



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

---

# Relatório mensal da Ouvidoria

dezembro/2024



# TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

## PRESIDENTE

Frederico de Siqueira Filho

## DIRETORES

Levi Pereira Figueiredo Neto  
Nauro Luiz Scheufler  
Tatiana Rubia Melo Miranda  
Wallyson Lemos dos Reis Oliveira

## CHEFE DE GABINETE

Romualdo Braga Rolim Neto

## OUVIDOR

Joao Evangelista Guedes Filho

## ANALISTA DA OUVIDORIA

Aurisomarlom Pereira Santana



## 1 A TELEBRAS

A Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebras, é uma sociedade de economia mista de capital aberto, que fornece soluções de conexão com o propósito de levar conectividade em alta capacidade a todas localidades do país.

É regida por seu estatuto, pela Lei nº 5.792, de 11 de julho de 1972, pelas Leis nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 e nº 13.303, de 30 de junho de 2016. Operamos conforme o decreto nº 9612, de 17 de dezembro de 2018, entre outras legislações aplicáveis.

A empresa promove as políticas públicas de inclusão digital do Estado e atende às demandas de soluções em serviços de conexão para a Administração Pública.

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.

## 2 A OUVIDORIA DA TELEBRAS

A Ouvidoria da Telebras é um canal aberto para que o cidadão e o colaborador apresentem suas demandas e problemas, como também sugestões, que contribuam para a melhoria dos serviços prestados pela empresa e aperfeiçoamento dos seus processos internos.

Sua atuação atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

A ouvidoria tem um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito pela sociedade e agentes públicos na medida em que:

- a) permite aos cidadãos pertencentes a grupos menos organizados que têm menor poder de influência, terem suas demandas apresentadas e adequadamente tratadas pelas instituições públicas, assim como respondidas dentro de prazo preestabelecido;
- b) disponibiliza aos cidadãos canais de acesso direto com os órgãos/entidades públicas para busca de direitos, obtenção de informações e apresentação de opiniões e sugestões;
- c) favorece a participação social por encorajar e instrumentalizar o cidadão a se representar perante a Administração Pública, na defesa de seus direitos.



## 2.1 Canais de manifestação

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

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

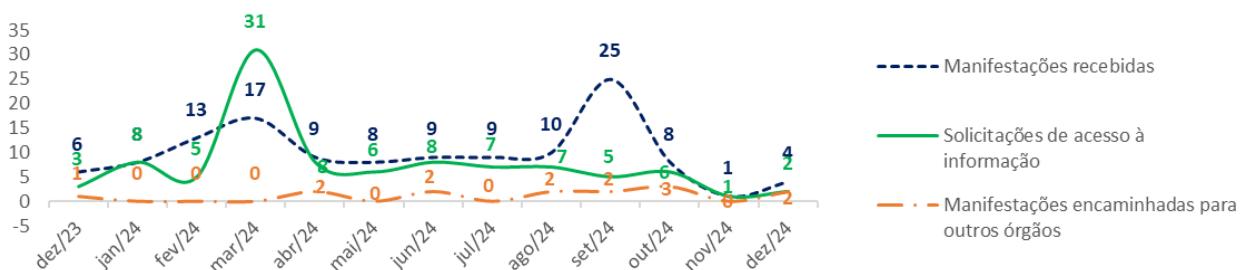
## 2.2 Prazos

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

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

## 3 DEMANDAS RECEBIDAS EM DEZEMBRO DE 2024

Em dezembro de 2024 a Ouvidoria recebeu 08 demandas, sendo seis manifestações de Ouvidoria (duas encaminhadas para outros órgãos) e duas solicitações de acesso à informação com base na Lei 12.527/2011. Todas as demandas destacadas no gráfico já foram respondidas tempestivamente ou estão em tratamento dentro do prazo legal.



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

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



### 3.1 Recursos da Lei de Acesso à Informação

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, a solicitação é passível de recursos, caso o solicitante não considere a resposta adequada. Em dezembro, ocorreram 02 (dois) recursos, sendo 1 (um) tratado em 1<sup>a</sup> instância e 1 (um) tratado em 2<sup>a</sup> instância.

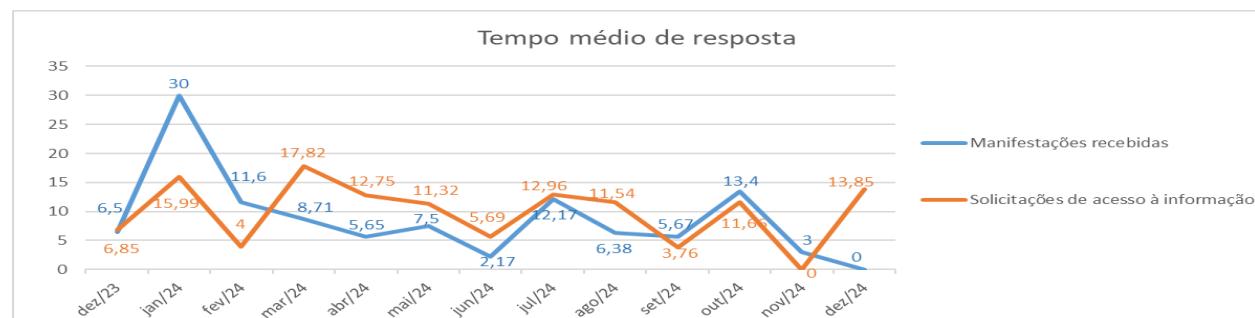


Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

### 4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

As manifestações de Ouvidoria (denúncias, reclamações, sugestões, comunicações) possuem prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias. Já as solicitações de acesso à informação possuem prazo de 20 dias, prorrogáveis por 10 dias.

Em dezembro, o tempo de médio de resposta das manifestações de Ouvidoria foram de três dias, e o tempo de médio das solicitações de acesso à informação foi de 13,85 dias.



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

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

### 5 DADOS QUALITATIVOS

Os dados qualitativos visam apresentar o teor das manifestações, preservando a identidade dos manifestantes. O quadro a seguir sintetiza os assuntos tratados e as respectivas unidades demandadas.

Tipo do Atendimento	Assunto	Subassunto	Quantidade	Unidade Responsável
Tratamento de demandas de Ouvidoria (denúncia, reclamação, sugestão, solicitação).	Gestão de Pessoas	Aspectos comportamentais de colaboradores	2	Ouvidoria
	Administração	Relacionamento com investidores	1	Assessoria de Comunicação
		Patrimônio	1	Ouvidoria
Solicitações de acesso à informação, conforme dispõe a Lei nº 12.527/2011.	Administração	Relacionamento com investidores	1	Assessoria de Relacionamento com investidores
		Contratos de publicidade	1	Assessoria de Comunicação



## 6 TRANSPARÊNCIA ATIVA NA TELEBRAS

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

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

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

