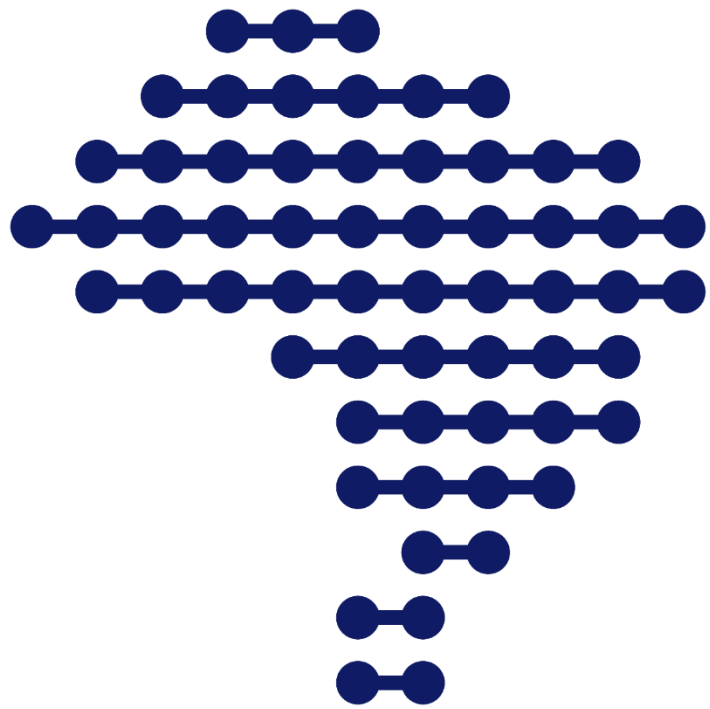
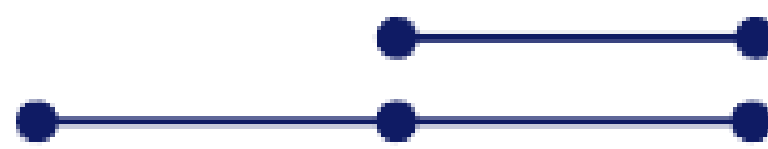




CARTA DE SERVIÇOS



telebras



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S/A - TELEBRAS

PRESIDENTE

Hermano Studart Lins De Albuquerque

DIRETORES

André Chagas Leite da Fonseca

Levi Pereira Figueiredo Neto

Tatiana Rubia Melo Miranda

CHEFE DE GABINETE

Romualdo Braga Rolim Neto

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. QUEM SOMOS?	4
3. SERVIÇOS DA TELEBRAS	8
TELEBRAS SAT	10
SOLUÇÕES DE CONECTIVIDADE SATELITAL	10
TELEBRAS FIBRA	11
CONECTIVIDADE TERRESTRE	11
TELEBRAS TECH	12
SOLUÇÕES DE VALOR ADICIONADO	12
4. INCLUSÃO DIGITAL E APOIO EM SITUAÇÕES CRÍTICAS	13
5. INFRA DE REDES E DATA CENTERS	14
○ Presente em todo Território Nacional	14
○ Satélite SGDC	14
○ 1 datacenters Tier IV (DF)	14
○ 4 datacenters Tier III (RJ, BA, MS e SC)	14
○ 30 mil de km de fibras ópticas	14
○ + 500 municípios atendidos diretamente por rede terrestre	14
6. CONTRATAÇÃO DIRETA DA TELEBRAS POR ENTES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ..	15
7. QUEM PODE CONTRATAR A TELEBRAS	16
8. COMO CONTRATAR A TELEBRAS	16
9. ACOMPANHAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO	16
10. BOAS PRÁTICAS NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	16
11. CANAIS DE ATENDIMENTO	17
12. ENTRE EM CONTATO CONOSCO:	19

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços da Telebras foi criada para explicar, de forma clara, quais serviços a empresa oferece na área de telecomunicações, como as pessoas podem acessá-los e quais são os compromissos da Telebras com a qualidade do atendimento.

Essa Carta atende às regras da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.094/2017, que garantem os direitos dos usuários de serviços públicos. Além de cumprir a lei, o documento mostra como a Telebras atua pelo país, como toma decisões e como contribui para o desenvolvimento das empresas que prestam serviços de telecomunicações. Ele também traz um resumo da história da empresa.

Nesta edição, a Carta apresenta uma visão geral da Telebras, os serviços disponíveis e os canais de atendimento. Com isso, a empresa reforça seu compromisso de estar próxima dos cidadãos, investidores e instituições do setor.

É importante lembrar que a Telebras não atende diretamente o usuário final, a não ser em locais onde não existe oferta adequada de internet. O foco principal da empresa é atender órgãos do governo e provedores de internet e telecomunicações.

Para ajudar no desenvolvimento dessas prestadoras de serviços, a Telebras busca atuar como parceira, estimulando que elas se tornem clientes e atendam os usuários finais. Os escritórios regionais são responsáveis por vender serviços para o setor público e privado nos estados e municípios, além de cuidar de atividades administrativas e financeiras.

Assim, a Telebras reforça sua missão de levar conectividade a mais pessoas e contribuir para o crescimento do setor de telecomunicações no Brasil.

2. QUEM SOMOS?

A Telebras é uma empresa pública criada em 1972 e ligada ao Ministério das Comunicações. Ela teve um papel importante na criação da infraestrutura de telecomunicações do Brasil. Em 1998, o Sistema Telebras foi privatizado e a empresa ficou desativada até 2010, quando foi reativada, pelo Decreto nº 7.175, para apoiar o Programa Nacional de Banda Larga e promover inclusão digital e avanços tecnológicos. Desde então, a Telebras atua de forma estratégica nas políticas públicas de conectividade e na proteção da soberania nacional.

A empresa possui mais de 30 mil km de fibra óptica, o que garante alta capacidade e segurança no envio de dados. Além disso, o Satélite Geoestacionário de Defesa e Comunicações Estratégicas (SGDC) leva internet segura para todo o país, atendendo milhões de pessoas e apoiando também as Forças Armadas.

Para acompanhar as novas necessidades do setor público, a Telebras passou a oferecer, além de internet, soluções tecnológicas como: backup em nuvem, edge computing, VOIP, imageamento, cibersegurança, microsegmentação e hiperconvergência. Essas soluções garantem mais eficiência, segurança e modernização ao governo.

Todas as soluções são fornecidas a partir do único Data Center TIER IV do Brasil — o mais seguro existente — permitindo serviços de alta disponibilidade e desempenho, feitos sob medida para os órgãos públicos.

Além disso, a Telebras será responsável pela Rede Privativa da Administração Pública Federal, que usará equipamentos avançados e criptografia de alto nível para garantir comunicação extremamente segura para o governo. Com foco em inovação, a Telebras reforça a soberania digital do país, apoia políticas públicas e contribui para conectar o Brasil ao futuro com tecnologia e segurança.

Missão

Conectar o Brasil com soluções seguras e inovadoras, promovendo a inclusão digital e as comunicações estratégicas do país.

Visão

Ser referência em soluções de conectividade e tecnologia, tornando-se a principal executora das políticas públicas para a transformação digital do Estado e da sociedade brasileira.

Valores

- ✓ Responsabilidade Social, Ambiental e Governança Corporativa;
- ✓ Foco na sociedade;
- ✓ Compromisso com resultados sustentáveis;
- ✓ Valorização do capital humano;
- ✓ Ser inovador;
- ✓ Integridade e ética;
- ✓ Agilidade.

Compromissos da Telebras com o Cidadão

- **Transparência**

- ✓ Divulgar informações claras sobre serviços, projetos, investimentos e resultados.
- ✓ Disponibilizar dados atualizados em linguagem simples e acessível.
- ✓ Manter canais oficiais para esclarecimento de dúvidas sobre políticas públicas e ações institucionais.

- **Qualidade das Informações e dos Serviços**

- ✓ Garantir precisão, atualidade e confiabilidade das informações divulgadas ao público.
- ✓ Assegurar que serviços voltados a órgãos públicos e provedores sejam entregues com padrões de qualidade e continuidade.

- **Acessibilidade e Inclusão**

- ✓ Tornar documentos, sites e canais acessíveis a todos os cidadãos, incluindo pessoas com deficiência.
- ✓ Trabalhar para ampliar o acesso à conectividade em regiões remotas ou com baixa oferta de serviços.

- **Atendimento e Respeito ao Cidadão**

- ✓ Manter canais de contato para esclarecimento institucional.
- ✓ Tratar todas as manifestações com respeito, eficiência e resposta dentro de prazos definidos.
- ✓ Cumprir a Lei de Acesso à Informação (LAI) e garantir atendimento tempestivo às solicitações.

- **Participação Social**

- ✓ Incentivar a participação da sociedade na melhoria dos serviços públicos de telecomunicações.
- ✓ Disponibilizar mecanismos de escuta (ouvidoria, consultas públicas, pesquisas de

satisfação).

- **Ética, Integridade e Governança**

- ✓ Atuar com base em princípios éticos, respeitando normas legais e regulatórias.
- ✓ Assegurar governança corporativa que priorize o interesse público.
- ✓ Combater qualquer forma de corrupção ou desvio de conduta.

- **Compromisso com o Desenvolvimento do Setor**

- ✓ Apoiar provedores regionais para fortalecer a conectividade local.
- ✓ Contribuir para políticas públicas que expandam o acesso à internet no Brasil.
- ✓ Promover inovação e uso eficiente da infraestrutura de telecomunicações.

- **Sustentabilidade**

- ✓ Incorporar práticas de sustentabilidade social, ambiental e econômica em suas operações.
- ✓ Buscar soluções tecnológicas que reduzam impacto ambiental e ampliem benefícios sociais.

- **Segurança da Informação**

- ✓ Proteger dados institucionais e informações sensíveis relacionadas a clientes governamentais e parceiros.
- ✓ Adotar boas práticas de segurança cibernética e privacidade.

- **Melhoria Contínua**

- ✓ Avaliar periodicamente processos e serviços para promover evolução constante.
- ✓ Utilizar indicadores de desempenho e mecanismos de feedback para aperfeiçoar ações.

3. SERVIÇOS DA TELEBRAS

A Telebras oferece vários serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC), organizados conforme a necessidade de cada cliente. Esses serviços estão divididos em três áreas: Telebras Sat, Telebras Fibra e Telebras Tech.





Linha de Produtos



Imageamento



Backup (BaaS)



**Equipamentos
Gerenciados de Borda**



**Conectividade
SD-WAN**



**Gestão de
Segurança Integrada**



**Infraestrutura
(IaaS)**



O Satélite Geoestacionário de Defesa e Comunicações Estratégicas (SGDC) foi lançado em maio de 2017. Ele é o primeiro satélite brasileiro de alta capacidade que consegue cobrir todo o país com a mesma qualidade de sinal. Com essa tecnologia, a Telebras consegue levar internet banda larga via satélite para todas as regiões do Brasil.

O SGDC tem dois usos: civil e militar.

No uso civil, ele atende locais isolados, como escolas, postos de saúde, aldeias indígenas, fronteiras e outras áreas que precisam de internet.

No uso militar, ele é usado exclusivamente pelo Ministério da Defesa.

O sistema do satélite inclui centros de operações, estações de acesso e equipamentos de monitoramento e controle. Os Centros de Operações Espaciais — o principal em Brasília e o secundário no Rio de Janeiro — garantem que o satélite esteja sempre na posição correta e seguro no espaço, evitando riscos de colisão com outros satélites ou lixo espacial.

A Telebras também integra soluções baseadas em satélite para apoiar políticas públicas de inclusão digital em todo o território nacional, oferecendo serviços personalizados para áreas como educação, saúde e agricultura.

SOLUÇÕES DE CONECTIVIDADE SATELITAL

Soluções Transportáveis

Equipamentos satelitais do tipo flyaway, projetados para rápida implantação em campo. Com dimensões compactas e montagem simplificada, permitem estabelecer comunicação em curto prazo, sendo ideais para operações temporárias, missões emergenciais e eventos em locais sem infraestrutura de telecomunicações.

Veículos Conectados

Solução de conectividade via satélite para veículos terrestres e embarcações, permitindo o acesso à internet mesmo em deslocamento. Viabiliza a operação de sistemas embarcados, comunicação em tempo real e oferta de serviços digitais a bordo.

Telemetria

Solução voltada ao monitoramento e à gestão de frotas, com coleta e transmissão de dados de veículos em tempo real. Permite o acompanhamento de informações

operacionais, contribuindo para a segurança e a eficiência no uso dos ativos.

Backhaul

Soluções de conectividade via satélite destinadas à interligação de localidades remotas à rede principal de telecomunicações, viabilizando o acesso à internet em regiões sem infraestrutura terrestre.

Podem ser aplicadas no atendimento a unidades fixas, como escolas, hospitais e outros pontos de interesse público, bem como em demandas temporárias ou móveis, funcionando como base para a oferta de serviços de conectividade.



A Telebras tem uma rede moderna de mais de 30 mil km de fibra óptica espalhados por todo o Brasil. Essa rede suporta grande volume de tráfego de internet e usa, em sua maior parte, cabos OPGW (instalados junto às redes de energia).

Com o apoio do satélite SGDC, a empresa oferece uma infraestrutura diversificada, segura e robusta, capaz de entregar soluções personalizadas para provedores de internet e órgãos do governo.

CONNECTIVIDADE TERRESTRE

IP (Internet Protocol)

É um acesso dedicado à internet oferecido pela rede de fibra óptica da Telebras. Funciona na "Camada 3", que é responsável pelo roteamento dos dados.

MPLS (Multiprotocol Label Switching)

É uma tecnologia que cria redes privadas virtuais com controle de tráfego. Ela combina funções das camadas 2 e 3, permitindo transportar dados de forma mais rápida e eficiente.

P2P (Ponto a Ponto)

É uma conexão dedicada entre dois locais específicos, como se fosse um "cabo exclusivo" ligando um ponto ao outro. Funciona na "Camada 2", responsável pelo envio direto dos dados.



Soluções digitais que complementam e melhoram os serviços de telecomunicações, agregando segurança, processamento, armazenamento e inteligência aos ambientes conectados.

➤ SOLUÇÕES DE VALOR ADICIONADO

Backup (BAAS)

Serviço de backup em nuvem para proteção, armazenamento e recuperação de dados, com mecanismos de segurança contra ameaças como ransomware e malware e monitoramento contínuo. Inclui funcionalidades de recuperação de desastres, permitindo a restauração de servidores e sistemas em caso de falhas.

Equipamentos Gerenciados de Borda (EDGE COMPUTING)

Serviços de edge computing com processamento de dados na ponta da rede, reduzindo a latência e permitindo respostas mais rápidas. Inclui uso de gateways de borda gerenciados, integração com soluções como IoT e conexões seguras, além de infraestrutura de suporte em datacenter, orquestração e segurança integrada, com servidores distribuídos para virtualização e processamento em múltiplos pontos.

Imageamento

Serviços de imageamento com uso de imagens de satélite para análise e monitoramento, incluindo detecção de mudanças e geração de modelos de terreno. Contempla imagens ópticas e de radar (SAR), além de projetos personalizados com uso de inteligência artificial, integração de dados e sistemas de alerta.

Infraestrutura (IAAS)

Serviços de infraestrutura com recursos de processamento, armazenamento e rede, permitindo a execução de aplicações e gestão de dados. Inclui suporte a microserviços e contêineres, escalabilidade sob demanda, segurança e monitoramento em tempo real, além de virtualização, middleware e uso de inteligência artificial para análise e otimização.

Gestão de Segurança Integrada

Serviço de segurança digital voltado à proteção da infraestrutura, prevenindo acessos indevidos e ataques cibernéticos. Inclui proteção contra ameaças como DDoS e monitoramento contínuo da rede, com identificação proativa e tratamento de incidentes.

SD-WAN (Software-Defined Wide Area Network)

Solução que otimiza redes de longa distância, melhorando desempenho, segurança e controle do tráfego. Permite gestão centralizada, priorização de aplicações e melhor uso dos enlaces, sendo compatível com redes de fibra óptica e conexões via satélite.

4. INCLUSÃO DIGITAL E APOIO EM SITUAÇÕES CRÍTICAS

A Telebras é uma empresa pública que trabalha para ampliar o acesso à internet e aos serviços de telecomunicações no Brasil, principalmente em regiões remotas. Hoje, ela mantém mais de 14 mil pontos de conexão, sendo cerca de 12,5 mil em escolas, além de atender bibliotecas, unidades de saúde e comunidades indígenas e quilombolas.

Além de promover inclusão digital, a Telebras também oferece soluções seguras de comunicação para o governo, operando a Rede Privativa de Comunicação, que protege informações estratégicas da Administração Pública.

Em situações de emergência, a Telebras tem um papel importante na restauração das comunicações. Durante as enchentes no Rio Grande do Sul em 2024, por exemplo, instalou antenas emergenciais para apoiar equipes de resgate e hospitais de campanha. Também mantém cerca de 50 antenas via satélite no território Yanomami, ajudando no atendimento médico à população indígena.

Com essas ações, a Telebras reforça seu compromisso com a inclusão digital, o apoio ao governo e a conectividade em momentos críticos, contribuindo para o desenvolvimento e a integração de comunidades em todo o país.

5. INFRA DE REDES E DATA CENTERS

- Presente em todo Território Nacional
- Satélite SGDC
- 1 datacenters Tier IV (DF)
- 4 datacenters Tier III (RJ, BA, MS e SC)
- 30 mil de km de fibras ópticas
- + 500 municípios atendidos diretamente por rede terrestre





6. CONTRATAÇÃO DIRETA DA TELEBRAS POR ENTES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Os órgãos e entidades da Administração Pública podem contratar diretamente a Telebras, sem necessidade de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos).

A legislação autoriza a contratação direta de órgãos e entidades da Administração Pública, desde que observados os seguintes critérios:

- O contratante deve ser pessoa jurídica de direito público interno;
- O contratado deve integrar a Administração Pública;
- O preço contratado deve ser compatível com o preço praticado no mercado.

Dessa forma, a Telebras pode ser contratada diretamente para prestação de serviços de telecomunicações e conectividade aos órgãos públicos, observados os requisitos legais aplicáveis.

Além da previsão contida na Lei nº 14.133/2021, a Lei nº 14.744/2023 estabelece, em seu art. 2º, que os órgãos públicos federais da administração direta e as entidades da administração indireta federal devem, preferencialmente, contratar diretamente a Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebras, nos termos do inciso IX do caput do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, para utilização de serviços de comunicação multimídia regidos pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

7. QUEM PODE CONTRATAR A TELEBRAS

Os produtos e serviços da Telebras podem ser comercializados para qualquer ente público das esferas municipais, estaduais ou federais, além dos Provedores de Acesso à Internet que possuem licença SCM - Serviço de Comunicação Multimídia. A Telebras não atende ao usuário final diretamente.

8. COMO CONTRATAR A TELEBRAS

O ente público deve entrar em contato com a Telebras por meio dos endereços, e-mails ou telefones (disponíveis no final deste documento) e fazer a sua solicitação de serviços.

Após este primeiro contato, a equipe de vendas analisará a demanda e informará sobre a possibilidade de atendimento e os preços dos serviços.

A contratação será realizada por meio das leis dispostas no item 6 deste documento.

9. ACOMPANHAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO

Cada cliente da Telebras é tratado como um projeto especial, o atendimento é baseado no Termo de Referência (especificações) enviado pelo próprio cliente, onde contém a forma de atendimento, de acompanhamento e do nível de serviço esperado, ou seja, cada cliente define o padrão de qualidade necessário para atendimento ao seu serviço, porém a Telebras possui o compromisso de atender com a máxima qualidade e níveis de serviço.

O monitoramento da qualidade é feito por meio de uma equipe especializada e os níveis de serviço são medidos diariamente.

10. BOAS PRÁTICAS NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), define as regras para o uso de dados pessoais, inclusive no meio digital, por pessoas e empresas públicas ou privadas. O objetivo é proteger a liberdade, a privacidade e o desenvolvimento das pessoas.

A Telebras segue essas regras e adota boas práticas no tratamento de dados pessoais. A empresa não coleta nem compartilha dados pessoais com terceiros, exceto

quando o próprio cidadão fornece as informações voluntariamente em formulários, conforme permitido pela lei.

Além disso, a Telebras não coleta dados de localização e não faz contato para oferecer serviços que não foram solicitados.

11. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Telebras sempre se preocupou em receber demandas e solicitações dos clientes a fim de fomentar a interação e o relacionamento entre a Empresa e o público.

✓ PLATAFORMA FALA.BR

É uma plataforma integrada de ouvidoria e solicitação de acesso à informação, considerado canal primário para trâmite, triagem e tratamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações e sugestões.) Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>

✓ ATENDIMENTO PRESENCIAL DA OUVIDORIA

O contato com a Ouvidoria também pode realizado presencialmente, por e-mail ou telefone:

Localização: SIG Quadra 04, Lotes 075, 083, 125 e 175 – Bloco A – Salas 201, 202, 214 a 224 – Edifício Capital Financial Center

Telefone: (61) 2027-1161 e 2027-1164

Horário de funcionamento: 7h às 19h

E-mail: sic@telebras.com.br

✓ **FALE CONOSCO**

O Fale Conosco é um espaço reservado aos Cidadão, Ouvidoria, Corregedoria, Imprensa, Canal de denúncia, Investidor e Empregado No link <https://www.telebras.com.br/fale-conosco/> é possível escolher o perfil que melhor se encaixe às necessidades do cidadão e acessar o canal de atendimento desejado.

✓ **RELAÇÕES COM INVESTIDORES**

A Telebras é uma sociedade por ações de capital aberto, de economia mista, vinculada ao Ministério das Comunicações. Dessa forma, a Companhia está sujeita às regras e regulamentos da Comissão de Valores Mobiliários – CVM – e da Brasil, Bolsa, Balcão – B3.

Informações que são de interesse dos investidores como fatos relevantes, comunicados ao mercado, demonstrações financeiras e outras, estão disponíveis por meio do endereço: <https://www.telebras.com.br/investidores/>

✓ **TRANSPARÊNCIA ATIVA**

Em <https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/> é disponibilizada, em transparência ativa, informações sobre a composição organizacional, metas e projetos, estrutura de governança e outras informações de interesse público geral, conforme orienta a Lei de Acesso à Informação.

12. ENTRE EM CONTATO CONOSCO:

BRASÍLIA – SEDE

Atendimento:

Governo Federal

Acre, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Rondônia e Tocantins

Contato:

vendas.sede@telebras.com.br

(61) 2027-1000

Endereço: SIG Quadra 04, Lotes 075, 083, 125 e 175, Bloco A, salas 201, 202, 214 a 224, Edifício Capital Financial Center, 70610-440

BELÉM

Atendimento:

Acre, Amapá, Amazonas, Pará e Roraima.

Contato:

vendas.pa@telebras.com.br

(61) 2027-1934 e (61) 2027-1935

Travessa Dom Romualdo de Freitas Av. Governador José Seixas 1476, Edifício Evolution Salas 2305 e 2306, Bairro Umarizal, 66055-260

FORTALEZA

Atendimento:

Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe.

Contato:

vendas.ce@telebras.com.br

(61) 2027-1934 e (61) 2027-1932

Rua Costa Barros, 915, 8º Andar Salas: 801,803 e 805, Ed. Ébano - Bairro Aldeota, 60160 -281

SÃO PAULO

Atendimento:

Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo.

Contato:

vendas.sp@telebras.com.br

(61) 2027-1948 e (61) 2027- 1951

Rua Vergueiro, 2279, Cj. 1314, Ed. Trend Paulista Offices, 04101-100

PORTO ALEGRE

Atendimento:

Mato Grosso do Sul, Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina

Contato:

vendas.rs@telebras.com.br

(61) 2027-1983 e (61) 2027-1984

Onde tem Brasil,
tem Telebras.



www.telebras.com.br



[@telebrasbr](https://www.instagram.com/telebrasbr)