TELEBRAS

CARTA DE SERVIÇOS

2021

PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021 - Do acompanhamento da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário. Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 44. Sempre que possível, as unidades do SisOuv deverão fomentar a criação e a consolidação, bem como participar, dos mecanismos e instâncias de governança de serviços estabelecidos nos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - ao tempo de espera para o atendimento;

X - ao prazo para a realização dos serviços;

XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br".

Parágrafo único. As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br" do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:

I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.

DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 - Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

I - os **serviços prestados** pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal;

II - as **formas de acesso** aos serviços a que se refere o inciso I;

III - os **compromissos e padrões de qualidade** do atendimento ao público; e

IV - os serviços publicados no portal único gov.br, nos termos do disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao **serviço oferecido**;

II - aos **requisitos e aos documentos necessários** para acessar o serviço;

III - às **etapas para processamento** do serviço;

IV - ao **prazo para a prestação** do serviço;

V - à **forma de prestação** do serviço;

VI - à **forma de comunicação** com o solicitante do serviço; e

VII - **aos locais e às formas de acessar** o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o **padrão de qualidade do atendimento**, estabelecer:

I - os usuários que farão **jus à prioridade** no atendimento;

II - o **tempo de espera** para o atendimento;

III - o **prazo para a realização** dos serviços;

IV - os **mecanismos de comunicação** com os usuários;

V - os **procedimentos para receber, atender, gerir e responder** às sugestões e reclamações;

VI - as **etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços**, incluídas a estimativas de prazos;

VII - os **mecanismos para a consulta** pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - o **tratamento** a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - os **elementos básicos** para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - as **condições mínimas** a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI - os procedimentos para atendimento quando o **sistema informatizado se encontrar indisponível**; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º Na hipótese de o serviço se tratar de ato público de liberação, nos termos definidos no § 6º do art. 1º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, a Carta de Serviços ao Usuário incluirá também:

I - a listagem:

a) de todos os documentos, taxas, tarifas, comprovantes, pareceres e demais exigências necessárias à instrução do ato público de liberação;

b) dos atos normativos que tratem do ato público de liberação, inclusive aqueles não cogentes; e

c) dos códigos do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE referentes a atividades aptas a requererem a emissão de ato público de liberação, exceto se a informação for desnecessária;

II - a descrição resumida do fluxo de tramitação do processo administrativo aplicável ao ato, incluídas as fases, os prazos, as autoridades competentes para a decisão e o sistema recursal disponível;

III - a descrição da aplicabilidade dos efeitos dos níveis de risco;

IV - o prazo e as regras para efeitos da aprovação tácita; e

V - o tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão e as demais estatísticas relacionadas ao ato público de liberação, conforme os critérios de mensuração definidos pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal.

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S/A - TELEBRAS

PRESIDENTE
Jarbas José Valente

DIRETOR ADMINISTATIVO-FINANCEIRO
Maxwell Borges de Moura Vieira

DIRETOR COMERCIAL
Marcos Bafutto

DIRETOR DE GOVERNANÇA E RELAÇÕES COM INVESTIDORES
José Maria Junqueira Sampaio Meirelles

DIRETOR TÉCNICO OPERACIONAL
Luís Fernando de Freitas Assumpção

Sumário

1. SOBRE A CARTA 7
2. QUEM SOMOS? 8
3. PROJETOS DA TELEBRAS 10
4. COMPROMISSOS DA TELEBRAS 12
5. VALORES DA TELEBRAS 13
6. SERVIÇOS PRESTADOS 14
7. CANAIS DE ATENDIMENTO 17
8. BOAS PRÁTICAS NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS 21
9. OUTRAS INFORMAÇÕES 21

1. SOBRE A CARTA

Com esta carta a Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebras – informa à sociedade os serviços que presta no setor de telecomunicações. Este documento é uma ferramenta do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública – do governo federal.

Para a Telebras, a elaboração desta Carta de Serviços é mais que uma obrigação legal, pois representa uma oportunidade de mostrarmos a abrangência da nossa atuação, a transparência do nosso processo decisório e a nossa busca para o desenvolvimento de empresas prestadoras de serviços de telecomunicações em todos os municípios, cidades, distritos ou vilarejos do nosso país.

Nesta edição, nossa Carta faz uma breve apresentação da Empresa, dos nossos serviços prestados e dos canais de acesso disponíveis ao público. Com esta iniciativa, a Telebras reafirma seu compromisso de ampliar o diálogo com os cidadãos, investidores e demais instituições que compõem o setor de telecomunicações brasileiro.

2. QUEM SOMOS?

A Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebras – é uma sociedade empresarial de economia mista e de capital aberto, vinculada ao Ministério das Comunicações, constituída em 9 de novembro de 1972, de acordo com a Lei nº 5.792/72, devidamente autorizada pela ANATEL para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, por meio do Termo PVST/SPV Nº 118/2011; rege-se, portanto, pela Lei nº6.404/76, por disposições especiais de leis federais e da Comissão de Valores Mobiliários – CVM, pela legislação de telecomunicações, pelas leis e usos do comércio, pela Lei nº13.303/16 – Lei das Estatais – e demais disposições legais aplicáveis.

O Decreto nº 9.612/18 de Políticas Públicas de Telecomunicações é o principal instrumento legal que define as linhas de atuação da Telebras. Entre outras atribuições destacam-se:

> I - implementação da rede privativa de comunicação da administração pública federal;
>
> II - prestação de apoio e suporte às políticas públicas de conexão à internet em banda larga para universidades, centros de pesquisa, escolas, hospitais, postos de atendimento, telecentros comunitários e outros pontos de interesse público;
>
> III - provisão de infraestrutura e de redes de suporte a serviços de telecomunicações prestados por empresas privadas, pelos Estados, pelo Distrito Federal, pelos Municípios e por entidades sem fins lucrativos; e
>
> IV - prestação de serviço de conexão à internet em banda larga para usuários finais, apenas em localidades onde inexista oferta adequada daqueles serviços.

Desta forma, os principais clientes da Telebras são órgãos e entidades da administração pública, provedores de Internet e operadoras de telecomunicações.

Em 2020, a Companhia implementou o seu Plano Estratégico para o período de 2020 a 2024, reforçando o posicionamento estratégico de "**atuar como instrumento de Estado para a Execução de políticas públicas de telecomunicações**", que é sustentado pelos imperativos legais. Destaca-se, ainda, o aperfeiçoamento das declarações de Missão, Visão e do Mapa Estratégico e o consequente ajuste dos objetivos, metas e indicadores, conforme a figura 1.

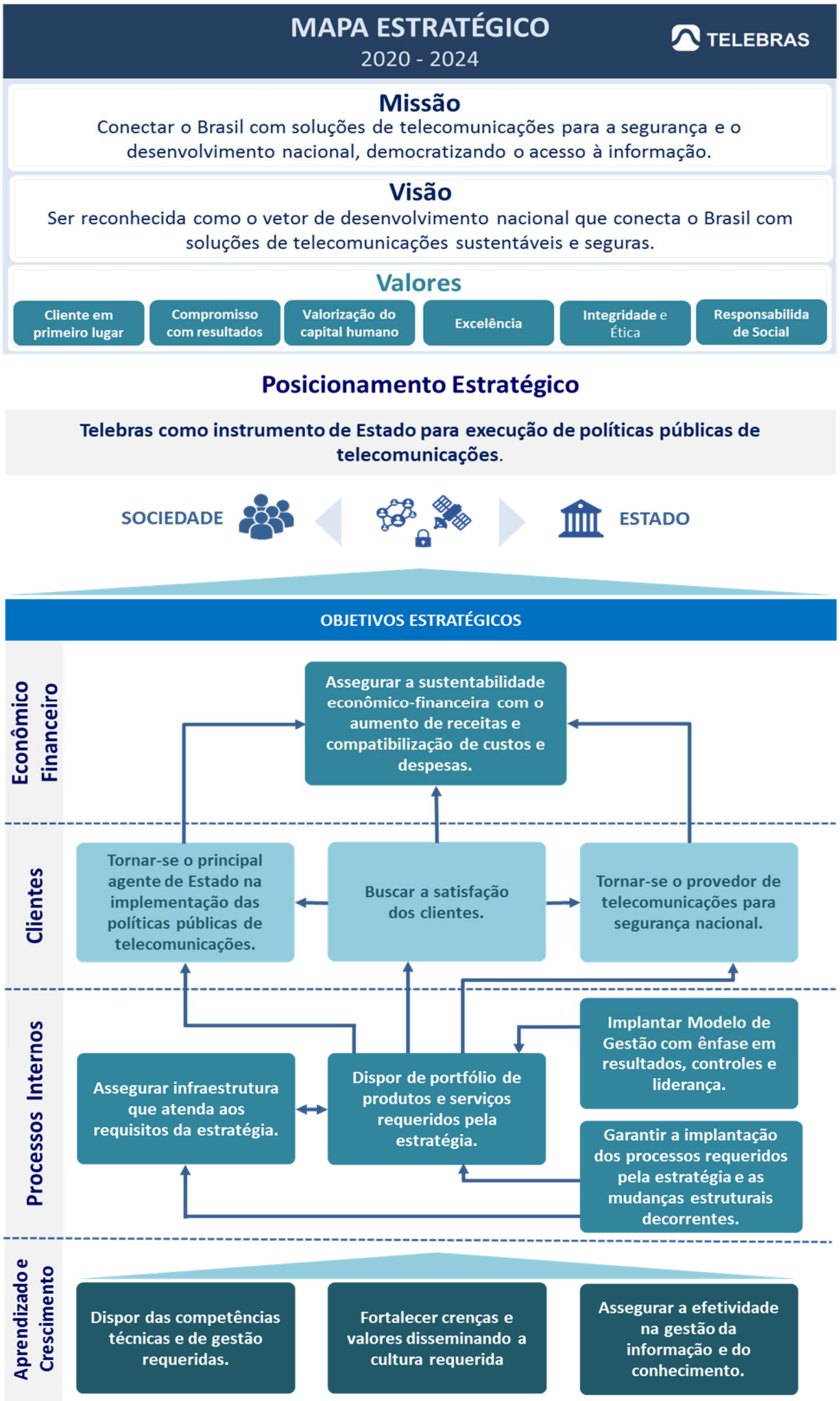

Figura 1 - Mapa Estratégico

3. PROJETOS DA TELEBRAS

Os projetos da Telebras são consolidados em dois grandes grupos: Backbone (I) e o projeto do Satélite Geoestacionário de Defesa e Comunicações Estratégicas – SGDC (II).

Os sistemas de tecnologia de informação e comunicação da Telebras são considerados estratégicos para fins de contratação de bens e serviços relacionados à implantação, à manutenção e ao aperfeiçoamento, conforme o Plano Nacional de Segurança da Informação, Decreto nº 9.612/18.

3.1 *Backbone* Nacional Telebras

A Telebras possui, atualmente, um *backbone* nacional de 28.880 km de fibras ópticas percorrendo todas as regiões do País para a prestação de seus serviços de conectividade. Essas fibras estão, em sua maioria, em cabos OPGW - *Optical Ground Wire* - existentes nas linhas de transmissão das concessionárias de energia, em gasodutos e rodovias estaduais e federais, sendo, aproximadamente:

- 2.433 km de fibras próprias;
- 17.623 km do sistema Eletronorte;
- 2.229 km da Petrobras; e
- 6.593 km de outras parcerias ou de swap.

Além disso, um total de 3.611 km de novos trechos de fibra óptica que estão sendo projetados ou implantados. Esses totais não incluem os trechos de última milha contratados de fornecedores diversos nos pontos atendidos pela Telebras em que não dispõe de rede metropolitana.

Ao longo dos anos, a rede Telebras aumentou a sua cobertura e passou a ter potencial maior para atender os municípios diretamente, além de atender de forma indireta os municípios por meio de seus clientes provedores de acesso à internet.

3.2 Satélite Geoestacionário de Defesa e Comunicações Estratégicas

O SGDC é o único satélite de alta capacidade (HTS – *High Throughput Satellite*) com cobertura em todo território nacional. Lançado em maio de 2017, sua avançada tecnologia permite à Telebras massificar o acesso à internet em banda larga – via

satélite – em todo o Brasil. O satélite possui duas bandas de frequência, uma de uso exclusivo militar, banda X, e outra civil, banda Ka. A banda Ka possibilita o atendimento de comunidades digitalmente isoladas como por exemplo escolas, centros de saúde, postos de fronteira, aldeia indígenas e outros pontos de interesse coletivo.

Cumpre ressaltar que o SGDC é o único satélite operado e controlado por empresa totalmente brasileira, sem controle acionário estrangeiro. Ele é utilizado com finalidades civil e militar. No uso civil, realizamos o atendimento de comunidades digitalmente isoladas como, por exemplo, escolas, centros de saúde, áreas remotas, postos de fronteira, aldeias indígenas e outros pontos de interesse coletivo. O uso militar é exclusivo do Ministério da Defesa.

A Telebras é executora das principais políticas públicas de telecomunicações e de inclusão digital, tais como o Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC – e o Programa Conecta Brasil, ambos do Ministério das Comunicações.

4. COMPROMISSOS DA TELEBRAS

- Atendimento aos clientes realizado com empenho, respeito, urbanidade e cortesia;
- Atendimento eletrônico e telefônico para canal de diálogo permanente com o Cliente na Ouvidoria (https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/ouvidoria/) com respeito à data de acionamento e aos prazos de respostas;
- Equipes qualificadas e em constante aperfeiçoamento que observam a legalidade, o Código de Ética e o Guia de Conduta da Telebras;
- Orientação aos clientes em todas as fases do atendimento e da prestação do serviço;
- Modernização da estrutura física e tecnológica para garantir segurança, acessibilidade e limpeza nas unidades de atendimento aos clientes;
- Fortalecimento da participação e controle social com transparência das informações;
- Identificação dos problemas a serem corrigidos e das melhorias a serem implementadas para constante evolução da prestação do serviço;
- Divulgação de informações institucionais de interesse geral ou coletivo na página: https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/
- Fornecimento de soluções inovadoras aos clientes internos e externos.

5. VALORES DA TELEBRAS

- **Satisfação dos clientes**: Os serviços prestados pela empresa devem atender plenamente às expectativas dos clientes e fortalecer os seus laços de confiança com a Telebras;
- **Compromisso com resultados**: Buscar atingir e exceder os resultados planejados, de forma a criar valor para os clientes, a empresa e a sociedade;
- **Excelência empresarial**: Empregar práticas de gestão que assegurem os mais altos padrões disponíveis de qualidade e nível de serviço, procurando satisfazer nossos clientes e acionistas;
- **Excelência Tecnológica**: Utilizar e estimular o desenvolvimento de tecnologias de alto desempenho, a partir de uma inteligência própria de engenharia;
- **Valorização dos empregados**: A Telebras deve proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, que reconheça com justiça o desempenho e estimule a iniciativa, a criatividade e o desenvolvimento dos empregados da empresa;
- **Ética**: Pautar as relações de trabalho e os relacionamentos empresariais por elevados padrões éticos, colocando a honestidade, a confiabilidade, a transparência e o respeito como marca das decisões e práticas cotidianas da empresa.

6. SERVIÇOS PRESTADOS

Constituída com a finalidade de promover as políticas públicas telecomunicações do Estado e atender às demandas de soluções em serviços de conexão para a Administração Pública, a Telebras atua estimulando o desenvolvimento do mercado de telecomunicações ao fornecer infraestrutura para internet banda larga aos provedores regionais, o que estimula as economias locais e fomenta a concorrência no setor de telecomunicações.

A Telebras também oferece serviços de acesso dedicado à internet aos prestadores de serviços de telecomunicações que possuírem autorização para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, além de prover infraestrutura e redes de suporte a serviços de telecomunicações prestados por empresas privadas, Estados, Distrito Federal, Municípios e entidades sem fins lucrativos.

Neste sentido, a Companhia oferece os seguintes serviços:

6.1 Conexão à internet - IP TELEBRAS/PNBL

O IP Telebras, antigo IP PNBL, é um serviço de acesso à internet que foi concebido para atendimento a partir de um *Backbone* Óptico com abrangência nacional, sendo que a solução desenvolvida utiliza o conceito de Carrier Ethernet.

O IP Telebras/IP PNBL é utilizado para atendimento à demanda dos clientes Provedores Regionais, Governo e Clientes Corporativos/Grandes Clientes.

Suas principais características são:

- ✓ Atendimento em rede *carrier ethernet*;
- ✓ Garantia da banda contratada, dedicada e exclusiva;
- ✓ Possibilidade de alocação de até 14 endereços IPv4 públicos;
- ✓ Escolha IPv4 ou IPv6 com até 280 endereços de IP;
- ✓ Solução de mitigação de ataque DoS e DDoS sem custo adicional;
- ✓ Acesso diretamente na estação de atendimento (sem custo de acesso) ou no endereço do cliente (com custo de acesso); (Apenas PNBL);
- ✓ Velocidade simétrica para *download* e *upload*;

6.2 P2P – Conexão Ponto a Ponto

O serviço de conexão ponto a ponto, também conhecido como L2VPN, é o produto para formação de redes virtuais privativas em camada 2, na configuração ponto-a-ponto, com transparência a protocolo (*clear channel*).

Para transmissão a grandes distâncias, utiliza-se da rede IP; ou para transmissões de links de grande capacidade pode se utilizar um circuito dedicado DWDM.

As características do Link Ponto a Ponto são:

- ✓ Tecnologia transparente a protocolos de camada superior (*clear channel*);
- ✓ Facilidade para prover links de alta capacidade;
- ✓ Rapidez na configuração de upgrades;
- ✓ Baixa latência na rede;
- ✓ Menor custo de implementação: equipamentos com porta ethernet;
- ✓ Menor conversão de protocolo entre portas (LAN). Menor overhead e melhor desempenho;
- ✓ Múltiplas velocidades de transmissão digital de dados.

6.3 Redes Privativas MPLS - L3VPN

O produto L3VPN é a solução de redes corporativas convergentes da Telebras baseado na tecnologia MPLS - *Multi Protocol Label Switching* - que combina a inteligência do roteamento com o desempenho da comutação.

Com essa solução, as empresas podem integrar as suas aplicações de dados, voz e vídeo usando uma única infraestrutura, ganhando qualidade e economia na condução dos seus negócios. A L3VPN é utilizada pelos clientes para criação de redes corporativas privativas sem a necessidade do investimento para a construção da rede física, com o uso da infraestrutura existente da Telebras.

6.4 VPN – Virtual Private Network

A implementação de VPN em MPLS é baseada na RFC 2547. Essa técnica é bastante utilizada em soluções corporativas devido à quantidade de serviços agregados que podem ser disponibilizados para os clientes da Telebras. A VPN nos oferece uma segurança implícita por causa do confinamento existente baseado em *communities* do MP-BGP.

MPLS é um protocolo baseado em método de rotulagem de pacotes, que simplifica e agiliza o processo de roteamento no *backbone* IP, o que aumenta a sua performance.

Implementa separação de tráfegos, permitindo a criação de redes privativas virtuais (VPNs) seguras através do *backbone* IP (Internet) compartilhado.

O controle de banda feito é feito por QoS para priorizar serviços, sendo assim os pacotes que chegam com prioridade no controle de banda, passam a frente na fila.

Características de uma Rede Privativa MPLS:

- ✓ Baseadas em tecnologia MPLS;
- ✓ Segurança: todos os dados são trafegados em VPNs, de modo a isolar a informação de outras VPNs e da Internet dentro do Backbone IP;
- ✓ O cliente poderá optar pelas topologias full *mesh*, hub-*spoke* e *partial mesh*;
- ✓ Permitimos a configuração de até 5 classes de serviço: Voz, Vídeo, Dados críticos, Dados prioritários e Melhor Esforço.

6.5 IP Satélite - SGDC

O SGDC, Satélite geoestacionário de defesa e comunicação, opera nas bandas X e KA e cobre todo o território brasileiro, inclusive uma parte das 200 milhas náuticas do mar territorial.

O SGDC permite prover conexão à internet especialmente em regiões mais remotas, e regiões não atendidas com qualidade por redes terrestres convencionais. Nesses casos, o serviço de conexão à internet pode atender 100% do território nacional com conexões de banda larga e com boa disponibilidade de serviços.

O produto IP satélite preenche a lacuna do mercado consumidor, corporativo, ou governamental que hoje não é atendido, ou é atendido com limitações de qualidade devido às dimensões continentais do território nacional.

Características do IP Satélite:

- ✓ Permite navegação na internet, troca de arquivos, envio de mensagens, uso de serviços corporativos via WEB, VOIP, streaming de vídeos, vídeo conferências, entre outros;
- ✓ Atendimento com antenas a partir de 0,6m de diâmetro;
- ✓ Garantia de Banda Larga com disponibilidade alta do serviço.

7. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Telebras sempre se preocupou em receber demandas e solicitações dos clientes a fim de fomentar a interação e o relacionamento entre a Empresa e o público.

7.1 PLATAFORMA FALA.BR

É uma plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação, considerado canal primário para trâmite, triagem e tratamento de manifestações, no âmbito do Sistema de Ouvidorias Federais – SISOUV e encaminhamento de pedidos de acesso à informação; disponível em: https://falabr.cgu.gov.br

7.2 ACESSO À INFORMAÇÃO

A área de ACESSO À INFORMAÇÃO da Telebras pode ser acessada no seguinte endereço: https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/.

Nesta área é disponibilizada, em transparência ativa, informações sobre a composição organizacional, metas e projetos, estrutura de governança e outras informações de interesse público geral, conforme orienta a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011).

7.3 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

Caso a informação desejada não esteja disponível em transparência ativa, no sítio eletrônico da empresa, a informação poderá ser solicitada através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, integrado à Plataforma Fala.Br, o qual é responsável pelo recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, deve promover o fornecimento imediato da informação.

A referida plataforma também disponibiliza o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a disponibilização de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido e prazo de atendimento.

O contato também pode realizado presencialmente, por e-mail ou telefone, conforme listado abaixo:

- Localização: SIG Quadra 04, Lotes 075, 083, 125 e 175 – Bloco A – Salas 201, 202, 214 a 224 – Edifício Capital Financial Center
- Horário de funcionamento: 9h às 18h
- e-mail: sic@telebras.com.br

- Telefone: (61) 2027- 1164
- Empregado responsável: Aurisomarlom Pereira Santana

O pedido de acesso à informação deverá conter:

I. Nome do requerente;

II. Número de documento de identificação válido;

III. Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e

IV. Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

O pedido deverá ser apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico, no sítio na internet citado acima. Em seguida, será fornecida ao requerente comunicação com o número de protocolo e a data do recebimento do pedido pelo SIC, a partir da qual se inicia a contagem do prazo de resposta.

Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato. Caso não seja possível o acesso imediato, a resposta será providenciada no prazo de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.

Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, será disponibilizado ao requerente Guia de Recolhimento da União – GRU ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados.

Estarão isentos de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados, aqueles cuja situação econômica não lhes permita fazê-lo, nos termos da Lei nº 12.527/11.

A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de dez dias, contado da comprovação do pagamento pelo requerente, ou da entrega de declaração de isenção.

7.4 FALE CONOSCO

O Fale Conosco é um espaço reservado aos Clientes, Suporte ao Usuário, Cidadão, Imprensa e Fornecedor. Também constitui canal de Ouvidoria para apresentação de denúncias, solicitações de serviço, pedidos de informação, reclamações, sugestões e elogios.

No link https://www.telebras.com.br/fale-conosco/, disponível no portal da Telebras, é possível escolher o perfil que melhor se encaixe às necessidades do cidadão e acessar o canal de atendimento digital.

Os requisitos e os documentos necessários para acessar o serviço, bem como prazo de resposta, variam de acordo com a demanda. Dessa forma, se faz indispensável o contato com a área responsável para a ciência exata do pedido.

Telefone: (61) 2027-1000
SIG Quadra 04, Lotes 075, 083, 125 e 175 – Bloco A. Salas 201, 202, 214 a 224, Edifício Capital Financial Center, 70610-440, Brasília – DF

Abaixo, estão apresentadas as áreas disponíveis para contato no Fale Conosco:

Clientes: para obter informações sobre os produtos e serviços, dúvidas ou para se tornar cliente é necessário inserir nome, empresa/órgão, e-mail, telefone e descrever a solicitação.

Suporte ao usuário: Central de Relacionamento Telebras, específica de cada contrato. Este serviço é realizado por meio de um contato 0800.

Cidadão: Caso queira elogiar um serviço ou fazer uma denúncia de comportamento inadequado de empregado, deve entrar em contato com a NOSSA OUVIDORIA no link: https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/ouvidoria/.

Caso queira solicitar informações, conforme dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei 12527/2011) que não estejam dispostas no menu ACESSO À INFORMAÇÃO ou no menu TRANSPARÊNCIA, pode solicitá-las pelo e-sic, por meio da Plataforma Fala.BR: https://falabr.cgu.gov.br.

Caso a necessidade exija um contato não atendido pelas situações acima descritas, encontram-se disponíveis os seguintes canais de contato:

Telefone: (61) 2027-1000
faleconosco@telebras.com.br

Ouvidoria: é a voz do cidadão na empresa e um canal independente e idôneo para atender ao público interno e externo. O Ouvidor responsável é o Sr. Augusto Cesar Abreu dos Santos.

Para acessar, é necessário entrar no portal da internet: https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/ouvidoria/

Imprensa: informes e releases em primeira mão realizados pela Assessoria de Comunicação da Telebras (ASCOM), que também é responsável pela definição e implantação do Plano de Comunicação da Empresa, além de orientar e apoiar a elaboração das comunicações internas e externas da instituição.

Sala de imprensa: https://www.telebras.com.br/imprensa/
ascom@telebras.com.br

Fornecedor: para obter informações para se tornar fornecedor da rede, parceiro ou fornecer suprimentos é necessário inserir nome, empresa/órgão, e-mail, telefone e descrever a solicitação.

Central de denúncia: esta central é integrada ao sistema eletrônico Fala.BR, vinculado à Ouvidoria-Geral do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Por meio desse sistema, o público externo e interno pode registrar, com sigilo e segurança, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Essas manifestações poderão ser anônimas ou não e podem ser encaminhadas por meio de: https://falabr.cgu.gov.br

7.5 RELAÇÕES COM INVESTIDORES

Como a Telebras é uma empresa de sociedade anônima de capital aberto, de economia mista, vinculada ao Ministério das Comunicações e, dessa forma, está sujeita às regras da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBovespa).

Diante disso, os comunicados ao mercado, demonstrações financeiras, fatos relevantes, composição do capital social e outras informações deliberadas pelos conselhos e assembleias que são de interesse dos investidores podem ser acompanhados por meio do link na internet: https://www.telebras.com.br/investidores/

Telefone: (61) 2027-1055; (61) 2027-1410 e (61) 2027-1207
investidores@telebras.com.br
Horário de funcionamento: 9h às 18h

8. BOAS PRÁTICAS NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A lei 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Dessa forma, a Telebras firma compromisso de aderência às boas práticas no tratamento de dados pessoais, ressaltando que não coletamos ou compartilhamos dados pessoais com terceiros, salvo aqueles inseridos de forma voluntária pelos cidadãos, em formulários disponibilizados, conforme as hipóteses legais. Ademais, não coletamos dados de localização e não realizamos contatos para oferecer serviços não solicitados.

9. OUTRAS INFORMAÇÕES

A Telebras não presta seus serviços finalísticos diretamente ao usuário final, pois o foco é o atendimento aos órgãos e às entidades governamentais, além dos provedores.

O acesso aos serviços prestados pela Telebras é realizado por meio de provedores, órgãos e entidades da administração pública e parceiros. Entretanto, em localidades com inexistência de oferta adequada de internet, a Telebras possui a competência de atender diretamente ao consumidor final.

Dessa forma, a Telebras incentiva o desenvolvimento de empresas prestadoras de serviços nessas localidades, de modo que elas possam se tornar clientes e parceiras da estatal, cabendo a elas a missão de atender diretamente o usuário final.

Os escritórios regionais executam as atividades de comercialização junto aos setores privado e público, este último nas esferas estadual e municipal, assim como realiza as atividades administrativo-financeiras delegadas nas regiões determinadas.

NOSSOS ENDEREÇOS

SEDE - BRASÍLIA

Atendimento:
Governo Federal
Acre, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Rondônia e Tocantins

Contato:
vendas.sede@telebras.com.br
(61) 2027-1000
Endereço: SIG Quadra 04, Lotes 075, 083, 125 e 175, Bloco A, salas 201, 202, 214 a 224, Edifício Capital Financial Center, 70610-440

ESCRITÓRIO REGIONAL DE BELÉM

Atendimento:
Acre, Amapá, Amazonas, Pará e Roraima.

Contato:
vendas.pa@telebras.com.br
(61) 2027-1934 e (61) 2027-1935
Travessa Dom Romualdo de Freitas Av. Governador José Seixas 1476, Edifício Evolution Salas 2305 e 2306, Bairro Umarizal, 66055-260

ESCRITÓRIO REGIONAL FORTALEZA

Atendimento:
Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe.

Contato:
vendas.ce@telebras.com.br
(61) 2027-1934 e (61) 2027-1932
Rua Costa Barros, 915, 8º Andar Salas: 801,803 e 805, Ed. Ébano - Bairro Aldeota, 60160 -281

ESCRITÓRIO REGIONAL DE SÃO PAULO

Atendimento:
Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo.

Contato:
vendas.sp@telebras.com.br
(61) 2027-1948 e (61) 2027- 1951
Rua Vergueiro, 2279, Cj. 1314, Ed. Trend Paulista Offices, 04101-100

- **ESCRITÓRIO REGIONAL DE PORTO ALEGRE**

Atendimento:
Mato Grosso do Sul, Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina

Contato:
vendas.rs@telebras.com.br
(61) 2027-1983 e (61) 2027-1984
Avenida Ipiranga, 6681, Prédio 99 A, sala 804, Bairro Partenon, 90619-900