

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Empresa Brasil de Comunicação - EBC

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SUPERVISÃO

Luana Marcelino

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Renata Costa de Sousa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto Nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Data de execução: março a maio de 2022

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e de pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Ademais, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a. Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR;
- b. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das manifestações para as unidades internas;
- c. Inconsistências no tratamento das manifestações.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da EBC as seguintes providências:

- I. alinhar com o Decreto nº 9.492/2018 e com a Portaria CGU nº 581/2021 o registro, o tratamento, a tramitação das manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, e o preenchimento adequado dos campos assunto e tipo de manifestação;
- II. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

EBC	Empresa Brasil de Comunicação
CGU	Controladoria-Geral da União
Enap	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
PDA	Plano de Dados Abertos
Profoco	Política de Formação Continuada em Ouvidorias
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	7
2. OBJETO	7
3. OBJETIVO E ESCOPO	8
4. METODOLOGIA	8
5. UNIDADE AVALIADA	9
6. RESULTADOS DOS EXAMES	10
6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da EBC	10
6.2 Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação.....	11
6.2.1 Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR.....	11
6.2.2 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das manifestações para as unidades internas	12
6.2.3 Inconsistências no tratamento das manifestações de ouvidoria.....	14
7. RECOMENDAÇÕES	16
8. CONCLUSÃO	16
APÊNDICES	18
Apêndice A.....	19
Apêndice B.....	40
Apêndice C.....	49

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/10/2020 a 30/09/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

no ano de **2021** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de **01/01/2021** a **31/12/2021**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram reservadas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (Ouvidoria da EBC)**, entidade da Administração Indireta, empresa pública organizada sob a forma de sociedade anônima de capital fechado vinculada à Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.

A Ouvidoria da EBC está vinculada hierarquicamente ao Conselho de Administração (Consad) e administrativamente à Presidência da Empresa, conforme Regimento Interno aprovado pela Deliberação CONSAD nº 2, de 21/02/2022:

Art. 44 À Ouvidoria, vinculada hierarquicamente ao Conselho de Administração e administrativamente à Presidência (...)

De modo geral, a Ouvidoria da EBC é responsável por *“analisar a programação dos veículos EBC em suas várias plataformas, observando os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública”*. Ainda, *“o trabalho da Ouvidoria tem como objetivo precípua atender, com qualidade, o cidadão e sugerir aos veículos e às áreas da EBC melhorias na prestação de serviços públicos sob sua responsabilidade”*.

A equipe de ouvidoria da EBC é composta por quatorze membros, quantidade considerada adequada ao cumprimento da missão institucional da ouvidoria. Dos quatorze membros, apenas dois não são empregados efetivos da EBC.

Quanto ao cargo de ouvidor, foi informado que a ouvidora foi designada para um mandato de dois anos em 05/09/2018, de acordo com a Lei de Criação da EBC. Em 5/09/2020, foi reconduzida para mais um mandato de dois anos.

No que se refere ao tratamento das denúncias, a ouvidoria possui duas equipes: a equipe de atendimento é responsável pelo tratamento das denúncias que não são da competência da EBC; a outra equipe, constituída por dois membros dentre eles a ouvidora, é responsável pelo tratamento das denúncias de competência da UA.

Cabe destacar que a ouvidoria é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação. Assim, o SIC fica a cargo da Ouvidoria-Adjunta de Conformidade.

Conforme resposta do questionário, foi informado que a UA iniciou em fevereiro de 2022 a avaliação de desempenho aplicada a todos os empregados da empresa. Inicialmente cada empregado fez sua autoavaliação e juntamente com o gestor foram definidas metas individuais de avaliação. Esse processo está em andamento e é coordenado pela área de Gestão de Pessoas. Ademais, dentro da Ouvidoria, há o feedback constante à medida que é identificada a necessidade. Essas avaliações subsidiam ações de treinamento e capacitação de modo a indicar cursos específicos para os empregados individualmente.

A equipe de ouvidoria informou que incentiva a participação dos empregados em cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap). Informou, ainda, que programas regulares de treinamento/capacitação são oferecidos pela área de Educação Corporativa da EBC.

As informações da UA foram coletadas do sítio da EBC, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e por intermédio de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da EBC são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Empresa Brasileira de Comunicação.

6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da EBC

No ano de 2021 a UA conquistou o primeiro lugar no Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias na categoria “Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais” com o Projeto Ouvidoria Inclusiva. É um projeto em conjunto com a TV Brasil, que oferta diversos conteúdos com acessibilidade, inclusive noticiários ao vivo, e transformou o celular institucional da Ouvidoria em canal exclusivo para atender manifestações de usuários surdos, por meio do WhatsApp.

Em junho/2021, a UA coordenou a Maratona em Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos. Foram 30 dias de atividades com o propósito de divulgar a importância do uso das ouvidorias como canal de diálogo com o poder público e espaço de participação social.

No ano de 2021 foram veiculadas 53 edições do Momento da Ouvidoria nas rádios da EBC. São, no mínimo, quinze minutos semanais, conforme disposto no artigo 20, item II da Lei 11.652/2008.

Desde 2018 a EBC tornou mais acessível a Barra de Manifestação do Fala.BR proporcionando melhoria da gestão e das entregas aos usuários dos serviços oferecidos pela Empresa.

A Barra de Manifestação é o meio pelo qual o público pode se comunicar de maneira simples e direta sobre os produtos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação (EBC). Os ícones de denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitação e do simplifique foram inseridos ao final de cada um dos conteúdos ofertados pelos veículos EBC na internet.



Desenvolvida pela área de Tecnologia da Informação (TI) da Empresa, seguindo modelo da Controladoria-Geral da União, a **Barra de Manifestação** interliga as páginas dos veículos EBC ao sistema Fala.BR. Ao clicar nos ícones para registrar a manifestação, o cidadão é redirecionado ao Fala.BR. Não há a necessidade de ir para a página da Ouvidoria para registrar a manifestação. Ao ler uma notícia, por exemplo, nela mesma já está disponível a **Barra de Manifestação** e em apenas um clique o cidadão registra a demanda.

Os botões foram adaptados pela EBC, seguindo o modelo de apresentação da CGU, no Fala.BR, inclusive com as mesmas cores e ilustrações. Tudo isso para transmitir ao internauta a confiança e credibilidade necessárias como estímulo à participação.

A implantação da **Barra de Manifestação** elevou substancialmente a participação social. Ao comparar os números de novembro de 2018 (data de início do serviço) e novembro de 2019 de manifestações que chegaram à Ouvidoria da EBC, houve aumento de 79,88%. O instrumento consolidou-se como medida de aproximação do público, pela facilidade de opinar sobre os conteúdos da Agência Brasil, Rádios EBC e TV Brasil, imediatamente após o acesso à notícia/informação ou programa. Com apenas um clique o cidadão acessa o Fala.BR e registra a manifestação. Como exemplo, estão as matérias publicadas em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/>.

Além disso, a prática **Barra de Manifestação** agrega valor à missão da EBC (*“Criar e difundir conteúdos que contribuam para o desenvolvimento da consciência crítica das pessoas”*), e auxilia o atingimento dos objetivos estratégicos da organização.

6.2 Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação

6.2.1 Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR

Conforme informado pela Ouvidoria no Questionário de Avaliação (Questão 13), *“Todas as manifestações recebidas são inseridas no Fala.BR, após autorização prévia do demandante. Caso o demandante não autorize (Portaria CGU nº 581/2021), a manifestação é tratada em um fluxo interno restrito”*.

De acordo com o disposto no art. 16 no Decreto nº 9.492/2018, o registro de todas as manifestações de ouvidoria deve ser feito na Plataforma Fala.BR:

“Art. 16. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder

Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.”

A Portaria CGU nº 581/2021, também determina que:

“Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;”

“Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)”

Ademais, o pedido de autorização prévia é necessário apenas para **a criação de cadastro ou para a vinculação** de manifestação **a cadastro** já existente, não havendo necessidade de tal pedido no caso de registro na Plataforma Fala.BR sem atribuição de cadastro, circunstância na qual deverá ser utilizada funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão, conforme orientações operacionais constantes do manual da Plataforma Fala.BR. Portanto, independente de autorização do cidadão a manifestação deve ser registrada na Plataforma, desde que não seja criado ou vinculado cadastro relativo às mencionadas manifestações.

Tais orientações tem como referência normativa a nova redação do art. 13 da Portaria CGU nº 581/2021, conforme excerto a seguir:

Art. 13.

[...]

§ 4º A autorização prévia do usuário é necessária para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 5º Na ausência da autorização a que se refere o § 4º, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR, utilizando-se a funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão, conforme orientações operacionais constantes do manual da Plataforma Fala.BR. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

6.2.2 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das manifestações para as unidades internas

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, a UA informou que utiliza o e-mail institucional quando necessita pedir informações às diversas áreas do órgão. Informou, ainda, que usa uma planilha do Google Drive para triagem e tramitação das manifestações.

De acordo com a Portaria CGU nº 581/2021 nos §§ 1º e 2º do art. 19, a Plataforma Fala.BR disponibiliza o Módulo de Triagem e Tratamento:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Diante do informado, observa-se que a UA não utiliza o **Módulo de Triagem e Tratamento** disponibilizado na Plataforma Fala.BR.

O uso da ferramenta otimiza a comunicação e facilita o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

Tratando-se de um caso prático da amostra, denúncia de NUP nº 00112xxxxxx2021xx, a UA encaminhou a denúncia por e-mail institucional à área correcional. No corpo do e-mail os dados do denunciante foram enviados sem tarjamento. Ademais, a denúncia escrita à mão pelo próprio denunciante com todos os seus dados foi encaminhada em anexo sem nenhum tarjamento também, o que demonstra a necessidade de ajustes no processo de tratamento.

No caso de impossibilidade de utilização do módulo, conforme art. 19, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Dessa forma, verifica-se que a unidade não utiliza o sistema para o tratamento de manifestações e para pedir informações às diversas áreas do órgão é o Fala.BR e nem informou a ferramenta utilizada. Diante do exposto, conclui-se que a UA necessita justificar ou readequar os meios de triagem e tratamento das manifestações.

6.2.3 Inconsistências no tratamento das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 3.525 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no ano de 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

A amostra foi analisada utilizando-se onze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos onze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho de 78% adequado acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Ademais, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

Em cerca de 82% das manifestações analisadas, o campo “Assunto” não foi preenchido. Nestes casos, o campo assunto estava em branco. O preenchimento do campo assunto pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

Quanto à classificação do tipo de manifestação, observou-se que 9% das manifestações não foram classificadas com a tipologia corretamente, sendo necessária a reclassificação pela Ouvidoria para o tipo mais adequado, a fim de que seja garantido o tratamento ideal a cada tipo de manifestação, de acordo com o seu fluxo próprio de tratamento.

Dentre as manifestações classificadas incorretamente, a de protocolo nº 00112xxxxx2021xx tinha como assunto Assédio moral e o texto da manifestação não se tratava de um elogio. Porém, a UA não alterou o tipo de manifestação, nem o assunto.

A adequação do preenchimento do campo assunto e classificação das manifestações está previsto no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.”

Quanto ao encaminhamento de manifestações a órgãos externos, observou-se que, em 6% das manifestações examinadas, o assunto não era de competência da UA. Em 3% das demandas não foi esclarecido ao cidadão que a manifestação não era de sua competência, nem informado qual era o órgão externo ao Fala.BR responsável pela demanda. Já 94% da amostra era, de fato, de competência da Ouvidoria da EBC.

Nas manifestações consideradas solicitações, 9% não explicitaram ao solicitante as providências adotadas ou sua impossibilidade de atendimento. No caso da manifestação 00112xxxxxx2021xx, o cidadão pede que seja mandado um abraço para uma cidade. Em resposta, a UA agradece o contato e informa outras formas de acesso aos seus conteúdos.

Salientamos que, a resposta a solicitação deve ter coerência com o teor da manifestação ou o encaminhamento para a área responsável, a qual deve analisar a demanda e dar uma resposta sobre a possibilidade de atendimento para o caso concreto da manifestação, conforme prevê o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;”

Das quatorze manifestações consideradas elogio, em três não foi informado sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço prestado. Na manifestação nº 00112xxxxxx2021xx, o cidadão elogia a Agência Brasil por uma reportagem. Em resposta, a UA agradece o contato e não dá informação a respeito do encaminhamento para e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, conforme prevê o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

Das onze manifestações classificadas como sugestão, em cinco delas não houve resposta acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável. Por exemplo, na manifestação nº 00112xxxxxx2021xx, o cidadão faz uma sugestão, em resposta, a UA informa que a sugestão foi enviada para a área competente, não informando sobre a possibilidade de adoção, conforme prevê o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber;

Por fim, foi verificado que a UA, ao receber manifestação com matéria de competência de outro órgão, não faz o devido encaminhamento da manifestação pela Plataforma Fala.BR. Por exemplo, na manifestação 00112xxxxxx2021xx, o cidadão faz um elogio e solicita ajuda para levar sua demanda ao INSS. Em resposta, a UA informou que havia cadastrado a demanda do cidadão no site do INSS e encaminhou o número de protocolo e o código de acesso. Todavia, de acordo com a legislação, quando a UA receber manifestação com matéria de competência de outro órgão do SisOuv, deverá

encaminhar a manifestação por meio da Plataforma Fala.BR, conforme prevê o art. 14 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 14. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da EBC, em ordem de prioridade:

- I. registro e tratamento de todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br, de uso obrigatório pelas unidades do SISOUV, consoante Decreto nº 9.492/2018 e Portaria CGU nº 581/2021;
- II. Preenchimento adequado do campo assunto e do tipo de manifestação, conforme Portaria CGU nº 581/2021;
- III. uso de ferramenta adequada para tramitação das manifestações de ouvidoria às áreas internas, possibilitando à Ouvidoria a salvaguarda dos dados do denunciante, a gestão dos prazos e maior celeridade no atendimento ao cidadão, considerando que a interlocução com as áreas pode ser realizada pelo módulo disponibilizado na Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021;
- IV. avaliar a possibilidade de utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; e
- V. promover a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas, e reclassificar o tipo de manifestação, para que a UA possa gerar relatórios de gestão e atuação de suas unidades.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da EBC, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e de pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade; aumento da segurança no trâmite de dados e informações entre as áreas internas da UA; ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento da unidade de Ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Empresa pública da administração indireta
Data de criação	Lei nº 11.652, de 07/04/2008
E-mail	ouvidoria@ebc.com.br
Página na Internet	https://www.ebc.com.br/
Canal de atendimento	https://www.ebc.com.br/ouvidoria
Endereço	SCS - Quadra 8 - Bloco B 50/60 - 1º Subsolo - Edifício Venâncio 2000 - CEP: 70.333-900
Telefone	(61) 3799-5244
Ouvidor	Christiane Samarco Rodrigues Cecilio

A.2 Competências

De modo geral, a Ouvidoria da EBC tem a finalidade de analisar a programação dos veículos EBC em suas várias plataformas, observando os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública.

De acordo com a Lei nº 11.652/2008, que constituiu a Empresa Brasil de Comunicação - EBC:

Art. 20. A EBC contará com 1 (uma) Ouvidoria, dirigida por 1 (um) Ouvidor, a quem compete exercer a crítica interna da programação por ela produzida ou veiculada, com respeito à observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública, bem como examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e rádio-ouvintes referentes à programação.

§ 1º O Ouvidor será nomeado pelo Diretor-Presidente da EBC, para mandato de 2 (dois) anos, admitida uma recondução.

§ 2º O Ouvidor somente perderá o mandato nas hipóteses de renúncia ou de processo judicial com decisão definitiva.

§ 3º No exercício de suas funções o Ouvidor deverá:

I - redigir boletim interno diário com críticas à programação do dia anterior, a ser encaminhado à Diretoria Executiva;

II - conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo 15 (quinze) minutos de programação semanal, a ser veiculada pela EBC no horário compreendido entre 6 (seis) e 24 (vinte e quatro) horas, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da EBC;

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. ([Redação dada pela Lei nº 13.417, de 2017](#)).

De acordo com o Regimento Interno da EBC, as competências da Ouvidoria são as seguintes:

Art. 44 À Ouvidoria, vinculada hierarquicamente ao Conselho de Administração e administrativamente à Presidência, compete:

I - prestar atendimento ao cidadão usuário do serviço público de comunicação, acolhendo e realizando o encaminhamento às suas reclamações, críticas, sugestões, elogios ou denúncias;

II - oferecer canais de comunicação com os telespectadores, radiouvintes e internautas, assegurando-lhes o direito a críticas e a sugestões sobre o conteúdo e a programação dos veículos da EBC; III - responder aos telespectadores, radiouvintes e internautas; IV - realizar o acompanhamento crítico da programação dos veículos da EBC; V - gerir o serviço de acesso à informação; VI - manter o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC; e VII - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Em consulta ao Regimento Interno da EBC, foi verificado que a Ouvidoria se subdivide em Ouvidoria Ajunta de Conteúdo I, Ouvidoria Adjunta de Conteúdo II e Ouvidoria Ajunta de Conformidade, com as seguintes competências:

Art. 45 Compete à Ouvidoria Adjunta de Conteúdo I:

I - acompanhar a programação das plataformas sob sua responsabilidade;

II - elaborar, sob supervisão do Ouvidor, em conjunto com o Ouvidor-Adjunto de Conteúdo II, relatório para os membros do CONSAD com dados analíticos e estatísticos sobre os conteúdos dos veículos sob sua responsabilidade e sobre as manifestações do público e usuários dos serviços prestados pela EBC, conforme cronograma de reuniões ordinárias do Colegiado;

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, em conjunto com o Ouvidor-Adjunto de Conteúdo II, o 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 nas Ouvidorias Adjuntas de Conteúdos; e

V - assessorar o Ouvidor no exercício das suas atribuições.

Art. 46 Compete à Ouvidoria Adjunta de Conteúdo II:

I - acompanhar a programação das plataformas sob sua responsabilidade;

II - elaborar, sob supervisão do Ouvidor, em conjunto com o Ouvidor-Adjunto de Conteúdo I, relatório para os membros do CONSAD com dados analíticos e estatísticos sobre os conteúdos dos veículos sob sua responsabilidade e sobre as manifestações do público e usuários dos serviços prestados pela EBC, conforme cronograma de reuniões ordinárias do Colegiado;

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, em conjunto com o Ouvidor-Adjunto de Conteúdo I, o 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 nas Ouvidorias Adjuntas de Conteúdos; e

V - assessorar o Ouvidor no exercício das suas atribuições.

Art. 47 Compete à Ouvidoria Adjunta 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;

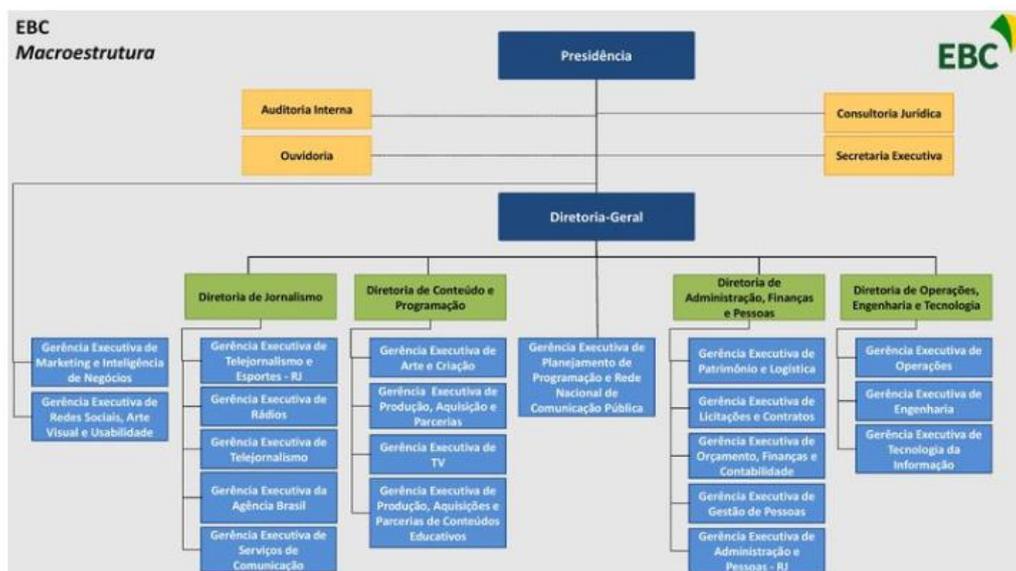
VI - apresentar, ao Ouvidor, propostas de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços a serem encaminhadas às áreas da EBC, bem como de adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; e

VII - assessorar o Ouvidor no exercício das suas atribuições.

Na figura a seguir é esboçado o organograma da EBC, retirado do sítio <https://www.ebc.com.br/governanca-corporativa/estrutura-organizacional>:

Estrutura Organizacional

Publicado em 02/02/2016 - 11:56 e atualizado em 12/04/2022 - 11:05



Assim, a EBC é uma empresa pública federal, entidade da Administração Indireta, organizada sob a forma de sociedade anônima de capital fechado. A EBC é formada pelas seguintes unidades:

- I - Assembleia Geral;
- II - Órgãos de Administração Superior: Conselho de Administração e Diretoria Executiva;
- III - Órgãos de Fiscalização: Conselho Fiscal e Auditoria Interna;
- IV - Comitês e Comissões: Comitê de Auditoria, Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, Comitê de Tecnologia da Informação e da Comunicação, Comitê Editorial e de Programação, Comitê de Programação e Rede, Comitê Pró-Equidade de Gênero e Raça, Comitê de Segurança da Informação e Comunicação, Comissão Permanente de Promoção da Acessibilidade e Inclusão da Pessoa com Deficiência e Comissão de Ética;
- V - Órgãos de Direção: a) Presidência; b) Diretoria-Geral; c) Diretoria de Jornalismo; d) Diretoria de Conteúdo e Programação; e) Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas; e f) Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia.
- VI - Órgãos de Assessoramento aos Órgãos da Administração Superior: Consultoria Jurídica, Secretaria Executiva e Ouvidoria; e
- VII - Unidades Regionais: Gerências Regionais São Paulo - SP e Rio de Janeiro - RJ, responsáveis pela coordenação e execução das atividades de apoio e finalísticas da Empresa nas respectivas regiões de abrangência.

Conforme Regimento Interno da EBC, art. 100, o Ouvidor possui as seguintes competências:

- I - exercer a crítica interna da programação produzida ou veiculada pela EBC, com respeito à observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública;
- II - examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e radiouvintes referentes à programação;
- III - redigir boletim interno diário, com críticas à programação do dia anterior, a ser encaminhado à Diretoria Executiva;
- IV - conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo quinze minutos de programação semanal, a ser veiculada pela EBC no horário compreendido entre 6h e 24h, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da EBC, fornecendo as justificativas ou explicações colhidas junto às diretorias responsáveis pelos conteúdos que foram objeto das manifestações dos cidadãos; e
- V - conduzir a apresentação do programa semanal de televisão, que será executada diretamente ou por terceiros.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

A atual Ouvidora da EBC, Sra. Christiane Samarco Rodrigues Cecilio, foi nomeada em 05/09/2018. Em 31/08/2020, a ouvidora foi reconduzida ao cargo por mais dois anos de exercício. De acordo com a Lei nº 11.652/2008, que dispõe sobre a criação da EBC:

Art. 20. A EBC contará com 1 (uma) Ouvidoria, dirigida por 1 (um) Ouvidor, a quem compete exercer a crítica interna da programação por ela produzida ou veiculada, com respeito à observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública, bem como examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e rádio-ouvintes referentes à programação.

§ 1º O Ouvidor será nomeado pelo Diretor-Presidente da EBC, para mandato de 2 (dois) anos, admitida uma recondução.

§ 2º O Ouvidor somente perderá o mandato nas hipóteses de renúncia ou de processo judicial com decisão definitiva.

No site da EBC, em sua página principal, ao clicar em “Quem é quem”, pode-se verificar quem é a autoridade cadastrada (<https://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/quem-e-quem>).

OUVIDORIA

CHRISTIANE SAMARCO RODRIGUES CECILIO

Ouvidora

Tel: (61) 3799-5243

E-mail: ouvidoria@ebc.com.br

Curriculo

A.4 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da EBC, foi identificado normativo específico relacionado ao tema de ouvidoria na página de transparência da Empresa, no endereço: <https://www.ebc.com.br/acessoainformacao/institucional/regimentos-internos> localizado no seguinte caminho: (www.ebc.com.br/acesso-a-informacao > *Institucional* > *Legislação e normas* > *Normas Internas e Políticas* > *NOR 104 – Norma de Ouvidoria*). Quando da resposta ao questionário enviado pela equipe de avaliação, a UA citou os seguintes normativos: Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008. Decreto nº 6.689, de 11 de dezembro de 2008; Regimento Interno da EBC. Regimento Interno do Comitê de Auditoria (COAUD); Código de Conduta e Integridade da EBC; e o Programa de Integridade da EBC. Há também a Norma de Ouvidoria - NOR 104 está em processo permanente de atualização para incluir os novos normativos que vêm sendo editados pela própria CGU.

A.5 Equipe e Estrutura Física

A UA é vinculada hierarquicamente ao Conselho de Administração e administrativamente à Presidência, conforme Regimento Interno aprovado pela deliberação CONSAD nº 02, de 21/02/2022.

A equipe da ouvidoria é composta por 14 membros: um ouvidor, três ouvidores adjuntos, um coordenador de atendimento e monitoramento, três empregados da equipe de comunicação, quatro empregados da equipe de atendimento, um empregado de monitoramento e gestão da informação, e uma secretária. Com exceção do cargo de ouvidor, todos os membros da equipe são empregados efetivos da EBC.

O perfil da equipe da ouvidoria é generalista, havendo divisão das responsabilidades por área de trabalho.

Quanto ao tratamento das denúncias, há uma equipe de atendimento composta por quatro membros que é responsável pelo tratamento das denúncias que não são da competência da EBC, sendo que um deles não é empregado efetivo. Há outra equipe responsável pelo tratamento das denúncias da competência da EBC, composta por dois membros, sendo que um deles (a ouvidora) não é empregado efetivo da empresa.

Com relação a avaliação interna periódica dos empregados, destacou-se que foi iniciado em fevereiro de 2022 a avaliação de todos os empregados e colaboradores da EBC. O processo está em andamento e é coordenado pela área de Gestão de Pessoas para subsidiar ações de treinamento específicas no plano de trabalho individual. Ademais, informou-se que há na ouvidoria um feedback constante a medida que são identificadas necessidades do empregado.

A UA informou que incentiva a participação dos empregados nos treinamentos oferecidos pela OGU e pela ENAP, e encaminhou uma lista de cursos realizados pela equipe da ouvidoria. Além desses, a área de Educação Corporativa da EBC oferta programas regulares de treinamento/capacitação aos seus empregados e colaboradores.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da EBC é vinculado à Ouvidoria. O SIC é da responsabilidade da Ouvidoria-Adjunta de Conformidade.

Foi informado que a estrutura de pessoal está adequada para o cumprimento da missão institucional da ouvidoria.

Ademais, a Ouvidoria informou que considera o espaço físico, os equipamentos e os sistemas adequados ao trabalho.

A.6 Canais de Atendimento

Conforme questionário respondido pela UA, verificou-se os seguintes canais de atendimento:

- i. Presencial;
- ii. Por correspondência;
- ii. Por telefone;
- iii. Por e-mail;
- iv. Fala.Br.

Outros Contatos da Ouvidoria:

Por e-mail: ouvidoria@ebc.com.br

Por telefone: (61) 3799.5244

Por correspondência ou presencial:

Setor Comercial Sul – SCS, Quadra 08, Bloco B-50/60, 1º Piso Inferior, Edifício Venâncio 2000, Brasília/DF, CEP 70.333-900

Horário de atendimento:

Segunda-feira a sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 14 às 18 horas.

Os atendimentos efetuados por telefone, correspondência ou de forma presencial terão seu teor lançado no Fala.BR. O número de protocolo será fornecido ao usuário/cidadão.



Na página inicial da EBC há um menu chamado Ouvidoria em que o usuário será direcionado ao clicar em um dos três submenus: Conheça as atribuições da Ouvidoria da EBC; Faça a sua manifestação; Acompanhe os relatórios da Ouvidoria.



No rodapé da página inicial da EBC, há um menu chamado “Sobre a EBC”. Nele é possível encontrar alguns caminhos para registrar uma manifestação no Fala.BR: “Ouvidoria”; “Denúncia”; “Simplifique!”; e “Acesso à Informação”, conforme se vê abaixo:



No rodapé no menu chamado “Acesso à Informação”, é possível encontrar outros caminhos para o registro de manifestações no Fala.BR: “LAI”, “SIC” e “Canal de denúncia”.

Em regra, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas na Plataforma Fala.BR, após autorização do usuário.

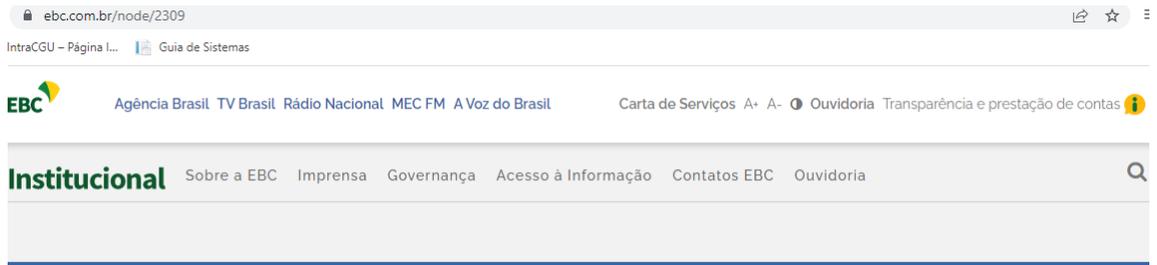
Finalmente, a UA tem utilizado como forma de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação precipuamente o sítio do próprio órgão e o Programa Momento da Ouvidoria. No caso de divulgação para o público interno, a divulgação é feita por meio da intranet e em treinamentos feitos pela área de correição.

A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da EBC há dois menus relacionados ao tema Ouvidoria. No primeiro o usuário será direcionado a dos três submenus: Conheça as atribuições da Ouvidoria da EBC; Faça a sua manifestação; Acompanhe os relatórios da Ouvidoria.



Ao clicar em “Conheça as atribuições da Ouvidoria da EBC”, abrirá a seguinte tela:



Ouvidoria da EBC

Publicado em 22/11/2018 - 16:01 e atualizado em 20/01/2022 - 11:18

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) está prevista na Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008, com a finalidade de analisar a programação dos veículos EBC em suas várias plataformas, observando os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública.

Ao clicar em “Faça a sua manifestação”, abrirá a tela abaixo. O usuário poderá clicar na setinha e escolher no menu acima entre os seguintes itens: “Fale com a Ouvidoria”; “TV Brasil Ouvidoria Inclusiva”; “Pesquisa de Satisfação”; e “Conheça os serviços da EBC”. Ou o usuário poderá escolher no menu abaixo: “Sobre a Ouvidoria”; “Relatórios”; “Canal de Denúncias”

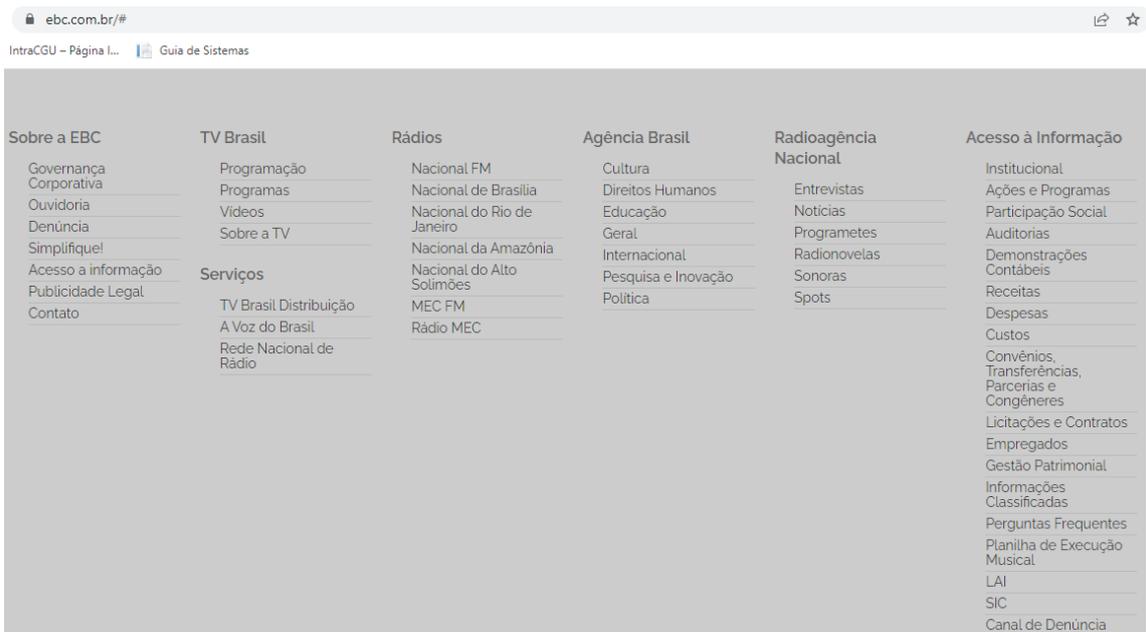


Ao clicar em “Acompanhe os relatórios da Ouvidoria”, abrirá a tela abaixo. Os relatórios encontram-se publicados na página da Ouvidoria da EBC desde 2011, conforme disponível no link: <https://www.ebc.com.br/ouvidoria/relatorios-anteriores>

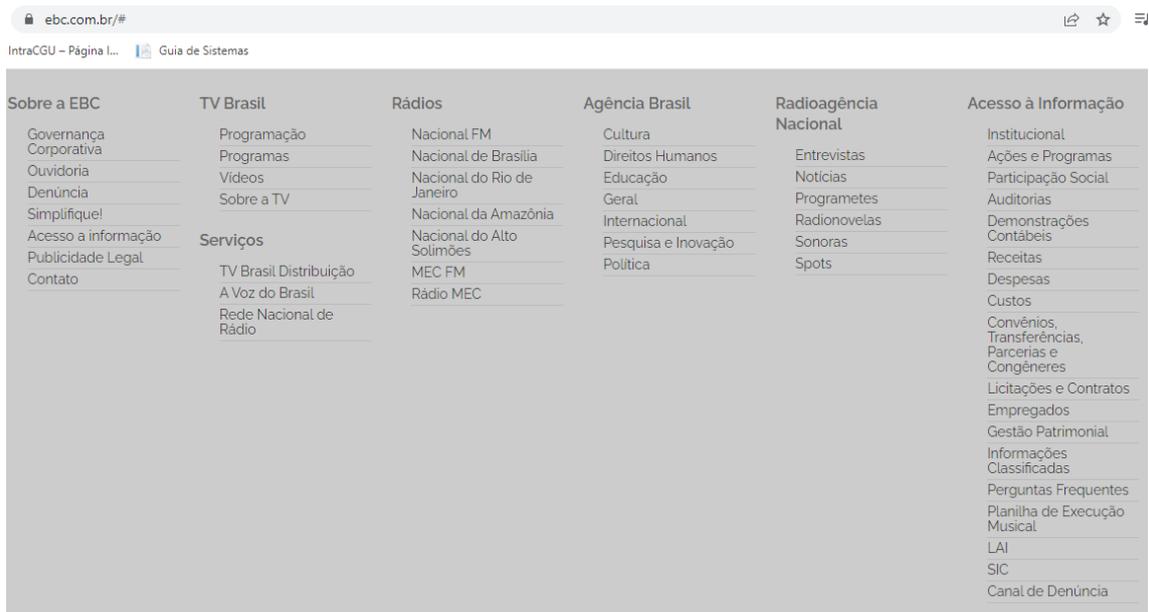
Destaca-se que para uma maior agilidade na apresentação dos relatórios, recomenda-se o uso dos navegadores Firefox e Internet Explorer.



No rodapé da página inicial da EBC, há um menu chamado “Sobre a EBC”. Nele é possível encontrar o segundo menu “Ouvidoria”. Ao clicar no citado menu, abre a mesma tela informada acima.



No tocante ao Serviço de Informação (SIC), o acesso pode ser feito pelos seguintes caminhos no rodapé da página: 1) Sobre a EBC>Acesso à Informação>Fala.BR; ou 2) Acesso à Informação>SIC>Fala.BR.



A.8 Sistemas Informatizados

Para recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR para acessar e responder às manifestações recebidas.

Para solicitar informação a outras áreas do órgão para responder às demandas dos cidadãos no FALA.BR, a ouvidoria utiliza o e-mail institucional.

Em relação à existência de painéis de gerenciamento, a UA informou que utiliza uma ferramenta de Business Intelligence da Microsoft - o Power BI - e outras ferramentas disponíveis no Fala.BR. Ademais, a Ouvidoria disponibiliza uma Pesquisa de Satisfação sobre a Carta de Serviços da EBC, assegurando a efetiva participação do cidadão na avaliação de toda a programação das emissoras e dos serviços disponibilizados, a fim de identificar lacunas e deficiências para que a gestão possa corrigir rumos e fazer os ajustes necessários (<https://forms.gle/uHs3cdJMjRwQ1oPA>).

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade Avaliada citou a existência dos seguintes normativos internos estabelecendo o fluxo padronizado e documentado de tratamento das manifestações na UA: Norma de Ouvidoria - NOR 104 e o Programa de Integridade da EBC.

Conforme Norma de Ouvidoria – NOR 104, o tratamento dado às manifestações é o seguinte:

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.

Para manifestações recebidas pela ouvidoria interna, o fluxo é similar ao tratamento das manifestações externas.

Em relação às denúncias, a UA enviou o fluxo de tratamento de forma detalhada:

PROCEDIMENTOS QUANDO A DENÚNCIA ENVOLVE MATÉRIA ALHEIA À EBC

o As denúncias ou comunicações anônimas de irregularidade não relacionadas à EBC são tratadas pela equipe de atendimento.

I - no caso de denúncia: a) Análise do conteúdo da manifestação e encaminha ao órgão ao qual a demanda se refere, quando o órgão ou entidade competente para tratar o assunto utiliza o Fala.BR; ou b) resposta ao interessado, quando não for possível identificar o órgão ou entidade competente para tratar o assunto ou, ainda, quando, mesmo identificado, o órgão ou entidade competente não utiliza o Fala.BR.

II - no caso de comunicação anônima de irregularidade:

a) Análise do conteúdo da manifestação e encaminha ao órgão destinatário, quando o órgão ou entidade competente para tratar o assunto integra o Fala.BR; ou b) arquiva-se a comunicação anônima de irregularidade, quando não é possível identificar o órgão ou entidade competente para tratar o assunto ou, ainda, quando, mesmo identificado, o órgão ou entidade competente não utiliza o Fala.BR.

Observação: O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal é precedido de consentimento do denunciante, sem o qual a ouvidoria somente encaminha a denúncia após a sua pseudonimização.

PROCEDIMENTOS QUANDO A DENÚNCIA OU COMUNICAÇÃO ANÔNIMA DE IRREGULARIDADE ENVOLVE MATÉRIA COMPATÍVEL COM AS COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS DA EBC

o As denúncias que estão no escopo da EBC são tratadas pela Ouvidora Adjunta de Conformidade e pela Ouvidora da EBC, que discutem a melhor forma de acolhimento/encaminhamento. O fluxo é o mesmo listado para as demais manifestações. A diferença é que são encaminhadas às unidades internas de apuração, conforme o assunto à: Comissão de Ética, Gerência de Correição ou à Auditoria Interna.

o Recebida a denúncia, é feita a análise preliminar de admissibilidade e verificada a classificação utilizada pelo denunciante, se está adequada aos normativos vigentes. Caso a classificação tenha sido inadequada, é feito o ajuste. Uma demanda apresentada como denúncia pode ser reclassificada para outro tipo de manifestação, como reclamação, caso a mensagem do cidadão não contenha irregularidade ou ilícito a ser averiguado por uma unidade interna de apuração.

o A Ouvidoria pode solicitar ao denunciante que complemente as informações prestadas na denúncia, quando os elementos apresentados não forem suficientes para análise.

o As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo denunciante no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data do seu recebimento, nos termos do §2º do art. 18 do Decreto nº 9.492/2018, atualizado pelo Decreto nº 10.228/2020.

o As informações que constituem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, são enviadas à unidade interna competente para a devida apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

o A Ouvidoria solicita informações adicionais ao denunciante antes de opinar pelo arquivamento. Persistindo a ausência de elementos mínimos que ofereçam informações idôneas e suficientes, a Ouvidoria prossegue com a indicação de arquivamento. Ao constatar a necessidade de arquivamento da denúncia, a profissional de Ouvidoria comunica à Ouvidora e solicita a ratificação do seu entendimento.

o A denúncia é arquivada quando não apresenta elementos informativos idôneos e suficientes para permitir o tratamento e a respectiva averiguação dos fatos relatados pelas unidades; quando os fatos descritos ou a matéria abordada já estão sob apreciação ou já tenham sido decididos pelo Poder Judiciário; quando a denúncia não está circunscrita à EBC e não é possível redirecionar a demanda ao órgão ou entidade competente, pelo sistema Fala.BR.

o O denunciante é comunicado do arquivamento e orientado a enviar nova denúncia com o conteúdo mínimo para o seu tratamento.

o Havendo elementos mínimos de materialidade, relevância e/ou de autoria que permitam a admissibilidade, a denúncia é encaminhada, conforme o tema, à área responsável pela apuração, que adotará procedimentos próprios para esse fim: I - Gerência de Correição, quando se tratar de infrações disciplinares; II - Comissão de Ética, quando se tratar de desvio ético na conduta profissional; ou III - Auditoria Interna, quando a denúncia envolver desvios de recursos financeiros ou danos patrimoniais. IV - Encarregado de dados – quando envolver denúncias relativas ao tratamento de dados pessoais e sensíveis.

o Ao encaminhar a denúncia à unidade competente para tratamento, a Ouvidoria preserva o sigilo da identidade do denunciante.

o A unidade de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia. Este compartilhamento de elementos de identificação do denunciante não implica a perda de sua natureza restrita, uma vez que cabe aos órgãos que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados.

o A Auditoria Interna (AUDIN) é informada de todas as denúncias que estejam no escopo das atividades do Comitê de Auditoria (COAUD), para análise e envio ao COAUD em atendimento ao Regimento Interno do Comitê de Auditoria.

o Após o envio à área, a demanda é encerrada no Fala.BR com a informação sobre o seu encaminhamento à unidade interna de apuração competente e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

o As unidades internas de apuração informam à Ouvidoria sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada por este setor, no âmbito de suas competências.

o Ao receber resposta conclusiva da unidade interna de apuração, a Ouvidoria prepara resposta formal para envio ao cidadão, obedecendo padrão adotado para bem atender o cidadão (e-mail corporativo);

o Submete a resposta formal à ouvidora da EBC para validação de texto final (e-mail corporativo);

o Reabre o protocolo e encaminha ao cidadão a resposta conclusiva via Fala.BR.

Quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs, foi informado que o protocolo da manifestação do Fala.BR é reaberto para encaminhar resposta conclusiva ao cidadão.

Por fim, no Questionário de Avaliação a UA informou que não há gargalos no tratamento das manifestações que possam comprometer o fluxo de tratamento dentro do prazo legal.

A.10 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informou que: *“A proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria ocorre conforme o previsto no Código de Defesa dos Direitos do Usuário de Serviços Públicos, na Lei de Proteção ao Denunciante, na LGPD e na LAI, entre outros normativos. Além disso, nenhum dado pessoal ou sensível é registrado no banco de dados da Ouvidoria, nem é encaminhado à área competente para atendimento da demanda, a menos que a resposta solicitada seja de cunho pessoal ou individual, momento em que a área é alertada da obrigação de guarda compartilhada dos dados pessoais e sensíveis. No caso específico da EBC, por exemplo, reclamações relacionadas ao sinal de transmissão de emissoras de rádio e de televisão passam pela identificação do CEP do demandante para que possam ser solucionadas”*.

Em relação às denúncias, a UA informa que:

o Ao encaminhar a denúncia à unidade competente para tratamento, a Ouvidoria preserva o sigilo da identidade do denunciante.

o A unidade de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia. Este compartilhamento de elementos de identificação do denunciante não implica a perda de sua natureza restrita, uma vez que cabe aos órgãos que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados.

A.11 Entidades Vinculadas

Em resposta ao questionário, a UA informou que a ouvidoria não possui nenhuma unidade vinculada ou supervisionada.

A.12 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento,

informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços da EBC está disponível no seu sítio eletrônico e pode ser acessada pelo link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/empresa-brasil-de-comunicacao-s-a>

Verificou-se que a Carta de Serviços está organizada de forma clara e objetiva. Possui um preâmbulo que informa ao usuário ao que a carta se presta, bem como elenca os seguintes serviços:

- Acessar aplicativo para ouvir as Rádios EBC de forma gratuita
- Acessar conteúdos informativos e culturais em libras, pela TV aberta
- Acessar conteúdos noticiosos em áudio via satélite ou Portal da Rede Nacional de Rádio (RNR)
- Acessar gratuitamente notícias em tempo real com tradução em Libras (VLibras Agência Brasil)
- Acessar gratuitamente programas da TV Brasil via aplicativo (TV Brasil Play)
- Acessar informações e comunicar-se via rádios EBC
- Acessar informações via rádio mesmo em caso de colapso da comunicação (OC)
- Acessar material fotojornalístico gratuitamente (Agência Brasil)
- Acessar notícias em tempo real gratuitamente (Agência Brasil)
- Acessar, em tempo real, alertas de monitoramento de mídia exclusivos da Presidência da República
- Dar conhecimento público obrigatório a atos oficiais
- Solicitar Rede Nacional de Rádio e TV para pronunciamentos oficiais

A Carta de Serviços possui a seguinte estrutura:

- O que é o serviço;
- Quem pode utilizar o serviço;
- Etapas para realização do serviço;
- Outras informações;
- E-mail para contato em caso da necessidade de maiores informações.

Após análise de uma amostra da Carta de Serviços, verificou-se que as informações da Portaria CGU nº 581/2021, do artigo 45, estavam presentes nos serviços analisados:

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;

- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;
- X - ao prazo para a realização dos serviços;
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Por fim, é possível consultar a Carta de Serviço no sítio da EBC, clicando em Ouvidoria no rodapé da página inicial da EBC e em seguida em “Conheça os serviços da EBC”, então abre uma página com todos os serviços elencados ou pode-se clicar no link “formato PDF”.

The screenshot shows the top navigation bar of the EBC website, including the 'gov.br' logo, links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', and an 'Entrar' button. Below the navigation is a search bar with the placeholder text 'O que você procura?'. The main content area shows the breadcrumb 'Órgãos > Empresa Brasil de Comunicação S.A.' and the title 'Empresa Brasil de Comunicação S.A. (EBC)'. A timestamp indicates the page was updated on 12/07/2021 at 11h28. The main heading is 'Carta de Serviços', followed by a sub-heading: 'Mais informações sobre todos os serviços oferecidos por este órgão podem ser encontrados também em [formato PDF](#).' Below this, there are two links: 'Acessar aplicativo para ouvir as Rádios EBC de forma gratuita' and 'Acessar conteúdos informativos e culturais em libras, pela TV aberta'. The page also includes the text 'Rádios e TVs Públicas' and 'Também conhecido como: Rádio MEC FM, Rádio MEC AM, Rádios NACIONAL AM, FM, do Rio de Janeiro, da Amazônia, do Alto Solimões'.

A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Os pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), são encaminhados à EBC por meio: 1) da Plataforma do Fala.BR e; 2) presencialmente.

No site da EBC, no menu Lei de Acesso à Informação, no submenu Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), é possível encontrar informações a respeito do seu funcionamento, localização e dados de contato (<https://www.ebc.com.br/node/2260>).

Conforme já descrito na Seção A.5, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da EBC é vinculado à Ouvidoria. O SIC pertence a Ouvidoria-Adjunta de Conformidade.

A.14 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação a UA destacou que *“Uma das maiores dificuldades é o tratamento das demandas de ouvidoria interna que dependem de uma atuação das áreas de correição e da comissão de ética. Na correição, a prática rotineira é o arquivamento e, na ética, a lentidão na análise dos processos é o maior entrave.”*.

A.15 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação a UA explicitou duas ações no intuito de melhorar as atividades de ouvidoria pelo aprimoramento do Fala.BR:

“- Permissão para anexar arquivos de áudio, como MP3 e MP4, quando for efetuar o cadastro de uma manifestação para o cidadão.

- Permissão para que os textos inseridos possam ser editados com caracteres especiais (negrito, itálico etc), quando do cadastro de uma manifestação para o cidadão”.

A.16 Dados do Painel Resolveu

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade EBC – e o período de 01/01/2021 a 31/12/2021²:

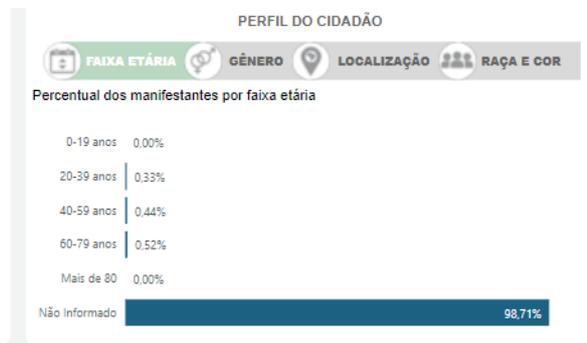
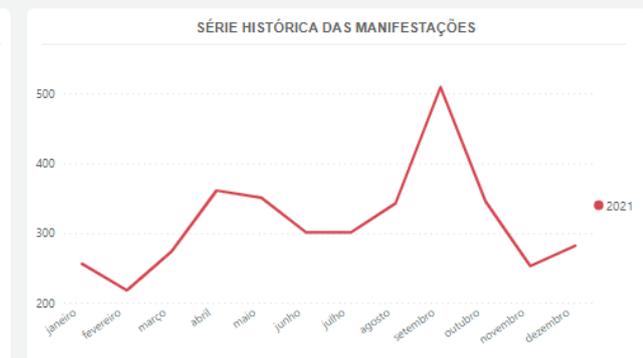
² A consulta foi realizada em 24/05/2022. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	573 (16,3%)
SOLICITAÇÃO	1.933 (54,8%)
DENÚNCIA	19 (0,5%)
SUGESTÃO	401 (11,4%)
ELOGIO	493 (14,0%)
SIMPLIFIQUE	4 (0,1%)
COMUNICAÇÃO	102 (2,9%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2021 a 31/12/2021**, era composta de **3.525** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Comunicação	102
Denúncia	19
Elogio	493
Reclamação	573
Simplifique	4
Solicitação	1933
Sugestão	401
Total	3.525

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada de um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de **3.525**, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/01/2021 a 31/12/2021, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo do percentual de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção deste percentual para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), garantindo que todos os tipos de manifestação tenham pelo menos uma manifestação, no caso de o percentual ficar em 0 e 1, e arredondando para cima na amostra os tipos em ordem decrescente da parte decimal do percentual. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 4) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Tipo Resposta
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição Resposta
- Descrição Manifestação
- Data da Resposta
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a

pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de onze perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 4. A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 5. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 7. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 8. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*

9. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

10. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

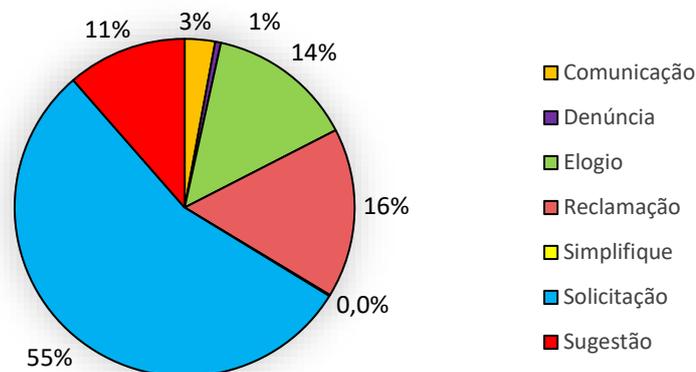
11. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de **2021** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de **01/01/2021** a **31/12/2021**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão. Tal seleção resultou em um total de **3.525** manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pelo Ouvidoria da EBC no ano de **2021** foram selecionadas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:

Distribuição por Tipo de Manifestação



Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Comunicação	3
Denúncia	1
Elogio	14
Reclamação	16
Simplifique	0

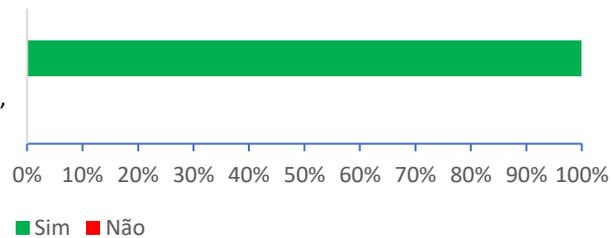
Solicitação	55
Sugestão	11
Soma	100

B.2 Estatísticas dos Resultados

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir.

Pergunta 1

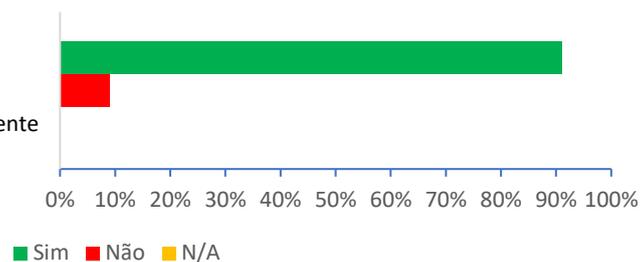
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

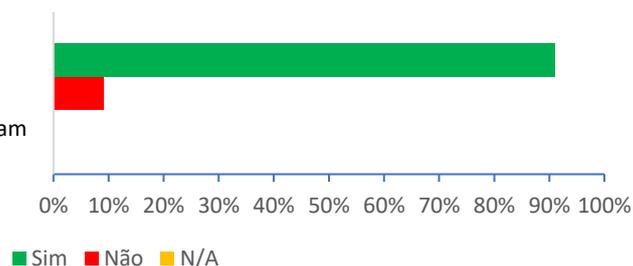
Pergunta 2

2. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?



Pergunta 3

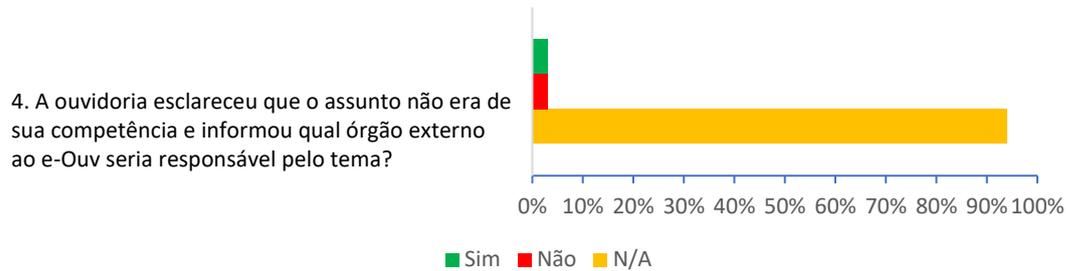
3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Os gráficos das Perguntas 2 e 3 são autoexplicativos. Na Pergunta 2, o N/A se refere às manifestações tipo Comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela Ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 3, o N/A também se refere às Comunicações, em que não é possível ao usuário ter acesso a resposta fornecida pela Ouvidoria, em razão da natureza da manifestação (tipo Comunicação), que não permite o contato direto com o manifestante para o devido esclarecimento da demanda.

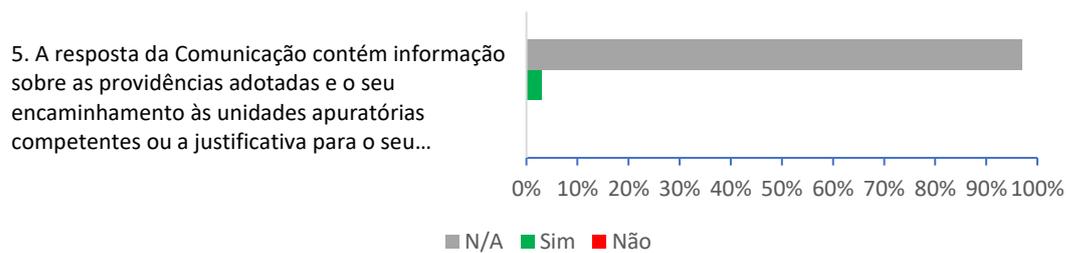
Ressalta-se apenas o desempenho adequado acerca da classificação correta das manifestações (91%) e o bom tratamento demonstrado na resposta apresentada com clareza e objetividade (91%).

Pergunta 4



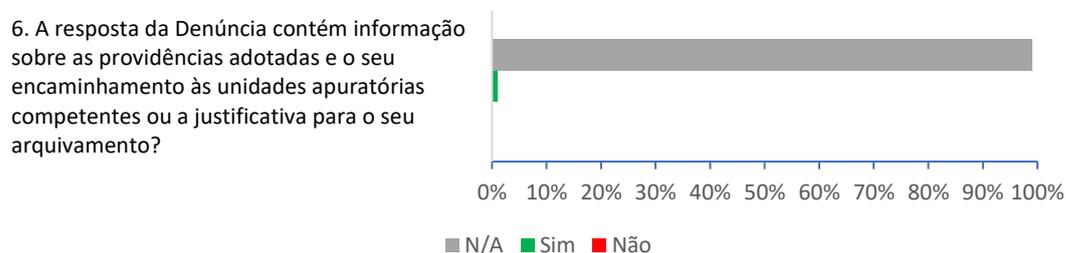
No gráfico da Pergunta 4, é mostrado que 94% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria da EBC. Do quantitativo restante, em 3% das manifestações, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência – orientando o cidadão a buscar o órgão competente –, enquanto que em 3% não o fez.

Pergunta 5



Pelo exposto, considerando a seleção inicial (total de 3 manifestações do tipo Comunicação), conclui-se que em todas as comunicações a ouvidoria informou sobre as providências adotadas.

Pergunta 6

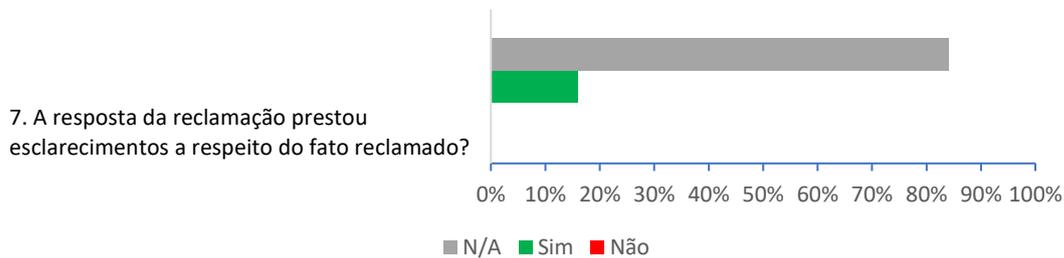


Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 6 revela que dentre as manifestações classificadas como denúncias (total de uma manifestação), houve indicação de qual seria a providência adotada.

Em consulta ao fluxo de tratamento adotado, verificou-se que a denúncia foi pseudonimizada no Fala.BR e foi informado ao denunciante que foi encaminhada para

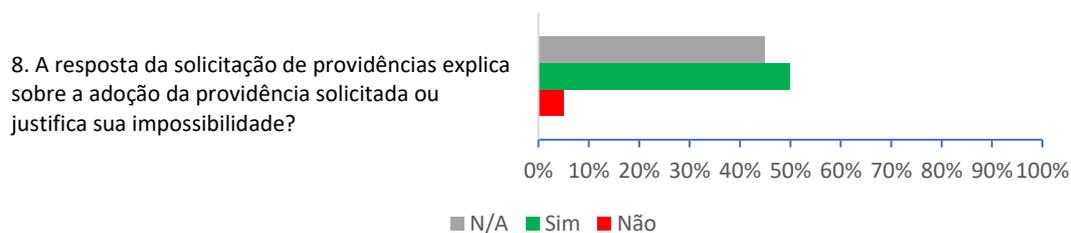
a área de correição. Todavia, o encaminhamento não foi feito via Plataforma Fala.BR, mas sim por e-mail, o que demonstra a necessidade de ajustes no processo.

Pergunta 7



Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as 16 reclamações selecionadas, todas elas prestaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado. Em uma das reclamações, verificou-se que a EBC não era responsável pelo assunto tratado, mas não houve o encaminhamento para o órgão responsável. No entanto, a UA informou o endereço eletrônico dos órgãos responsáveis pelo assunto.

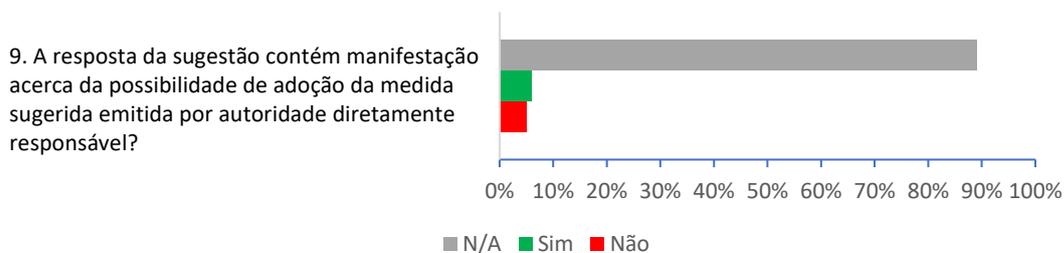
Pergunta 8



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 55 (cinquenta e cinco) solicitações selecionadas, 4 continham teor de outro tipo de manifestação, porém não foram reclassificadas como tal.

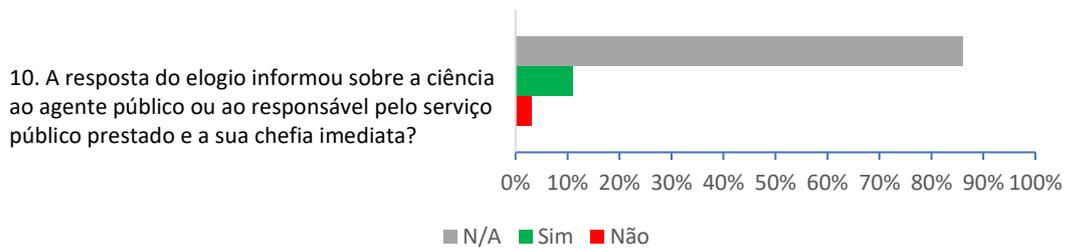
Em 50 manifestações foi explicada sobre a adoção de providências ou justificada a impossibilidade.

Pergunta 9



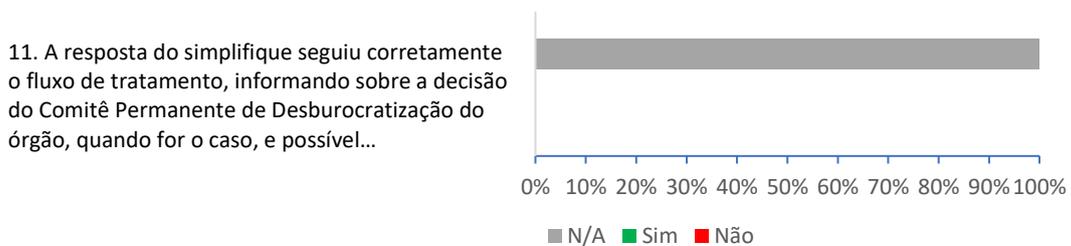
Na avaliação geral foi observado que foram analisadas onze sugestões. Em seis delas a UA se manifestou a respeito da possibilidade de adoção da medida sugerida. Das onze sugestões, três não se enquadravam como sugestão e não foram reclassificadas.

Pergunta 10



Na avaliação geral verificou-se o seguinte: 1) Um dos elogios não foi classificado corretamente (00112xxxxxx2021xx); 2) Na manifestação 00112xxxxxx2021xx, o elogio vem junto com uma solicitação, porém não foi feito o encaminhamento da solicitação para o órgão responsável por meio da plataforma Fala.BR, nem tampouco houve a ciência do agente elogiado; e 3) Na manifestação 00112xxxxxx2021xx, o analista agradece o elogio, mas não informa a respeito da ciência do agente elogiado.

Pergunta 11



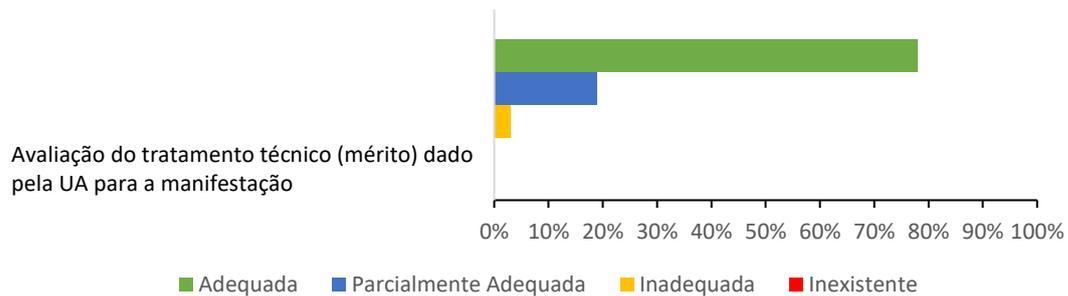
Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações Simplifique foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas Ouvidorias.

No caso dessa amostra, não houve manifestação do tipo Simplifique para análise.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva³ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:

³ Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

Avaliação da Resposta Conclusiva



Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 80% da amostra de manifestações teve avaliação Adequada pela equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁴. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

⁴ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 1736/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 03/02/2023, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. As considerações e esclarecimentos da UA em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentados de forma resumida a seguir.

C.1 Tratamento de manifestações de Ouvidoria sem registro na Plataforma Fala.BR

“Atualmente a Ouvidoria cadastra todas as demandas no Fala.Br em conformidade com a Portaria/CGU nº 581/2021, Art. 13, § 5º.

Em 2021, para atender o disposto na referida Portaria, a EBC passou a consultar o manifestante sobre a possibilidade de cadastro no sistema e **apenas não foram cadastradas no Fala.BR as demandas em que o cidadão não autorizou, de forma explícita**, o respectivo cadastro. Importante ressaltar que estas mensagens **representaram somente 2,1% das demandas procedentes, podendo ser considerado um percentual de baixo impacto, conforme total registrado na tabela abaixo**”:

Período	Quantitativo Protocolo Interno	Quantitativo demandas procedentes Fala.BR
2021 (agosto a dezembro)	34	3591
2022	100	2653
2023 (janeiro a 13 de fevereiro)	8	434
Total	142	6678

Análise da Equipe de Avaliação

A Portaria CGU nº 581/2021 é explícita quanto a **inclusão de todas as manifestações** no Fala.BR. Não havendo autorização do manifestante, deverá ser registrada sem a autorização para cadastro.

Voltamos a ressaltar “o pedido de autorização prévia é necessário apenas para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente, não havendo necessidade de tal pedido no caso de registro na Plataforma Fala.BR sem atribuição de cadastro, circunstância na qual deverá ser utilizada funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão, conforme orientações operacionais constantes do manual da Plataforma Fala.BR. Portanto, independente de autorização do cidadão a manifestação deve ser registrada na Plataforma, desde que não seja criado ou vinculado cadastro relativo às mencionadas manifestações”.

Assim, uma vez que é possível fazer a inclusão da manifestação sem o cadastro do manifestante, **mantém-se a recomendação** para que a UA inclua todas as manifestações de ouvidoria no Fala.BR.

C.2 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das manifestações para as unidades internas

“Por ser uma Empresa singular, nosso serviço é peculiar na prestação de serviço de comunicação, assim, devido aos interlocutores estarem envolvidos com a dinâmica do jornalismo, da programação, optou-se por continuar utilizando o e-mail, que os notifica de forma mais rápida e também para evitar que o interlocutor tivesse o trabalho extra de acessar o Fala.BR no tratamento das demandas de Ouvidoria.

No entanto, esta Ouvidoria está implementando a tramitação da manifestação “denúncia” somente pelo Fala.BR, o que oferecerá maior segurança e rastreabilidade ao processo”.

“Nenhum dado pessoal ou sensível é registrado no banco de dados da Ouvidoria, nem é encaminhado à área competente para atendimento da demanda, a menos que a resposta solicitada seja de cunho pessoal ou individual, momento em que a área é alertada da obrigação de guarda compartilhada dos dados pessoais e sensíveis.

No caso de assédio sexual / importunação sexual, por mais que não seja fornecido o nome da denunciante, o denunciado saberá de quem se trata, uma vez que esse tipo de situação ocorre entre duas pessoas.

Neste caso específico, a denunciante foi informada de que se trata de possível importunação sexual, uma vez que o possível assediador não é superior hierárquico. Na ocasião a denunciante foi alertada sobre a impossibilidade do sigilo, pois ao saber da denúncia, mesmo que enviássemos à unidade de apuração a demanda sem o nome dela, imediatamente o denunciado saberia que se tratava dela, já que o fato envolveu apenas ela e ele. Na ocasião, por telefone, mesmo sabendo que o denunciado a identificaria, ela disse não ter receio quanto a isso e concordou com o envio da manifestação, incluindo o nome dela.

“Destaca-se que quanto à pseudonimização dos dados pessoais, atualmente só por meio da solicitação formal da unidade de apuração é que a Ouvidoria encaminha os dados do denunciante, seguindo rigorosamente o estabelecido no Art. 6º, § 4º e no Art. 7º do Decreto nº 10.153/2019:

Art. 6º, § 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes.

Art. 7º A unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia”.

“Como dito anteriormente, a Ouvidoria da EBC utiliza o e-mail corporativo para solicitar informações às áreas da Empresa devido à sua singularidade como Empresa Pública de Comunicação. Conforme informado anteriormente, nenhum dado pessoal ou sensível é registrado no banco de dados da Ouvidoria, nem é encaminhado à área competente para atendimento da demanda. Importante destacar que esta Ouvidoria está implementando a tramitação das denúncias pelo Fala.BR junto às unidades internas de apuração”.

Análise da Equipe de Avaliação

A UA informou que está implementando o módulo de tramitação do Fala.BR para as denúncias recebidas. Todavia, a Portaria CGU nº 581/2021 informa que para cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Assim, faz-se necessário o ajuste do módulo de tramitação para todos os tipos de manifestação, mas especialmente para as denúncias, como já explicitado pela UA. Sendo assim, **mantém-se a recomendação de implementação do módulo Fala.BR para a tramitação das manifestações para as unidades internas.**

C.3 Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria

“Foi disponibilizada a legislação de Ouvidoria na página da Ouvidoria da EBC em (<https://www.ebc.com.br/ouvidoria/legislacao-e-norma-de-ouvidoria>).

Acrescenta-se que toda a legislação relacionada à Empresa está disponível na página de Acesso à Informação > Institucional (<https://www.ebc.com.br/acessoainformacao/institucional/regimentos-internos>)”.

Análise da Equipe de Avaliação

Considerando a atualização dos assuntos relacionados a Legislação e Norma dentro do link Ouvidoria, **podemos considerar a recomendação do presente tópico atendida.**

C.4 Inconsistências no tratamento das manifestações de ouvidoria

“Este tópico está superado, uma vez que o sistema Fala.BR tornou obrigatório o preenchimento do campo “assunto”. Desse modo, a EBC já cumpre este item”.

“A Ouvidoria da EBC está em constante aprimoramento e a equipe já foi orientada acerca desse tópico”.

“Esse apontamento é relativo a uma demanda tratada em 2021. Atualmente esse procedimento não ocorre mais, pois esta Ouvidoria leva em conta o fato de não ter autorização do cidadão para fazer o cadastro com os dados dele em outro órgão, considerando inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Atualmente, ao concluir este tipo de demanda, que na mesma mensagem apresenta conteúdo relativo à EBC e a outro órgão/entidade, a equipe agradece/informa sobre a parte da manifestação que é de competência da EBC e sugere que procure a Ouvidoria correspondente ao assunto demandado (o que não é de competência da EBC). Para isso, fornece o contato, o link da referida Ouvidoria para que ele faça o registro diretamente no órgão/entidade competente.

Com relação aos registros feitos em 2021, esta Ouvidoria tem a informar que por ser Empresa Pública de Comunicação, é ofertado conteúdo e como uma boa prática, a EBC disponibiliza ao final das matérias o acesso ao Fala.BR, como no exemplo a seguir: (<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-02/extrato-do-inss-para-declaracao-do-ir-2023-esta-disponivel>). Com essa facilidade, ao ler a notícia, a pessoa faz o comentário sobre o conteúdo acessado e solicita a prestação de serviço, que muitas vezes está citado na matéria, mas não é a EBC quem presta o serviço. Lembrando que quando a EBC envia a manifestação para o INSS pelo Fala.BR, ela sai da EBC e passa a contar para o INSS. Mas a demanda é da EBC, pois ele acessou o sistema ao ler a matéria publicada pela Empresa. Então a EBC fica com o elogio, que é dela. E para facilitar a vida do cidadão, registrava para ele no portal do INSS, por exemplo. Assim era concluída a demanda com o agradecimento ao elogio e informado que foi aberto o protocolo no órgão de interesse dele e era fornecido o número do protocolo para que pudesse acompanhar junto ao INSS o andamento da demanda.

A tag que este tipo de manifestação recebe é: Tema do conteúdo. O exemplo está registrado, em azul, no corpo do texto ao lado (abaixo do Art. 14)”.

Análise da Equipe de Avaliação

Em relação ao item que trata do não preenchimento de 82% do campo “Assunto” no Fala.BR, **podemos considerá-lo atendido** em razão do preenchimento obrigatório no sistema.

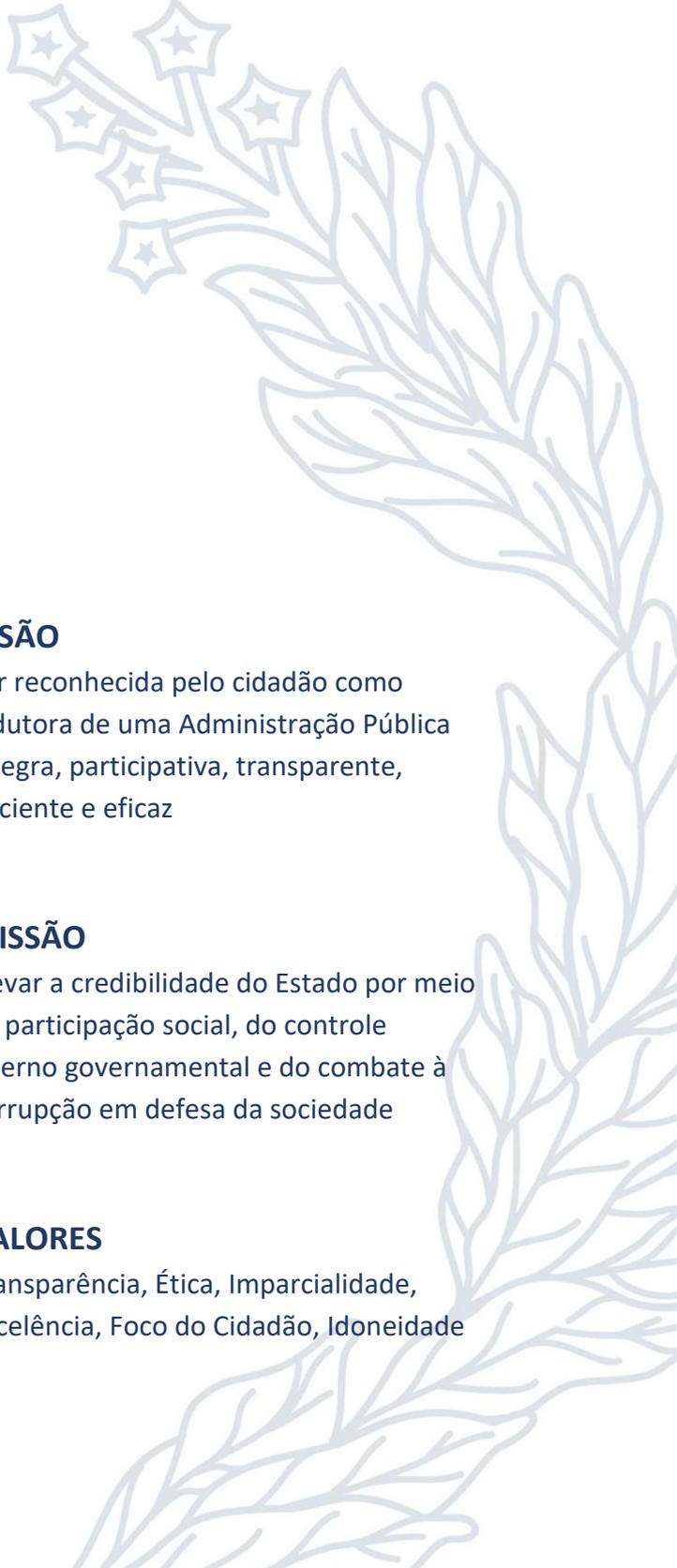
Sobre o item que informa da obrigatoriedade de alteração da tipologia da manifestação quando estiver incorreta, **podemos considerá-lo atendido** considerando a orientação dada à equipe.

Quanto ao item que trata de encaminhamento das manifestações a órgãos externos quando o assunto não for da competência da UA, em resposta a unidade informa que esta ação se dava em virtude de considerar que parte da manifestação era de competência da EBC. Mas atualmente, esta prática foi descontinuada. Dessa forma, **podemos considerar atendida a citada recomendação** de esclarecer ao cidadão quando o assunto não for de sua competência e encaminhar a demanda para o órgão competente caso esteja no Fala.BR.

No caso das solicitações em que não houve explicação sobre as providências adotadas ao solicitante, **podemos considerar o item atendido** tendo em vista a orientação dada à equipe.

Em relação aos elogios em que não houve ciência ao agente público elogiado, podemos considerar o item atendido em razão da orientação dada à equipe.

Quanto às sugestões em que não houve resposta acerca da possibilidade da medida sugerida, **podemos considerar o item atendido** tendo em vista a orientação dada à equipe de ouvidoria.



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade