução de transmissão de dados que disponibiliza circuitos dedicados; e a solução SD WAN que é uma solução feita para compor, a partir de conexões de baixa qualidade, uma conexão final de boa confiabilidade e qualidade de serviço.

A estrutura atual da Telebrás está definida a partir do estatuto social, de dezembro de 2022, também com o regimento interno, de dezembro de 2023, que estabeleceu a estrutura da Telebrás, conforme organograma abaixo.



Conforme disposto no Estatuto Social, de 27 de dezembro de 2022, a Ouvidoria está subordinada diretamente ao Conselho de Administração, no âmbito da estrutura

organizacional da Telebrás. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula da entidade, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades.

Entre as atribuições da ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

As competências da ouvidoria da Telebrás se encontram definidas no art. 101, do Estatuto Social da entidade, de 27 de dezembro de 2022, conforme segue:

Art. 101 – À Ouvidoria compete:

I – receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II – receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia; e

III – outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 102 – A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

As informações da UA foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, no sítio eletrônico da Telebrás, nos normativos referentes ao tema, no Questionário de Avaliação e no Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023. Mais detalhes sobre a ouvidoria da Telebrás estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

Foram analisadas as manifestações no período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, e dessas, obteve-se uma amostra de 91 (noventa e uma) manifestações para análise pela OGU.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na ouvidoria da Telebrás.

1. Boas Práticas

1.1 Relatório de Gerencial de Ouvidoria com versão mensal, trimestral e anual

A ouvidoria desde 2017 disponibiliza a versão trimestral do Relatório de Gerencial de ouvidoria. Em seguida em 2019 iniciou a sua versão mensal, que permanece até o presente momento.

Essa boa prática pode auxiliar no acompanhamento mais assertivo dos ajustes a serem realizados na Telebrás a partir dos fatos relatados nesse relatório. Aumenta também a transparência em relação as atividades realizadas da ouvidoria e dos ajustes a serem implementados na Telebrás como um todo.

Inclusive é realizada uma apresentação da versão trimestral desse relatório para a alta administração.

1.2 Vídeo explicativo sobre manifestações de ouvidoria

Como boa prática também a página da ouvidoria possui um link para um vídeo explicativo³, que facilita a compreensão do manifestante em relação às opções de registro de manifestações, como abaixo.



2. Oportunidades de Melhoria

2.1 A Plataforma do Fala.BR não é utilizada como canal único de recebimento de manifestações

Conforme verificado nas respostas no questionário de avaliação, a Plataforma Fala.BR não é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, pois é utilizado e-mail e telefone quando são casos mais simples e são respondidos imediatamente, em desacordo com o que consta no art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

Portanto, deve-se utilizar a Plataforma Fala.BR como canal único de recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, em conformidade com o art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

2.2 A tramitação para as áreas internas da Telebrás não é realizada utilizando as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR

Foi constatado que, de acordo com o questionário de avaliação e em verificação na análise das manifestações, que a ouvidoria não utiliza o módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR para tramitar as manifestações para as áreas internas da Telebrás, responsáveis pelo assunto da manifestação. A tramitação é realizada diretamente para a pessoa responsável pela área interna. Dessa forma se perde a rastreabilidade da informação. Os detalhes podem ser verificados posteriormente na planilha chamada Análise Individual das Manifestações⁴, em conformidade com o § 1º

³ <https://www.telebras.com.br/wp-content/uploads/2024/03/V%C3%8DDEO-OUVIDORIA-V3-APR-2.mp4>

⁴ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 19 (...)

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Sobre o assunto, o § 3º do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Desse modo, o Telebrás não está, inteiramente, sujeito aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e previstas na legislação que rege o tema.

Portanto, torna-se necessária utilizar as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR para tramitação interna de manifestações.

2.3 Relatório de gestão da ouvidoria com informações incompletas

O relatório de gestão da ouvidoria da Telebrás, do ano de 2023, não contemplou o item VI do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 (item existente no inciso V do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), no que se refere a ações consideradas exitosas e principais dificuldades enfrentadas, conforme estabelecido pelo normativo abaixo:

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 52 (...)

(...)

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

(...)

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Esclarece-se que o Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Esse relatório traz informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada.

Além disso, o referido relatório também tem por público-alvo a própria sociedade, diante do que exige que abordagens específicas sobre o tratamento das

manifestações sejam relatadas, além de dificuldades e ações exitosas, dentre outros temas previstos na Portaria CGU nº 581/2021 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, devendo este ser publicado no site da instituição.

Portanto, torna-se necessário a inclusão das referidas informações que faltaram.

2.4 Tratamento de manifestações de ouvidoria insuficiente

A partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, não atende integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Esse entendimento decorre das situações identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas conclusivas, e ao registro da resolatividade.

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, a unidade avaliada recebeu 91 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 18 reclamações, 32 solicitações de providências, 31 comunicações de irregularidades, 4 sugestões e 6 denúncias. Os detalhes podem ser verificados no Apêndice B.

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100% das manifestações recebidas no período avaliado. Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações foram objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolatividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 100% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Art. 28. As unidades setoriais do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, observando as seguintes orientações:

Também foi observado que, do total de 91 manifestações no período selecionado, a unidade respondeu as 91 manifestações (100%) no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação, em conformidade com a norma, que descreve no § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021 e § 1º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como a seguir.

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

(...)

§ 2º As unidades deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Quanto à classificação do assunto das manifestações, observou-se que, todas as 91 manifestações (100%) foram classificadas corretamente. O mesmo para a

classificação da tipologia das manifestações, em que também todas as 91 manifestações (100%) estavam classificadas corretamente.

Entretanto, em 11 manifestações analisadas na amostra, de tipologias diversas, em que a ouvidoria orientou o manifestante a procurar um outro órgão competente para tratar o assunto, verificou-se que esses órgãos pertenciam ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv), portanto, deveria ter havido o encaminhamento pela própria Plataforma Fala.BR, conforme art. 14 da Portaria CGU nº 581/2021 abaixo.

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 14. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.

Em relação à resolutividade, observou-se que, das 91 manifestações presentes na amostra, em 80 manifestações (88%) foi informado corretamente que a resolutividade tinha sido alcançada, sendo que em **11 manifestações** (12%) na resposta foi informado incorretamente que não havia sido alcançada a resolutividade, sendo que a qualificação deveria ter sido que “Sim”, ou seja, que atingiu a resolutividade, pois não dependia mais de qualquer atividade no âmbito da Telebrás, conforme o resultado da Pergunta 6 do Apêndice B, em desacordo com o §4º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e parágrafo único do art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como abaixo.

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 19 (...)

(...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Adicionalmente, apesar de a ouvidoria acompanhar de informalmente o retorno das áreas internas, em relação ao acompanhamento dos assuntos relacionados, não foi identificado um controle sistêmico. A falta de acompanhamento das manifestações compromete o compromisso que a entidade assume para aprimorar a prestação dos serviços, uma vez que se trata de algo sistêmico, integrante do contexto organizacional, e não restrito à Ouvidoria, como apresenta a Lei nº 13.460/2017, como a seguir.

Art. 13 (...)

(...)

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;

Em relação as manifestações com a tipologia sugestão, dentre as 4 sugestões, 3 foram analisadas corretamente (75%), sendo que em apenas **uma sugestão** (25%), não houve manifestação da autoridade diretamente responsável, conforme o resultado da Pergunta 13 do Apêndice B.

Portanto, torna-se necessário o adequado tratamento de manifestações de ouvidoria.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Telebrás:

- I. Utilizar a Plataforma Fala.BR como único canal de recebimento e registro de manifestações de ouvidoria, em conformidade com o art. 16 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Incluir todas as informações obrigatórias no relatório de gestão da ouvidoria, conforme item VI do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e item V do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- IV. Adequar o tratamento das manifestações, quanto a reclassificação da tipologia da manifestação, quando cabível, encaminhar por meio da Plataforma do Fala.BR a manifestação quando for de competência de outros órgãos do SisOuv e adotar rotinas para o acompanhamento sistêmico da resolutividade das manifestações de ouvidoria, conforme art. 14 da Portaria CGU nº 581/2021 e inciso VI do art. 13 da Lei nº 13.460/2017

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a Ouvidoria da Telebrás, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela entidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da Telebrás, de um modo geral, apresenta uma gestão dos processos atinentes a suas competências um tanto madura, como determina a Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

As principais oportunidades de melhorias são referentes ao aprimoramento do recebimento e registro de manifestações de ouvidoria, da tramitação de manifestações para as áreas internas da entidade, da completeza do relatório de gestão da ouvidoria, do tratamento adequado das manifestações e do acompanhamento da resolutividade das manifestações.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (ii) aprimoramento da transparência da atuação da ouvidoria (iii) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; e (iv) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1 - Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Indireta – Sociedade de economia mista (vinculada ao Ministério das Comunicações - MCom)
Data de criação	Lei nº 5.792, de 11 de julho de 1972 (privatizada em 29 de julho de 1998)
E-mail	ouvidoria@telebras.com.br
Página na internet	https://www.telebras.com.br/aceso-a-informacao/ouvidoria/
Canais de atendimento	https://www.telebras.com.br/fale-conosco/
Endereço	Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 4, Bloco A, Edifício Capital Financial Center 218, Asa Sul – CEP: 70.640-440 – Brasília, DF
Telefone	(61) 2027-1164
Ouvidor	João Evangelista Guedes Filho Data de nomeação do ouvidor: 10/07/2023 joao.guedes@telebras.com.br (61) 2027-1161
	Substituto: Aurisomarlom Pereira Santana marlom.santana@telebras.com.br

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Telecomunicações Brasileiras S.A. - Telebrás é uma empresa de sociedade mista vinculada ao Ministério das Comunicações (MCom), entidade responsável por implementar as Políticas Públicas de Telecomunicações do Brasil, instituída por meio da Lei nº 5.792 de julho de 1972.

A Telebrás promove as políticas públicas de inclusão digital do Estado e atende às demandas de soluções em serviços de conexão para a Administração Pública. Fazem isso por meio de uma rede óptica de alta resiliência de mais de 28 mil km e da cobertura em todo território nacional do Satélite Geoestacionário de Defesa e Comunicações Estratégicas (SGDC) cujo papel é essencial para a universalização da banda larga no Brasil.

Além do papel social, também atua estimulando o desenvolvimento do mercado de telecomunicações ao fornecer infraestrutura para internet banda larga aos provedores regionais, o que estimula as economias regionais e fomenta a concorrência

no setor de telecomunicações. Telebrás é a única estatal de telecomunicações do país e atua no atendimento aos Provedores Regionais e a Pontos de Interesse Público do Governo Federal.

Mapa estratégico

MISSÃO

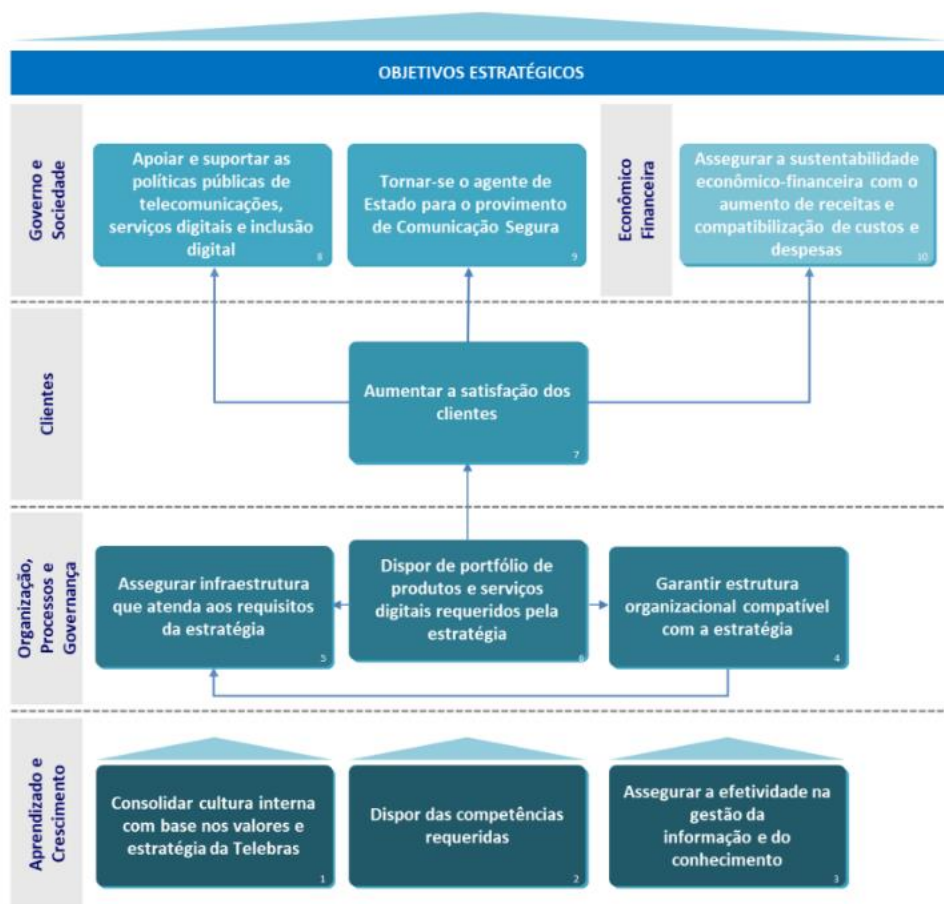
Conectar o Brasil com soluções de telecomunicações e tecnológicas para a segurança e o desenvolvimento nacional, democratizando o acesso à informação.

VISÃO

Ser reconhecida como provedor de comunicação segura de Estado e de soluções de telecomunicações e tecnológicas em apoio às políticas públicas.

VALORES

- Foco no Cliente: Nossas ações são orientadas e desenvolvidas para atender às necessidades dos clientes de forma rápida e eficiente;
- Compromisso com Resultados: Estamos determinados a alcançar os objetivos e metas estabelecidos;
- Valorização do Capital Humano: Nossa equipe é o nosso maior ativo, e juntos transformamos realidades;
- Respeito: Respeitamos as pessoas e nossos compromissos;
- Integridade e Ética: Fazemos o que é certo e cumprimos o que prometemos;
- Responsabilidade Social e Ambiental: Trabalhamos para assegurar a acessibilidade e inclusão digital em todo o território nacional, mantendo um compromisso com práticas sustentáveis e respeito ao meio ambiente;
- Ser inovador: Exploramos e desenvolvemos soluções inovadoras de tecnologias, processos e ferramentas.
- Nossa Rede em Defesa da Vida: Comprometidos em fornecer conectividade confiável e rápida para equipes de resgate em momentos críticos.



Competências (objeto social)

Conforme o art. 4º do seu Estatuto Social, de 27 de dezembro de 2022, seguem as suas competências:

Art. 4º – A Companhia tem por objeto social:

I – promover medidas de coordenação e de assistência administrativa e técnica às empresas de serviços públicos de telecomunicações e aquelas que exerçam atividades de pesquisas ou industriais, objetivando a redução de custos operativos, a eliminação de duplicações e, em geral a maior produtividade dos investimentos realizados;

II – executar, promover, estimular e coordenar a formação e o treinamento do pessoal necessário ao setor de telecomunicações;

III – implementar a rede privativa de comunicação da administração pública federal;

IV – prestar apoio e suporte a políticas públicas de conexão a Internet em banda larga para universidades, centros de pesquisa, escolas, hospitais, postos de atendimento, telecentros comunitários e outros pontos de interesse público;

V – prover infraestrutura e redes de suporte a serviços de telecomunicações prestados por empresas privadas, Estados, Distrito Federal, Municípios e entidades sem fins lucrativos;

VI – prestar serviço de conexão a Internet em banda larga para usuários finais, apenas e tão somente em localidades onde inexista oferta adequada

daqueles serviços, de acordo com as definições estabelecidas pelo órgão ministerial incumbido para tal atribuição; e

VII – executar outras atividades afins, que lhe forem atribuídas pelo Ministério Supervisor.

§1º – No exercício de seu objeto a Companhia poderá usar, fruir, operar e manter a infraestrutura e as redes de suporte de serviços de telecomunicações de propriedade ou posse da administração pública federal.

§2º – Para os fins do disposto nos incisos III, IV, V, VI e VII do caput, compete à Companhia prestar Serviço de Comunicação Multimídia e explorar e operar satélites, dentre outros serviços de telecomunicações, conforme regulamentação do setor de telecomunicações.

Estrutura organizacional

A estrutura atual da Telebrás está definida a partir do Art. 3º do seu Regimento Interno, de 22 de dezembro de 2023, que também aprovou a estrutural organizacional, conforme abaixo.

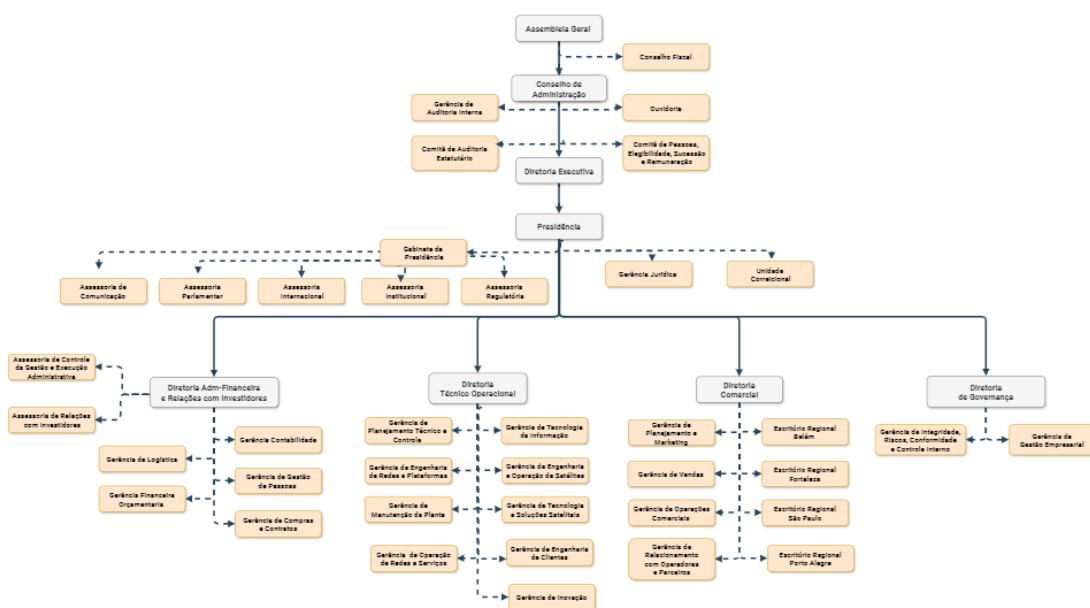
Art. 3º A Telebrás tem a seguinte estrutura organizacional:

- I. Conselho de Administração;
- II. Diretoria Executiva;
- III. Presidência;
- IV. Diretoria Administrativo-Financeira e Relações com Investidores;
- V. Diretoria Técnico-Operacional;
- VI. Diretoria Comercial; e
- VII. Diretoria de Governança.

Organograma

Pode se notar nesse organograma a importância hierárquica da Ouvidoria, estando subordinada diretamente ao Conselho de Administração.





Ouvidoria

Conforme disposto no Estatuto Social, de 27 de dezembro de 2022, a Ouvidoria está subordinada diretamente ao Conselho de Administração, no âmbito da estrutura organizacional da Telebrás. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula da entidade, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades.

Entre as atribuições da Ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

Competências da Ouvidoria

As competências da Ouvidoria da Telebrás se encontram definidas no art. 101, do Estatuto Social da entidade, de 27 de dezembro de 2022, conforme segue:

Art. 101 – À Ouvidoria compete:

I – receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II – receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia; e

III – outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 102 – A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

Ouvidoria Interna

Não há tratamento diferenciado para a manifestação dos colaboradores, ou seja, utiliza-se a Diretriz de atuação da Ouvidoria e a Diretriz de tratamento da denúncia.

SIC (LAI)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) utiliza o sistema “Siga.Doc” que é um sistema de gerenciamento de documento interno da Telebrás. Recebem as demandas da LAI pelo Fala.BR, extraem as informações e colocam no Siga.Doc e encaminham para a área responsável, depois a área responsável pelo tratamento elabora a resposta pelo Siga.Doc e envia para a Ouvidoria, finalmente a ouvidoria extrai a resposta do Siga.Doc e insere no Fala.BR.

Relatório de Gestão da Ouvidoria

A ouvidoria da Telebrás elabora anualmente o Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023, bem como recentemente com periodicidade mensal, o que pode ser considerado como uma boa prática, pois pode auxiliar na confecção do referido relatório anual.

Esclarece-se que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, conforme o art. 52 da Portaria nº 581/2021 e art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 abaixo.

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Portanto, o relatório de gestão da ouvidoria de 2023 da Telebrás não contemplou o item VI, no que se refere a ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, e propostas de ações para superá-las, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Informações Estratégicas

São apresentadas informações estratégicas da seguinte forma:

- Mensalmente por meio dos relatórios mensais;
- Trimestralmente para o Comitê de Auditoria da Telebrás;
- Anualmente para os Diretores, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração.

Reportes para a Alta Administração

São realizados reportes para a alta administração quando necessário.

A Ouvidoria separa todos os assuntos demandados no mês e realiza a compilação anual no relatório de gestão. Quando é observado reiteradas manifestações semelhantes a ouvidoria procura entender as situações com o setor demandado com a finalidade de sanar eventuais causas dos problemas.

Maiores Dificuldades Identificadas

De acordo com o questionário de avaliação, seguem as maiores dificuldades identificadas pela ouvidoria.

- *“Apesar das campanhas, divulgações na intranet, vídeo institucional promovidos pela Ouvidoria nos últimos anos, percebe-se que os colaboradores possuem um certo receio de procurar a Ouvidoria e registrar suas demandas”.*
- *“Muitas vezes sabemos da existência conflitos (entre colaboradores, ou entre colaboradores e superiores) e essas demandas não são registradas na Ouvidoria”.*
- *“Nesse sentido, a falta de interesse ou falta de confiança por parte dos colaboradores em registrar suas demandas impede, ou pode limitar a atuação da Ouvidoria em resolver problemas pontuais ou sistêmicos, com a finalidade de fornecer respostas satisfatórias e ágeis a gestão da empresa e aos colaboradores em geral”.*
- *“Observa-se também que há colaboradores que estão sobrecarregados, desmotivados e necessitam de acompanhamento psicológico”.*

Oportunidades de Melhoria

De acordo com o questionário de avaliação, seguem as oportunidades de melhoria identificadas pela ouvidoria.

- *“Veiculação de campanha visando ampliar os conhecimentos dos colaboradores acerca das atividades desenvolvida pela Ouvidoria da Telebrás”*
- *“Participação ativa em eventos da empresa para desmistificar o papel da Ouvidoria: Engajar-se em eventos internos da empresa e ser cordial com os*

colaboradores para esclarecer e desmistificar o papel da Ouvidoria, promovendo uma cultura de confiança”.

- *“Apoio e participação da autoadministração”.*
- *“Visita aos Escritórios Regionais e aos COPEs (Centro de Operações Espaciais Principal - Brasília DF; Centro de Operações Espaciais Secundário - Rio de Janeiro) com o intuito de fortalecer a comunicação, entender melhor as necessidades locais e dos colaboradores”.*
- *“Ampliação da visibilidade e fortalecimento da imagem da Ouvidoria como agente promotor de melhorias”.*

Mediação de Conflitos

De acordo com o Questionário de Avaliação, a ouvidoria busca promover mediação, quando possível, sendo que para isso existe um fluxo interno da ouvidoria para auxiliar na necessidade de conciliação.

Também são utilizados os conteúdos dos manuais da CGU sobre o tema e os treinamentos da ENAP.

Ainda, os colaboradores da Ouvidoria realizaram o curso Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias da ENAP.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Foi verificado que a indicação do atual ouvidor foi devidamente avaliada pela CGU, como a norma determina, em seu Art. 5º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

Foi observado que o atual ouvidor foi nomeado em 10/07/2023, podendo assim ser prorrogada sua permanência em 10/07/2026, para mais 3 anos, uma única vez, por igual período, atendendo aos requisitos da Portaria CGU nº 1.181/2020. Ainda, após sua recondução, poderá inclusive permanecer no cargo por mais um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º do referido normativo.

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

A.4 Normativos Internos

Por meio da Lei nº 5.792, de 11 de julho de 1972, foi criada a empresa Telebrás. No Art. 3º do seu Regimento Interno, de 22 de dezembro de 2023, foi definida a estrutura organizacional da Telebrás.

No art. 101 do Estatuto Social, de 27 de dezembro de 2022, estão definidas as competências da unidade de Ouvidoria da Telebrás, sendo subordinada diretamente ao Conselho de Administração, conforme Art. 100, no âmbito da sua estrutura organizacional.

D-288 – Diretriz de Tratamento de Denúncia e de Comunicação de Irregularidade ou Ilegalidade, descreve o fluxo do tratamento de denúncias e comunicações.

D-286 – Diretriz de Atuação da Ouvidoria, descreve o fluxo do tratamento de manifestações e de tramitação interna para os setores responsáveis pelo assunto em questão.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Equipe

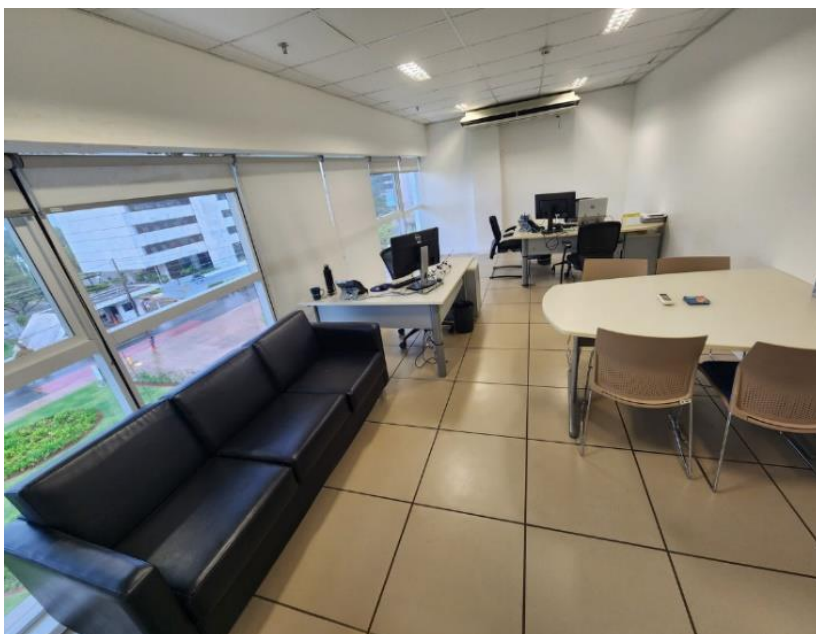
Conforme detalhado pela unidade avaliada no Questionário de Avaliação, a estrutura hierárquica da Ouvidoria da Telebrás é composta de apenas 1 (um) servidor efetivo, com especialização (nível de formação), com menos de 1 ano de experiência em ouvidoria. Sobre denúncias, não há alguém específico que trata manifestações do tipo denúncia. Os perfis de acesso à Plataforma Fala.BR não são diferenciados, pois tanto o servidor alocado como o ouvidor possuem o mesmo perfil de acesso. O ouvidor também possui especialização e atua na área de ouvidoria há mais de 4 anos. Não possuem mão de obra terceirizada nem tampouco estagiários.

Capacitação

De acordo com o Questionário de Avaliação, a ouvidoria informa que não há programa regular de treinamento/capacitação da força de trabalho, porém os colaboradores realizam todos os treinamentos promovidos pela Ouvidoria-Geral da União, bem como cursos disponíveis na Escola Nacional de Administração Pública.

Estrutura física

Quanto à estrutura física, o espaço está adequado, pois a Ouvidoria possui uma sala específica com instalações e sistemas de informação também suficientes e em local reservado, porém de fácil acesso, sendo que a sala ainda possui dois notebooks com 2 telas para cada um, mesa de reunião e sofá, conforme foto abaixo.



A.6 Canais de Atendimento

Foi informado no questionário de avaliação que não houve supervisão técnica em relação ao atendimento do usuário dos serviços públicos, a partir de outros canais de atendimento da Telebrás que também possam eventualmente realizar atividades de ouvidoria.

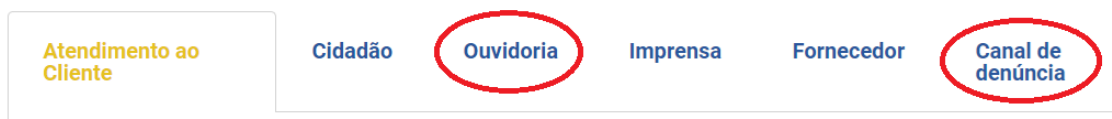
De acordo com o Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

- Plataforma Fala.BR;
- Portal da Telebrás:
(<https://www.telebras.com.br/aceso-a-informacao/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 – Quadra 04, Bloco A - Edifício Capital Financial Center 218 - Asa Sul, Brasília - DF, 70640-440.

Observando o sítio da Telebrás, o canal “Fale conosco” da Telebrás tem vários acessos a temas distintos, dentre eles possui um acesso à página da ouvidoria e outro acesso apenas para denúncias, conforme a seguir.

FALE CONOSCO

Escolha o perfil em que melhor se encaixa e acesse o canal de atendimento para a sua necessidade.



O link “Ouvidoria” possui acesso direto à página da ouvidoria, sendo que o link “Canal de denúncia” conduz diretamente para a Plataforma Fala.BR.

Na página da ouvidoria também há um link para o Fale conosco, conforme a seguir.



A.7 Sítio da Ouvidoria

Não foi encontrado na página da ouvidoria a data de ingresso no cargo (art. 71, II, f da Portaria CGU nº 581/2021), cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Art.71 (...)

(...)

ii. Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);

Entretanto, possui banner com acesso direto à página da ouvidoria na página principal do sítio da Telebrás, como a seguir.



Também existe um acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, como a seguir.

Possui também um acesso pelo menu principal da página, como a seguir.



Página da Ouvidoria

A página da ouvidoria possui vários links de acesso, como para acesso ao Painel *Resolveu?*, apesar de estar desatualizado, cabendo, portanto, realizar a devida adequação, conforme determina a norma (art. 71, II, d da Portaria CGU nº 581/2021),

também acesso ao Relatório de Gestão da Ouvidoria (art. 71, II, e da Portaria CGU nº 581/2021), e finalmente acesso ao endereço para atendimento presencial e outras formas de atendimento da ouvidoria (art. 71, II, a e b da Portaria CGU nº 581/2021), como abaixo.



A.8 Sistemas Informatizados

Conforme verificado nas respostas no questionário de avaliação, a Plataforma Fala.BR não é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, pois é utilizado e-mail e telefone quando são casos mais simples e são respondidos imediatamente, em desacordo com o que consta no art. 16 do Decreto nº 9.492/2018, como abaixo, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Conforme descrito no questionário de avaliação, segue o procedimento utilizado para tratamento de manifestações:

- “As manifestações mais relevantes que são recebidas por outros canais são cadastradas na Plataforma Fala.BR”
- “Manifestações recebidas por e-mail, quando simples e corriqueira, são tramitadas e respondidas por e-mail mesmo (nunca denúncia e comunicação anônima)”.
- “Quando recebidas por telefone e a resposta for de pronto atendimento respondemos diretamente por telefone (são casos raros e geralmente trata de assuntos que não são de competências da Telebrás, exemplo: reclamação contra operadoras de telefonia). Pode ser também informações sobre posicionamento acionário de linhas telefônicas, nesse caso deve registrar a manifestação no Fala.BR ou e-mail, ou ainda entrar em contato diretamente com o setor responsável”.
- “Se a demanda recebida por telefone for complexa, o demandante é orientado a utilizar a plataforma Fala.Br ou o e-mail”.

Análise Prévia

Em relação à análise prévia das denúncias recebidas, foi informado no questionário de avaliação, quando possui materialidade, autoria e relevância no teor da manifestação, são encaminhadas para as unidades de apuração, que informam para a ouvidoria a providência tomada quando à suposta irregularidade.

Foi informado no questionário de avaliação, que a análise preliminar verifica a existência de requisitos mínimos de admissibilidade da denúncia e da comunicação de irregularidade ou ilegalidade para o devido encaminhamento à unidade de apuração. Significa coletar a maior quantidade possível de elementos de convicção para, primeiramente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração.

Desta forma, na hipótese de a denúncia ser considerada apta, esta será encaminhada, para unidade de apuração, com mais elementos de materialidade.

Serão tratadas manifestações que:

- Tratar de matéria de competência da Telebrás;
- Ser redigida com suficiente clareza, de maneira inteligível;
- Contiver elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Telebrás apurar:
 - a) o fato;
 - b) a autoria do fato;
 - c) as circunstâncias; e
 - d) os valores envolvidos, se for o caso.

As denúncias referentes a desvios de conduta devem se relacionar a dirigentes, membros de conselho, colaboradores, estagiários, menores aprendizes ou prestadores de serviços da Telebrás.

Diligências

Sobre realização de diligências, foi informado no questionário de avaliação que, a Telebrás não faz diligências.

Formalização do Fluxo de Tratamento

Da análise, verificou-se que a unidade elaborou dois normativos internos, *D-288 – Diretriz de Tratamento de Denúncia e de Comunicação de Irregularidade ou Ilegalidade* e *D-286 - Diretriz de Atuação da Ouvidoria*, onde consta um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria da Telebrás, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria.

Inclusive, esse fluxo foi mapeado de forma gráfica, conforme anexos disponibilizados.

Entretanto, no caso de tramitação interna para setores responsáveis pelo assunto da manifestação, durante a análise de uma amostra de manifestações, foi

verificado que não houve a referida tramitação interna por meio da Plataforma Fala.BR, em desacordo com o disposto no Art. 19 § 1º da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 19 (...)

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Em contrapartida, foi constatada a adequada formalização, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Telebrás, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso, em conformidade, dessa forma, com os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017, e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021.

Tratamento por tipo de manifestação

Conforme informado nas respostas no questionário de avaliação, os colaboradores da Ouvidoria avaliam cada manifestação e encaminham para os setores responsáveis pelo tratamento. Também há casos de demandas que são encerradas no âmbito da Ouvidoria quando são assuntos que estão em transparência ativa, matéria fora da competência da Telebrás ou manifestações incompreensíveis.

Cada setor é responsável pelo tratamento, exceto denúncia, de acordo com Regimento Interno da Telebrás (<https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/base-juridica/>).

Denúncias

Quanto a denúncia o fluxo é o segue.

- 1) Será encaminhada à Gerência de Auditoria Interna a manifestação que esteja relacionada com as suas atribuições previstas no Regimento Interno da Telebrás que envolva:
 - As dimensões financeiras, de controles internos ou da legalidade dos atos administrativos no âmbito da Telebrás, empresas subsidiárias ou coligadas e na Entidade de Previdência Complementar que administra seus planos de benefícios;
 - A economicidade, a eficiência, a eficácia e a efetividade das atividades relacionadas à gestão contábil, orçamentária, financeira, patrimonial e operacional da empresa; ou
 - As práticas de gerenciamento de riscos.

- 2) Será encaminhada à Comissão de Ética a manifestação que esteja relacionada com ato ou conduta de colaborador ou setor da Telebrás em desacordo com o Código de Ética da empresa;
- 3) Será encaminhada à Comissão Disciplinar (atualmente corregedoria) a manifestação que esteja relacionada com transgressão de regulamentos ou normas da empresa, sem ferir o Código de Ética da empresa;
- 4) Será encaminhada ao Comitê de Auditoria da Telebrás a manifestação que esteja relacionada com as atribuições previstas no Regimento Interno do Comitê de Auditoria da Telebrás que envolva:
 - Exposições de risco da empresa relacionadas a:
 - a. remuneração da administração;
 - b. utilização de ativos da Empresa, ou
 - c. gastos incorridos pela Empresa.
 - As evidências, ou indícios, de erro ou fraude representadas por:
 - a. inobservância de normas legais e regulamentares que coloquem em risco a continuidade da instituição;
 - b. fraudes de qualquer valor, perpetradas por dirigentes estatutários da Instituição ou terceiros;
 - c. fraudes relevantes, perpetradas por empregados da Telebrás; ou
 - d. erros que resultem em incorreções relevantes nas demonstrações contábeis da Empresa.

Acompanhamento da Resolutividade

A Ouvidoria acompanha o desenvolvimento dos trabalhos das áreas responsáveis pela apuração (Auditoria Interna, Comissão de Ética, Corregedoria e Comitê de Auditoria da Telebrás). Porém, o acompanhamento é verbal e não escrito, e sempre que necessário.

Tendo em vista que são poucas demandas encaminhadas para as áreas responsáveis pela apuração não há um sistema ou planilha de controle para acompanhamento das manifestações encaminhadas para apuração.

Portanto, não foi demonstrado o acompanhamento sistêmico da resolução da demanda, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento,

informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio eletrônico da Telebrás, verificou-se que a publicação da Carta de Serviços da entidade, sendo datada do ano de 2021, foi disponibilizada em um link dentro da página da ouvidoria, conforme tela a seguir, que pode ser acessada no link que consta no rodapé da mesma página.

CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços da Telebras descreve os serviços prestados. Conheça a Carta de Serviços e participe da nossa pesquisa de avaliação da Carta de Serviços. Nossa Carta descreve os serviços que nós prestamos, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao usuário. Caso tenha dúvidas sobre nossos serviços, gentileza entrar em contato com nossa Ouvidoria. Se preferir, pode solicitar mais informações sobre nossa Carta de Serviços pelo sistema do Fala BR.

CARTA DE SERVIÇOS

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Serviços

Seguem abaixo os serviços disponibilizados na Carta de Serviços da Telebrás.

- Conexão à internet - IP TELEBRÁS/PNBL
- P2P – Conexão Ponto a Ponto
- Redes Privativas MPLS - L3VPN
- VPN – Virtual Private Network
- IP Satélite – SGDC

Os serviços prestação pela Telebrás são técnicos, complexos e de difícil entendimento para o cidadão não técnico. Sendo assim, a Ouvidoria solicita as áreas que detalhem os serviços com linguagem mais acessível possível.

Após a compilação por parte da Ouvidoria e encaminhado para elaboração de identidade visual pela Assessoria de Comunicação da empresa. Depois apresentado para aprovação dos diretores e depois Conselho de Administração. Atualmente a Carta de Serviços está em processo de atualização.

A.11 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pelo Telebrás a ouvidoria informa que não faz esse tipo de avaliação até o momento.

A.12 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela

Plataforma Fala.BR. A aplicação⁵ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade Telebrás e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023⁶.

a) Quantitativo Geral:

Imagem 1: Quantitativo de Manifestações, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

No período em análise, a ouvidoria da Telebrás recebeu 94 manifestações via Fala.BR, sendo que 91 foram respondidas e 3 arquivadas. Além das 94 manifestações recebidas, uma manifestação foi encaminhada a outro órgão.

De todas as manifestações respondidas, 100% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 6,91 dias, em conformidade com o que está previsto no artigo 16 da Lei nº. 13.460/2017, que estabelece o prazo máximo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

⁵ Disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

⁶ A consulta foi realizada em abril de 2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 2: Tipologias, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela unidade.

A solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 35,2% do total, sendo que quase a mesma quantidade foi de comunicação com 34,1%, o que foi bem significativo, em seguida as manifestações do tipo reclamação com 19,8%.

A denúncia representa uma parcela menos significativa 6,6% do total de manifestações respondidas, enquanto foram observados apenas 4,4% como sugestão. Por fim, observa-se que não houve elogio algum, da mesma forma no caso do tipo simplifique não houve manifestação enviada.

c) Resolubilidade da demanda:

Imagem 3: Resolubilidade da demanda, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Em relação à resolubilidade da demanda dos usuários na Plataforma Fala.BR, das 91 manifestações respondidas, apenas 8 delas foram qualificadas quanto a sua resolubilidade, sendo que 50% dessas demandas foram qualificadas como resolvidas, 25% como resolvidas parcialmente e o mesmo percentual de 25% como não resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 4: Satisfação com a resposta, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 8 manifestações foram qualificadas pelo manifestante quanto a sua satisfação, dessas 8 manifestações, 37,50% sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, o que corresponde a mais de 1/3, sendo assim relevante esse percentual baixo, enquanto 25,00% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento, o que equivale a 1/4 das manifestações qualificadas, sendo assim um tanto quanto relevante. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 65,63%, o que pode ser considerado um índice mediano, cabendo, portanto, realizar a devida adequação para aumentar esse percentual de satisfação.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de **01/01/2023 a 31/12/2023**, que totalizaram **91** manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população, a amostra abrangeu todas as **91** manifestações. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 4 – Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Denúncias	6	7%
Reclamações	18	20%
Elogios	0	0%
Sugestões	4	4%
Solicitações	32	35%
Comunicações	31	34%
Total geral	91	100%

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são

consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

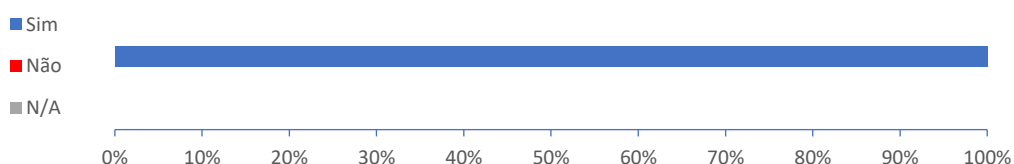
d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º, 18 e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto por perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

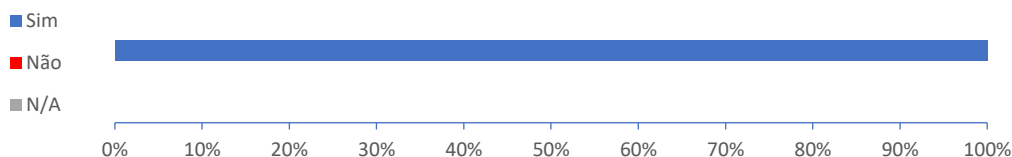


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, do total de 91 manifestações no período escolhido, a UA respondeu todas as 91 manifestações (100%) no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

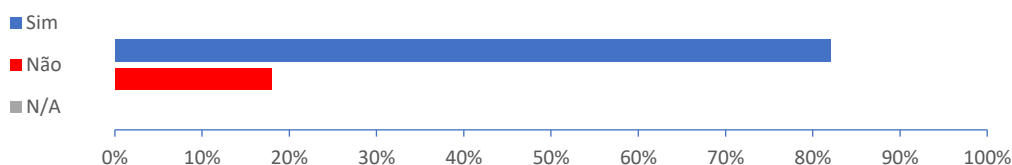


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto das manifestações, observou-se que, todas as 91 manifestações (100%) foram classificadas corretamente.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

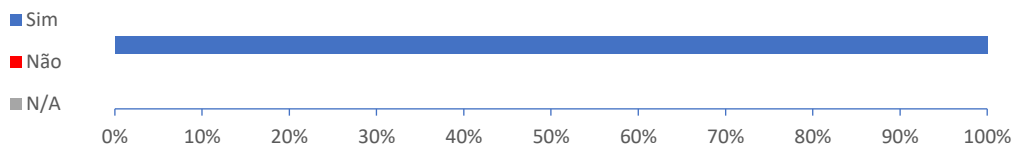


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação da tipologia das manifestações, observa-se que, 75 manifestações (82%) foram classificadas corretamente, sendo que **apenas 16 manifestações** (18%) foram classificadas incorretamente.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

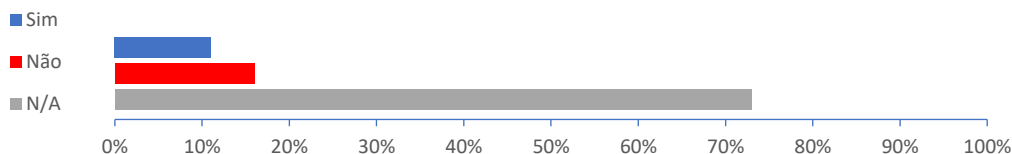


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que, todas as 91 manifestações (100%) foram consideradas claras e objetivas.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 10 manifestações (11%) a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema, **porém em 15 manifestações** (16%) faltou informar qual seria o

órgão que teria tal competência. Nos demais casos (73%), a pergunta não se aplicava pois tratava-se de demanda de sua competência.

Em relação a necessidade de encaminhar a manifestação para outro órgão do SISOUV, foi verificado que a ouvidoria adequadamente orientava o manifestante a procurar o órgão competente para tratar do assunto da sua manifestação, porém deveria ter encaminhado a manifestação por meio da Plataforma Fala.BR, tendo como diretriz o inciso II do art. 4º da Portaria CGU nº 581/2021 e o inciso II do art. 4º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, com a seguir, cabendo, portanto, a devida adequação.

Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024

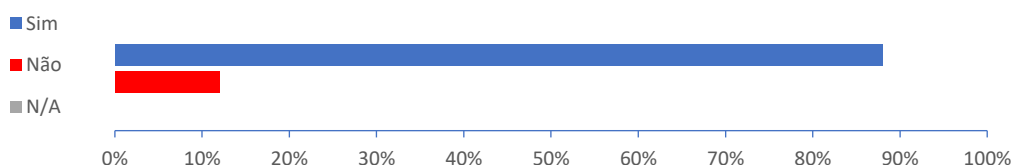
Art. 4º As unidades setoriais do SisOuv observarão os princípios previstos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como as seguintes diretrizes:

(...)

II - colaboração entre unidades do Sistema e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

6. Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à resolatividade, observa-se que, das 91 manifestações presentes na amostra, 80 manifestações (88%) preencheram o campo “resolatividade” adequadamente, **sendo que em 11 manifestações (12%)** esse campo não foi preenchido adequadamente, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Esclarece-se que, sobre o preenchimento do campo "resolatividade" na Plataforma do Fala.BR, caso não tenha sido resolvida a demanda do manifestante, porém se o órgão internamente não tinha mais nada o que poderia fazer a respeito, assim sendo, deveria então ter sido marcado como "Sim" a resolatividade, conforme art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 a seguir.

Art. 19(...)

(...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

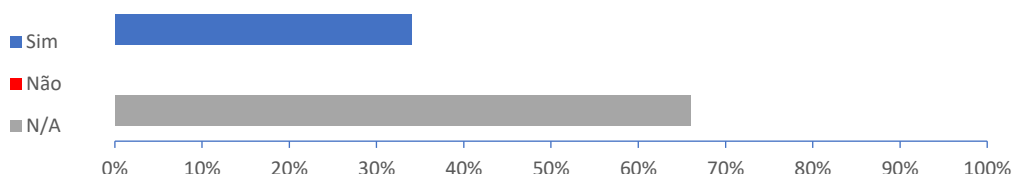
I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

(inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



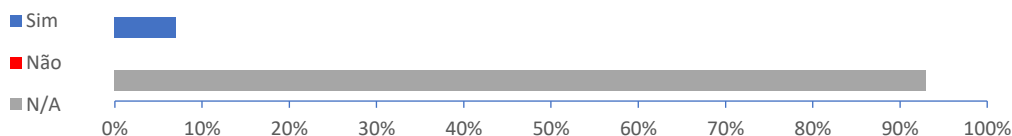
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 31 comunicações presentes na amostra, todas essas manifestações (34%) apresentaram corretamente uma resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 60 manifestações (66%), por sua vez, não se enquadravam na tipologia como comunicação.

Sobre o texto a ser elaborado para a resposta no caso de comunicações, é importante que seja entendido que o manifestante, por ser anônimo, não receberá essa resposta, portanto, não convém se dirigir a ele na mensagem, nem tampouco lhe enviar arquivos, porém deve ser registrada a justificativa para o seu arquivamento, e caso seja necessário pode ser anexado algum arquivo para consulta posterior.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

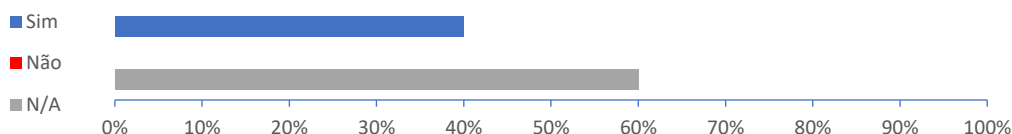


Fonte: elaboração própria.

Das 6 denúncias analisadas (7%), verificou-se que todas informaram corretamente sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 84 manifestações (93%), por sua vez, não se enquadravam como denúncia.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



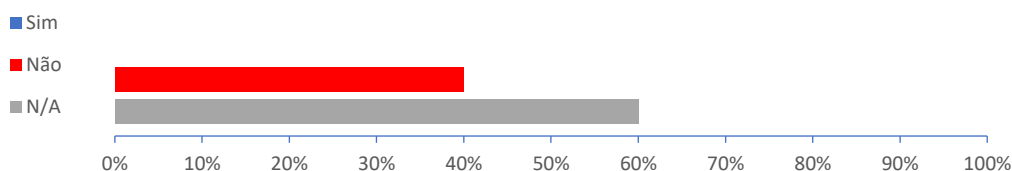
Fonte: elaboração própria.

Das 37 denúncias/comunicações analisadas (40%), verificou-se que não foi possível detectar a forma como foi encaminhada a manifestação, pois foi realizada fora

da Plataforma Fala.BR. As demais manifestações (60%), por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

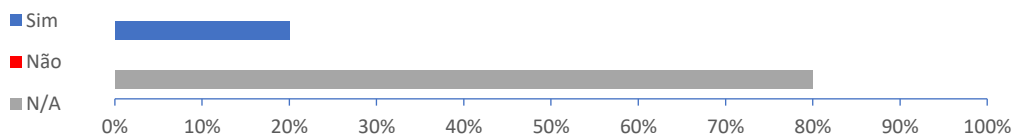


Fonte: elaboração própria.

Das 37 denúncias/comunicações analisadas (40%), verificou-se que corretamente em todas as respostas não houve diligência, que deflagrasse a identidade do manifestante. As demais manifestações (60%), por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

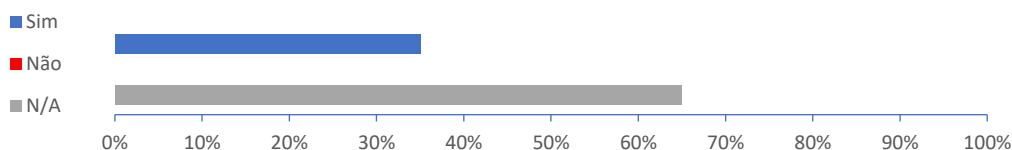


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, em 18 reclamações (20%), todas as respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais manifestações (80%), por seu turno, não se enquadravam como reclamação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

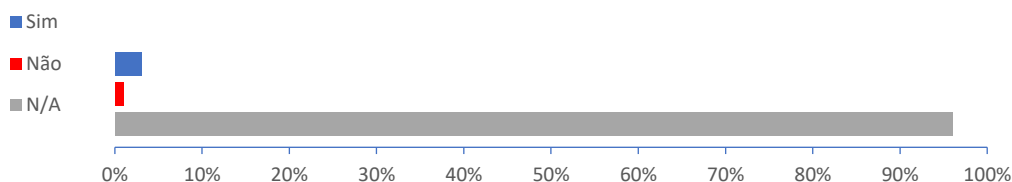


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 32 solicitações (35%) foram analisadas corretamente. As demais manifestações (65%) não se enquadravam como solicitação.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

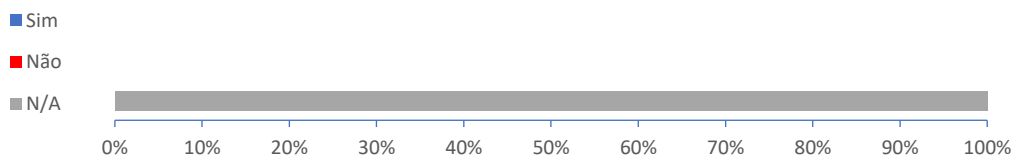


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre as 4 sugestões identificadas, 3 foram analisadas corretamente (75%), sendo que **em apenas 1 sugestão (25%)** não houve manifestação da autoridade diretamente responsável. As demais manifestações não se enquadravam como sugestão.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Não foram encontradas na amostra manifestações do tipo elogio. As demais manifestações, não eram do tipo elogio.

Demais situações

Adicionalmente, verificou-se também que em 24 manifestações, de tipologias diversas, em que houve participação de outras áreas internas da Telebrás, para apoiar a elaboração da resposta, não foi utilizada a Plataforma Fala.BR para tramitação interna da manifestação, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Também em 11 manifestações, de tipologias diversas, em que a ouvidoria orientou o manifestante a procurar um outro órgão competente para tratar o assunto, verificou-se que esses órgãos pertenciam ao SISOUV, portanto, deveria ter havido o encaminhamento pela própria Plataforma do Fala.BR, da mesma forma, cabe realizar a devida adequação.

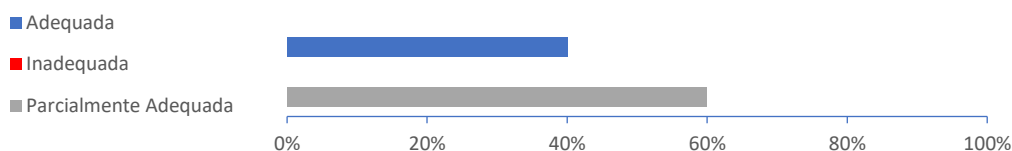
B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 91 manifestações analisadas, verificou-se que 36 manifestações (40%) foram consideradas adequadas, sendo que nenhuma foi

considerada inadequada, entretanto, a maioria **55 manifestações** (60%) foram consideradas parcialmente adequadas.

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pela Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19) e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29 e art. 35), proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 91 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁷. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

⁷ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Ouvidoria e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 9098/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 20/06/2024, foi concedido um prazo de 10 dias para a Ouvidoria avaliada se manifestar acerca do Relatório.

Foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções em 05/07/2024. Nessa reunião, foram discutidos os achados, as recomendações sugeridas e as providências em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Foi recebido também o Ofício nº TLB-OFC-2024/00691, de 02/08/2024, onde foi informado sobre o item A.7 do Apêndice A, que alguns itens já foram corrigidos, quais sejam, data de ingresso do ouvidor da Telebrás e link incorreto do Painel *Resolveu?*.

Foi solicitado à ouvidoria a elaboração e encaminhamento a CGOUV/OGU, de pronunciamento formal da ouvidora, item a item, sobre as Oportunidades de Melhoria / Recomendações do Relatório Preliminar, quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ ou anexação de posicionamentos interno do órgão.

A esse respeito, vale as seguintes ponderações apresentadas pela unidade avaliada, associada, na sequência, pelos comentários finais por parte da equipe de avaliação da CGOUV/OGU/CGU.

C.1) Oportunidade de Melhoria: 2.2 A tramitação para as áreas internas da Telebrás não é realizada utilizando as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR

A Ouvidoria da Telebras utiliza o módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR, porém a tramitação ocorre diretamente para o colaborador da área impactada indicada pelo gestor. Na devolução da resposta algumas vezes não volta para a Ouvidoria dentro do Fala.Br, mas por e-mail ou SIGA.DOC (Sistema de Gerenciamento de Documentos da Telebras).

Fomos orientados que a tramitação deve ser para a unidade que vai responder e não para um colaborador específico da unidade e será acatado de agora em diante.

Importante ressaltar que denúncias e comunicações anônimas sempre são tramitadas na Plataforma Fala.Br, porém algumas vezes a resposta foi colocada no Fala.Br pela unidade que respondeu e a equipe da Ouvidoria não recebe a resposta, por isso utilizou o e-mail para recebimento da resposta.

Análise da Equipe de Avaliação

Apesar da tramitação ocorrer diretamente para o colaborador da área impactada, pode-se perder a rastreabilidade da informação, senão for direcionada para a unidade cadastrada na Plataforma Fala.BR. Portanto, a implementação da recomendação será a partir de então acompanhada pela CGU.

Esclarece-se, adicionalmente, que sempre que possível deve ser utilizada a Plataforma Fala.BR para registro de manifestações que venham por meio de outros canais, como o caso relatado.

C.2) Oportunidade de Melhoria: 2.3 Relatório de gestão da ouvidoria com informações incompletas

Será ajustado para os próximos relatórios gerenciais.

Análise da Equipe de Avaliação

Em concordância com os ajustes necessários no referido relatório, dessa forma, a implementação da recomendação será a partir de então acompanhada pela CGU.

C.3) Oportunidade de Melhoria: 2.4 Tratamento de manifestações de ouvidoria insuficiente

Em relação as manifestações em que orientamos ao manifestante buscar as informações com outro órgão público pertencente ao SisOuv nos comprometemos a encaminhar a manifestação dentro da Plataforma Fala.Br.

Em relação à resolutividade, observava-se um entendimento incorreto Portaria CGU nº 581/2021 no sentido que quando “a manifestação será considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável” e não quando a manifestação foi de fato resolvida.

Análise da Equipe de Avaliação

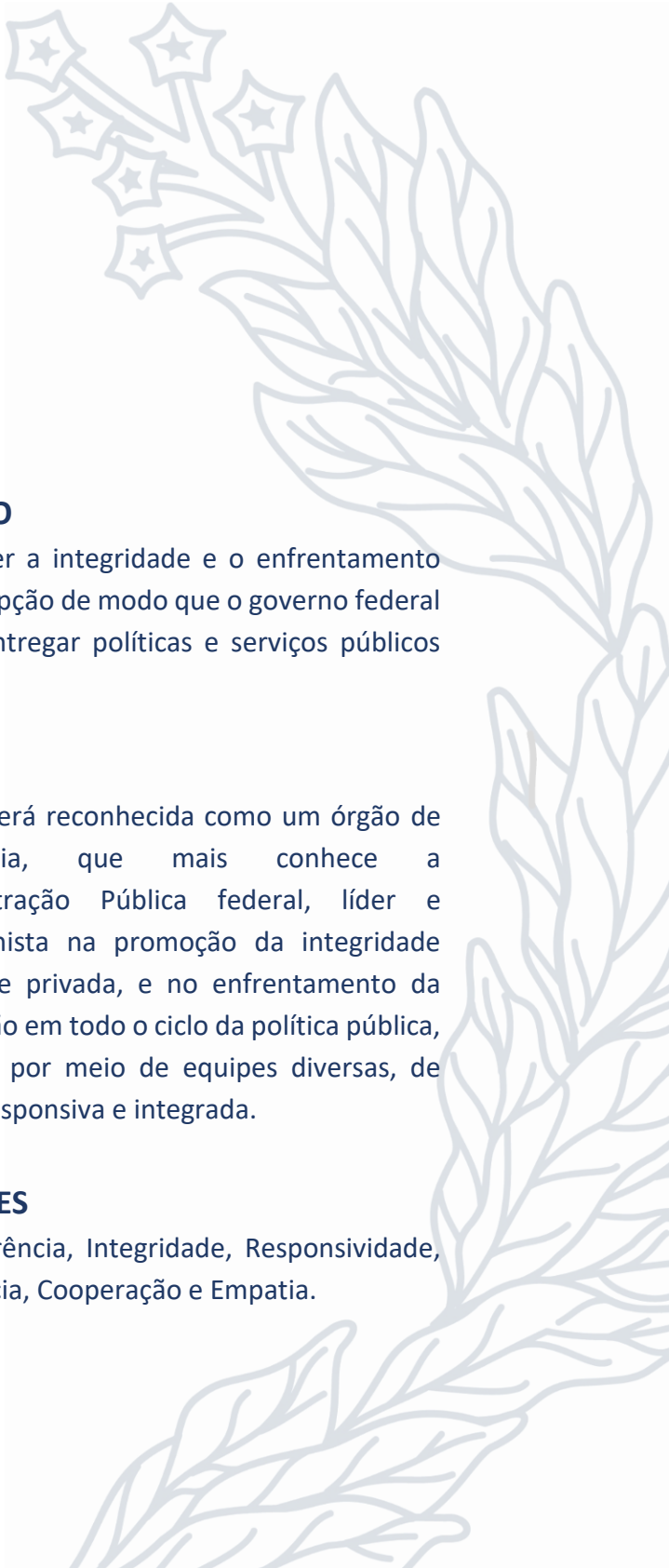
Estando esclarecido o entendimento sobre resolutividade e em concordância com o encaminhamento para os demais órgãos do SISOUV pela Plataforma Fala.BR, assim sendo, a implementação da recomendação será a partir de então acompanhada pela CGU.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Plano de Ação/ Providências para as Melhorias/ Recomendações				
Unidade Avaliada: Telebrás/MCom				
Enunciado das Possibilidades de melhorias (numeração de 2.1 a 2.4) / Item de recomendação (caractere em nº Romano de I a IV)	Providência (s) da UA para cumprimento	Etapa (s)/ Data (s) de implementação da (s) providência (s)	Servidor e/ ou área da UA responsável pela implementação	Benefício (s) esperado (s) com a ação (gestão/ usuário)
2.1 A Plataforma do Fala.BR não é utilizada como canal único de recebimento de manifestações				
I. Utilizar a Plataforma Fala.BR como único canal de recebimento e registro de manifestações de ouvidoria, em conformidade com o art. 16 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Cadastrar as manifestações recebidas de outros canais na Plataforma Fala.Br	Imediatamente	João Evangelista Guedes Filho e Aurisomarlom Pereira Santana	Gestão: Controle de todas as manifestações através do Fala.Br Usuário: melhoria na disponibilização das informações para os usuários Atendimento da legislação
2.2 A tramitação para as áreas internas da Telebrás não é realizada utilizando as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR				
II. Utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Tramitar corretamente as manifestações	Imediatamente	João Evangelista Guedes Filho e Aurisomarlom Pereira Santana	Rastreabilidade ao longo do tempo das manifestações tratadas pelas unidades administrativas da Telebrás.

2.3 Relatório de gestão da ouvidoria com informações incompletas				
III. Incluir todas as informações obrigatórias no relatório de gestão da ouvidoria, conforme item VI do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e item V do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Incluir as informações no próximo relatório de gestão	janeiro de 2025	João Evangelista Guedes Filho e Aurisomarlom Pereira Santana	Melhoria na disponibilização da informação para os usuários e atendimento da legislação
2.4 Tratamento de manifestações de ouvidoria insuficiente				
IV. Adequar o tratamento das manifestações, quanto a reclassificação da tipologia da manifestação, quando cabível, encaminhar por meio da Plataforma do Fala.BR a manifestação quando for de competência de outros órgãos do SisOuv e adotar rotinas para o acompanhamento sistêmico da resolutividade das manifestações de ouvidoria, conforme art. 14 da Portaria CGU nº 581/2021 e inciso VI do art. 13 da Lei nº 13.460/2017	Atender às recomendações e Implantar rotina de acompanhamento sistêmico de resolutividade no excel	Imediatamente	João Evangelista Guedes Filho e Aurisomarlom Pereira Santana	Melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria Adequação à legislação



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.