

DIRETRIZ DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA		
Identificação:	D-286	
Versão:	2.0	
Início da Vigência:	03/06/2022	
Data de Revisão:	03/06/2024	
Aprovação:	Aprovado na 482ª ROCA, em 31/05/2022	
Campo de Aplicação:	Todas as unidades organizacionais da Telebras	
Processo de Negócio:	Atendimento ao público interno e externo	
Nível de Acesso:	Público	
Código de Classificação:	000.010.010	
Unidade Elaboradora:	Ouvidoria	
Unidade de Impacto:	Conselho de Administração, Gerência de Auditoria Interna, Comissão de Ética, Gabinete da Presidência.	
Alteração em relação à versão anterior:	Inclusão de mecanismos de resolução de conflitos e reparação a vítima, inclusive quanto aos aspectos ambientais.	
NORMATIVOS INTERNOS VINCULADOS		
Cód.	Descrição	
D-273	Provimento de Funções de Confiança.	
D-236	Regime Disciplinar.	
RI	Regimento Interno da Telebras.	
CE	Código de Ética Telebras.	
NORMATIVOS INTERNOS REVOGADOS		
Cód.	Descrição	
Informar o cód. da norma	não se aplica	
NORMATIVOS EXTERNOS APLICÁVEIS – LEGISLAÇÃO		
Decreto nº 9.571, de 21 de novembro de 2018		
Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018		
Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019		
Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019		
Decreto nº 10.228, de 05 de fevereiro de 2020		
Decreto nº 10.890, de 09 de dezembro de 2021		
Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, MDG/CGU		

<p>Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018, da CGU</p> <p>Instrução Normativa nº 15, de 19 de novembro de 2018, da CGU</p> <p>Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, da CGU</p> <p>Instrução Normativa nº 12, de 2 de agosto de 2019, da CGU</p> <p>Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)</p> <p>Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)</p> <p>Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)</p> <p>Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos)</p> <p>Orientação nº 01 – Rede de Ouvidorias, de 16 de setembro de 2016</p> <p>Portaria nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015, da CGU</p> <p>Portaria nº 1.335, de 21 de maio de 2018, da CGU</p> <p>Portaria nº 2718, de 16 de agosto de 2019, da CGU</p> <p>Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, da CGU</p> <p>Resolução N° 3. de 13 setembro de 2019, da CGU</p> <p>Resolução N° 7. de 30 novembro de 2021, da CGU</p>	
---	--

SUMÁRIO

1. FINALIDADE	4
2. DEFINIÇÕES.....	4
3. OBJETIVOS DA OUVIDORIA.....	5
4. CARGO DE OUVIDOR	6
5. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	6
6. COMPETÊNCIAS.....	9
7. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	13
8. APROVAÇÃO	13

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 **Comunicação de Irregularidade:** informação de origem anônima que comunica irregularidade, ou ato ilícito, com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade e cujo trâmite não é passível de acompanhamento pelo seu autor.

2.4 **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito, tais como fraude, desvio, superfaturamento, conflito de interesse, corrupção, assédio moral ou sexual, cuja solução dependa da atuação das unidades apuradoras ou dos órgãos 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:** É a informação submetida, temporariamente, à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, ou por ser abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo, nos termos da Lei de Acesso à Informação – LAI.

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 **Pseudonimização:** é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.
- 2.20 **Reclamação:** manifestação contendo demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- 2.21 **Reserva de Identidade:** hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.
- 2.22 **Simplifique!:** manifestação destinada a simplificar os serviços prestados por qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Federal.
- 2.23 **Solicitação de providências:** manifestação que apresenta pedido para adoção de providências por parte da Telebras.
- 2.24 **Sugestão:** manifestação caracterizada pela apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Telebras.
- 2.25 **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; e
- 2.26 **Triagem:** compreende as ações iniciais de ouvidoria como: conferir se o tipo está correto, definir prioridade para tratamento, individualizar e agrupar manifestações, ou ainda, distribuir internamente as manifestações a usuários ou a equipes de tratamento.

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. Promover o adequado recebimento, encaminhamento e/ou mediação de conflitos e reparação às vítimas de eventos decorrentes das atividades da Telebras, inclusive em aspectos ambientais.
- 3.5. Permitir o aperfeiçoamento dos processos da empresa a partir do encaminhamento das manifestações de colaboradores e cidadãos em geral.
- 3.6. Atuar em conformidade à Lei nº 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 Monitorar a solução de controvérsias relativas a eventuais impactos e violações decorrentes das atividades ou operações sob responsabilidade da Telebras.
- 5.1.17 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.
- 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 – Quadra 04, 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.

- 5.3.4. As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data do seu recebimento e acarretarão a suspensão do prazo previsto em 5.3.1, o qual será retomado a partir da resposta do usuário.

5.4 Sequência de ações para a resolução das manifestações

- 5.4.1 recebimento da manifestação no canal de atendimento adequado.
- 5.4.2 registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, quando recebido por outro canal.
- 5.4.3 triagem.
- 5.4.4 encaminhamentos de manifestação para outro órgão ou entidade, quando couber.
- 5.4.5 análise preliminar da manifestação.
- 5.4.6 solicitação de complementação de informações ao manifestante, quando couber.
- 5.4.7 trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto da manifestação.
- 5.4.8 consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário.
- 5.4.9 avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela instituição.

5.5 Atuação Interinstitucional

- 5.5.1 No desenvolvimento de suas atribuições, visando a máxima e ágil resolução das demandas do cidadão, a Ouvidoria da Telebras poderá integrar esforços com outras ouvidorias, conselhos ou institutos de participação social, tanto por meio de mecanismos pontuais, em execução de projetos conjuntos, ou através de redes estruturadas, que apresentam uma característica de permanência e coordenação de esforços, como ocorre na execução de políticas públicas.
- 5.5.2 A Telebras deverá participar da Rede Nacional de Ouvidorias, na condição de Membro Pleno.
- 5.5.3 A articulação Interinstitucional específica, junto às ouvidorias de outros órgãos e entidades, no tratamento de manifestações comuns, poderá ser realizada a qualquer tempo, prescindindo de prévia coordenação.
- 5.5.4 A atuação interinstitucional junto às unidades do ministério controlador e das organizações que promovem políticas públicas apoiadas pela Telebras será formalizada através de instrumento de cooperação e interação, a ser celebrado pelo Diretor-Presidente.
- 5.5.5 No que for aplicável, a Ouvidoria deverá obter, junto aos órgãos que promovem políticas públicas apoiadas pela Telebras, subsídios coletados nos respectivos Conselhos de Usuários, relativos à prestação dos serviços da empresa.

5.6 Relatórios de resultados

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

5.6.2 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 oportunidades de melhorias a prestação de serviços.

5.7 Outras prescrições

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

5.7.2 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações.

5.7.5 Reclamações e Denúncias poderão ser registradas de forma pseudonimizada ou identificada, a critério do manifestante, sendo, ainda, admitida as comunicações de irregularidades ou ilegalidades de forma anônima.

5.7.6 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, às 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.

5.7.7 A negativa de acesso à informação deverá ser justificada.

5.7.8 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.

5.7.9 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.

5.7.10 São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

5.7.11 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.

5.7.12 Casos de desvio disciplinar serão encaminhados para apuração nos termos da Diretriz 236 – Regime 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 Na condição de Autoridade de Monitoramento da LAI, atuar no monitoramento da aplicação da Lei de Acesso à Informação.
 - 6.1.28 Na condição de Encarregado de Dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, participar obrigatoriamente de Comitês de Governança de Dados Pessoais e aqueles que de forma direta ou indireta utilizem tais dados no exercício de duas atribuições regimentais.
 - 6.1.29 Coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.
 - 6.1.30 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.
 - 6.1.31 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.
 - 6.1.32 Realizar, anualmente, pesquisa de opinião sobre a atuação da Ouvidoria da Telebras.
 - 6.1.33 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.
 - 6.1.34 Atuar de forma coordenada junto aos demais canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.
 - 6.1.35 Demonstrar os resultados produzidos por meio de relatórios, gerando dados e elaborando informações capazes de subsidiar melhorias para a gestão da empresa.
 - 6.1.36 Quando oportuno, fazer sugestões para o aprimoramento dos processos internos da empresa e para melhoria dos serviços prestados ao público em geral.
 - 6.1.37 Elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual,
-

o qual será apreciado na Diretoria Executiva, para posterior aprovação pelo Conselho de Administração da Telebras.

6.1.38 A Ouvidoria deverá acompanhar as pesquisas de satisfação respondidas na Plataforma Fala.Br.

6.1.39 A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

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 Informar a proposta de tratamento das manifestações recebidas, obedecendo os prazos estabelecidos em 5.3.

6.5.3 Comunicar à Ouvidoria decisão final das apurações de denúncias e comunicações de irregularidades ou ilegalidades.

6.6. Comissão de Ética

6.6.1 Apurar casos de desvio ético.

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 Estatuto Social da Telebras, aprovado pela 107ª Assembleia Geral Extraordinária, de 09/12/2020, **RESOLVE**:

Aprovar a atualização da Diretriz de Atuação da Ouvidoria.

Brasília/DF, 03 de junho de 2022.



MAXIMILIANO SALVADORI MARTINHÃO
Presidente do Conselho de Administração

9. ANEXOS

9.1. Não se aplica.