

**ASSUNTO:**ORGANIZAÇÃO, OBJETIVOS, DIRETRIZES E  
PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA**APROVAÇÃO**Deliberação DIREX nº 125,  
de 27/12/2018.**VIGÊNCIA:**

27/12/2018

**NORMA  
DE  
OUVIDORIA  
NOR 104**

**SUMÁRIO**

1. FINALIDADE .....	02
2. ÁREA GESTORA.....	02
3. CONCEITUAÇÃO .....	02
4. COMPETÊNCIAS .....	02
5. PRERROGATIVAS.....	05
6. DIRETRIZES .....	05
7. ORGANIZAÇÃO .....	06
8. PROCEDIMENTOS .....	07
9. PROPOSTAS DE APERFEIÇOAMENTO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	10
10. LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA .....	10
11. DISPOSIÇÕES GERAIS .....	11

## **1. FINALIDADE**

Estabelecer os procedimentos relacionados à atividade de ouvidoria no âmbito da Empresa Brasil de Comunicação S. A. - EBC, de forma a:

- I - contribuir para aprimorar a transparência, a participação e a influência do usuário, na sua dimensão de ouvinte, telespectador, leitor e internauta, sobre os conteúdos divulgados nos veículos públicos operados pela EBC;
- II - contribuir para a construção da cidadania, a consolidação da democracia e a participação da sociedade, garantindo ao usuário o direito à informação junto à EBC; e
- III - promover o diálogo entre o usuário dos serviços e os vários veículos e áreas da EBC.

## **2. ÁREA GESTORA**

Presidência - PRESI.

## **3. CONCEITUAÇÃO**

### **3.1 DEMANDA**

São as manifestações do cidadão que envia à Ouvidoria sugestões, reclamações, elogios, denúncias e outros pronunciamentos que tenham, como objeto, a prestação de serviços públicos, incluindo os conteúdos da programação dos veículos da EBC, e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

### **3.2. OUVIDORIA**

Unidade organizacional responsável pelo atendimento ao usuário interno e externo dos serviços de comunicação ofertados pela EBC.

### **3.3 USUÁRIO**

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou se utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos prestados pela EBC, tendo na oferta de conteúdos jornalísticos, culturais e de entretenimento, também uma prestação de serviços.

## **4. COMPETÊNCIAS**

### **4.1 Cabe ao Diretor-Presidente:**

- I - nomear o Ouvidor e os Ouvidores Adjuntos; e
- II - comunicar ao Conselho de Administração a nomeação do titular da Ouvidoria, nos termos do item 4.1.2 da Política de Seleção de titulares da Auditoria, Ouvidoria e Área de Conformidade e Riscos - PO 900/06.

**4.2 Compete à Ouvidoria, em observância aos normativos vigentes:**

- I - promover a participação do usuário dos serviços públicos prestados pela EBC, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e nos conteúdos produzidos pelos veículos EBC em suas várias plataformas;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em favor do usuário de serviço público;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- VI - receber, analisar e encaminhar aos gestores competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das demandas do usuário perante a EBC;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a EBC, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes;
- VIII - planejar, coordenar, executar e acompanhar as atividades de Ouvidoria da EBC, bem como elaborar proposta de normas e procedimentos internos;
- IX - elaborar e manter atualizada, em conjunto e com o apoio das demais áreas da EBC, a Carta de Serviços ao Usuário disponibilizando-a em sítio eletrônico da EBC, com prévia ciência da Diretoria Executiva;
- X - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários de serviços público, e, com base nelas, sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;
- XI - exercer a crítica interna da programação produzida ou veiculada pela Empresa, com respeito à observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública;
- XII - oferecer canais de comunicação aos usuários, assegurando-lhes o direito à crítica e a sugestões sobre o conteúdo e a programação dos veículos EBC;
- XIII - receber, analisar e dar tratamento às manifestações junto às áreas competentes, inclusive quanto aos conteúdos e à programação dos veículos de comunicação da Empresa, com o devido encaminhamento de resposta ao cidadão;
- XIV - enviar resposta fundamentada aos usuários, a partir do posicionamento formal das Diretorias responsáveis;
- XV - manter canal de diálogo entre a EBC e os usuários internos para mediação de problemas administrativos, conflitos interpessoais e distorções em processos internos; e
- XVI - manter o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

#### 4.3 Cabe ao Ouvidor:

- I - conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo 15 (quinze) minutos de programação semanal, a ser veiculada no horário compreendido entre 6 (seis) e 24 (vinte e quatro) horas, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da EBC;
- II - redigir boletim interno diário com críticas à programação do dia anterior, a ser encaminhado à Diretoria Executiva, ficando a critério de cada Diretor compartilhá-lo com os titulares de suas unidades vinculadas;
- III - elaborar relatórios bimestrais sobre a atuação da EBC, a serem encaminhados aos membros do Comitê Editorial e de Programação no prazo de até cinco dias antes das reuniões ordinárias daquele colegiado;
- IV - encaminhar, em observância às normas infralegais, relatório aos membros do CONSAD a cada reunião ordinária do colegiado;
- V - supervisionar o funcionamento das Ouvidorias Adjuntas;
- VI - elaborar e submeter à aprovação do Diretor-Presidente Plano de Ação e orçamento anual das atividades da Ouvidoria;
- VII - participar das reuniões do Comitê Editorial e de Programação, sem direito a voto;
- VIII - propor ao Diretor-Presidente a nomeação e dispensa dos Ouvidores Adjuntos; e
- IX - indicar um Ouvidor Adjunto como seu substituto nos casos de ausências e impedimentos.

4.3.1 Para cumprimento do previsto no item 4.3, inciso I, a Ouvidoria deverá, a partir de planejamento prévio conjunto com as áreas demandadas e obedecidos prazos e obrigações legais, contar com o apoio efetivo dos gestores dos veículos de comunicação da EBC.

#### 4.4 Cabe aos Ouvidores Adjuntos:

##### 4.4.1 De Conteúdo:

- I - acompanhar a programação de todos os veículos EBC em suas várias plataformas;
- II - elaborar, sob supervisão do Ouvidor, relatório para os membros do CONSAD, conforme previsto no item 4.3, com dados analíticos e estatísticos sobre os conteúdos dos vários veículos e sobre as manifestações do público e usuários dos serviços prestados pela EBC;
- III - apresentar, ao Ouvidor, propostas de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços a serem encaminhadas às áreas da EBC, bem como de adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- IV - elaborar, sob supervisão do Ouvidor, relatório anual de gestão, com dados estatísticos e analíticos sobre os resultados do monitoramento das

manifestações recebidas e o nível de solução das demandas registradas na Ouvidoria Adjunta; e

V - assessorar o Ouvidor no exercício das suas atribuições.

#### 4.4.2 De Conformidade:

I - coordenar as atividades de recebimento, análise e encaminhamento das manifestações às áreas competentes, acompanhando o tratamento da demanda e o envio da resposta ao cidadão;

II - manter rotina de acompanhamento da prestação dos serviços, com o apoio dos Ouvidores Adjuntos de conteúdo, visando a sua efetividade;

III - propor, ao Ouvidor, a normatização, sistematização e padronização dos procedimentos operacionais em atividades de ouvidoria da EBC;

IV - propor, ao Ouvidor, o aperfeiçoamento da Carta de Serviços ao Usuário;

V - coordenar as atividades de recebimento, análise e tratamento das demandas oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC;

VI - apresentar, ao Ouvidor, propostas de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços a serem encaminhadas às áreas da EBC, bem como de adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; e

VII - assessorar o Ouvidor no exercício das suas atribuições.

## 5. PRERROGATIVAS

5.1 Para o exercício de suas competências estatutárias de unidade interna de governança, e conseqüentemente de assessoramento ao Conselho de Administração, são prerrogativas da Ouvidoria:

I - dirigir-se às unidades integrantes da estrutura da EBC com solicitações e demandas que considere relevantes para o cumprimento de suas atribuições;

II - ter acesso ao conteúdo, às pautas, aos espelhos e aos roteiros produzidos ou veiculados, bem como solicitar cópia da programação de qualquer veículo da Empresa;

III - realizar reuniões de avaliação dos serviços de comunicação com os Diretores ou interlocutores por eles indicados; e

IV - ter garantido o devido espaço nos veículos EBC em suas várias plataformas para divulgação da Ouvidoria junto ao público, dando visibilidade às contribuições do cidadão.

## 6. DIRETRIZES

6.1 Para o desempenho de suas funções a Ouvidoria deverá observar as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando à proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis à EBC de demais categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

## **7. ORGANIZAÇÃO**

7.1 A Ouvidoria é órgão de assessoramento, vinculado ao Conselho de Administração.

7.2 O Ouvidor será nomeado pelo Diretor-Presidente para mandato de 2 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

7.2.1 O Ouvidor somente perderá o mandato nas hipóteses de renúncia ou de processo judicial com decisão definitiva.

7.3 Os Ouvidores Adjuntos serão nomeados pelo Diretor-Presidente.

7.4 O Ouvidor e os Ouvidores Adjuntos serão nomeados entre brasileiros de reputação ilibada e de reconhecido saber na área da comunicação.

## **8. PROCEDIMENTOS**

8.1 Os procedimentos adotados pela Ouvidoria serão os mesmos para fins de atendimento ao usuário interno e externo, observadas as peculiaridades de encaminhamentos internos para os casos específicos, dentre os quais sobre conduta ética, sobre questões correcionais ou sobre apuração de responsabilidade por ação ou omissão no exercício do cargo ou função.

8.2 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos dos normativos federais que regem a matéria, em especial do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, sob pena de responsabilidade do agente público, as quais deverão ser respondidas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

8.2.1 São vedadas exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria da EBC.

8.3 A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

8.4 Toda manifestação sobre matéria alheia à competência da EBC deverá ser encaminhada à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

8.5 A Ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

8.5.1 Recebida a manifestação, a Ouvidoria da EBC procederá análise prévia e, se necessário, a encaminhará à(s) área(s) responsável(is) pela adoção das providências necessárias.

8.5.2 Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria da EBC solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.



- 8.5.3 Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos ao usuário, exceto se referentes à situação decorrente de nova documentação ou de outras informações apresentadas.
- 8.5.4 A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no item 8.5, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.
- 8.5.5 A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no item 8.5.2 acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.
- 8.5.6 A Ouvidoria da EBC poderá solicitar informações às áreas da Empresa responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.
- 8.6 O elogio será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.
- 8.7 A reclamação será encaminhada ao gestor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.
- 8.7.1 A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.
- 8.8 A sugestão recebida será encaminhada ao gestor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a quem caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.
- 8.9 A denúncia recebida será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam chegar a tais elementos.
- 8.9.1 A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados. O arquivamento ocorrerá na hipótese de a denúncia não conter os elementos necessários (materialidade e autoria), e quando não houver complementação da informação pelo usuário de serviços públicos, nos termos previstos no item 8.5.5.
- 8.10 A Ouvidoria da EBC poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.
- 8.10.1 As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

- 8.11 A Ouvidoria da EBC assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- 8.11.1 A inobservância ao disposto no item 8.11 sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.
- 8.12 As manifestações serão tratadas e atendidas, sempre que possível, de acordo com a ordem de chegada, ressalvadas as urgências e, no caso de atendimento presencial, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- 8.13 A demanda cuja resposta já tenha sido definida previamente com as áreas da EBC ou possam ser elaboradas a partir de consultas em sites oficiais, deverá ser atendida diretamente pela Ouvidoria, dando conhecimento à área responsável para adoção de medidas internas ou eventuais ajustes na própria resposta.
- 8.14 A demanda de qualquer natureza deverá ser recebida pela Coordenação de Atendimento, a quem caberá o encaminhamento dos casos que requerem análise dos Ouvidores Adjuntos.
- 8.14.1 A Coordenação de Atendimento deverá encaminhar a demanda à área responsável até o dia útil subsequente ao registro do recebimento, com cópia para o respectivo Diretor.
- 8.14.2 Caso não seja de sua competência, a área demandada deverá devolver a solicitação à Ouvidoria até o dia útil subsequente, fundamentando sua devolução.
- 8.15 A resposta da demanda deverá ser encaminhada para a Ouvidoria, onde caberá ao Ouvidor Adjunto, à exceção das situações previstas no item 8.13, analisar sua adequação:
- I - se julgada adequada, a resposta deverá ser encaminhada pela Coordenação de Atendimento ao demandante e finalizado o atendimento no sistema; ou
  - II - se julgada inadequada, os Ouvidores Adjuntos deverão solicitar complementação da resposta à área responsável, em prazo a ser ajustado entre a Ouvidoria e a área demandada.
- 8.16 A Coordenação de Monitoramento manterá os controles diários para subsidiar a elaboração de informes, relatórios e outros documentos necessários ao previsto nesta Norma.

## **9. PROPOSTAS DE APERFEIÇOAMENTO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

- 9.1 A Ouvidoria deve manter um registro de acompanhamento das propostas de aperfeiçoamento. Esse processo de monitoramento propicia que as propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados pela EBC sejam acordadas, acompanhadas e efetivamente implementadas.
- 9.2 As sugestões individualizadas por área ou veículo terão como principal insumo o resultado das manifestações dos usuários dos serviços públicos recebidas durante o exercício.
- 9.3 As sugestões deverão ter caráter estruturante e constarão do Relatório de Gestão da Ouvidoria.

## **10. LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA**

- I - Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008 - institui os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública explorados pelo Poder Executivo ou outorgados a entidades de sua administração indireta; autoriza o Poder Executivo a constituir a Empresa Brasil de Comunicação - EBC; altera a Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966; e dá outras providências;
- II - Estatuto Social da Empresa Brasil de Comunicação S.A. – EBC - aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária de 28 de fevereiro de 2018;
- III - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;
- IV - Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 - regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição;
- V - Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- VI - Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 - dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- VII - Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- VIII - Instrução Normativa nº 18, do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, de 3 de dezembro de 2018 - estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018; e
- IX - Instrução Normativa nº 19, do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, de 3 de dezembro de 2018 - estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

## **11. DISPOSIÇÕES GERAIS**

11.1 A Ouvidoria poderá propor parcerias, contratos e convênios com órgãos governamentais, escolas, entidades e organizações da sociedade civil para o exercício das suas funções.

11.2 Será mantido sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da EBC, sendo, preferencialmente, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv - <https://sistema.ouvidorias.gov.br>) ou o que vier a substituí-lo.

11.2.1 A Ouvidoria é a unidade exclusiva responsável por receber e tratar as manifestações que são típicas das atribuições de ouvidoria, e adota, como plataforma única de recebimento dessas manifestações de usuários de serviços públicos, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

11.2.2 Qualquer unidade da EBC, diversa da Ouvidoria, que receber manifestações de usuários de serviços públicos, presencialmente ou por escrito, deverá promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria.

11.3 A Ouvidoria deverá preservar o sigilo e a confidencialidade na condução das demandas encaminhadas, em estrita observância às regras de acesso e obtenção de informações relativas à pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como a proteção de informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

11.3.1 Os prazos deverão ser observados pelos agentes públicos responsáveis pelas informações que subsidiarão as respostas aos usuários. O descumprimento dos prazos estabelecidos nesta Norma sujeitará o agente público às penalidades previstas nos itens 17, 18 e 19 do Código de Ética Profissional do Servidor da EBC.

## **12. ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO A VERSÃO ANTERIOR**

Essa versão da Norma atualiza a Norma de Ouvidoria - NOR 104, alterando os seguintes conteúdos em relação às versões anteriores:

- I - finalidade;
- II - conceituação;
- III - competências;
- IV - prerrogativas;
- V - organização;
- VI - procedimentos;
- VII - propostas de aperfeiçoamento na prestação de serviço; e
- VIII - legislação de referência.