



RESOLUÇÃO Nº 002/2011.

A Diretoria Executiva da Empresa Brasil de Comunicação S.A. – EBC, no uso das atribuições que lhe confere o art. 19, VIII do Regimento Interno, aprovado pela Deliberação nº 5, de 12 de abril de 2011, do Conselho de Administração – COADM, e o art. 1º da Deliberação nº 28, de 21 de setembro de 2009,

CONSIDERANDO

- a necessidade de se regular o tratamento dado às demandas, críticas e questionamentos recebidos pela Ouvidoria da EBC; e
- que, na reunião da Diretoria-Executiva, de 24 de agosto de 2011, todos os diretores aprovaram, por unanimidade, o texto da norma.

RESOLVE:

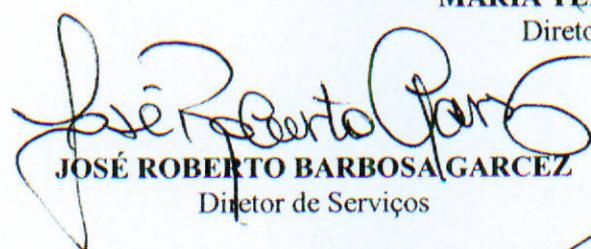
Art. 1º Aprovar a proposta apresentada pela Diretora-Presidente da **Norma de Relacionamento entre a Ouvidoria e a Diretoria Executiva da Empresa Brasil de Comunicação S.A. – EBC**, na forma do documento anexo.

Art. 2º Encaminhar a proposta de norma ora aprovada para sua instituição.

Art. 3º Esta Resolução entrará em vigor nesta data e terá sua publicação na intranet da EBC.

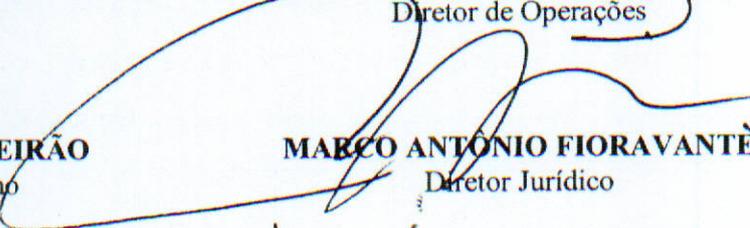
Brasília, 24 de agosto de 2011.


MARIA TEREZA CRUVINEL
Diretora-Presidente


JOSÉ ROBERTO BARBOSA GARCEZ
Diretor de Serviços


ROBERTO GONTIJO DE AMORIM
Diretor de Operações


NEREIDE LACERDA BEIRÃO
Diretora de Jornalismo


MARCO ANTONIO FIORAVANTE
Diretor Jurídico

ROGÉRIO BRANDÃO
Diretor de Produção


RICARDO DE ALMEIDA COLLAR
Secretário-Executivo

ASSUNTO:

**NORMA DE RELACIONAMENTO ENTRE A OUVIDORIA E A
DIRETORIA EXECUTIVA DA EBC**

COD:

NOR 9XX

APROVAÇÃO:

24.8.2011

**NORMA DE
RELACIONAMENTO ENTRE
A OUVIDORIA E A
DIRETORIA EXECUTIVA DA
EBC - NOR 9XX**

ÍNDICE

1. FINALIDADE.....	03
2. COMPETÊNCIAS E PROCEDIMENTOS.....	03
3. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	04

Este regulamento estabelece as normas de relacionamento entre a Ouvidoria e a Diretoria Executiva da EBC, visando assegurar a transparência e a eficiência dos processos administrativos e de prestação de contas, bem como a defesa dos interesses da sociedade brasileira.



1. FINALIDADE

A presente norma tem por objeto a fixação de procedimentos e critérios para a Ouvidoria formular questionamentos às diretorias sobre demandas dos telespectadores, ouvintes ou leitores dos veículos de comunicação da EBC, bem como para a elaboração e envio de respostas das Diretorias à Ouvidoria.

2. COMPETÊNCIA E PROCEDIMENTOS

- 2.1. Recebida a crítica ou demanda de telespectador, ouvinte ou leitor, a Ouvidoria deverá, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após seu recebimento, enviá-la à diretoria responsável para que a responda.
 - 2.1.1. A crítica ou demanda deverá ser encaminhada pela Ouvidoria diretamente ao Diretor incumbido da resposta ou a quem este indicar para que receba em seu nome, mas sempre com cópia para o diretor responsável.
- 2.2. A Diretoria demandada, caso entenda não ser de sua competência a elaboração da resposta, deverá informá-lo à Ouvidoria, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, fundamentadamente, devendo indicar qual área é responsável.
 - 2.2.1. Prevalendo dúvida quanto à competência para elaboração de resposta, caberá ao Presidente da EBC indicar a quem incumbirá a elaboração de resposta à Ouvidoria.
- 2.3. A Diretoria-Geral e a Presidência da EBC devem ser informadas, em cópia física ou eletrônica, de todas as críticas e demandas encaminhadas à Ouvidoria por telespectadores, ouvintes ou leitores.
- 2.4. A Diretoria que receber questionamento da Ouvidoria deverá formular resposta escrita no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.
 - 2.4.1. Em casos excepcionais e devidamente justificados, o diretor responsável deverá solicitar dilação do prazo, que será fixado conforme a natureza da resposta.
- 2.5. As respostas à Ouvidoria deverão ser assinadas e encaminhadas pelo Diretor demandado ou pelo gerente-executivo que vier a indicar.
 - 2.5.1. As respostas assinadas por gerentes-executivos deverão conter, a manifestação **"de acordo"**, com carimbo e assinatura do Diretor responsável pela formulação da resposta, quando escrita, ou chancela em documento eletrônico ou email.
- 2.6. Recebida a resposta do Diretor, a Ouvidoria tem 24 (vinte e quatro) horas para responder ao telespectador, ouvinte ou leitor demandante.
- 2.7. Toda crítica e demanda recebida pela Ouvidoria conterà numeração própria e, após resposta conclusiva e satisfatória àquele que a apresentou, deverá ser arquivada em meio físico ou eletrônico.



Empresa Brasil de Comunicação
Márcia Marinho
DAB/DI 25374
EBC

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1. Os Diretores da EBC deverão encaminhar à Ouvidoria, no prazo de 15 (quinze) dias após a aprovação da presente norma, lista das competências e responsabilidades que lhe são afetas.

3.1.1. A lista a que se refere o item anterior deverá, também, indicar as competências de cada gerência-executiva no âmbito da diretoria.

