

**ASSUNTO:**

OUVIDORIA

**COD:**

NOR 104

**APROVAÇÃO:**

Deliberação COADM  
Nº 014/2008 de 07/05/2008

**NORMA  
DE  
OUVIDORIA  
NOR 104**

## ÍNDICE

1. FINALIDADE .....	02
2. OBJETIVOS .....	02
3. COMPETÊNCIAS .....	03
4. ATRIBUIÇÕES .....	05
5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES .....	07
6. PROCEDIMENTOS .....	09
7. MANDATO .....	10
8. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS .....	10
9. DISPOSIÇÕES GERAIS .....	10

## **1 FINALIDADE**

1.1 Disciplina e estabelece procedimentos para a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação nos termos que estabelece a Lei nº. 11.652/2008, que criou o sistema público de comunicação. Prevê a criação de ouvidorias setoriais, segundo a natureza dos veículos operados pela EBC: Televisão Pública, Sistema Público de Rádio e Agência de Notícias.

## **2 OBJETIVOS**

A Ouvidoria tem os seguintes objetivos:

- 2.1 buscar a satisfação das necessidades dos cidadãos, segundo o princípio da eficiência e atuando como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa e ética;
- 2.2 representar junto à EBC os interesses e os direitos do cidadão quanto à qualidade da informação e da comunicação produzidas e veiculadas pela empresa;
- 2.3 contribuir para aprimorar a participação e a influência do cidadão, na sua dimensão de ouvinte, telespectador e leitor, sobre o conteúdo editorial jornalístico e a programação dos veículos públicos operados pela EBC;
- 2.4 oferecer mecanismos para debate público acerca de temas de relevância nacional e internacional a respeito da mídia e do jornalismo contribuindo para desenvolver a consciência crítica do cidadão;
- 2.5 contribuir para a construção da cidadania, a consolidação da democracia e a participação na sociedade, garantindo ao cidadão o direito à informação junto à EBC;
- 2.6 cooperar com os processos educacionais e de formação do cidadão para o exercício da crítica e da cidadania participativa;
- 2.7 manter permanente diálogo com o cidadão por meio do sistema de comunicação da EBC. Informar de forma didática, através dos canais de comunicação da Ouvidoria, a missão, os objetivos, os parâmetros, planos editoriais, conteúdos da programação e do jornalismo visando contribuir para a transparência da comunicação praticada pela EBC;
- 2.8 prover a Diretoria Executiva e o Conselho Curador de informações sobre a opinião do público a respeito do conteúdo jornalístico e da programação dos veículos de comunicação operados pela EBC;
- 2.9 exercer a crítica interna da programação produzida ou veiculada pelos canais públicos de comunicação da EBC, com respeito à observância dos princípios e objetivos desses serviços.

### **3 COMPETÊNCIAS**

3.1 Compete ao Diretor-Presidente nomear os Ouvidores, escolhidos entre brasileiros natos ou naturalizados há mais de dez (dez) anos, de reputação ilibada e de reconhecido saber na área da comunicação.

3.1.1 O Ouvidor Adjunto para a Agência Brasil deve ser obrigatoriamente um jornalista profissional.

3.2 Compete à Ouvidoria:

3.2.1 oferecer canais de comunicação com o cidadão, assegurando-lhe o direito à crítica e a sugestões sobre o jornalismo e a programação dos canais públicos de comunicação operados pela EBC;

3.2.2 enviar resposta fundamentada aos cidadãos, ouvidas as chefias dos veículos de comunicação, por meio do sistema de comunicação da Ouvidoria, e com direcionamento estratégico do Diretor-Presidente;

3.2.3 estabelecer mecanismos para estimular e promover a cidadania participativa sobre o conteúdo editorial do jornalismo e da programação dos canais de comunicação operados pela Empresa;

3.2.4 exercer a crítica interna da programação produzida e veiculada pelos canais de comunicação operados pela EBC, com respeito à observância dos princípios e objetivos da radiodifusão pública.

3.2.5 normatizar e supervisionar o funcionamento das ouvidorias-adjuntas.

3.3 Compete ao Ouvidor Geral:

I - reportar-se diretamente ao Diretor-Presidente por meio de reuniões mensais de avaliação ou sempre que necessário;

II - reportar-se diretamente aos Diretores de área para tratar das demandas dos cidadãos;

II - respeitar o estatuto, a missão e os objetivos da Empresa, bem como os planos e estratégias editoriais;

III - elaborar relatórios bimensais estatísticos e analíticos sobre a atuação da EBC e sobre os resultados do monitoramento das opiniões expressas pelos cidadãos sobre o jornalismo e a programação, sendo os primeiros referentes às quantificações das manifestações recebidas e os segundos referentes ao exame da adequação dos conteúdos em relação à legislação e ao planejamento estratégico e editorial. Os relatórios devem ser encaminhados aos membros do Conselho Curador até cinco dias antes das reuniões ordinárias daquele colegiado;

- IV - elaborar relatórios mensais e anuais com indicadores sobre as críticas do cidadão e o nível de solução das Diretorias para as reclamações registradas na Ouvidoria e encaminhá-los à Presidência e à Diretoria-Geral;
- V - realizar o planejamento anual das atividades da Ouvidoria, com avaliações continuadas e participativas sobre os serviços da unidade;
- VI - manter postura cooperativa e fluência na comunicação interna com a Presidência, a Diretoria-Geral e demais diretorias e órgãos da EBC, em benefício dos encaminhamentos que envolvam a opinião do cidadão;
- VII - promover o diálogo com o cidadão por meio do sistema de comunicação da Empresa;
- VIII - examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e rádio-ouvintes e leitores referentes à programação e ao jornalismo;
- IX - redigir boletim interno diário com críticas à programação do dia anterior, a ser encaminhado à Diretoria Executiva.
- X - conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo quinze minutos de programação semanal, a ser veiculada pelos canais públicos de comunicação EBC no horário compreendido entre seis e vinte e quatro horas, destinada a prestar contas aos cidadãos das providências tomadas em relação às suas queixas, críticas, reclamações, sugestões ou aplausos. Emitir seu próprio juízo crítico sobre a programação enfocada em cada programa;
- XI – Elaborar boletim semanal com avaliação da programação dos veículos, distribuindo a todos os integrantes da Diretoria Executiva da EBC, bem como à Superintendência de Rádio;
- XII – elaborar e submeter à aprovação do Diretor-Presidente o orçamento anual da Ouvidoria.

#### 3.4 Compete aos Ouvidores Adjuntos:

- I - reportar-se diretamente ao Ouvidor Geral da EBC;
- II - assessorar o Ouvidor Geral no cumprimento das atribuições definidas nesta Norma;
- III – substituir o Ouvidor Geral quando designados pelo mesmo ou em sua ausência ou impedimento.
- IV - respeitar o estatuto, a missão e os objetivos da Empresa, bem como os planos e estratégias editoriais;

- V - elaborar relatórios mensais estatísticos e analíticos sobre os resultados do monitoramento das opiniões relacionados com cada veículo e encaminhá-los ao Ouvidor-Geral;
- VI - elaborar relatórios mensais e anuais com indicadores sobre as críticas do cidadão e o nível de solução das demandas para as reclamações registradas na Ouvidoria Adjunta e encaminhá-los ao Ouvidor-Geral;
- VII - realizar o planejamento anual das atividades da Ouvidoria-Adjunta, com avaliações continuadas e participativas sobre os serviços da unidade;
- VIII - manter postura cooperativa e fluência na comunicação interna com a Ouvidoria Geral, com as Diretorias e demais gestores, em benefício dos encaminhamentos em que esteja envolvida a opinião do cidadão;
- IX – acompanhar a programação do canal público de comunicação sob sua responsabilidade.

### 3.5 Compete à Assessoria Técnica:

- I - assessorar o Ouvidor Geral e os Ouvidores Adjuntos no cumprimento das atribuições definidas nesta Norma;
- II - atender o cidadão com respeito e cortesia, assegurando a rapidez e a qualidade da resposta;
- III - zelar pela ética pública;
- IV - analisar as manifestações do cidadão e elaborar relatórios para posterior aprovação do Ouvidor;
- V - ser solidária e cooperativa para o efetivo cumprimento da missão da Ouvidoria, bem como da missão, dos objetivos, das diretrizes e dos valores da EBC;
- VI - manter-se atualizada sobre as técnicas e as práticas de excelência no atendimento ao público;
- VII - manter-se atualizada sobre as técnicas e as práticas de análise crítica de mídia.

## 4 ATRIBUIÇÕES

São atribuições da Ouvidoria Geral da EBC:

- 4.1 Funcionar como instrumento que garanta a defesa dos interesses e dos direitos à informação, ao conhecimento e à comunicação dos cidadãos junto à EBC;

- 4.2 ser um canal público de diálogo com o cidadão para que ele possa manifestar sua avaliação dos serviços públicos de comunicação prestados pela Empresa;
- 4.3 obedecer aos princípios que norteiam o exercício da função administrativa, dentre os quais se destacam os princípios da: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência, bem como, da eficiência e da eficácia;
- 4.4 Assessorar ao Diretor-Presidente, e em decorrência a Diretoria Executiva da EBC, promovendo a interlocução com o público, encaminhando as suas demandas, propostas, elogios e reclamações, sempre que necessário acompanhadas de parecer técnico e/ou análise crítica elaborados com base nos princípios e objetivos da radiodifusão pública;
- 4.5 estimular a criação de Comitês de Usuários e estimular os encontros e manifestações dos mesmos sobre o conteúdo da programação e do jornalismo da EBC, encaminhando relatórios consolidados à Presidência e ao Conselho Curador;
- 4.6 produzir e encaminhar bimestralmente à Diretoria ao Conselho Curador relatórios de atividades, quantitativo e qualitativo, que permitam acompanhar sua atuação e tomar decisões sobre o jornalismo e a programação da EBC com base nas demandas do público;
- 4.7 assessorar o Conselho Curador na criação e funcionamento dos Comitês de Usuários ou organismos semelhantes que garantam a participação e a opinião dos ouvintes e telespectadores sobre a forma e o conteúdo dos programas das grades dos veículos de comunicação da EBC;
- 4.8 elaborar um regimento interno que normatize sua atuação e submetê-lo à aprovação da Diretoria Executiva e do Conselho Curador;
- 4.9 elaborar um Plano de Ação anual que contenha seus planos e projetos e submetê-lo à aprovação da Diretoria Executiva e do Conselho Curador;
- 4.10 elaborar um Orçamento Anual que garanta os recursos financeiros necessários para o pleno funcionamento do serviço e submetê-lo à aprovação da Presidência, que avaliara a conveniência de consulta ao Conselho de Administração;
- 4.11 elaborar um Plano de Mídia para divulgar o serviço junto ao público e proporcionar maior visibilidade às demandas, devendo para isso contar com espaço na página eletrônica no portal da Empresa, além do espaço legal previsto, nos diferentes veículos.
- 4.12 estabelecer parcerias, contratos e convênios com órgãos governamentais, escolas, entidades e organizações da sociedade civil visando à implementação de um programa permanente de educação para a mídia, respeitadas as normas jurídicas da empresa;

- 4.13 trabalhar em estreita consonância com a Ouvidoria Geral da União, com as diretrizes gerais da política pública de ouvidorias dos órgãos públicos e do Programa de Qualidade do Serviço Público (PQSP);
- 4.14 elaborar um programa permanente de capacitação, reciclagem e aperfeiçoamento dos funcionários de seu corpo técnico;
- 4.15 organizar a memória histórica da Ouvidoria em texto, foto, áudio e vídeo bem como preservar a memória histórica da antiga Ouvidoria da Radiobrás;

## **5 DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

### **5.1 São direitos do Ouvidor Geral:**

- I - participar das reuniões do Conselho Curador;
- II - receber regularmente, das Diretorias responsáveis: os planos editoriais, a programação atualizada dos veículos, os relatórios internos e de gestão, com indicadores de avaliação sobre a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, o relatório do planejamento estratégico participativo e todas as informações solicitadas para o desenvolvimento do serviço de Ouvidoria;
- III - ter um espaço específico em cada veículo, nos termos previstos na Medida Provisória 398/2007, para promover o diálogo com o cidadão e divulgar as análises críticas do jornalismo e da programação dos canais públicos de comunicação operados pela EBC;
- IV - realizar reuniões de avaliação dos serviços de comunicação com os diretores de Jornalismo e de Programação e Conteúdo, ou com gerentes ou responsáveis por estes indicados.
- V - participar de reuniões de planejamento e de avaliação das diretorias ou gerências que produzem conteúdos, quando solicitar ou quando for convidado;
- VI - ter livre acesso ao conteúdo, às pautas, espelhos e roteiros bem como solicitar cópia da programação de qualquer veículo da empresa;
- VII - indicar um Ouvidor-Adjunto como seus substituto nos casos de ausências e impedimentos;
- VIII - sugerir à Presidência nomes qualificados para ocupar as ouvidorias-adjuntas, respeitadas as normas jurídicas e a legislação pertinente,
- IX - receber salário e demais vantagens compatíveis com suas atribuições e responsabilidades, equivalente ao dos cargos de direção da empresa;

## 5.2 São obrigações do Ouvidor Geral:

- I - defender o interesse público expresso nas manifestações dos cidadãos sobre o jornalismo e a programação da EBC;
- II - zelar pela unidade da EBC, cumprindo e fazendo cumprir seu estatuto e contribuindo para o cumprimento de seu planejamento estratégico;
- III - elaborar os relatórios bimestrais, um estatístico e o outro analítico, a partir das contribuições colhidas nos contatos com os cidadãos;
- IV - elaborar boletim interno diário com críticas e sugestões sobre a programação produzida e veiculada pela EBC;
- V - impedir que os relatórios contenham opiniões pessoais e assegurar que eles se restrinjam à análise das adequações do que é oferecido ao público tendo em vista os princípios e objetivos da radiodifusão pública e as diretrizes estratégicas e editoriais da EBC;
- VI – realizar audiências públicas com os Comitês de Usuários ou organizações similares que venham a ser criadas, devendo elas ocorrer na sede e/ou sub-sedes da EBC para a prestação de contas, a avaliação dos ouvintes, telespectadores e leitores sobre os serviços da unidade e a comunicação direta com o cidadão usuário dos serviços públicos da Empresa;
- VII - promover seminários para o debate e a reflexão sobre o exercício do direito à crítica, à informação e à comunicação como instrumentos de inclusão social e educação para a cidadania;
- VIII - respeitar e fazer respeitar as normas e regulamentos internos;

## 5.3 São direitos dos Ouvidores Adjuntos:

- I - representar o Ouvidor Geral quando solicitado pelo mesmo;
- II - receber salário e demais vantagens compatíveis com suas atribuições e responsabilidades, equivalente aos dos cargos de chefia dos veículos da empresa;

## 5.4 São obrigações dos Ouvidores Adjuntos:

- I - representar o Ouvidor Geral quando solicitado pelo mesmo;
- II - respeitar e fazer respeitar as normas e regulamentos internos;
- III - assessorar o Ouvidor Geral nas questões que lhe forem demandadas;

## **6 PROCEDIMENTOS**

6.1 A Ouvidoria atuará no cumprimento dos seguintes procedimentos:

- I - informar ao cidadão sobre o recebimento da mensagem, enviando-lhe resposta fundamentada pela unidade e Diretores de Área, com clareza e objetividade;
- II - garantir ao cidadão o acompanhamento das informações de seu interesse por meio do protocolo de informações para acesso a tramitação interna da mensagem;
- III - responder as manifestações do cidadão conforme a ordem de chegada;
- IV - a Ouvidoria registrará, apenas, as mensagens com a identificação de autoria;

6.1.1 Na hipótese de ocorrência de denúncia, que não seja relacionada às finalidades da Ouvidoria, esta será encaminhada à Assessoria Jurídica, para as devidas providências.

6.2 Para o cumprimento da missão da Ouvidoria, o responsável pelo veículo público de comunicação deverá manifestar-se sobre as demandas do cidadão no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

6.2.1 A exceção ao cumprimento desse prazo deverá ser justificada, por escrito, à Ouvidoria.

6.2.2 A manifestação do cidadão receberá atendimento ágil e prioritário do responsável pelo veículo público de comunicação, que deverá manifestar-se diretamente à Ouvidoria.

6.2.3 As mensagens com solicitações de informações técnicas serão respondidas diretamente ao cidadão pelo canal público de comunicação demandado, que enviará cópia da resposta para registro estatístico da Ouvidoria.

6.3 Após o cumprimento do prazo definido no artigo anterior, a Ouvidoria terá até 5 (cinco) dias úteis para responder ao cidadão.

6.3.1 A exceção ao cumprimento desse prazo deverá ser justificada, por escrito, ao cidadão.

6.4 A Ouvidoria da EBC desenvolverá ações de formação e informação do ouvinte, do telespectador e do leitor para o exercício da crítica por meio de página eletrônica no portal da Empresa, bem como dos programas de rádio e TV.

6.4.1 Para desenvolver as ações de formação e informação de que trata o item anterior a Ouvidoria poderá estabelecer parcerias com entidades da sociedade civil, escolas e outras instituições, respeitadas as normas jurídicas da Empresa.

6.5 A Ouvidoria deverá fazer a análise crítica da programação e dos conteúdos produzidos e veiculados diariamente pelos canais públicos de comunicação operados pela EBC e elaborar um boletim interno diário.

6.5.1 Para elaborar o boletim interno de que trata o item anterior a Ouvidoria deverá estabelecer procedimentos de análise crítica de mídia e critérios para avaliar a qualidade da informação e da programação.

6.5.2 As cópias da programação de qualquer veículo da empresa, solicitadas pela Ouvidoria, deverão ser providenciadas pelo veículo de comunicação em um prazo máximo de 24 horas.

## **7 MANDATO**

Para garantir a independência e a autonomia, os Ouvidores terão mandato de dois anos, renovável uma única vez, por igual período, nos quais ele não poderá ser demitido. O Ouvidor somente perderá o mandato nas hipóteses de renúncia ou de processo judicial com decisão definitiva.

## **8 DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

8.1 A Ouvidoria estimulará e apoiará a criação de Comitês de Usuários ou organizações similares destinadas a facilitar a garantir a expressão das opiniões dos cidadãos sobre os conteúdos veiculados pelos canais públicos operados pela EBC.

## **9 DISPOSIÇÕES GERAIS**

Os casos não contemplados nesta Norma serão resolvidos pelo Diretor Presidente da EBC.