



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

---

# Relatório de Gestão da Ouvidoria

## Ano/2024

Conselho de Administração  
Ouvidoria



## **PRESIDENTE**

Frederico de Siqueira Filho

## **DIRETORES**

André Leandro Magalhães  
Levi Pereira Figueiredo Neto  
Tatiana Rubia Melo Miranda  
Wallyson Lemos dos Reis Oliveira

## **CHEFE DE GABINETE DO DIRETOR-GERAL**

Romualdo Braga Rolim Neto

## **OUVIDOR**

Joao Evangelista Guedes Filho

## **ANALISTA DA OUVIDORIA**

Aurisomarlom Pereira Santana



## SUMÁRIO

1	A TELEBRAS.....	4
2	A OUVIDORIA DA TELEBRAS .....	4
2.1	CANAIS DE MANIFESTAÇÃO.....	5
2.2	PRAZOS.....	5
3	RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA .....	5
4	FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA DA TELEBRAS .....	5
5	DEMANDAS RECEBIDAS EM 2024.....	6
5.1	RECURSOS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	7
6	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA .....	7
7	ANÁLISE QUALITATIVA .....	8
8	PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	11
9	TRANSPARÊNCIA ATIVA NA TELEBRAS .....	12
10	ATENDIMENTO ÀS RECOMENDAÇÕES DA CGU.....	12
11	AÇÕES EXITOSAS E PRINCIPAIS DIFICULDADES .....	13
12	AÇÕES REALIZADAS EM 2024.....	14
13	AÇÕES PREVISTAS PARA 2025.....	14
14	CONCLUSÃO.....	15



## 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 Telebrás 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-ainformacao/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 RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA

O presente relatório baseia-se nos artigos 14º e 15º da Lei 13.460/2017, o qual dispõe que a Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão.

O relatório será apresentado no Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Reunião da Diretoria Executiva.

## 4 FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA DA TELEBRAS

O Ouvidor da Telebras, João Evangelista Guedes Filho, é graduado em Gestão Pública, com MBA em Auditoria, Controladoria e Finanças. Possui pós-graduação em Direito Administrativo e Gestão, Licitações e Contratos Públicos e certificação em Ouvidoria Pública pela Escola Nacional de Administração Pública. Foi auditor interno na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), consultor do Núcleo de Tecnologia em Estratégias de Saúde da Universidade Estadual da Paraíba



(UEPB) e controlador interno na Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana (Semob) da Prefeitura Municipal de João Pessoa.

O Analista da Ouvidoria, Aurisomarlom Pereira Santana, é empregado efetivo da Telebras desde 2016, graduado em administração de empresas, com Pós-graduação em Ouvidoria Pública e certificação em Ouvidoria Pública pela Escola Nacional de Administração Pública.

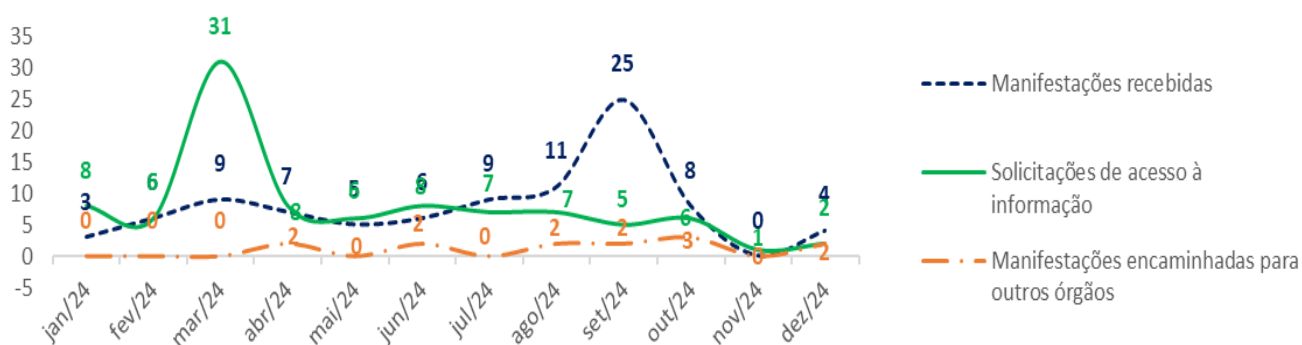
## 5 DEMANDAS RECEBIDAS EM 2024

A Ouvidoria da Telebras recebe solicitações de acesso à informação de acordo com a lei 13.527/2011 e demais manifestações de acordo com a lei 13.460/2017 (denúncia, comunicação, reclamação, solicitação, sugestão, elogio).

A partir de novembro de 2020, também foi atribuída à unidade a responsabilidade pelo recebimento de demandas relacionada à lei 13.709 (lei geral de proteção de dados).

No ano de 2024, a Ouvidoria da Telebras recebeu o total de 201 (duzentos e uma) manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, distribuídas nos canais disponíveis (Fala.Br, telefone, e-mail, presencial), sendo que as manifestações de outros canais foram cadastradas na Plataforma Fala.Br

Das 201 demandas, 95 (noventa e cinco) foram solicitações de acesso à Informações, 93 (noventa e três) manifestações de Ouvidoria e 13 (treze) manifestações/solicitações de acesso à informação, após análise do conteúdo, foram encaminhadas para outros órgãos públicos.



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



## 5.1 Recursos da Lei de Acesso à Informação

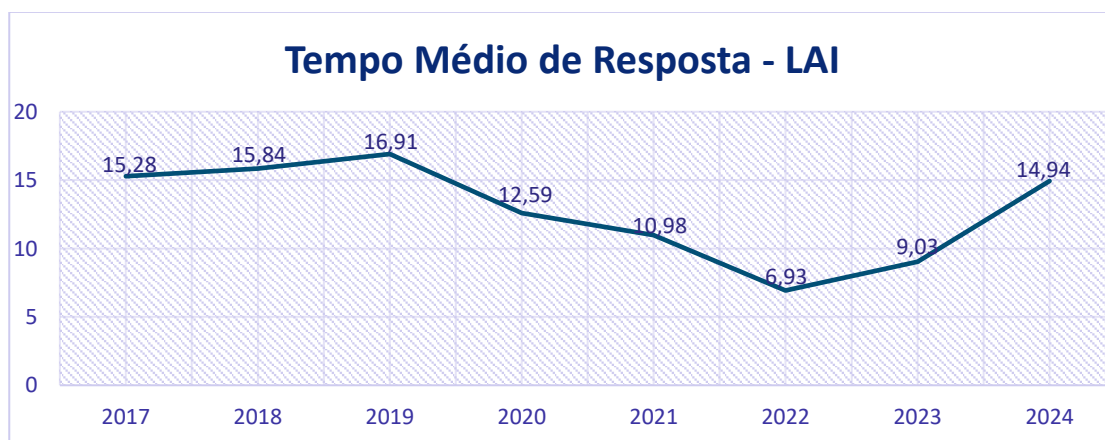
De acordo com a Lei de Acesso à Informação, a solicitação é passível de recursos, caso o solicitante não considere a resposta adequada. Em 2024, ocorreram 16 (dezesesseis) recursos, sendo 9 (nove) resolvidos em 1ª instância, 4 (quatro) em 2ª instância, 3 (três) e nenhuma direcionada a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI



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

## 6 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

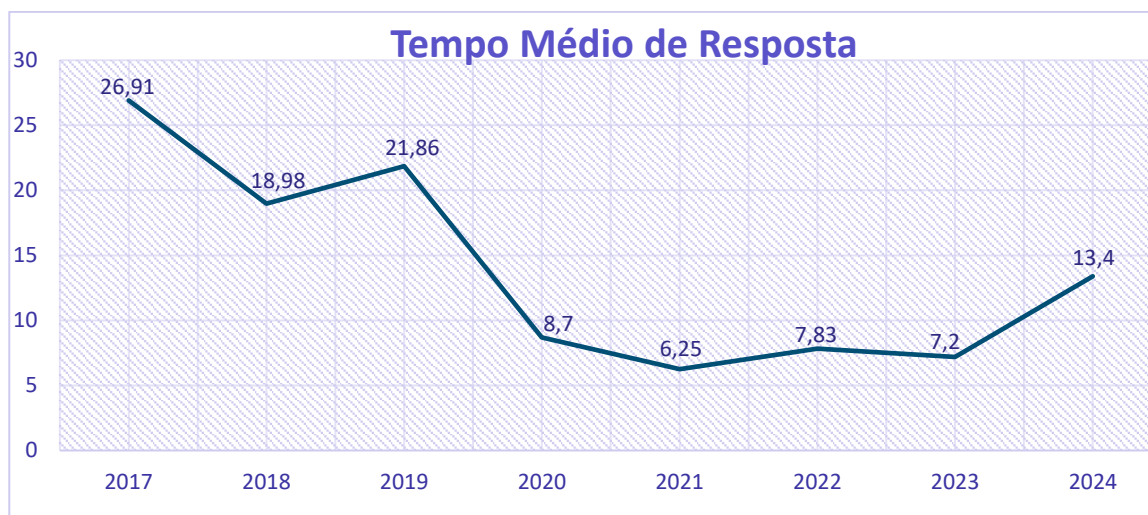
Em 2024, o tempo médio de atendimento da Ouvidoria da Telebras às Solicitações de Acesso à Informações foram de 14,94 dias, observando um aumento no tempo médio dias para atendimento das solicitações em relação à 2022 e 2023, não ocorrendo nenhum evento de perda de prazo.



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



O tempo médio das manifestações de Ouvidoria em 2024 foram de 13,40 dias, conforme apresentado no gráfico a seguir, indicando um acréscimo no tempo para resolutividade das demandas encaminhadas pela Ouvidoria.



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

## 7 ANÁLISE QUALITATIVA

A Ouvidoria recebeu um total de 201 demandas, das quais 188 foram tratadas internamente, enquanto 13 foram encaminhadas para outros órgãos competentes.

O gráfico a seguir apresenta a distribuição de todas as manifestações recebidas, incluindo solicitações de acesso à informação, classificadas de acordo com a predominância dos assuntos tratados, em ordem decrescente.



Fonte: Ouvidoria da Telebras





# TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

A tabela abaixo detalha as manifestações de Ouvidoria (sem incluir as solicitações de acesso à informação) recebidas, bem como a quantidade e unidades responsáveis pelo tratamento.

Tratamento de demandas de Ouvidoria (denúncia, reclamação, sugestão, solicitação)			
Assunto	Subassunto	Quantidade	Unidade responsável
Administração	Contratos	1	Gerência de Novos Negócios
	Gestão da empresa	1	Diretoria Administrativo-Financeira e Diretor Comercial
	Gestão da empresa	1	Unidade Correicional
	Manifestação inapta (fora da competência da	32	Ouvidoria
	Novos negócios	1	Gerência de Novos Negócios
	Pagamentos de despesa	2	Gerência Financeira e Orçamentária
	Patrimônio	1	Ouvidoria
	Prestação de serviço	1	Gerência de Gestão de Pessoas
	Relacionamento com investidores (ações)	6	Assessoria de Relacionamento com Investidores
Comportamento	Aspectos comportamentais de colaboradores	5	Comissão de Ética
		1	Diretor Técnico Operacional
		1	Gerência de Gestão de Pessoas
		2	Ouvidoria
		6	Unidade Correicional
Gestão de Pessoas	Cargos da Telebras	5	Gerência de Gestão de Pessoas
	Concurso	1	Gerência de Gestão de Pessoas
	Dados cadastrais	2	Comissão de Ética
	Frequência	3	Diretoria Administrativo Financeira
	Frequência	2	Gerência de Gestão de Pessoas
	Nomeações	2	Gerência de Gestão de Pessoas
Telecomunicações	Assuntos relacionados a operadoras de telefonia	10	Ouvidoria
	Equipamentos	1	Gerência de Engenharia de Clientes
	Prestação de serviços da Telebras	3	Gerência de Inclusão Digital
	Redes Terrestres	2	Gerência de Manutenção da Planta
	Telefonia antiga Telebras (arquivo)	1	Gerência de Logística

Fonte: Ouvidoria da Telebras

Os dados indicam que as principais manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas a gestão de pessoas, comportamento organizacional e questões administrativas.

- **Administração:** Abrange diversas questões operacionais da empresa, incluindo contratos, gestão da empresa, patrimônio e pagamentos.
- **Comportamento:** São demandas relacionadas a aspectos comportamentais dos colaboradores, o que sugere um amadurecimento dos colaboradores em buscar uma melhor qualidade de vida no trabalho.
- **Gestão de Pessoas:** Este tema se destaca com um volume expressivo de demandas, incluindo cargos, concursos, frequência e nomeações. Mas não indica, necessariamente, que existe falhas nos processos internos.
- **Telecomunicações:** Engloba temas como equipamentos, redes terrestres e prestação de serviços da Telebrás.



SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO			
Assunto	Subassunto	Quantidade	Unidade responsável
Administração	Demonstrações contábeis	5	Gerência de Contabilidade
	Normativos	1	Gerência de Compras e Contratos
		1	Gerência de Engenharia de Clientes
		1	Gerência de Gestão de Pessoas
		1	Gerência de Planejamento e Marketing
	Pagamentos de despesa	1	Gerência de Manutenção da Planta
		2	Gerência Financeira e Orçamentária
	Patrocínio	1	Assessoria de Comunicação da Presidência
	Relacionamento com investidores (ações)	2	Assessoria de Relacionamento com Investidores
	Sistema Eletrônico de Informação - SEI	1	Gerência de Logística
	Solicitação de informações	1	Gerência de Inclusão Digital
		2	Gerência Financeira e Orçamentária da Telebras.
		1	Ouvidoria
Gestão de Pessoas	Tributos	1	Gerência de Contabilidade da Telebras.
	Concurso	7	Gerência de Gestão de Pessoas
	Nomeações	24	Gerência de Gestão de Pessoas
	Remuneração	1	Gerência de Gestão de Pessoas
	Terceirizados	1	Gerência de Logística/Gestão de Pessoas/Ouvidoria
	Acordo coletivo de Trabalho	1	Ouvidoria
	Cadastro	3	Gerência de Gestão de Pessoas
	Cargos da Telebras	12	Gerência de Gestão de Pessoas.
	Plano de Cargos e Salários	4	Diretoria Administrativo-Financeira
Governança	Gestão de riscos	1	Gerência de Integrid., Riscos, Conform. e Controle Interno
Licitações	Contratos	1	Escritório Regional de Belém
		6	Gerência de Compras e Contratos da Telebras
		1	Assessoria de Comunicação da Presidência
		1	Gerência de Operações Comerciais
		1	Gerência de Planejamento e Marketing
	Contratos de vendas	1	Gerência de Operações Comerciais.
Telecomunicações	Prestação de serviços	1	Gerência de Inclusão Digital
		1	Ouvidoria
	Telefonia antiga Telebras (arquivo)	7	Gerência de Logística

Fonte: Ouvidoria da Telebras

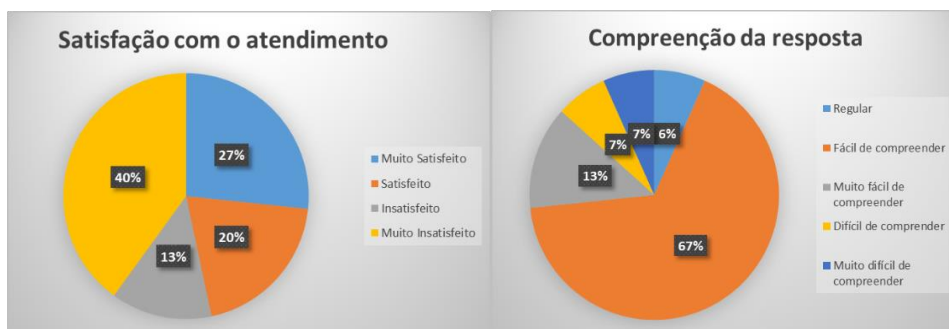
As solicitações de acesso à informação refletem um grande interesse na gestão de pessoas, contratos e licitações, e transparência financeira:

- **Gestão de Pessoas** é o tema com o maior volume de solicitações, especialmente relacionadas a nomeações e os cargos da Telebras.
- **Administração** tem demandas diversificadas, como demonstrações contábeis e relacionamento com investidores.
- **Licitações** aparecem com apenas seis solicitações tendo em vista que grande parte das informações se encontra em transparência ativa.



## 8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é respondida, voluntariamente, pelo manifestante, ao receber a resposta conclusiva à sua manifestação, na Plataforma Fala.BR. Tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da TELEBRAS junto às pessoas que recorreram aos seus serviços. Em 2024, apenas 7,97% do total de demandas responderam à pesquisa de satisfação, ou seja, 7 sobre o atendimento da LAI e 8 sobre as demais manifestações, conforme apresentado a seguir:



Fonte: Plataforma Fala.BR

A análise qualitativa das informações apresentadas revela alguns pontos importantes sobre a percepção dos usuários em relação ao atendimento da Ouvidoria da Telebrás em 2024.

### 1. Baixa Taxa de Respostas à Pesquisa

Apenas 7,97% das demandas responderam à pesquisa de satisfação. Esse percentual indica que a maioria dos manifestantes não forneceu feedback, o que pode ser reflexo de desinteresse, desconhecimento da pesquisa ou mesmo falta de incentivo para participação.

### 2. Satisfação com o Atendimento

O gráfico demonstra que:

- 27% dos respondentes estão muito satisfeitos.
- 40% estão satisfeitos, o que representa a maioria das respostas.
- 13% indicaram insatisfação.
- 20% se mostraram muito insatisfeitos.

### 3. Compreensão da Resposta

- 67% classificaram a resposta como fácil de compreender.
- 7% a consideraram muito fácil de compreender.
- 13% acharam regular.
- 7% julgaram difícil de compreender.
- 6% afirmaram que era muito difícil de compreender.

Com o objetivo de aumentar a taxa de resposta a pesquisa de satisfação, a Ouvidoria solicita que os demandantes preencham a pesquisa que está na Plataforma Fala.Br.



## 9 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. É importante destacar que a divulgação espontânea do maior número possível de informações, além de facilitar o acesso à sociedade, é vantajoso para a própria Telebras, pois tende a reduzir os requerimentos sobre o mesmo assunto, minimizando significativamente o trabalho e os custos de processamento e gerenciamento dos pedidos de acesso.

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



## 10 ATENDIMENTO ÀS RECOMENDAÇÕES DA CGU

Em 2024 a Ouvidoria da Telebras foi avaliada pela Ouvidoria Geral da União com o objetivo de 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.



## **Por que a CGU realizou esse trabalho?**

O 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 da Telebras 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.

## **11 AÇÕES EXITOSAS E PRINCIPAIS DIFICULDADES**

Em 2024 a Ouvidoria teve ações exitosas e dificuldades relacionadas a mediação de conflitos aos próprios colaboradores da empresa,

As ações estão amparadas no item 3.4 da Diretriz de atuação da Ouvidoria da Telebras e de acordo com o manual de ferramentas de resolução de conflitos para as ouvidorias públicas da Controladoria Geral da União

As mediações exitosas contribuem para:

- **Redução de Conflitos** – Ajudando a solucionar disputas de forma pacífica.
- **Melhoria do Clima Organizacional** – Promovendo uma cultura de diálogo e cooperação, fortalecendo os relacionamentos interpessoais.
- **Fortalecimento da Comunicação** – Incentivando a escuta ativa e o entendimento mútuo, melhorando a interação.
- **Preservação de Relacionamentos** – Ajudando a manter vínculos profissionais saudáveis, essenciais para um ambiente de trabalho colaborativo.



Esses benefícios tornam a mediação uma ferramenta estratégica para promover um ambiente corporativo mais harmônico e produtivo, mas também ocorre alguns desafios, a saber:

- **Resistência dos Envolvidos** – Alguma das partes podem não estar dispostas a dialogar ou admitir que há um problema.
- **Falta de Cultura de Mediação** – Não há histórico amplo de mediação internamente.
- **Dificuldade em Identificar as Reais Causas do Conflito** – Questões subjacentes, como ressentimentos antigos ou problemas estruturais, podem dificultar a mediação.
- **Falta de Comprometimento com os Acordos** – Mesmo após a mediação, uma ou ambas as partes podem não cumprir o que foi acordado.
- **Expectativas Irrealistas** – Algumas partes podem esperar soluções imediatas ou totalmente favoráveis a seus interesses.

## 12 AÇÕES REALIZADAS EM 2024

- ✓ Visita/apresentação para colaboradores do COPE-P
- ✓ Vídeo Institucional apresentado de forma didática a diferenciação entre denúncia e comunicação anônima.
- ✓ Participação na reunião geral com os estagiários, promovido pelo Núcleo de Estágio da Telebras, da Gerência de Gestão de Pessoas (GGP), com o objetivo foi mostrar aos jovens profissionais todos os direitos e deveres como colaboradores da organização.
- ✓ Atualização da cartilha de prevenção ao assédio moral e sexual da Telebras.
- ✓ Participação no Seminário Nacional de Ouvidoria nos dias 04 e 05 de junho, na Paraíba PB
- ✓ Participação no 11º internacional de *compliance* nos dias 24 a 27 de junho de 2024, em São Paulo –SP.
- ✓ Participação no 9º encontro REDESIC em 19/09/2024
- ✓ Participação no Comitê Técnico de Ouvidorias no âmbito do Ministério das Comunicações.
- ✓ Participação no Grupo de Trabalho para normatização dos Procedimentos Administrativos Disciplinares no âmbito da Telebras
- ✓ Workshop sobre como usar a comunicação para auxiliar a Tomada de Decisão e a Construção de Soluções
- ✓ Elaboração do treinamento sobre LGPD em parceria com a empresa GTI Consultoria e que será disponibilizado para todos os colaboradores da Telebras

## 13 AÇÕES PREVISTAS PARA 2025

- ✓ Visita e/ou apresentação para colaboradores do COPE-S
- ✓ Apresentação da Ouvidoria da Telebras para os Escritórios Regionais.
- ✓ Atualização da Diretriz de Atuação da Ouvidoria
- ✓ Atualização da Diretriz de tratamento da denúncia
- ✓ Atualização da Carta de Serviços da Telebras



## 14 CONCLUSÃO

O Relatório de Gestão da Ouvidoria – 2024 demonstra um panorama abrangente das atividades desenvolvidas ao longo do ano, evidenciando avanços, desafios e oportunidades de melhoria. O volume de 201 manifestações recebidas reflete o papel estratégico da Ouvidoria na promoção da transparência e no fortalecimento da participação social na Telebras.

Apesar do cumprimento dos prazos estabelecidos, houve um aumento no tempo médio de resposta, o que indica a necessidade de otimização das demandas encaminhadas pela Ouvidoria. A baixa adesão à pesquisa de satisfação sugere a importância de incentivar os usuários a avaliarem os serviços, proporcionando um diagnóstico mais preciso da qualidade percebida.

Para 2025, a implementação das ações planejadas, como a atualização de diretrizes, ampliação da capacitação dos colaboradores e fortalecimento dos canais de comunicação, será essencial para garantir um serviço ainda mais ágil e eficaz. Dessa forma, a Ouvidoria da Telebras reafirma seu compromisso com a transparência, o atendimento qualificado e a melhoria contínua dos processos internos.