

<b>DIRETRIZ DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA</b>	
<b>Identificação:</b>	D-286
<b>Versão:</b>	1.0
<b>Início da Vigência:</b>	08/03/2021
<b>Data de Revisão:</b>	08/03/2023
<b>Aprovação:</b>	Aprovado na 465ª ROCA, em 15/12/2020
<b>Campo de Aplicação:</b>	Todas as unidades organizacionais da Telebras
<b>Processo de Negócio:</b>	Atendimento ao público interno e externo
<b>Nível de Acesso:</b>	Público
<b>Código de Classificação:</b>	000.010.010
<b>Unidade Elaboradora:</b>	Ouvidoria
<b>Unidade de Impacto:</b>	Conselho de Administração, Gerência de Auditoria Interna, Comissão de Ética.
<b>Alteração em relação à versão anterior:</b>	não se aplica
<b>NORMATIVOS INTERNOS VINCULADOS</b>	
<b>Cód.</b>	<b>Descrição</b>
Diretriz 273	Provimento de Função de Confiança
Diretriz 236	Desvio Disciplinar
N/A	Regimento Interno da Telebras
N/A	Código de Ética Telebras
<b>NORMATIVOS INTERNOS REVOGADOS</b>	
<b>Cód.</b>	<b>Descrição</b>
N/A	N/A
<b>NORMATIVOS EXTERNOS APLICÁVEIS – LEGISLAÇÃO</b>	
Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019	
Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018	
Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019	
Decreto nº 10.228, de 05 de fevereiro de 2020	
Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018	
Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018	
Instrução Normativa nº 12, de 2 de agosto de 2019	
Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019	

Instrução Normativa nº 15, de 19 de novembro de 2018

Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 ( Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos)

Orientação nº 01 – Rede de Ouvidorias, de 16 de setembro de 2016

Portaria CGU nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015

Portaria nº 2718, de 16 de agosto de 2019

Portaria nº 1.335, de 21 de maio de 2018

Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020

Resolução N° 3. de 13 setembro de 2019

---

**SUMÁRIO**

<b>1. FINALIDADE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DEFINIÇÕES.....</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJETIVOS DA OUVIDORIA.....</b>	<b>5</b>
<b>4. CARGO DE OUVIDOR .....</b>	<b>5</b>
<b>5. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>6</b>
<b>6. COMPETÊNCIAS.....</b>	<b>8</b>
<b>7. DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>11</b>
<b>8. APROVAÇÃO .....</b>	<b>11</b>

## 1. FINALIDADE

1.1 Esta diretriz tem por finalidade orientar a atuação da Ouvidoria da Telebras.

## 2. DEFINIÇÕES

2.1 **Autenticidade:** qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

2.2 **Certificação de identidade:** procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido.

2.3 **Denúncia anônima:** manifestação que chega à Ouvidoria sem identificação.

2.4 Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

2.5 **Disponibilidade:** qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.

2.6 **Documento:** unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.

2.7 **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

2.8 **Fala.Br:** plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à informação.

2.9 **Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

2.10 **Informação pessoal:** aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

2.11 **Informação sigilosa:** aquela submetida à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

2.12 **Informação:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

2.13 **Integridade:** qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

2.14 **Linguagem cidadã:** linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

2.15 **Manifestação:** é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. É a forma de o cidadão expressar, para a Ouvidoria, seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões, sugestões. Por meio da manifestação, o cidadão e o colaborador podem auxiliar no aprimoramento da gestão de políticas e serviços ou no combate à prática de atos relativos ao descumprimento do Código de Conduta e das demais normas internas da Telebras ou do serviço público.

2.16 **Órgãos apuratórios:** órgãos que receberão a manifestação, após análise preliminar da Ouvidoria, segundo a natureza do objeto a ser apurado, podendo ser a Gerência de Auditoria Interna, as Unidades Organizacionais, a Presidência da Telebras, a

Comissão de Ética, o Ministério Público, os Tribunais de Contas, entre outros.

- 2.17 **Ouvidoria:** unidade organizacional responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Telebras e dos colaboradores.
- 2.18 **Primariedade:** qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.
- 2.19 **Reclamação:** manifestação contendo demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- 2.20 **Reserva de Identidade:** hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.
- 2.21 **Simplifique!:** manifestação destinada a simplificar os serviços prestados por qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Federal.
- 2.22 **Solicitação de providências:** manifestação que apresenta pedido para adoção de providências por parte da Telebras.
- 2.23 **Sugestão:** manifestação caracterizada pela apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Telebras.
- 2.24 **Tratamento da informação:** conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

### 3. OBJETIVOS DA OUVIDORIA

- 3.1 Incentivar a participação e a conscientização dos públicos interno e externo acerca da administração de serviços pela Telebras.
- 3.2 Constituir-se para os colaboradores da empresa - público interno - em canal democrático para a apresentação de denúncias, reclamações, sugestões ou elogios.
- 3.3 Constituir-se para as pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pela Telebras – público externo – no fórum mais apropriado para se manifestarem a respeito, encaminhando suas demandas ou problemas.
- 3.4 Permitir o aperfeiçoamento dos processos da empresa a partir do encaminhamento das manifestações de colaboradores e cidadãos em geral.
- 3.5 Atuar em conformidade à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, com o fim de garantir o acesso à informação.

### 4. CARGO DE OUVIDOR

- 4.1 O preenchimento do cargo de Ouvidor observará a Diretriz 237 – Provimento de Funções de Confiança e os normativos da CGU, em especial a Portaria 1.181/2020.
- 4.2 As propostas de nomeação, designação, recondução, permanência e dispensa do titular da Ouvidoria, após apreciação do Conselho de Administração, serão encaminhadas, pelo Diretor-Presidente, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do Art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

- 4.3 Sua gestão ocorre pelo período máximo de três anos consecutivos, admitida uma prorrogação por igual período, nos termos da Portaria 1.181/2020 da CGU.
- 4.4 Finda a recondução, se a manutenção do titular for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Conselho de Administração poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

## **5. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

### **5.1 Princípios e Diretrizes**

- 5.1.1 Ser, para o público de interesse, interno ou externo, um canal de relacionamento seguro e independente.
- 5.1.2 Agir com tempestividade, probidade, isenção, transparência, discrição e boa-fé.
- 5.1.3 Manter sigilo sobre os assuntos que compõe o elenco de atribuições da Ouvidoria.
- 5.1.4 Zelar pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.
- 5.1.5 Ser objetivo e imparcial no tratamento das manifestações recebidas de seus usuários e colaboradores.
- 5.1.6 Garantir a preservação da identidade dos usuários e colaboradores quando solicitado ou necessário para garantir o melhor tratamento da manifestação.
- 5.1.7 Atuar com a moralidade e a ética exigidas dos órgãos e entidades públicas.
- 5.1.8 Atuar de forma coordenada, integrada e horizontal com outras unidades de ouvidoria.
- 5.1.9 Limitar o uso das informações ao mínimo necessário para garantir a realização de suas finalidades.
- 5.1.10 Garantir aos manifestantes exatidão, clareza e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.
- 5.1.11 Utilizar de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.
- 5.1.12 Atender ao usuário e aos colaboradores observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.
- 5.1.13 Proteger a informação sigilosa e pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.
- 5.1.14 Utilizar linguagem cidadã, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.
- 5.1.15 Realizar o tratamento das manifestações garantindo que as informações não serão usadas para fins ilícitos ou abusivos.
- 5.1.16 Implementar ações para melhoria contínua da gestão e dos indicadores relativos à atuação da Ouvidoria, levantados em pesquisas de opinião.

## 5.2 Canais para recebimento de manifestações

5.2.1 **Fala.Br:** (<https://falabr.cgu.gov.br>) que é uma plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação.

5.2.2 **Portal da Telebras:** (<https://www.telebras.com.br/aceso-a-informacao/ouvidoria/>)

5.2.3 **E-mail:** [ouvidoria@telebras.com.br](mailto:ouvidoria@telebras.com.br)

5.2.4 **Telefone:** (61) 2027-1161 ou (61) 2027 - 1164

5.2.5 **Caixas de manifestação:** disponibilizadas em pontos específicos da empresa

5.2.6 **Ouvidoria (presencial):** Setor de Indústrias Gráficas – Quadra04, bloco A - Edifício Capital Financial Center 218 - Asa Sul, Brasília - DF, 70640-440.

## 5.3 Prazos para atendimento às manifestações

5.3.1 As manifestações (reclamações, elogios, sugestões, denúncias) serão respondidas num prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período.

5.3.2 As solicitações de acesso à informação, serão respondidas num prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

5.3.3 Para viabilizar os prazos de resposta pela Ouvidoria, as unidades organizacionais demandadas terão o prazo de 15 (quinze) dias para enviar as respostas às solicitações de acesso à informação, prorrogável, mediante apresentação de justificativa, uma única vez, por mais 10 (dez) dias e, para as demais manifestações, 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período.

## 5.4 Sequência de ações para a resolução das manifestações

5.4.1 Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

5.4.2 Emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

5.4.3 Análise e obtenção de informações, quando necessário;

5.4.4 Decisão administrativa final; e

5.4.5 Ciência ao usuário/colaborador.

## 5.5 Relatórios de resultados

5.5.1 Serão elaborados relatórios mensais e anuais com o objetivo de apresentar os resultados da Ouvidoria ao Conselho de Administração, os quais serão integralmente disponibilizado na Intranet e no sítio eletrônico da Telebras.

5.5.2 O relatório de gestão consolidará as informações previstas no Art. 15 da Lei 13.460/2017 e outras julgadas relevantes pela Ouvidoria e, com base nelas, deverá apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços.

## 5.6 Outras prescrições

5.6.1 A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

5.6.2 Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações.

5.6.5 Reclamações e Denúncias poderão ser registradas de forma anônima ou identificada.

- 5.6.6 O acesso à informação não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos, cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; as informações consideradas segredo industrial, decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado; e aquelas enquadradas nas demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça.
- 5.6.7 A negativa de acesso à informação deverá ser justificada.
- 5.6.8 Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.
- 5.6.9 Os usuários e colaboradores poderão solicitar simplificação, por meio de formulário próprio denominado *Simplifique!*, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria dos serviços prestados pela Telebras.
- 5.6.10 São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.
- 5.6.11 Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, estará sujeito às responsabilizações civil e penal.
- 5.6.12 Casos de desvio disciplinar serão encaminhados para apuração nos termos da Diretriz 236 – Desvio Disciplinar.

## **6. COMPETÊNCIAS**

### **6.1. Ouvidor**

- 6.1.1 Atuar sensibilizando dirigentes e colaboradores sobre o papel da Ouvidoria para a Telebras.
- 6.1.2 Estabelecer canais de comunicação que venham agilizar as respostas às manifestações recebidas, agindo com transparência, imparcialidade e justiça.
- 6.1.3 Assessorar a alta administração nos assuntos relacionados com as atividades da Ouvidoria.
- 6.1.4 Acompanhar e avaliar as atividades e as rotinas da Ouvidoria.
- 6.1.5 Prestar contas de suas atividades ao Conselho de Administração e participar das reuniões desse Conselho, com direito à voz e sem direito a voto.
- 6.1.6 Responder às manifestações recebidas pela Ouvidoria e acompanhar as providências adotadas.
- 6.1.7 Criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados na plataforma Fala.Br, responsabilizando-se por sua atualização.
- 6.1.8 Aplicar instrumentos de mediação e conciliação administrativa como formas de resolução de conflitos junto às unidades organizacionais, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos e colaboradores.
- 6.1.9 Cobrar respostas das unidades organizacionais a respeito das demandas a elas



encaminhadas e levar ao conhecimento da alta administração da Telebras os eventuais descumprimentos.

- 6.1.10 Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição às denúncias e reclamações referentes aos agentes públicos em exercício de cargos equivalentes ou superiores ao Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS do nível 4.
- 6.1.11 Receber, examinar e encaminhar, às unidades organizacionais competentes, as manifestações e solicitações de informação dos usuários e colaboradores, ou reencaminhadas por outras ouvidorias, a respeito da atuação da Telebras ou de colaboradores.
- 6.1.12 Analisar de forma global as manifestações recebidas e, quando oportuno e conveniente, sugerir o aprimoramento dos processos da empresa.
- 6.1.13 Receber cidadãos que desejem se manifestar acerca da Telebras, ouvi-los e orientá-los.
- 6.1.14 Assegurar que as denúncias de irregularidades relativas à Telebras sejam recebidas e registradas na Plataforma Fala.BR, para acompanhamento e solução.
- 6.1.15 Registrar no Fala.Br as manifestações recebidas em meio físico, visando o registro, tratamento estatístico e posterior construção de um histórico de atuação da Ouvidoria, conforme orientações da Ouvidoria-Geral da União.
- 6.1.16 Acompanhar o andamento da apuração das denúncias ou reclamações recebidas.
- 6.1.17 Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na legislação.
- 6.1.18 Supervisionar as respostas das unidades técnicas de apuração a respeito das manifestações a elas dirigidas e levar eventuais descumprimentos ao conhecimento da instância superior responsável.
- 6.1.19 Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas manifestações.
- 6.1.20 Promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão e do empregado à ouvidoria e aos serviços oferecidos pela Telebras.
- 6.1.21 Contribuir para a construção e para a manutenção de um ambiente de trabalho agradável e cooperativo na empresa.
- 6.1.22 Informar, sensibilizar e orientar o cidadão e o colaborador para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela Telebras.
- 6.1.23 Realizar, proativamente, atividades de relacionamento com os cidadãos e colaboradores, com o objetivo de identificar e levantar informações para subsidiar as decisões da alta administração da Telebras quanto às melhorias e inovações que podem ser implementadas, promovendo maior participação e controle da comunidade na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.
- 6.1.24 Arquivar na Ouvidoria as manifestações que, por qualquer motivo, tenham caráter sigiloso, depois de tratadas e respondidas.

- 6.1.25 Resguardar o sigilo da identidade dos interessados e demais informações sigilosas.
- 6.1.26 Participar de comissão para a classificação de documentos.
- 6.1.27 Atuar no monitoramento da aplicação da Lei de Acesso à Informação.
- 6.1.28 Coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.
- 6.1.29 Garantir o acesso às informações aos cidadãos, conforme preconiza a Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), analisando e respondendo, tempestivamente, às indagações formuladas por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.
- 6.1.30 Atuar para a promoção da transparência na empresa sugerindo a inclusão de conteúdos em transparência ativa no site da Telebras, com base nos relatórios da Ouvidoria.
- 6.1.31 Realizar, anualmente, pesquisa de opinião sobre a atuação da Ouvidoria da Telebras.
- 6.1.32 Avaliar o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017.
- 6.1.33 Demonstrar os resultados produzidos por meio de relatórios, gerando dados e elaborando informações capazes de subsidiar melhorias para a gestão da empresa.
- 6.1.34 Quando oportuno, fazer sugestões para o aprimoramento dos processos internos da empresa e para melhoria dos serviços prestados ao público em geral.
- 6.2. **Diretores**
  - 6.2.1 Reportar, em conformidade com o Regimento Interno da Telebras, diretamente à Diretoria de Governança e Relações com Investidores ou à Ouvidoria, situações suspeitas do envolvimento do Diretor-Presidente em irregularidades ou quando este se furtar à obrigação de adotar medidas necessárias em relação à situação a ele relatada.
  - 6.2.2 Manter um representante e um suplente, responsáveis pelo encaminhamento e resposta, no âmbito de sua diretoria, às demandas da LAI e às manifestações recebidas na Ouvidoria.
- 6.3. **Gestores**
  - 6.3.1 Responder às demandas dos usuários e colaboradores de forma completa e precisa, garantindo o atendimento à solicitação ou justificando dentro de parâmetros legais, a impossibilidade de atendimento.
  - 6.3.2 Garantir o atendimento das demandas, dentro dos prazos estabelecidos pela legislação.
  - 6.3.3 Atuar, em parceria com a Ouvidoria em relação às manifestações recebidas, para realizar melhorias necessárias dentro da unidade organizacional da qual é o responsável e da Telebras, auxiliando na promoção de um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

- 6.3.4 Garantir o sigilo de informações pessoais nas ações realizadas para o atendimento às demandas, promovendo a preservação da confiança de usuários e colaboradores nos canais disponibilizados pela Ouvidoria.
- 6.4. **Colaboradores**
- 6.4.1 Utilizar os canais da Ouvidoria, contribuindo para melhorias nos processos, nos resultados e na qualidade dos serviços prestados pela Telebras.
- 6.5. **Órgãos Apuratórios Internos**
- 6.5.1 Dar ciência à Ouvidoria quando do recebimento de manifestações, para composição de estatísticas e relatórios, sendo preservado o sigilo.
- 6.5.2 Comunicar à Ouvidoria decisão final das apurações de denúncias.
- 6.6. **Comissão de Ética**
- 6.6.1 Apurar casos de desvio de ética.
- 7. **DISPOSIÇÕES FINAIS**
- 7.1 Casos omissos que envolvam a Ouvidoria serão submetidos à apreciação e deliberação do Conselho de Administração, instância superior à qual a Ouvidoria está subordinada.
- 8. **APROVAÇÃO**
- 8.1. O **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**, no uso das atribuições que lhe confere o Art. 100 do Estatuto Social da Telebras, aprovado pela 107ª Assembleia Geral Extraordinária, de 09/12/2020, **RESOLVE**:
- 8.2. Aprovar a elaboração da Diretriz de Atuação da Ouvidoria.

Brasília/DF, 15 de dezembro de 2020.

**Vitor Elísio Góes de Oliveira Menezes**

Presidente do Conselho de Administração