

ASSUNTO:

ORGANIZAÇÃO, OBJETIVOS, DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

APROVAÇÃO

Deliberação DIREX nº 37, de 27/03/2025

VIGÊNCIA:

27/03/2025

**NORMA DE OUVIDORIA
- NOR 104**

SUMÁRIO

1. FINALIDADE.....	2
2. ÁREA GESTORA.....	2
3. CONCEIRTUACÃO.....	2
4. COMPETÊNCIAS.....	4
5. PRERROGATIVA.....	6
6. DIRETRIZES.....	7
7. PROCEDIMENTOS.....	8
8. RITO PARA TRATAMENTO DE DENÚNCIAS IDENTIFICADAS OU ANÔNIMAS.....	10
9. PROCEDIMENTOS QUANDO A DENÚNCIA ENVOLVER MATÉRIA ALHEIA À EBC	12
10. PROPOSTAS DE APERFEIÇOAMENTO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	13
11. LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA.....	13
12. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	14

1. FINALIDADE

- 1.1 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 institucional, a participação 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 veículos e áreas da EBC, com foco no aprimoramento do serviço prestado e no fortalecimento da comunicação pública.

2. ÁREA GESTORA

- 2.1 Presidência – PRESI

3. CONCEITUAÇÃO

3.1 DEMANDA

São as manifestações do cidadão/usuário que envia à Ouvidoria solicitações de providência, pedidos de esclarecimentos, sugestões, reclamações, elogios, denúncias e outros pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos, incluindo os conteúdos jornalísticos e conteúdos que integrem a programação dos veículos da EBC, questões de natureza administrativa e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. Tais demandas devem seguir os ritos e prazos estabelecidos na Lei nº 13.460/2017.

3.2 DENÚNCIA

Relato da prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades de apuração competentes. Na denúncia anônima, o denunciante não poderá acompanhar as tratativas e tomar conhecimento da conclusão do processo.

3.3 DENUNCIANTE

Qualquer pessoa, física ou jurídica, que apresente:

- a) denúncia que tenha como objeto a prestação de serviços públicos oferecidos pela EBC e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços; ou
- b) relato com informações que se referem a irregularidades, crimes contra a administração, ilícitos administrativos, atos praticados contra empregado ou pessoal em serviço da EBC ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público ocorridas no âmbito da EBC.

3.4 ELEMENTO DE IDENTIFICAÇÃO

Qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada, tais como: dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos ou dados biográficos.

3.5 ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto ao serviço oferecido ou ao atendimento recebido.

3.6 FALA.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, desenvolvida pela CGU, para recebimento de manifestações – solicitações de providência, reclamações, sugestões, elogios, pedidos de acesso à informação e denúncias.

3.7 HABILITAÇÃO

Procedimento de análise prévia sob responsabilidade da ouvidoria para verificar a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que possibilite o encaminhamento à unidade de apuração.

3.8 OUVIDORIA

Unidade organizacional vinculada hierarquicamente ao Conselho de Administração e administrativamente à Presidência. É integrante do Sistema Nacional de Participação Social (SINPAS), responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários internos e externos dos serviços de comunicação ofertados pela EBC, em cumprimento às orientações normativas da Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

3.9 PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Mecanismo que permite a um cidadão solicitar informações diretamente à EBC, de forma clara e precisa, nos termos da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

3.10 PSEUDONIMIZAÇÃO

É o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

3.11 RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

3.12 SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA

Pedido de adoção de providências, feito pelo usuário, destinado à EBC.

3.13 SUGESTÃO

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Empresa, e de pautas jornalísticas, ajustes e complementação aos conteúdos ofertados pelos veículos EBC.

3.14 UNIDADE DE APURAÇÃO

Unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia, desde que habilitada pela Ouvidoria.

3.15 USUÁRIO

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou se utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos prestados pela EBC, incluindo a oferta de conteúdos.

4. COMPETÊNCIAS

4.1 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, com vistas a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e nos conteúdos produzidos pelos veículos EBC em suas várias plataformas, sobretudo quando houver recorrência de pedidos individuais;
- 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 dos cidadãos/usuários 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 suas atividades, bem como elaborar proposta de normativos 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 apreciação da Diretoria Executiva;
- X - elaborar, anualmente, Relatório de Gestão da Ouvidoria, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários dos serviços e conteúdos ofertados pelos Veículos EBC e, com base nessas mensagens, sugerir melhorias na prestação desses serviços e produtos disponibilizados;
- XI - elaborar relatórios regulares para o Comitê de Participação Social, Diversidade e Inclusão com análises da Ouvidoria em parceria com o Sistema Nacional de Participação Social (SINPAS);
- XII - exercer a crítica interna da programação produzida ou veiculada pela EBC, com respeito à observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública;
- XIII - oferecer canais de comunicação aos usuários, assegurando-lhes o direito à crítica e a sugestões sobre o conteúdo e a programação dos veículos EBC;
- XIV - manter canal de diálogo entre a EBC e os usuários internos para mediação de impasses administrativos, conflitos interpessoais e distorções em processos internos, após esgotadas as tentativas de solução junto às áreas competentes; e

XV - dar tratamento aos pedidos de acesso à informação recebidos via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

4.2 Cabe ao (à) Ouvidor (a):

- I - conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo 15 minutos de programação semanal, a ser veiculada no horário compreendido entre 6 e 24 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 - participar das reuniões do Comitê Editorial e de Programação, sem direito a voto;
- IV - encaminhar relatórios bimestrais sobre a atuação da EBC perante as manifestações dos usuários recebidas no período, a serem encaminhados aos membros do Comitê Editorial e de Programação, no prazo de até 7 (sete) dias antes das reuniões ordinárias daquele colegiado;
- V - encaminhar, em observância às normas infralegais, relatórios bimestrais aos membros da Diretoria Executiva – DIREX e do Conselho de Administração – CONSAD no prazo de até 7 (sete) dias antes das reuniões ordinárias desses colegiados. Após apreciação, os relatórios deverão ser disponibilizados no sítio eletrônico da Ouvidoria na intranet e na internet, por intermédio da Secretaria Executiva;
- VI - encaminhar Relatório de Gestão da Ouvidoria ao Diretor-Presidente da EBC e à Secretaria Executiva para apreciação dos colegiados competentes no prazo de até 7 (sete) dias antes das reuniões ordinárias desses colegiados;
- VII - orientar e supervisionar o funcionamento das Ouvidorias Adjuntas; e
- VIII - elaborar e submeter o Plano de Ação e o orçamento anual das atividades da Ouvidoria à aprovação do Diretor-Presidente da EBC.

4.2.1 Para cumprimento do previsto no inciso I do item 4.2, 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.

4.3 Cabe aos Ouvidores Adjuntos:

4.3.1 De Conteúdo:

- I - acompanhar a programação de todos os veículos EBC em suas várias plataformas;
- II - coordenar as atividades de recebimento, análise e encaminhamento das manifestações de conteúdo às áreas competentes, acompanhando o tratamento da demanda e o envio da resposta ao cidadão;

- III - elaborar, sob supervisão do Ouvidor (a), relatório para os membros da DIREX e do CONSAD, conforme previsto no inciso IV do item 4.2, com dados analíticos e estatísticos sobre os conteúdos dos vários veículos e sobre as manifestações do público e usuários dos serviços prestados pela EBC;
- IV - apresentar, ao (à) Ouvidor (a), 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;
- V - elaborar, sob supervisão do Ouvidor (a), 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, conforme previsto no inciso X do item 4.1; e
- VI - assessorar o (a) Ouvidor (a) no exercício das suas atribuições.

4.3.2 De Conformidade:

- I - coordenar as atividades de recebimento, análise e encaminhamento das manifestações administrativas e de serviços governamentais 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 base na Carta de Serviços da Empresa, com o apoio dos Ouvidores Adjuntos de Conteúdo, com vistas a sua efetividade;
- III - propor, ao Ouvidor (a), a normatização, sistematização e padronização dos procedimentos operacionais em atividades de ouvidoria da EBC;
- IV - propor, ao (à) Ouvidor (a), o aperfeiçoamento da Carta de Serviços ao Usuário;
- V - coordenar as atividades de recebimento, análise e tratamento dos pedidos de acesso à informação oriundos do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- VI - apresentar, ao (à) Ouvidor (a), 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 (à) Ouvidor (a) no exercício das suas atribuições.

5. PRERROGATIVAS

5.1 Para o exercício de suas competências estatutárias de unidade interna de governança, 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 de maneira técnica, empática, imparcial e focada na solução;

- II - ter acesso ao conteúdo, às pautas, aos espelhos e aos roteiros produzidos ou veiculados, bem como à cópia da programação de qualquer veículo da EBC, quando solicitada;
- 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 das contribuições do cidadão/usuário junto ao público.

6. DIRETRIZES

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

- I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos, de maneira respeitosa e acolhedora no atendimento aos usuários dos serviços públicos prestados pela EBC;
- II - presunção de boa-fé do usuário dos serviços públicos prestados pela EBC;
- 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 normativos
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o devido atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando à proteção, à saúde e à segurança dos usuários dos serviços públicos prestados pela EBC;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário dos serviços públicos prestados pela EBC, 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 ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância dos códigos de ética e de conduta aplicáveis à EBC de demais categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem à simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário dos serviços públicos prestados pela EBC e à 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. PROCEDIMENTOS

7.1 A Ouvidoria é a única unidade que detém, exclusivamente, a responsabilidade de receber e tratar as manifestações típicas das atribuições de ouvidoria (Solicitação de Providência, Sugestão, Reclamação, Elogio), principalmente, as relativas à Denúncia.

7.2 Caso uma unidade da EBC, diversa da Ouvidoria, receba quaisquer manifestações de usuários de serviços públicos, presencialmente ou por escrito, deverá promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria.

7.3 As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico e disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR ou a que vier a substituí-la.

7.4 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, questões correcionais ou apuração de responsabilidade por ação ou omissão no exercício do cargo ou função.

7.5 As manifestações deverão ser recebidas pela Coordenação de Atendimento e Monitoramento da Ouvidoria, a qual caberá o encaminhamento dos casos que requerem análise dos Ouvidores Adjuntos, com exceção de denúncias que possuem rito próprio.

7.5.1 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos dos normativos federais que regem a matéria, sob pena de responsabilidade do agente público, as quais deverão ser respondidas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

7.6 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 poderá ser elaborada pela Ouvidoria e submetida à área responsável para manifestação, eventuais ajustes na própria resposta e, ainda, adoção de medidas internas, se necessárias.

7.7 Se 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 até 20 (vinte) dias, contado da data de seu recebimento, inclusive nos casos de denúncia.

7.7.1 Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos ao usuário, exceto se referentes à situação decorrente de nova documentação ou de outras informações apresentadas.

7.7.2 A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no item 7.7, que será retomado a partir da data de resposta do usuário de serviços públicos prestados pela EBC.

7.7.3 A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no item 7.7 acarretará o arquivamento automático da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

7.8 A Ouvidoria procederá análise prévia da manifestação e, caso a resposta não se enquadre nas hipóteses previstas no item 7.6, a encaminhará à(s) área(s) responsável(is) pela adoção das providências necessárias as quais deverão responder no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa expressa, exceto denúncia que observará rito próprio.

7.9 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 da legislação vigente.

7.9.1 A inobservância ao disposto no item 7.9 sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

7.10 Caso não seja de sua competência, a área demandada deverá devolver a manifestação à Ouvidoria até o dia útil subsequente, fundamentando sua devolução.

7.11 A resposta da demanda deverá ser encaminhada para a Ouvidoria. Caberá ao (s) Ouvidor (es) Adjunto(s), à exceção das situações previstas no item 7.6, analisar sua adequação:

I - se julgada adequada, a resposta deverá ser encaminhada pela Coordenação de Atendimento e Monitoramento ao demandante e finalizado o atendimento no sistema; ou

II - se julgada inadequada, o Ouvidor Adjunto deverá solicitar complementação da resposta à área responsável, em prazo a ser ajustado entre a Ouvidoria e a área demandada, resguardado o prazo legal.

7.12 A Ouvidoria apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

7.13 As manifestações serão tratadas e atendidas de acordo com a ordem de chegada, ressalvadas as urgências e, no caso de atendimento presencial, asseguradas as prioridades legais.

7.14 O elogio será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata, quando couber.

7.15 A reclamação será encaminhada ao gestor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

- 7.15.1 A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato relatado, preferencialmente, indicando uma medida interna a ser adotada.
- 7.16 A sugestão recebida será encaminhada ao gestor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público e à sua chefia imediata, a quem caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida e o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.
- 7.17 As demandas relativas à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD serão direcionadas ao Encarregado de Dados e registradas pela Ouvidoria no Fala.BR, de forma a garantir o cumprimento dos normativos e prazos legais de respostas.
- 7.18 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.
- 7.19 A Coordenação de Atendimento e Monitoramento da Ouvidoria manterá os controles diários para subsidiar a elaboração de informes, relatórios e outros documentos previstos nesta Norma;
- 7.20 Toda manifestação sobre matéria alheia à competência da EBC deverá ser encaminhada à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas medidas requeridas, exceto quando se tratar de denúncia, que observará rito próprio;
- 7.21 Os relatórios bimestrais e anuais sobre a atuação da EBC serão elaborados e consolidados nos termos da legislação vigente e submetidos aos colegiados competentes.
- 7.21.1 Após apreciação, o relatório de gestão anual deverá ser disponibilizado integralmente na internet e intranet até o primeiro dia do mês de abril de cada ano. Os demais relatórios serão disponibilizados integralmente na internet e intranet após o conhecimento dos colegiados, ambos por intermédio da Secretaria Executiva.
- 7.22 A carta de serviços anual será revisada periodicamente pela Ouvidoria de maneira proativa ou mediante necessidade de alguma diretoria. Será atualizada em conjunto e com o apoio das demais áreas da EBC, disponibilizada em sítio eletrônico da Empresa, com prévia apreciação da Diretoria Executiva.

8. RITO PARA TRATAMENTO DE DENÚNCIAS IDENTIFICADAS OU ANÔNIMAS

- 8.1 A denúncia será dirigida à Ouvidoria da EBC, observado o disposto na legislação vigente.
- 8.2 A denúncia poderá ser formulada por qualquer meio existente, inclusive oralmente, hipótese na qual será reduzida a termo pela equipe responsável na Ouvidoria. Em todos os casos, a denúncia será registrada no Fala.BR.
- 8.3 Caso outras unidades ou empregados recebam denúncias de forma presencial ou eletrônica, estes deverão responder ao manifestante que o recebimento de denúncias somente poderá ser feito pela Ouvidoria, fornecendo-lhe o contato para acesso direto à unidade. Na sequência, deverão

encaminhar à Ouvidoria, para prévio conhecimento, o registro da resposta fornecida ao demandante.

8.4 A Ouvidoria fará a análise preliminar de admissibilidade e verificará se a classificação utilizada pelo denunciante está adequada aos normativos vigentes. Caso a classificação tenha sido inadequada, caberá à Ouvidoria fazer a reclassificação para outro tipo de manifestação de ouvidoria de acordo com a tipologia da demanda.

8.5 Na fase de habilitação, a Ouvidoria verificará se a denúncia contém elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à EBC chegar a tais elementos. A partir dessa etapa, serão asseguradas ao denunciante a proteção integral contra retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal no que concerne ao relato, exceto se o denunciante apresentar informações ou provas falsas.

8.6 A Ouvidoria poderá solicitar ao denunciante que complemente as informações prestadas na denúncia no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data do seu recebimento, quando os elementos apresentados forem insuficientes para análise.

8.7 Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrente da necessidade de elucidação de novos fatos ou documentação apresentados.

8.8 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 da legislação vigente.

8.9 A inobservância ao disposto no item 8.8 sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

8.10 A denúncia poderá ser arquivada:

- I. quando não apresentar elementos informativos idôneos e suficientes para permitir o tratamento e a respectiva apuração dos fatos relatados pelas áreas;
- II. quando os fatos descritos ou a matéria abordada já estiverem sob apreciação ou já tiverem sido decididos pelo Poder Judiciário; e
- III. quando não estiver circunscrita à EBC e não for possível redirecionar a demanda ao órgão ou entidade competente, pelo sistema Fala.BR.

8.11 O (a) Ouvidor (a) deverá se manifestar quanto à sugestão de arquivamento da denúncia.

8.12 O denunciante deve ser comunicado do arquivamento e orientado acerca do conteúdo mínimo necessário para o devido tratamento.

8.13 As informações que constituírem denúncias de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas à área competente para a sua apuração, desde que presentes a existência de indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância que possibilitem a sua habilitação.

8.14 A denúncia será encaminhada, conforme o tema, à unidade ou autoridade responsável pela apuração, após a sua pseudonimização, que adotará procedimentos próprios para cada fim:

- I - à Gerência de Admissibilidade Correicional, quando se tratar de infrações disciplinares;
- II - à Comissão de Ética, quando se tratar de desvio ético na conduta profissional;
- III - à Auditoria Interna, quando a denúncia envolver irregularidade relacionada com controles internos; ou
- IV - ao Encarregado de Dados, quando envolver denúncias relativas ao tratamento de dados pessoais e sensíveis.

8.15 Os empregados envolvidos no tratamento e na apuração devem preservar o sigilo da identidade do denunciante.

8.16 A unidade de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia, momento em que se torna corresponsável pela proteção dos dados do denunciante.

8.17 A Auditoria Interna – AUDIN será informada sobre as denúncias que estiverem no escopo das atividades do Comitê de Auditoria – COAUD, para análise e envio ao COAUD em atendimento ao Regimento Interno do Comitê de Auditoria.

8.18 A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento às unidades internas de apuração competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

8.19 As unidades internas de apuração informarão à Ouvidoria sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.

8.19.1 A Ouvidoria deverá reabrir a manifestação e inserir a resposta com o resultado da apuração ao denunciante.

9. PROCEDIMENTOS QUANDO A DENÚNCIA ENVOLVER MATÉRIA ALHEIA À EBC

9.1 A Ouvidoria deverá analisar a manifestação para proceder aos seguintes encaminhamentos:

- a) encaminhar ao órgão competente, quando o órgão ou entidade responsável para tratar o assunto estiver disponível na Plataforma Fala.Br;
- b) quando não for possível especificar o órgão ou entidade competente para tratar o assunto ou, quando mesmo identificado o órgão ou entidade competente, esse não estiver disponível na Plataforma Fala.Br, responder ao denunciante identificado com orientações acerca do processo; e
- c) arquivar a denúncia anônima de irregularidade quando não for possível especificar o órgão ou entidade competente para tratar o assunto ou quando, mesmo identificado o órgão ou entidade responsável, esse não integrar a Rede Nacional de Ouvidorias, o que inviabiliza a transferência via sistema.

9.2 O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv será precedido de

consentimento do denunciante, via Fala.BR, sendo que, na ausência de consentimento, a Ouvidoria somente poderá encaminhar a denúncia após a pseudonimização seguida de nova notificação ao cidadão.

9.3 Caso haja consentimento, o compartilhamento de elementos de identificação do denunciante não implica a perda de sua natureza restrita, uma vez que cabe às unidades que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as medidas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados.

10. PROPOSTAS DE APERFEIÇOAMENTO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

10.1 A Ouvidoria deve manter 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.

10.2 As sugestões individualizadas por área ou veículo terão como principal insumo o resultado das manifestações dos usuários dos serviços públicos recebidas durante o exercício.

10.3 As sugestões deverão ter caráter estruturante e constarão do Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria.

11. 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 - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação -LAI) – 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;
- III - Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) – dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- IV - Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018 – dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins;
- V - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

- VI - 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;
- VII - 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;
- VIII - Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 – regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e suas atualizações;
- IX - Decreto nº 10.153, de 3 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, e suas atualizações;
- X - Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 - Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 - estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências;
- XI - Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019 – dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e o painel "resolheu?"; e estabelece adoção do e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018;
- XII - Instrução Normativa nº 11, de 1º de agosto de 2019 – altera as instruções Normativas CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, e nº 7, de 8 de maio de 2019;
- XIII - Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019 – aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciadores; e
- XIV - Estatuto Social da Empresa Brasil de Comunicação S.A. – EBC - aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária de 4 de novembro de 2020 e suas atualizações.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1 O Ouvidor (a) será nomeado pelo Diretor-Presidente para mandato de dois anos, desde que atendidos os critérios definidos na Política de Seleção de Titulares da Auditoria, da Ouvidoria, das Unidades de Conformidade e Riscos e de Correição – PO 900/06, e mediante aprovação da indicação pela CGU. O CONSAD deve ser comunicado da indicação. É admitida uma recondução por igual período, nos termos da Lei nº 11.652, de 2008.
- 12.2 A Ouvidoria no exercício das suas competências deverá observar as orientações previstas neste normativo e nas demais legislações de referência, sobretudo a Portaria CGU nº 116/2024 a qual define competências às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.
- 12.3 Os prazos deverão ser observados pelos agentes públicos responsáveis pelas informações que subsidiarão as respostas aos usuários internos e externos. O descumprimento dos prazos

estabelecidos nesta Norma poderá sujeitar o agente público que deu causa ao atraso às penalidades previstas no item 19 do Código de Ética do Profissional da EBC.

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