

TRATAMENTO DE DENÚNCIA E DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE OU ILEGALIDADE¹	
Identificação:	D-288
Versão:	1.0
Início da Vigência:	17/06/2021
Aprovação:	Aprovado na 470ª ROCA, de 25/05/2021
Campo de Aplicação:	Todas as unidades organizacionais da Telebras
Processo de Negócio:	PN 36: Tratativas das Manifestações do Público Interno e Externo
Nível de Acesso:	Público
Código de Classificação:	300.002.010
Unidade Elaboradora:	CA/Ouvidoria
Unidade de Impacto:	Conselho de Administração CA/Gerência de Auditoria Interna Comissão de Ética
Alteração em relação à versão anterior:	N/A
NORMATIVOS INTERNOS VINCULADOS	
Cód.	Descrição
N/A	Regimento Interno da Telebras
N/A	Regimento Interno da Comissão de Ética da Telebras
N/A	Regimento Interno do Comitê de Auditoria da Telebras
N/A	Código de Ética da Telebras
N/A	Guia de Conduta Telebras
NORMATIVOS INTERNOS REVOGADOS	
Cód.	Descrição
N/A	N/A
NORMATIVOS EXTERNOS APLICÁVEIS – LEGISLAÇÃO	
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 - Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias. Lei nº 12.846, de 1 de agosto de 2013 - Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI).	

¹ Esta folha de rosto foi atualizada conforme as orientações da Nota Técnica nº TLB-NTE-2025/00670, de 23/09/2025, da Gerência de Integridade, Riscos, Conformidade e Controle Interno.



Decreto Presidencial nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006 - Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção.

Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019 - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Portaria CGU nº 1.089-2018, de 25 de abril de 2018 - Estabelece orientações para que os órgãos adotem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade.

Instrução Normativa conjunta CRG/OGU nº 7, de 17 de setembro de 2018

Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019

Resolução Nº 3, de 13 de setembro de 2019 – Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à identidade de Denunciadores.



SUMÁRIO

1. OBJETIVO	4
2. DEFINIÇÕES	4
3. RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÃO	5
4. ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	6
5. PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE E AO INFORMANTE	7
6. CONCLUSÃO DA MANIFESTAÇÃO	8
7. ENCERRAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	8
8. APROVAÇÃO	9
9. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	9

1. OBJETIVO

- 1.1 Regular o tratamento de comunicações de irregularidade e ilegalidade, caracterizadas ou não como denúncias, estabelecendo procedimentos para o devido recebimento e tratamento pela Ouvidoria, garantida a proteção dos denunciantes.

2. DEFINIÇÕES

- 2.1 **Análise prévia:** procedimento realizado no âmbito da Ouvidoria com o objetivo de verificar se as informações prestadas contêm indícios mínimos de plausibilidade que justifiquem o encaminhamento da denúncia ou da comunicação de irregularidade ou ilegalidade à unidade de apuração;
- 2.2 **Comunicação de irregularidade ou ilegalidade:** informação de origem anônima que comunica irregularidade, ou ato ilícito, com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade e cujo trâmite não é passível de acompanhamento pelo seu autor;
- 2.3 **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito, tais como fraude, desvio, superfaturamento, conflito de interesse, corrupção, assédio moral ou sexual, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- 2.4 **Denunciante:** pessoa física ou jurídica que apresente denúncia para a Telebras;
- 2.5 **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- 2.6 **Erro:** ato não-voluntário, não-intencional, resultante de omissão, desconhecimento, imperícia, imprudência, desatenção ou má interpretação de fatos na elaboração de documentos, registros ou demonstrações;
- 2.7 **Fraude:** ato ilegal caracterizado por desonestidade, dissimulação ou quebra de confiança. As fraudes são perpetradas por partes ou organizações, a fim de se obter dinheiro, propriedade ou serviços; para evitar pagamento ou perda de serviços; ou para garantir vantagem pessoal ou em negócios;
- 2.8 **Identificação:** qualquer elemento de informação presente na manifestação ou na comunicação de irregularidade que permita reconhecer o manifestante, tais como endereço, forma de contato, dados biométricos, códigos de identificação e local de trabalho, em qualquer meio ou suporte;
- 2.9 **Ouvidoria:** unidade organizacional responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Telebras e dos colaboradores;
- 2.10 **Procedimento apuratório:** procedimento realizado no âmbito da unidade de apuração com o objetivo de proceder à análise detalhada da denúncia ou da comunicação de irregularidade ou ilegalidade, em conformidade com os normativos da Telebras e com as orientações emitidas pelos órgãos centrais dos Sistemas de Correição e de Controle Interno do Poder Executivo Federal;
- 2.11 **Pseudonimização:** tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador, em ambiente controlado e seguro, nos termos do §4º do art. 13 da Lei nº 13 709, de 2018 – LGPD;
- 2.12 **Reclamação:** manifestação contendo demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- 2.13 **Solicitação:** manifestação que apresenta pedido para adoção de providências por parte da Telebras;
- 2.14 **Sugestão:** manifestação caracterizada pela apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Telebras; e

- 2.15 **Unidade de apuração:** unidade administrativa com funções operacionais e atribuições de unidade de apuração ou de unidade de correção, definidas em normativo próprio da Telebras.
- 3. RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÃO**
- 3.1 Compete à ouvidoria a recepção e o tratamento de denúncias e de comunicações de irregularidade ou ilegalidade de que trata esta diretriz;
- 3.2 Qualquer colaborador ou cidadão que tiver conhecimento sobre irregularidade pode informá-las às instâncias competentes, atuando de forma direta no combate à corrupção, à prática de outros ilícitos, bem como no aprimoramento da atuação da Administração Pública;
- 3.3 O tratamento de denúncias e de comunicações de irregularidade ou ilegalidade pela Ouvidoria não deve ser confundido com a apuração dos fatos relatados pelo denunciante ou informante;
- 3.4 Cabe à Ouvidoria o recebimento, a análise preliminar, a produção de resposta conclusiva e, quando necessária, a solicitação de informações complementares ao denunciante, sendo vedada a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados;
- 3.5 A análise preliminar verifica a existência de requisitos mínimos de admissibilidade da denúncia e da comunicação de irregularidade ou ilegalidade para o devido encaminhamento à unidade de apuração. Significa coletar a maior quantidade possível de elementos de convicção para, primeiramente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração. Desta forma, na hipótese de a denúncia ser considerada apta, esta será encaminhada, para unidade de apuração, com mais elementos de materialidade.
- 3.6 Serão tratadas manifestações que:
- 3.6.1 Tratar de matéria de competência da Telebras;
- 3.6.2 Ser redigida com suficiente clareza, de maneira inteligível;
- 3.6.3 Contiver elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Telebras apurar:
- o fato;
 - a autoria do fato;
 - as circunstâncias; e
 - os valores envolvidos, se for o caso.
- 3.6.4 As denúncias referentes a desvios de conduta devem se relacionar a dirigentes, membros de conselho, colaboradores, estagiários, menores aprendizes ou prestadores de serviços da Telebras;
- 3.7 Canais para recebimento de manifestações:
- 3.7.1 Fala.Br: (<https://falabr.cgu.gov.br>) que é uma plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação, considerado canal primário para trâmite, triagem e tratamento de manifestações, no âmbito do Sistema de Ouvidorias Federais – SISOUV;
- 3.7.2 Portal da Telebras: (<https://www.telebras.com.br/aceso-a-informacao/ouvidoria/>);
- 3.7.3 E-mail: ouvidoria@telebras.com.br;
- 3.7.4 Telefone: (61) 2027-1161 OU (61) 2027 - 1164;
- 3.7.5 Caixas de manifestação: disponibilizadas em pontos específicos da empresa; e
- 3.7.6 Ouvidor: a Telebras possui um Ouvidor que fica à disposição em espaço físico na sede da empresa, no endereço: Setor de Indústrias Gráficas – Quadra 04, bloco A - Edifício Capital Financial Center 218 - Asa Sul, Brasília - DF, 70640-440.

- 3.7.7 A Comissão de Ética, a Gerência de Auditoria Interna e o Comitê de Auditoria da Telebras, em suas respectivas áreas de atuação, são considerados canais alternativos para recebimento de manifestações, devendo promover seu pronto encaminhamento à ouvidoria, sem que seja dada publicidade ao seu conteúdo e a qualquer elemento de identificação do informante.
- 3.8 As manifestações recebidas em outros canais serão reduzidas a termo, digitalizadas e inseridas imediatamente na Plataforma Fala.BR, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; e
- 3.9 A Ouvidoria reportará, em conformidade com o Regimento Interno da Telebras, diretamente ao Conselho de Administração, situações suspeitas do envolvimento do Diretor-Presidente em irregularidades, ou quando este se furtar à obrigação de adotar medidas necessárias em relação à situação a ele relatada.
- 4. ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO**
- 4.1 A Ouvidoria deverá classificar e priorizar as denúncias e as comunicações de irregularidade ou ilegalidade que apresentem caráter de urgência, quando as manifestações apresentarem riscos de dano iminente e irreparável, tais como atentados à vida, à integridade física, cometimentos de crimes e similares;
- 4.2 Será encaminhada à **Gerência de Auditoria Interna** a manifestação que esteja relacionada com as suas atribuições previstas no Regimento Interno da Telebras que envolva:
- 4.2.1 As dimensões financeiras, de controles internos ou da legalidade dos atos administrativos no âmbito da Telebras, empresas subsidiárias ou coligadas e na Entidade de Previdência Complementar que administra seus planos de benefícios;
- 4.2.2 A economicidade, a eficiência, a eficácia e a efetividade das atividades relacionadas à gestão contábil, orçamentária, financeira, patrimonial e operacional da empresa; ou
- 4.2.3 As práticas de gerenciamento de riscos.
- 4.3 Será encaminhada à **Comissão de Ética** a manifestação que esteja relacionada com ato ou conduta de colaborador ou setor da Telebras em desacordo com o Código de Ética da empresa;
- 4.4 Será encaminhada à **Comissão Disciplinar** a manifestação que esteja relacionada com transgressão de regulamentos ou normas da empresa, sem ferir o Código de Ética da empresa;
- 4.5 Será encaminhada ao **Comitê de Auditoria da Telebras** a manifestação que esteja relacionada com as atribuições previstas no Regimento Interno do Comitê de Auditoria da Telebras que envolva:
- 4.5.1 Exposições de risco da empresa relacionadas a:
- a) remuneração da administração;
 - b) utilização de ativos da Empresa; ou
 - c) gastos incorridos pela Empresa.
- 4.5.2 As evidências, ou indícios, de erro ou fraude representadas por:
- a) inobservância de normas legais e regulamentares que coloquem em risco a continuidade da instituição;
 - b) Fraudes de qualquer valor, perpetradas por dirigentes estatutários da Instituição ou terceiros;
 - c) fraudes relevantes, perpetradas por empregados da Telebras; ou

- d) erros que resultem em incorreções relevantes nas demonstrações contábeis da Empresa.
- 4.6 Os casos de denúncia envolvendo detentor de cargo de gerente, ou superior, serão informados à Controladoria-Geral da União;
- 4.7 Ao receberem comunicação de irregularidade, as unidades apuradoras a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar, o qual não poderá ter caráter punitivo;
- 4.8 Conforme a natureza do objeto da denúncia, ou comunicação de irregularidade, esta poderá ser encaminhada, de forma concomitante ou não, para o Ministério Público ou Tribunal de Contas da União; e
- 4.9 As unidades apuradoras deverão encaminhar informações sobre o acolhimento, ou arquivamento, para a Ouvidoria, no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa.
- 5. PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE E AO INFORMANTE**
- 5.1 A Ouvidoria deve garantir restrição de acesso a informações de identificação do denunciante, quando a descrição do fato na comunicação de irregularidade ou ilegalidade permitir sua identificação, nos termos dos artigos 10, §7º, da Lei nº 13.460, de 2017 - Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública, 31 da Lei nº 12.527 de 2011 – Lei de Acesso a Informação (LAI), 33 da Portaria 581, 6 da Lei nº 13.709 de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais normativos aplicáveis;
- 5.2 Sempre que a descrição do fato da denúncia ou da comunicação de irregularidade ou ilegalidade contiver informações de identificação do denunciante ou que permitam a identificação do informante, a Ouvidoria deverá providenciar extrato, certidão ou cópia com ocultação de tais informações, antes do seu encaminhamento às unidades de apuração;
- 5.3 Caso indispensável à apuração dos fatos, mediante previsão legal e declaração de necessidade de conhecer formalizada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, ou consentimento expresso do denunciante, a Ouvidoria poderá encaminhar as suas informações de identificação à unidade de apuração, que ficará responsável por restringir seu acesso a terceiros, nos termos desta Diretriz;
- 5.4 Nos casos em que for necessário o encaminhamento previsto no §3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 2018 - “A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.” - os elementos de identificação do denunciante, se necessários, só serão encaminhados após consentimento do mesmo;
- 5.5 Constituem elementos de identificação do denunciante:
- 5.5.1 dados cadastrais;
- 5.5.2 atributos genéticos;
- 5.5.3 atributos biométricos;
- 5.5.4 dados biográficos;
- 5.5.5 registros fotográficos ou fonográficos que permitam identificá-lo; e
- 5.5.6 narrativas e documentos que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

-
- 5.6 No caso da negativa ou da ausência do consentimento, a denúncia será encaminhada ou compartilhada, após sua pseudonimização;
- 5.7 As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis, mediante solicitação formal da área de apuração;
- 5.8 A restrição de acesso estabelecida no item 5.1 deve perdurar pelo prazo de até 100 (cem) anos, mesmo após o encerramento do procedimento apuratório e somente poderá ser afastada em razão de:
- 5.8.1 Autorização expressa do denunciante;
- 5.8.2 Comprovada má-fé do denunciante;
- 5.8.3 Decisão administrativa fundamentada;
- 5.8.4 Requisições formais do Ministério Público e de Comissões Parlamentares de Inquérito; ou
- 5.8.5 Ordem judicial.
- 5.9 A fixação do prazo a que se refere o item 5.8 em período inferior a 100 (cem) anos somente poderá ocorrer em razão de:
- 5.9.1 Inexistência de risco à intimidade, vida privada, honra e imagem ao denunciante, familiares e pessoas próximas; ou
- 5.9.2 Expressa previsão legal.
- 5.10 A denúncia ou a comunicação de irregularidade ou ilegalidade em tratamento na unidade de ouvidoria não possui característica de procedimento apuratório, nem natureza acusatória; e
- 5.11 Será franqueado ao denunciado acesso ao teor da denúncia, mediante solicitação, ressalvadas as informações que permitam a identificação do denunciante, quando este optar pelo anonimato.
- 6. CONCLUSÃO DA MANIFESTAÇÃO**
- 6.1 A Ouvidoria deverá fornecer ao denunciante resposta conclusiva, entendida como informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuradoras competentes, ou sobre o seu arquivamento, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa;
- 6.2 A resposta conclusiva informará ao denunciante, no mínimo:
- a) O resultado da análise preliminar;
- b) A unidade de apuração para a qual a denúncia foi encaminhada, se cabível; e
- c) Os meios pelos quais a atuação da unidade de apuração poderá ser acompanhada, se cabível.
- 6.3 Apesar de a resposta conclusiva encerrar o fluxo de tratamento da manifestação, a ouvidoria pode voltar a emitir respostas, caso venha a surgir alguma informação relevante no futuro; e
- 6.4 A comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo denunciante e não acarreta obrigação de produção de resposta conclusiva.
- 7. ENCERRAMENTO DA MANIFESTAÇÃO**
- 7.1 A denúncia ou a comunicação de irregularidade ou ilegalidade poderá ser encerrada, quando:
- a) versar sobre matéria fora da competência da Telebras;
- b) não contiver elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
-

- c) o denunciante faltar a verdade na exposição dos fatos, proceder com deslealdade ou má fé.

8. APROVAÇÃO

- 8.1 O **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**, no uso das atribuições que lhe confere o Art. 100 do Estatuto Social da Telebras, aprovado pela 107ª Assembleia Geral Extraordinária, de 09/12/2020, **RESOLVE:**
- 8.2 Aprovar a elaboração da D-288 - Diretriz de Tratamento de Denúncia e de Comunicação de Irregularidade ou Ilegalidade.

Brasília/DF, 25 de maio de 2021.

**VITOR
MENEZES**

Assinado de forma digital por
VITOR MENEZES
Dados: 2021.06.11 11:34:55
-03'00'

Vitor Elísio Góes de Oliveira Menezes

Presidente do Conselho de Administração