

VI Concurso de
BOAS PRÁTICAS
Rede Nacional de Ouvidorias



Descrição da prática

Título da prática: Momento da Ouvidoria

Descrição da prática

O **Momento da Ouvidoria** é um programete radiofônico com cerca de um minuto e meio de duração, veiculado desde 2019 nas emissoras da marca EBC, entre 6h e 24h. A finalidade é divulgar publicamente análises da programação e de conteúdos de relevância ofertados pelos Veículos EBC (TV Brasil, Agência Brasil e Rádios EBC).

Os programetes trazem informações de interesse dos cidadãos referentes aos trabalhos realizados pela Ouvidoria da empresa, de sua programação e outros serviços, chegando aos mais longínquos municípios, por meio das ondas curtas (mais potentes). Importante destacar que é justamente por meio das ondas curtas que a comunicação via rádio ocorre na Amazônia Legal, principalmente na região tríplice fronteira amazônica (Brasil, Colômbia e Peru); e que comunidades mais distantes conseguem se informar sobre assuntos de política, economia e de saúde. Mais do que isso, é por meio desse serviço que a comunicação ocorre nas fazendas, garimpos e comunidades ribeirinhas alijadas dos centros urbanos.

Essas “pílulas”, diluídas ao longo da programação, são produzidas com base nas mensagens enviadas por ouvintes, telespectadores e leitores à Ouvidoria. A principal finalidade é contribuir para a maior participação social, além de aprimorar a transparência, incentivar práticas cidadãs e promover o diálogo entre o público e os Veículos EBC.

As vinhetas de abertura e de encerramento do programa chamam a atenção do ouvinte para a Ouvidoria como espaço de interlocução com a empresa, conforme a seguir:

Abertura - “Momentos da Ouvidoria - Um espaço que dá voz ao público da EBC”.

Fechamento - “Gosta de um programa ou tem uma sugestão? É simples: ebc.com.br/ouvidoria. É a EBC mais perto de você”.

Para tornar mais completa a descrição da prática, seguem três exemplos de momentos da ouvidoria veiculados em 2022/2023 (**áudios anexos ao e-mail de inscrição**):

Exemplo 1: Programa Eu de cá, você de lá

TEC: VINHETA ABERTURA

LOC: O programa Eu de Cá, Você de Lá, da Rádio Nacional da Amazônia, é sempre lembrado nas demandas recebidas pela Ouvidoria. Nos dois últimos meses de 2022, a atração obteve oito manifestações. Chama a atenção o teor das mensagens, sendo a maior parte de recados para familiares e amigos distantes.

LOC: São pessoas que estão em fazendas, garimpos ou em locais remotos, onde muitas vezes o sinal de celular e a internet não chegam, mas as ondas da Rádio Nacional da Amazônia alcançam. Em um dos recados recebidos em novembro o ouvinte diz que espera que Argemiro tenha conseguido chegar à fazenda em paz e pede que não esqueça de tomar os remédios todos os dias.”

LOC: Esse é apenas um dos exemplos do serviço prestado todos os dias pelo programa, o que confirma o papel social da EBC de difundir informações e interligar os diversos cantos do país.

TEC: VINHETA ENCERRAMENTO

Link do áudio: <https://on.soundcloud.com/M2HmQ>

Exemplo 2: Pesquisa de Satisfação do FalaBr

TÉC: VINHETA ABERTURA

LOC: Você já deu sua opinião sobre o atendimento recebido pela Ouvidoria da EBC? É fácil. Primeiro, é preciso enviar uma mensagem para nós sobre algum dos produtos ofertados pela EBC. Depois, é só dizer se ficou satisfeito. Pode ainda fazer comentários.

LOC: Todas as manifestações são analisadas por nossa equipe para que as respostas e as providências tomadas pelas áreas estejam de acordo com os questionamentos trazidos pelo público.

LOC: Então você já sabe: ao final de cada mensagem respondida pela Ouvidoria por meio da plataforma FalaBR, você será convidado a dar sua opinião. Participe!

TÉC: VINHETA ENCERRAMENTO

Link do áudio: <https://on.soundcloud.com/kZ7MQ>

Exemplo 3: Eleições 2022

TÉC: VINHETA ABERTURA

LOC: Tema de destaque na agenda dos Veículos EBC, a Eleição 2022 recebeu elogio do público.

LOC: O volume de matérias publicadas mostra a amplitude da cobertura, com conteúdos que abordaram assuntos de relevância para o dia a dia do cidadão.

LOC: Na Agência Brasil, o material alcançou 8,8 milhões de visualizações de página nos dois turnos. Só a tag page Eleições 2022 reuniu cerca de 1,2 mil notícias. Destaque para a apuração em tempo real na capa da Agência Brasil e das mais de 10 horas de transmissão na TV Brasil.

LOC: A mensagem recebida pela Ouvidoria destaca as informações claras e precisas divulgadas sobre as eleições.

TÉC: VINHETA ENCERRAMENTO

Link do áudio: <https://on.soundcloud.com/ziNHD>

VI Concurso de
BOAS PRÁTICAS
Rede Nacional de Ouvidorias



Histórico da implementação

Histórico da implementação do Momento da Ouvidoria

Importante destacar que a Ouvidoria como pilar de governança deve ser vista e utilizada pelos gestores como instrumento capaz de agregar valor à empresa, apontando caminhos para o aperfeiçoamento contínuo de processos e serviços.

Nesse sentido, o Momento da Ouvidoria foi criado no ano de 2019, com o objetivo de atender a uma exigência prevista na Lei de Criação da EBC – nº 11.652/2008, Art. 20, segundo a qual cabe ao ouvidor “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”.

Para uma comunicação mais fluida, a Ouvidoria da EBC optou por produzir programetes de cerca de um minuto e meio, que são veiculados ao longo da grade de programação. Produzidas para levar aos ouvintes conteúdos dos veículos EBC, as inserções trazem análises e informações sobre produtos e serviços ofertados pela empresa, sempre considerando as demandas que os próprios ouvintes enviam à Ouvidoria.

Um dos grandes desafios das Ouvidorias Públicas é evidenciar o direito dos cidadãos de obterem serviços públicos de qualidade. Nesse ponto, a EBC criou uma nova forma de diálogo com o seu público ao veicular o “Momento da Ouvidoria”, semanalmente, em suas rádios públicas (MEC-AM/FM, Nacional - AM/FM, Nacional Amazônia e Alto Solimões – OC). Emissoras que, em conjunto com a Rede Nacional de Rádio, somam mais 5 mil rádios em todo o país.

De inteira responsabilidade da Ouvidoria, os programetes tornaram-se importante meio para divulgação dos canais de diálogo disponíveis entre a sociedade e a EBC. Em uma linguagem curta e simplificada e dado ao alcance das rádios em todo o país, como destacado, chega também às populações em situação de vulnerabilidade.

A ideia do programete “Momento da Ouvidoria”, é levar ao conhecimento do cidadão-ouvinte as críticas e sugestões que nos são enviadas, além de ser uma oportunidade de agradecer amplamente ao público os elogios e mostrar as ações da empresa, estreitando a comunicação com os usuários dos serviços EBC.

Foi observado em estudo realizado pela Ouvidoria, à época do lançamento do programa, que, embora a audiência nas plataformas da EBC estivesse em franco crescimento, as manifestações recebidas estavam em queda e o objetivo dessa prática foi justamente fazer crescer a participação popular.

O programa vem gerando resultados positivos para a Ouvidoria da EBC desde 2019, sendo considerada relevante prática que fez aumentar a participação social.

Assim, a EBC, mais do que cumprir disposição legal, usa esta prática para alcançar os mais diversos públicos. Ao longo de 2022, um total de 52 edições do programa Momento da Ouvidoria foram roteirizadas e produzidas pela Ouvidoria para

veiculação nas Rádios EBC. No total, foram 5.096 veiculações nas Rádios MEC (AM/FM) e Nacional (AM/FM/OC-Amazônia/OC-Alto Solimões/AM-RJ).



VI Concurso de
BOAS PRÁTICAS
Rede Nacional de Ouvidorias

***Relevância da prática em relação
aos critérios do regulamento***

Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento

A Ouvidoria da EBC busca não somente ajustar-se a todas as exigências legais e normativas, mas também criar produtos que a aproxime cada vez mais de seu público, qualificar seu desempenho e divulgar suas boas práticas.

O programa Momento da Ouvidoria, veiculado nas rádios MEC e Nacional, leva ao ouvinte análises da programação dos veículos EBC, estimulando o cidadão a sintonizar nossas emissoras e a opinar sobre conteúdos ofertados.

De acordo com o regulamento do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, o Momento da Ouvidoria pode ser considerado uma boa prática de “Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade”:

O rádio como meio de comunicação instantânea fortalece o elo entre as comunidades, sendo veículo que tem rápido alcance e cobertura local, regional e nacional. Por meio das ondas curtas, de maior potência, informações produzidas pelos Veículos EBC chegam a comunidades longínquas e, em alguns casos, em situação de vulnerabilidade, principalmente na região da tríplice fronteira amazônica, por meio da Rádio Nacional Amazônia.

Com cobertura de mais da metade do território nacional, a Rádio Nacional Amazônia atinge potencialmente 60 milhões de habitantes, com sinal que chega a toda a Região Norte, além do Maranhão, Piauí, Bahia, Minas Gerais, Mato Grosso, Goiás e outros estados.

O Momento da Ouvidoria leva informações a moradores de áreas rurais, ribeirinhas e fronteiriças, onde outros veículos de comunicação têm dificuldade de acesso. A Rádio Nacional interliga a população da Amazônia Legal a outros estados brasileiros por meio da programação e de mensagens que permitem até reencontros entre familiares.

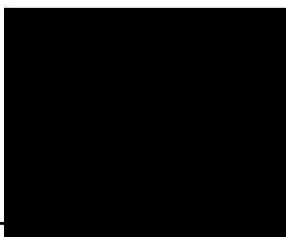
A iniciativa Momento da Ouvidoria, desenvolvida pela Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, enquadra-se nos critérios descritos no regulamento desta premiação, como pode ser observado a seguir:

1. Criatividade e inovação - A prática é criativa e original, utilizando uma ferramenta disponível na empresa para dar vez e voz a seu público em geral e também pelo alcance a comunidades na Amazônia Legal e Alto Solimões que vivem em situação de vulnerabilidade, estimada em quase 60 milhões de pessoas.
2. Custo-benefício - O custo administrativo e operacional é baixo uma vez que a empresa detém a estrutura tecnológica, o que permite a desburocratização dos processos em relação aos benefícios alcançados, ou seja, a prática é extremamente vantajosa para a EBC, público em geral e especialmente às comunidades mais vulneráveis.

3. Impactos da iniciativa/contribuição para a efetividade - Dentro desse pensamento inclusivo, a prática da Ouvidoria da EBC tem a capacidade de gerar efeitos positivos nas políticas públicas e nos processos de trabalho da organização, beneficiando populações em situação de vulnerabilidade, agregando valor à missão da EBC, que é “Criar e difundir conteúdos que contribuam para o desenvolvimento da consciência crítica das pessoas”, e auxilia o cumprimento dos objetivos estratégicos da organização.
4. Simplicidade e replicabilidade - A experiência da Momento da Ouvidoria é uma prática que pode ser adaptada e utilizada por outras ouvidorias e entidades do Poder Público, interna ou externamente, por meio de suas assessorias de comunicação.

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do VI Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.

Brasília, 14 de fevereiro de 2023.



Luciano Mendonça Pinto
Ouvidor da EBC