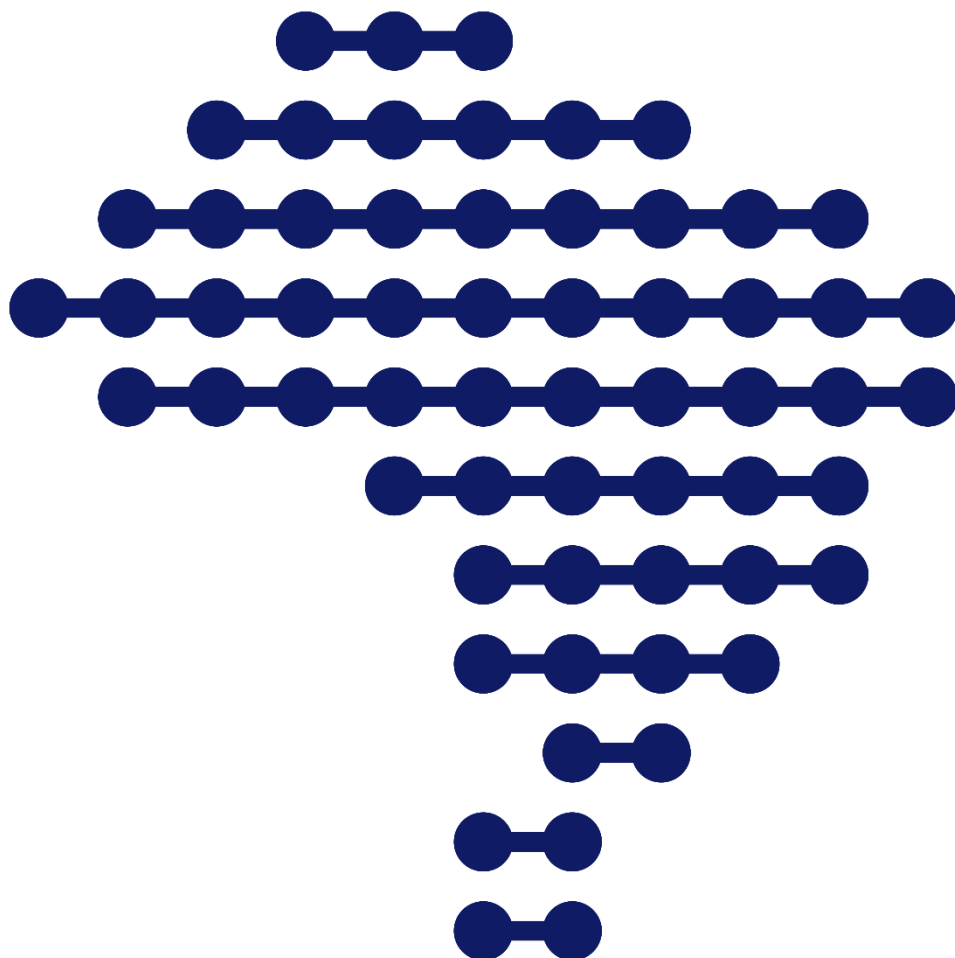


Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2025





PRESIDENTE

Hermano Studart Lins De Albuquerque

DIRETORES

Andre Chagas Leite da Fonseca
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	OUVIDORIA DA TELEBRAS	4
3	RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA.....	5
4	FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA DA TELEBRAS	5
5	DEMANDAS RECEBIDAS EM 2024	6
6	VOLUME E RECURSOS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	7
7	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	8
8	ANÁLISE QUALITATIVA	9
9	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	14
10	TRANSPARÊNCIA ATIVA NA TELEBRAS	15
11	AÇÕES EXITOSAS E PRINCIPAIS DIFICULDADES	16
12	AÇÕES PREVISTAS PARA 2026.....	17
13	PARTICIPAÇÕES DO OUVIDOR	17
14	DESTAQUE DA OUVIDORIA	18
15	CONCLUSÃO	19

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 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/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 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.

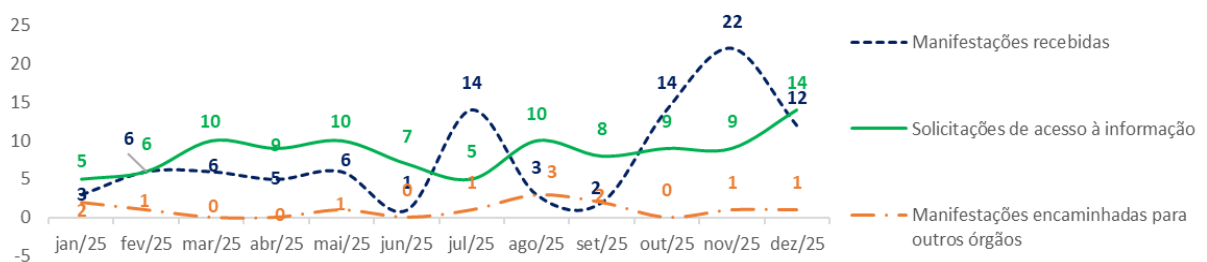
5 DEMANDAS RECEBIDAS EM 2024

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 2025, a Ouvidoria da Telebras recebeu um total de 208 (duzentas e oito) demandas, registradas por meio dos canais disponíveis — Plataforma Fala.Br, telefone, e-mail e atendimento presencial. As manifestações recebidas pelos outros canais foram devidamente cadastradas na Plataforma Fala.Br.

Desse total, 102 (cento e duas) demandas corresponderam a solicitações de acesso à informação, 94 (noventa e quatro) a manifestações típicas de Ouvidoria e 12 (doze) a manifestações ou solicitações de acesso à informação que, após análise do conteúdo, foram encaminhadas a outros órgãos públicos competentes.



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

5.1 Análise do gráfico

- ✓ Manifestações recebidas (linha azul tracejada)

Verifica-se comportamento irregular ao longo de 2025, com picos relevantes em julho e outubro/novembro, destacando-se novembro (22 manifestações) como o maior volume do período. Em contrapartida, observa-se queda acentuada em junho, indicando menor demanda naquele mês.

- ✓ Solicitações de acesso à informação (linha verde contínua)

As solicitações mantêm-se relativamente estáveis no primeiro semestre, variando entre 5 e 10 registros mensais. A partir de julho, nota-se tendência de crescimento, culminando em dezembro (14 solicitações), o maior valor do segundo semestre, o que sugere aumento do interesse por informações institucionais no final do exercício.

- ✓ Manifestações encaminhadas para outros órgãos (linha laranja tracejada)

Permanecem em patamar baixo durante todo o ano, oscilando entre 0 e 3 registros mensais, com poucos picos pontuais (especialmente em agosto). Esse comportamento indica adequada triagem das demandas e correta identificação da competência da Ouvidoria da Telebras.

6 VOLUME E RECURSOS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2025, foram registrados recursos relacionados a solicitações de acesso à informação, o que demonstra a utilização, pelos cidadãos, dos mecanismos recursais previstos na Lei nº 12.527/2011. A distribuição por instância foi a seguinte:

1ª instância: 10 recursos

2ª instância: 6 recursos

3ª instância (CGU): 5 recursos

4ª instância (CMRI): 2 recursos

Os dados evidenciam alto grau de resolutividade, uma vez que 100% dos recursos foram devidamente respondidos. Esse resultado indica conformidade com os prazos legais e adequada atuação das áreas responsáveis na análise recursal.

O encaminhamento de 5 recursos à Controladoria-Geral da União (CGU) e 2 recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) demonstra que, embora a maioria dos recursos tenha sido solucionados internamente, houve casos em que se fez necessária a apreciação externa, conforme previsto na legislação.

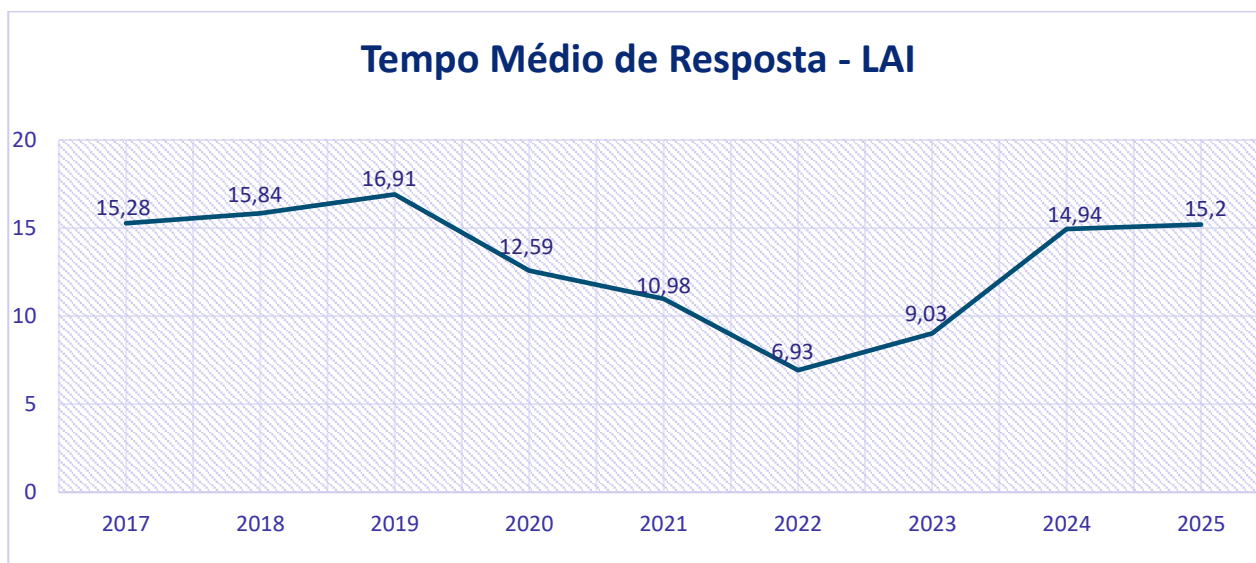
Primeira instância	Segunda instância	CGU	CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações	Conteúdo
Diretoria Administrativa	Presidência			Questionamento sobre o concurso da Telebrás 2025
Diretoria Administrativa	Presidência	Respondido		Quadro de funcionários por gênero e raça
Diretoria Administrativa	Presidência	Respondido	Em Tramitação	Limitações Orçamentárias e Financeiras
Diretoria Comercial				Íntegra do contrato comercial
Diretoria de Governança	Presidência	Respondido		Pesquisa sobre a governança da empresa
Diretoria Administrativa	Presidência	Respondido		Execução Orçamentária
Diretoria Comercial				Pesquisas de Satisfação e Cronograma de Migração do Gesac II
Diretoria Comercial				negociações com a empresa SpaceSail
Diretoria Administrativa				Quantidade de vagas exclusivamente para os empregados
Diretoria Administrativa	Presidência	Respondido	Respondido	Íntegra do balanço da contabilidade pública do 3º trimestre de 2024

Fonte: Fonte: Fala.Br

7 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Em 2025, o tempo médio de atendimento da Ouvidoria da Telebras às Solicitações de Acesso à Informação (LAI) foi de 15,2 dias, conforme dados extraídos do Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU. Observa-se aumento em relação aos anos imediatamente anteriores, mantendo-se, contudo, integral conformidade com os prazos legais, sem registro de perda de prazo ao longo do exercício.

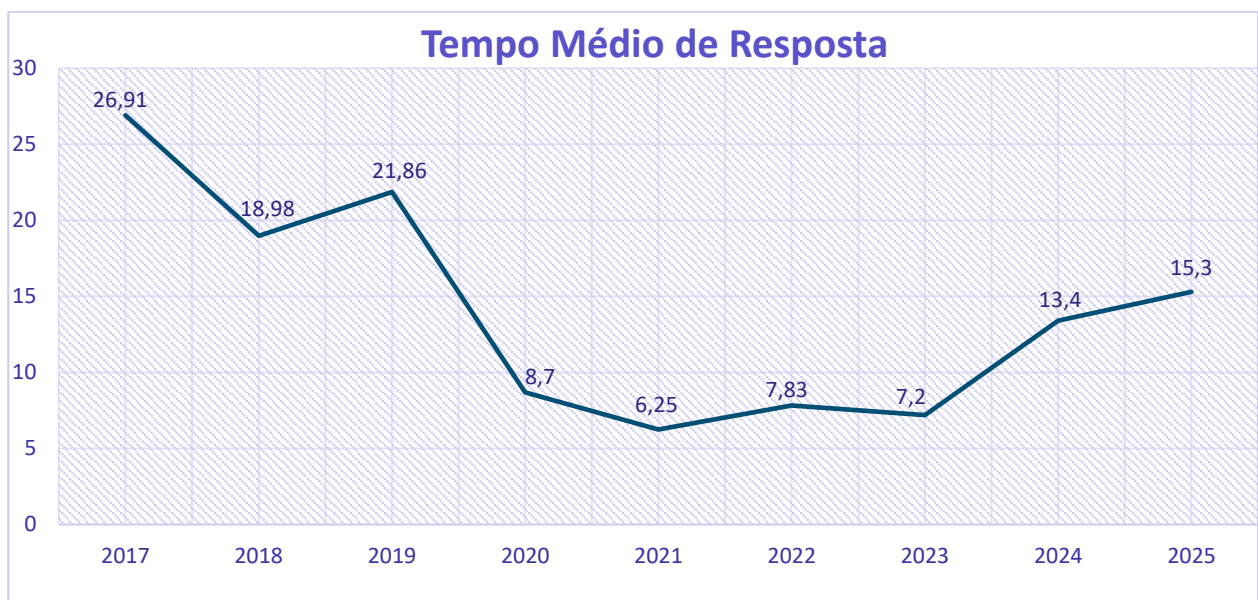
A análise histórica demonstra que, após um período de redução contínua entre 2019 e 2022, quando o tempo médio atingiu 6,93 dias, houve tendência de elevação a partir de 2023, alcançando 14,94 dias em 2024 e 15,2 dias em 2025.



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

No que se refere às manifestações típicas de Ouvidoria, o tempo médio de resposta em 2025 foi de 15,3 dias, conforme dados do Painel Resolveu da CGU. Assim como nas solicitações de acesso à informação, verifica-se crescimento em comparação aos anos anteriores, especialmente quando comparado ao período de 2020 a 2022, no qual os prazos médios permaneceram abaixo de 10 dias.

Apesar do acréscimo no tempo médio de resposta, os indicadores evidenciam que a Ouvidoria da Telebras permanece atuando de forma tempestiva e resolutiva, assegurando o atendimento às demandas dentro dos prazos normativos e preservando a qualidade das respostas prestadas aos cidadãos.



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

8 ANÁLISE QUALITATIVA

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Telebras recebeu 208 (duzentas e oito) demandas, das quais 196 foram tratadas internamente e 12 encaminhadas a outros órgãos públicos competentes, após análise de competência, evidenciando adequada triagem e direcionamento das manifestações.

O gráfico a seguir apresenta, de forma agregada, a distribuição das demandas por assunto, classificadas conforme a predominância dos temas tratados, em ordem decrescente de volume. Observa-se que as demandas se concentram majoritariamente em temas relacionados à Gestão

Pública (95 registros) e à Gestão de Pessoas (68 registros), que, em conjunto, representam parcela significativa do total de manifestações recebidas no período.

Na sequência, destacam-se os assuntos Compras Públicas (12) e Telecomunicações (10), indicando demandas associadas a processos administrativos e à atividade-fim da empresa. Os demais temas — Condução ética e irregularidades (4), Normas e Fiscalização (3), Auditoria (1), Dados Pessoais e LGPD (1), Defesa Nacional (1) e Transparência (1) — apresentaram incidência residual, demonstrando baixa recorrência e caráter pontual.

De modo geral, a análise qualitativa evidencia que as demandas recebidas pela Ouvidoria da Telebras refletem, predominantemente, questões de natureza administrativa e de gestão interna, reforçando o papel da Ouvidoria como canal de escuta, orientação e mediação entre a instituição e seus públicos



Fonte: Ouvidoria da Telebras

8.1 Detalhamento das Solicitações de Acesso à Informação

- **Gestão de Pessoas**
 - ✓ Maior volume de demandas
 - ✓ Destaque para: concursos, cargos da Telebras, plano de cargos e salários, diversidade, trabalho híbrido e benefícios
 - ✓ Demandas concentradas na Gerência de Gestão de Pessoas e Gerência Jurídica

- **Gestão Pública**
 - ✓ Demandas relacionadas à gestão institucional e administrativa
 - ✓ Principais temas: contratos, convênios e parcerias, demonstrações contábeis, execução orçamentária, governança, inovação e normativos
 - ✓ Atuação de diversas áreas, refletindo caráter transversal

- **Compras Públicas**
 - ✓ Solicitações sobre licitações, contratos e processos de aquisição
 - ✓ Predominância de demandas direcionadas às áreas de compras, contratos e planejamento

- **Telecomunicações**
 - ✓ Demandas ligadas à atividade-fim da Telebras
 - ✓ Temas como redes terrestres, equipamentos, prestação de serviços e projetos de P&D
 - ✓ Envolvimento das áreas técnicas e de relacionamento com parceiros

- **Normas e Fiscalização**
 - ✓ Questionamentos sobre normativos internos e conformidade
 - ✓ Participação das áreas de integridade, riscos, controle interno e corregedoria

- **Transparência e Acesso à Informação**
 - ✓ Solicitações relacionadas ao acesso a documentos e informações institucionais
 - ✓ Indica interesse da sociedade na atuação e nos processos da empresa

- **Auditoria e Controle**
 - ✓ Demandas pontuais direcionadas à Auditoria Interna
 - ✓ Baixa recorrência, com caráter específico

- **Defesa Nacional**
 - ✓ Demandas específicas sobre projetos estratégicos
 - ✓ Volume reduzido e natureza técnica

Assunto	Subassunto	Quantidade	Unidade Responsável	
Gestão de Pessoas	Cargos da Telebras	10	Gerência de Gestão de Pessoas	
	Concurso	14		
	Diversidade	3		
	Plano de Cargos e Salários	12		
	Trabalho híbrido	2	Gerência Jurídica	
	Benefícios para advogados da Telebras	1		
	honorários de sucumbência	1		
Gestão Pública	Terceirizados	1	Gerência de Logística	
	Ações e Dividendos	3	Assessoria de Relacionamento com Investidores	
	Contratos (Bens, Serviços, Patrocínio)	1	Assessoria de Comunicação	
	Contratos, Convênios e Parcerias	1	Diretoria Técnico-Operacional	
	Demonstrações contábeis	1	Assessoria de Relacionamento com Investidores	
	Execução orçamentária	3	Gerência Financeira e Orçamentária	
	Fazenda e Finanças	1	Ouvidoria	
	Gestão da Telebras	1	Gerência de Manutenção da Planta	
	Índice de Sustentabilidade Financeira (ISF)	1	Gerência de Novos Negócios	
	Iniciativas de Inovação	1	Gerência de Projetos Especiais e Inovação	
	Normativos		2	Gerência de Gestão de Pessoas
			1	Gerência de Integridade, Riscos, Conformidade e Controle Interno
	Patrimônio		1	Unidade Correicional
			1	Gerência de Contabilidade
	Patrocínio		1	Gerência de Logística
			2	Assessoria de Comunicação
	Pesquisa		1	Diretoria Comercial
			1	Gerência de Compras e Contratos
			1	Gerência de Contabilidade
			1	Gerência de Logística
	Pesquisa Acadêmica		2	Gerência de Gestão Empresarial
			1	Ouvidoria
	Plano de Gestão Estratégica	1	Gerência de Gestão Empresarial	
	Plano de sustentabilidade da Telebras	1	Gerência de Gestão Empresarial	
	Prestação de serviço		1	Gerência de Novos Negócios
			1	Gerência de Planejamento e Marketing
			1	Gerência de Relacionamento com Operadoras e Parceiros
	Relacionamento com investidores	1	Ouvidoria	
	Solicitação de informações	1	Gerência de Planejamento e Marketing	
	Tecnologia da Informação e Comunicação		1	Presidência da Telebras
		2	Gerência de Tecnologia da Informação	
Compras públicas	Licitações e contratos	6	Gerência de Compras e Contratos	
		3	Gerência de Planejamento e Marketing	
		1	Diretoria Comercial	
Defesa Nacional	Projetos de P&D em comunicações	1	Gerência de Projetos Especiais e Inovação	
Normas e Fiscalização	Normativos Internos	1	Gerência de Engenharia de Redes e Plataformas	
		4	Gerência de Gestão de Pessoas	
		1	Gerência de Integridade, Riscos, Conformidade e Controle Interno	
		1	Unidade Correicional	
Telecomunicações	Outros	1	Gerência de Relacionamento com Operadoras e Parceiros	
Telecomunicações	Redes Terrestres	1	Gerência de Relacionamento com Operadoras e Parceiros	
Telecomunicações	Equipamentos	1	Gerência de Novos Negócios	
Transparência e acesso à informação	Acesso a documento	1	Gerência de Relacionamento com Operadoras e Parceiros	
Auditoria	RAINT	1	Gerência de Auditoria Interna	
Cadastros e Documentação	Dados cadastrais	1	Gerência de Operação de Redes e Serviços	

Fonte: Ouvidoria da Telebras

8.2 Detalhamento das manifestações de Ouvidoria

- **Gestão Pública**
 - ✓ Concentra o maior volume das manifestações
 - ✓ Temas recorrentes: gestão da empresa, infraestrutura, pesquisa, prestação de serviços e propostas comerciais
 - ✓ Demandas distribuídas entre diversas áreas, indicando caráter transversal
- **Gestão de Pessoas**
 - ✓ Demandas relacionadas a concursos, nomeações, avaliação de desempenho e saúde ocupacional

- ✓ Predominância de encaminhamentos à Gerência de Gestão de Pessoas
- ✓ Indica interesse significativo em temas de pessoal

- **Conduta Ética e Irregularidades**
 - ✓ Demandas envolvendo ações divergentes de normativos internos, procedimentos e avaliação de desempenho
 - ✓ Atuação da Unidade Correccional, Comissão de Ética e Auditoria Interna
 - ✓ Reforça a importância dos mecanismos de integridade e controle

- **Telecomunicações**
 - ✓ Assuntos ligados à atividade-fim da Telebras
 - ✓ Temas como operadoras e questões técnicas relacionadas à infraestrutura
 - ✓ Demandas direcionadas às áreas técnicas e de manutenção

- **Compras Públicas**
 - ✓ Demandas pontuais sobre licitações e contratos
 - ✓ Encaminhamentos à Gerência de Compras e Contratos e à Presidência

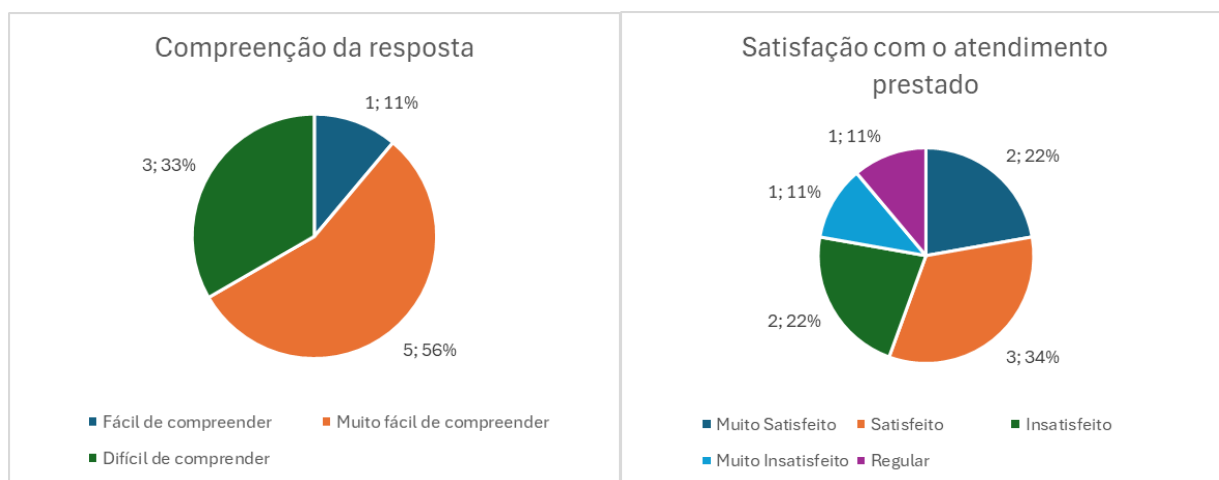
- **Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**
 - ✓ Registros pontuais envolvendo tratamento de dados pessoais
 - ✓ Demandas encaminhadas à Presidência, indicando caráter sensível e estratégico

Assunto	Subassunto	Quantidade	Unidade Responsável
Compras públicas	Licitações e contratos	1	Gerência de Compras e Contratos
		1	Presidência da Telebras
Conduta ética e irregularidades	Ações divergentes com normativos internos	6	Unidade Correccional
	Procedimentos	2	Comissão de Ética
Gestão de Pessoas	Procedimentos	1	Gerência de Auditoria Interna
	Avaliação de Desempenho	2	Unidade Correccional
	Concurso	7	Gerência de Gestão de Pessoas
	Contestações	1	Unidade Correccional
	Nomeações	4	Gerência de Gestão de Pessoas
	Perfil profissiográfico previdenciário (PPP)	1	Gerência de Gestão de Pessoas
Gestão Pública	Saúde ocupacional	3	Gerência de Gestão de Pessoas
	Ações e Dividendos	3	Assessoria de Relacionamento com Investidores
	Contratos, Convênios e Parcerias	1	Ouvidoria
	Dados Pessoais - LGPD	1	Presidência da Telebras
	Gestão da empresa	1	Gerência de Logística
	Infraestrutura	1	Gerência de Logística
	Manifestação inapta	44	Ouvidoria
	Pesquisa	1	Ouvidoria
	Prestação de serviço	1	Gerência de Logística
	Proposta comercial	2	Gerência de Novos Negócios
Telecomunicações	Proposta comercial	2	Gerência de Operações Comerciais
	Manifestação inapta	1	Gerência de Planejamento e Marketing
	Operadoras	1	Ouvidoria
		2	Gerência de Logística
1		Gerência de Manutenção da Planta	
		3	Ouvidoria

9 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é respondida de forma voluntária pelo manifestante, após o recebimento da resposta conclusiva à sua manifestação, por meio da Plataforma Fala.BR. Seu objetivo é avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da Telebras, com base na percepção dos cidadãos que utilizaram esse canal de atendimento.

A pesquisa de satisfação realizada em 2025 contou com baixa adesão, totalizando 11 respostas, sendo 9 referentes a solicitações de acesso à informação (LAI) e 2 relativas às demais manifestações de Ouvidoria. Embora o número de respondentes seja reduzido, os resultados permitem uma análise qualitativa da percepção dos usuários quanto à clareza das respostas e à qualidade do atendimento prestado.



Fonte: Plataforma Fala.BR

No que se refere à compreensão da resposta, observa-se avaliação predominantemente positiva. A maioria dos respondentes classificou as respostas como “muito fáceis de compreender” (55%) ou “fáceis de compreender” (11%), enquanto 33% indicaram algum grau de dificuldade de compreensão. Esse resultado sugere que, de modo geral, as informações fornecidas pela Ouvidoria da Telebras são claras e acessíveis, embora exista margem para aprimoramento na linguagem e na objetividade das respostas, especialmente para públicos com menor familiaridade com temas técnicos ou administrativos.

Quanto à satisfação com o atendimento prestado, verifica-se que 56% dos respondentes declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos, evidenciando avaliação positiva do serviço. Por

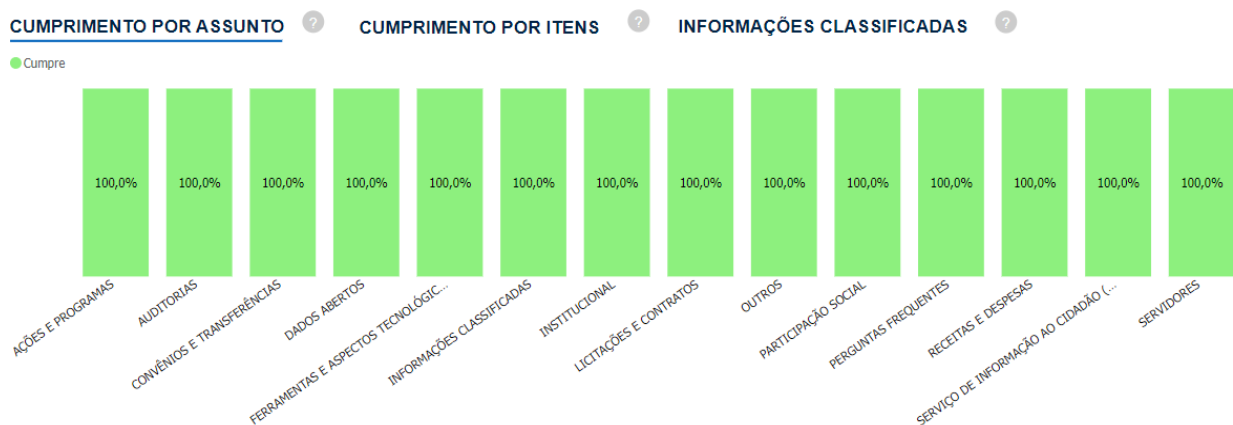
outro lado, 33% situaram sua percepção entre regular e insatisfeito, e 11% manifestaram-se muito insatisfeitos, indicando a existência de experiências que não atenderam plenamente às expectativas dos usuários.

De forma geral, os resultados apontam que a Ouvidoria da Telebras mantém bom nível de qualidade no atendimento e na clareza das respostas, mesmo diante do aumento no tempo médio de resposta observado em 2025. Entretanto, a presença de avaliações negativas e regulares, aliada à baixa taxa de participação, reforça a necessidade de ações voltadas ao estímulo da participação dos usuários na pesquisa de satisfação e ao aperfeiçoamento contínuo da comunicação e do atendimento, de modo a ampliar a representatividade dos resultados e fortalecer a cultura de escuta ativa e melhoria contínua.

10 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.



11 AÇÕES EXITOSAS E PRINCIPAIS DIFICULDADES

11.1 Ações Exitosas

a) Mediação de conflitos

Atuação efetiva da Ouvidoria na mediação de conflitos internos, promovendo uma cultura de diálogo, cooperação e escuta qualificada, com reflexos positivos no fortalecimento dos relacionamentos interpessoais e na melhoria do clima organizacional.

b) Elogios de novos colaboradores após palestra de ambientação

Registro de avaliações positivas por parte de novos colaboradores após a realização de palestras de ambientação, nas quais foi apresentado o papel institucional da Ouvidoria, seus canais de atendimento e suas atribuições, contribuindo para maior compreensão e aproximação do público interno.

c) Melhoria na qualidade das manifestações internas

Observou-se aperfeiçoamento na qualidade das manifestações internas recebidas após palestras e campanhas promovidas pela Telebras, indicando maior clareza, objetividade e adequação no registro das demandas encaminhadas à Ouvidoria.

11.2 Principais dificuldades

a) Denúncias ou comunicações de irregularidades incompletas

Recebimento de denúncias ou comunicações de irregularidades que não apresentam elementos mínimos suficientes para a realização de análise objetiva de admissibilidade, tais como: a descrição clara do fato; a indicação da autoria; as circunstâncias em que ocorreu; e os valores envolvidos, quando aplicável.

b) Demandas não formalizadas por colaboradores

Identificação de situações em que a Ouvidoria tomou conhecimento de problemas de relacionamento entre colaboradores, sem que houvesse a formalização da demanda pelos envolvidos nos canais oficiais da Ouvidoria, o que limita a atuação institucional e a adoção de providências formais.

12 AÇÕES PREVISTAS PARA 2026

- ✓ Apresentação, em conjunto com a Corregedoria e Comissão de Ética, para colaboradores do COPE-S e Escritórios Regionais.
- ✓ Atualização da Carta de Serviços da Telebras.
- ✓ Palestra, em conjunto com a Corregedoria e Comissão de Ética, sobre assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.

13 PARTICIPAÇÕES DO OUVIDOR

- ✓ Participação no Programa de Desenvolvimento de Líderes - Desdobrando o Planejamento estratégico - Telebras, com carga horária de 6h, realizado pela Telebrás.
- ✓ Participação no evento “Dia da Ouvidoria”, promovido pela Ouvidoria Geral da União.
- ✓ Participação na palestra do dia da Ouvidoria, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).
- ✓ Curso: Jornada da Manifestação, com carga horária de 08h, promovido pela Controladoria Geral da União (CGU).
- ✓ Treinamento online da escuta à responsabilização: Fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público, promovido pela Ouvidoria Geral da União (OGU), com carga horária de 2h.
- ✓ Curso: Desenvolvendo Times de Alta Performance, carga horária de 30h, Escola Nacional de Administração Pública (Enap).
- ✓ Curso: Diversidade e Inclusão - uma Introdução, com carga horária de 2h, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).
- ✓ Curso: Ágil no Contexto do Serviço Público, com carga horária de 15h.
- ✓ Curso: Gestão de Conflitos e negociação, com carga horária de 20h.
- ✓ Participação no webinar “CARTA DE SERVIÇOS EM FOCO: Caminhos e Boas Práticas para Elaboração e Atualização”, promovido pela Ouvidoria Geral da União (OGU), com carga horária de 4h.
- ✓ Participação no Workshop “Escuta Ativa” com carga horária de 3 horas, promovido pela Telebrás.

- ✓ Participação no evento: “Diálogo Temático - Ouvidorias Públicas no enfrentamento à desinformação”, promovido pela Ouvidoria Geral da União, Advocacia-Geral da União e Presidência da República.

14 DESTAQUE DA OUVIDORIA

- ✓ **Participação na campanha Maio Roxo**

A Gerência de Gestão de Pessoas, em conjunto com a Ouvidoria da Telebras, promoveu um encontro com os colaboradores relacionado a campanha Maio Roxo. O evento teve como objetivo promover um espaço em que todos se sentissem à vontade para conversar sobre temas como assédio ou discriminações de qualquer tipo.

- ✓ **Integração de novos colaboradores**

Palestra de integração dos novos colaboradores, com entrega da cartilha do Guia Lilás para os novos empregados e para a alta Administração.

15 CONCLUSÃO

O Relatório de Gestão da Ouvidoria da Telebras referente a 2025 evidencia o papel estratégico da unidade como instância de escuta qualificada, mediação e fortalecimento da governança institucional. Os dados demonstram atuação consistente no tratamento das demandas recebidas, com destaque para as solicitações de acesso à informação e para as ações de mediação de conflitos, que contribuíram para a melhoria do clima organizacional e o fortalecimento do diálogo interno. As iniciativas de orientação e capacitação, como palestras institucionais, refletiram positivamente na qualidade das manifestações recebidas e no reconhecimento do trabalho da Ouvidoria por novos colaboradores. Por outro lado, permanecem desafios relevantes, especialmente quanto à baixa adesão à pesquisa de satisfação, ao recebimento de denúncias incompletas e à resistência de alguns colaboradores em formalizar demandas. Esses aspectos sinalizam a necessidade de ampliar ações de sensibilização, comunicação e incentivo à participação, bem como de consolidar uma cultura organizacional baseada na confiança, na transparência e no uso efetivo dos canais institucionais. Assim, conclui-se que a Ouvidoria avançou de forma significativa em 2025, mantendo-se alinhada às diretrizes normativas e aos princípios da administração pública, ao mesmo tempo em que identifica oportunidades claras de aprimoramento contínuo para os próximos ciclos de gestão.