



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

Relatório mensal da Ouvidoria

junho/2025



Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 18/08/2025 às 14:35:44 e JOÃO EVANGELISTA
GUEDES FILHO - 18/08/2025 às 14:43:04.
Documento Nº: 810870-7568 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=810870-7568>



TLBASS202511535A

SIGA



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

PRESIDENTE

André Leandro Magalhães

DIRETORES

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

CHEFE DE GABINETE

Rosangela Patricio da Silva

OUVIDOR

Joao Evangelista Guedes Filho

ANALISTA DA OUVIDORIA

Aurisomarlom Pereira Santana



Assinado com senha por AURISOMARLOM PEREIRA SANTANA - 18/08/2025 às 14:35:44 e JOÃO EVANGELISTA GUEDES FILHO - 18/08/2025 às 14:43:04.
Documento Nº: 810870-7568 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=810870-7568>



TLBASS202511535A

SIGA



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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.





TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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/aceso-ainformacao/ouvidoria/>);
- ✓ E-mail: 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.

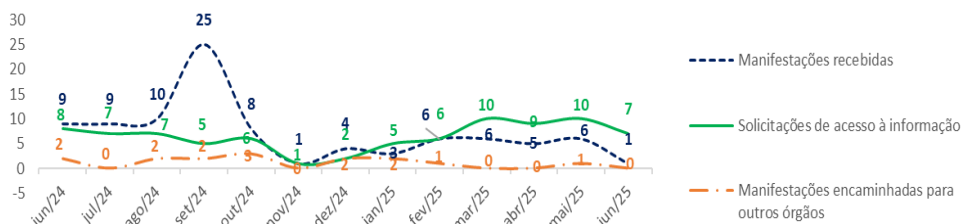
2.2 Prazos

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 JUNHO DE 2025

Em junho de 2025 a Ouvidoria recebeu 08 demandas, sendo 01 manifestações de Ouvidoria e 07 solicitações de acesso à informação com base na Lei 12.527/2011. Todas as demandas já foram respondidas tempestivamente ou estão em tratamento dentro do prazo legal conforme observa-se no gráfico abaixo



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



TLBASS202511535A



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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 junho houve 4 recursos tramitado para o chefe hierárquico.

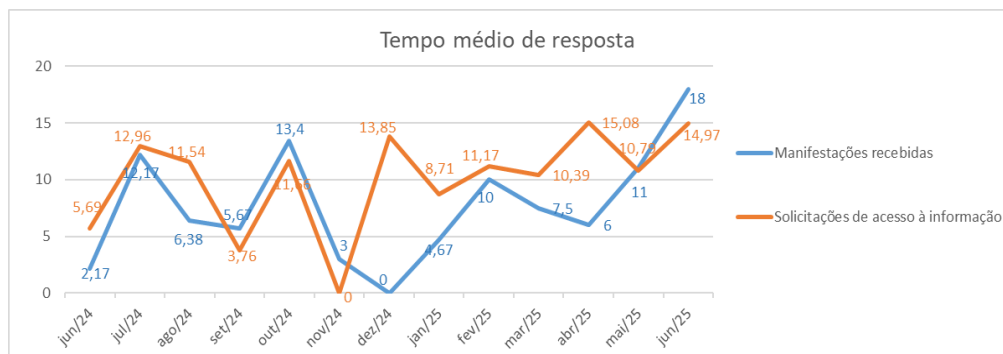


Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

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 junho de 2025, o tempo de médio de resposta das manifestações de Ouvidoria foram de 18 dias, e o tempo de médio das solicitações de acesso à informação foram de 14,97 dias.



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

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



TLBASS202511535A



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

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).	Administração	Prestação de serviço	1	Gerência de Operações Comerciais
Solicitações de acesso à informação, conforme dispõe a Lei nº 12.527/2011.	Administração	Tecnologia da Informação e	1	Gerência de Tecnologia da Informação
		Patrimônio	1	Gerência de Logística
		Índice de Sustentabilidade Financeira	1	Gerência de Gestão Empresarial
		Prestação de serviço	1	Gerência de Novos Negócios
	Gestão de Pessoas	Prestação de serviço	1	Gerência de Relacionamento com Operadoras e Parceiros
		Cargos da Telebras	1	Gerência de Gestão de Pessoas

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.



TLBASS202511535A