



**Empresa Brasil
de Comunicação**

RELATÓRIO MENSAL

OUVIDORIA DA EBC

ABRIL 2013

Brasília, 7 de maio de 2013

Equipe

Ouvidora Geral

Regina Lima

Ouvidoras Adjuntas

Joseti Marques

Camilly Almeida

Assessoria:

Carolina Farah

Assistentes técnicos:

Ana Cristina Santos

Carlos Sampaio

David Silberstein

Girlei Araújo

José Ribamar de Sousa

Luzia Helena Castro

Márcio Castro

Tiago Martins

Estagiários:

Dayana Binti Hashim

Ana Paula Soares Moreira

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	1
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	2
2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU	5
2.1.1. Reclamações	7
2.1.2. Elogios	8
2.1.3. Sugestões	9
2.1.4. Pedido de Informação	10
2.1.5. Comentários	11
2.1.6. Serviços	12
2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	13
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS	15
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	15
3.1.1. TV BRASIL	15
3.1.1.1. Abordagem quantitativa	15
3.1.1.2. Abordagem qualitativa	28
3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores	28
3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria	30
3.1.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’	32
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO	33
3.1.2.1. Abordagem quantitativa	33
3.1.2.2. Abordagem qualitativa	40
3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes	40
3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria	42
3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	45
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	46

3.1.3.1.	Abordagem quantitativa	46
3.1.3.2.	Abordagem qualitativa	51
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores	51
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria	53
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria	54
3.1.4.	PORTAL EBC	55
3.1.4.1.	Abordagem quantitativa	55
3.1.4.2.	Abordagem qualitativa	58
3.1.4.2.1.	Percepção dos internautas	58
3.1.4.2.2.	Percepções da Ouvidoria	60
3.1.5.	Empresa Brasil de Comunicação - EBC.....	62
3.1.5.1.	Abordagem quantitativa	62
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	68
3.2.1.	Abordagem quantitativa	68

Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão	2
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão.....	2
Figura 3 – % Atendimentos SAU	3
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências	4
Figura 5 - Manifestações por Veículo	5
Figura 6 - % Manifestações por Veículo.....	5
Figura 7 - % Tipos de Manifestações.....	6
Figura 8 - % Reclamações por Veículo	7
Figura 9 - % Elogios por Veículo	8
Figura 10 - % Sugestões por Veículo	9
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo	10
Figura 12 - % Comentários por Veículo	11
Figura 13 - % Serviços por Veículo	12
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso.....	13
Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência	14
Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	14
Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	15
Figura 18 - % Reclamações e Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	27
Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios.....	33
Figura 20 - % Manifestações por Rádio	34
Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas.....	39
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	46
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas	50
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC	55
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	57
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC	62

1. APRESENTAÇÃO

O relatório da Ouvidoria tem como objetivo apresentar uma visão geral das manifestações que chegam à EBC de forma a ter um panorama das impressões dos cidadãos com relação aos produtos da empresa, da sua satisfação e de suas queixas, que serve, assim, como importantes fontes de informação para o aprimoramento e melhoria dos serviços EBC.

O presente relatório, referente ao mês de abril de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/03/2013 a 25/04/2013. Tais manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, tanto por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, como através do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

Primeiramente, é apresentado o demonstrativo estatístico com a quantificação das demandas e sua distribuição por veículo (TV Brasil, Rádios, Agência Brasil, Portal EBC, EBC e SIC) e por tipo de demanda (reclamação, elogio, sugestão, pedido de informação, comentário e serviços). Em seguida, é apresentado um detalhamento maior das demandas de cada veículo, bem como uma abordagem qualitativa a respeito daquelas mais relevantes. Ao final de cada item, é exposta a percepção da ouvidoria a qual tem o intuito de contribuir com as áreas para a qualificação dos serviços prestados pela empresa. Essa análise é uma das competências da Ouvidoria, conforme artigo 20 da Lei 11.652 de 07 de abril de 2008, que instituiu a Empresa Brasil de Comunicação.

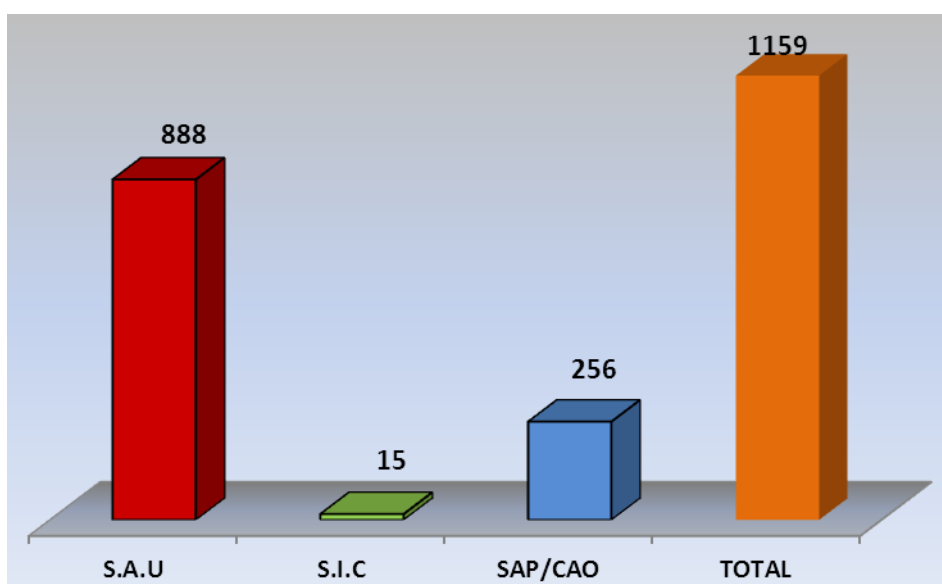
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

Vale ressaltar que o prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012. Assim, os dados utilizados para a elaboração do relatório foram retirados do sistema apenas após o prazo regulamentar.

2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

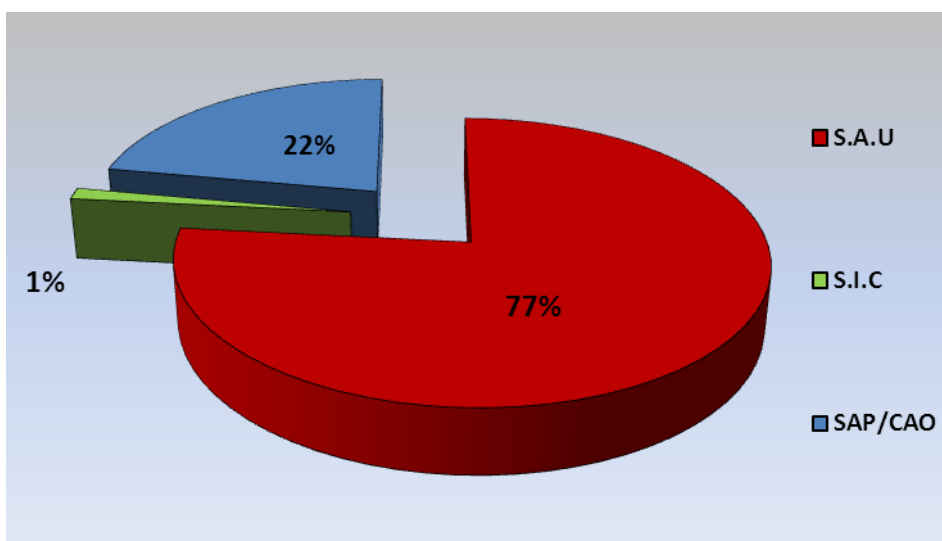
O Atendimento ao Cidadão pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Serviço de Atendimento ao Público – SAP e Central de Atendimento ao Ouvinte – CAO contabilizou no mês 1159 atendimentos, sendo 888 pelo SAU, 15 pelo SIC e 256 SAP/CAO.

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

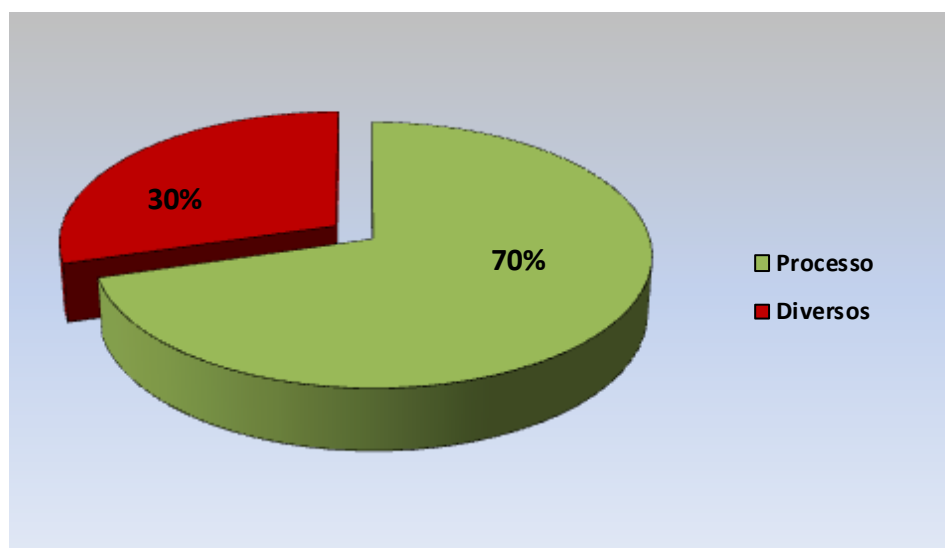
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 888 atendimentos realizados pelo SAU, 625 (70%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 263 manifestações (30%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

Figura 3 – % Atendimentos SAU



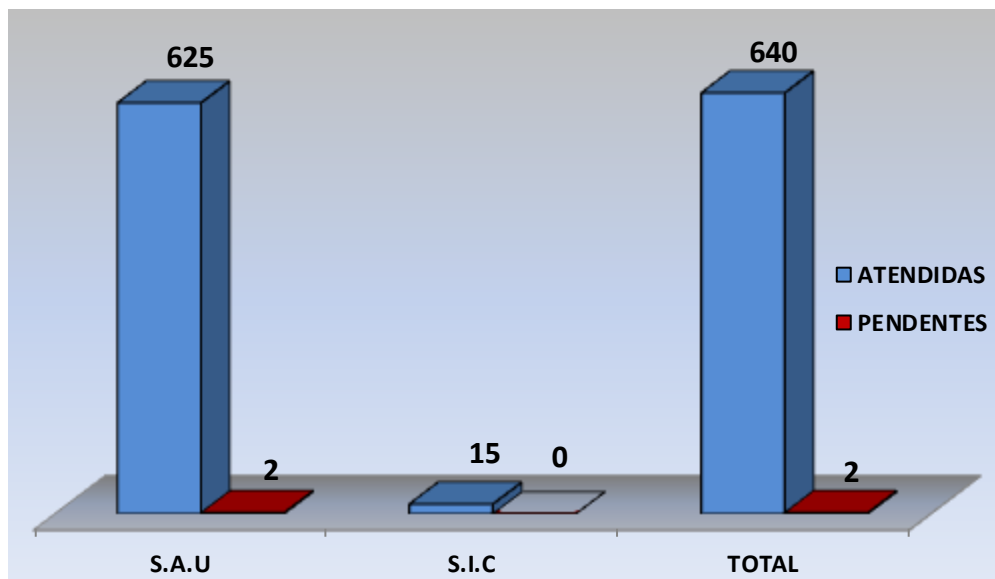
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 640 atendimentos, sendo 625 pelo SAU e 15 pelo SIC.

Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 0,1% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Não há pendências de resposta às comunicações do SIC. A DIAFI solicitou prorrogação de prazo para 2 pedidos de informação. O tempo médio de retorno das áreas foi de 4,6 dias. O gráfico a seguir mostra o quantitativo de respostas e pendência do S.A.U e SIC e do total de demandas.

Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências

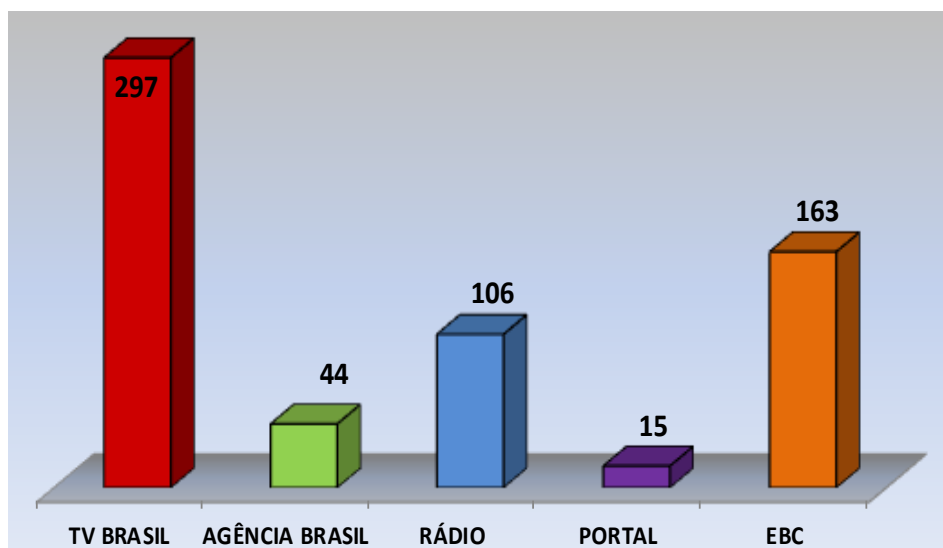


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

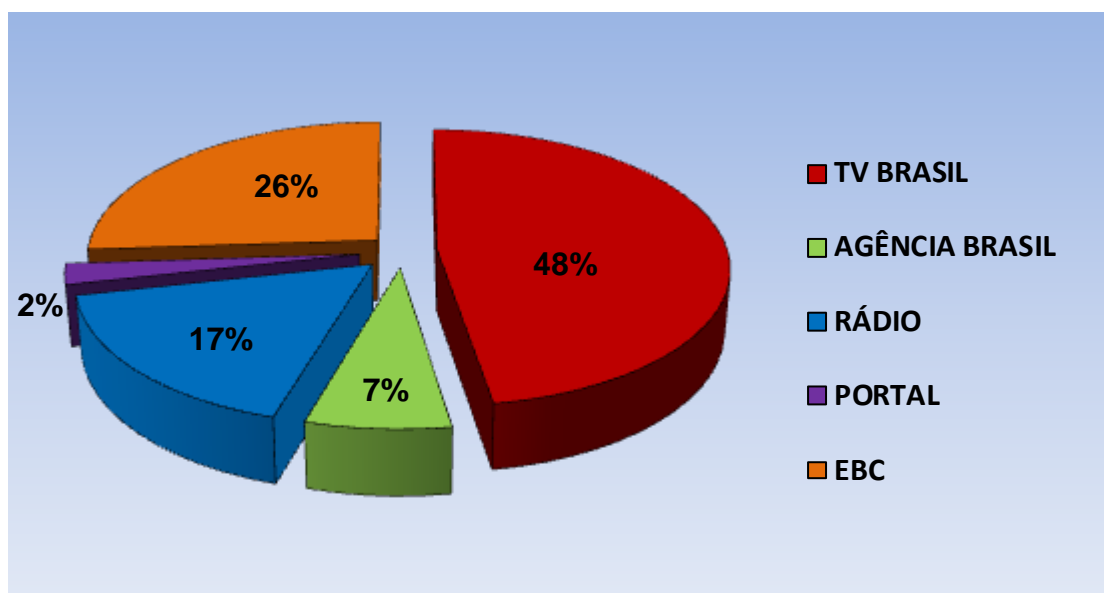
O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, em abril, 625 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

Figura 5 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

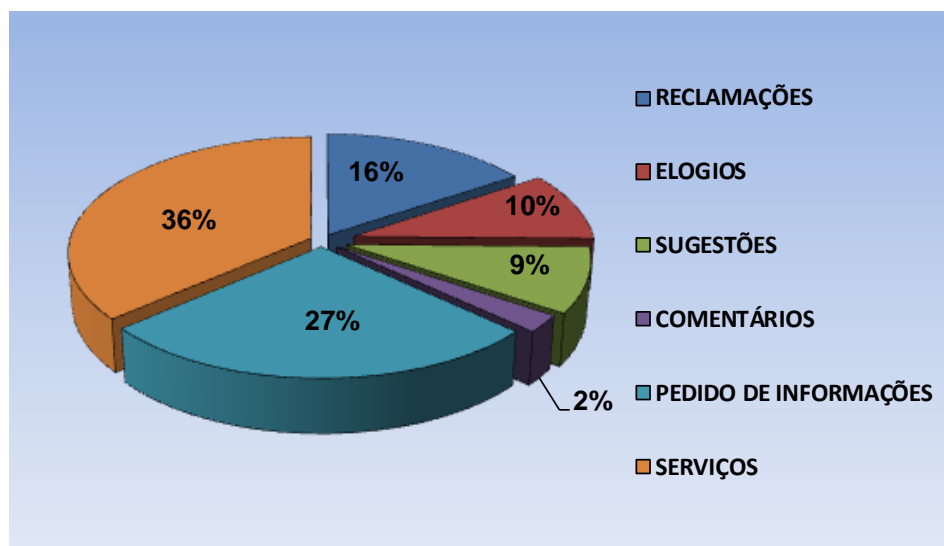
Figura 6 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 84% dos atendimentos no mês, contra 16% das reclamações.

Figura 7 - % Tipos de Manifestações



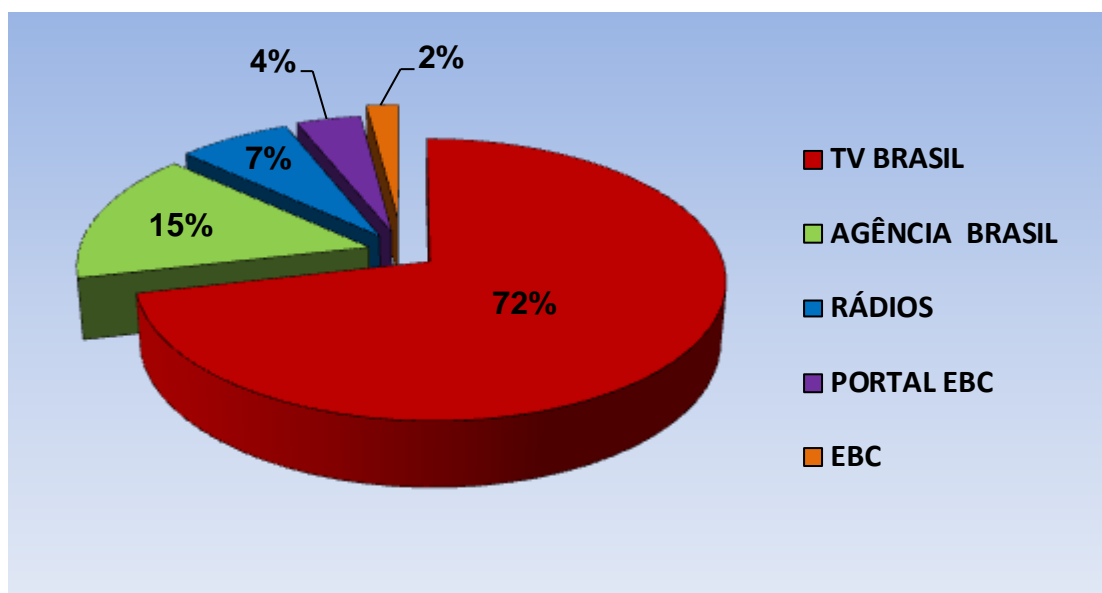
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.1. Reclamações

As manifestações contendo reclamações, por veículo, são registradas na tabela e no gráfico abaixo:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	70	72%
AGÊNCIA BRASIL	15	15%
RÁDIOS	7	7%
PORTAL EBC	4	4%
EBC	2	2%
TOTAL	98	100%

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



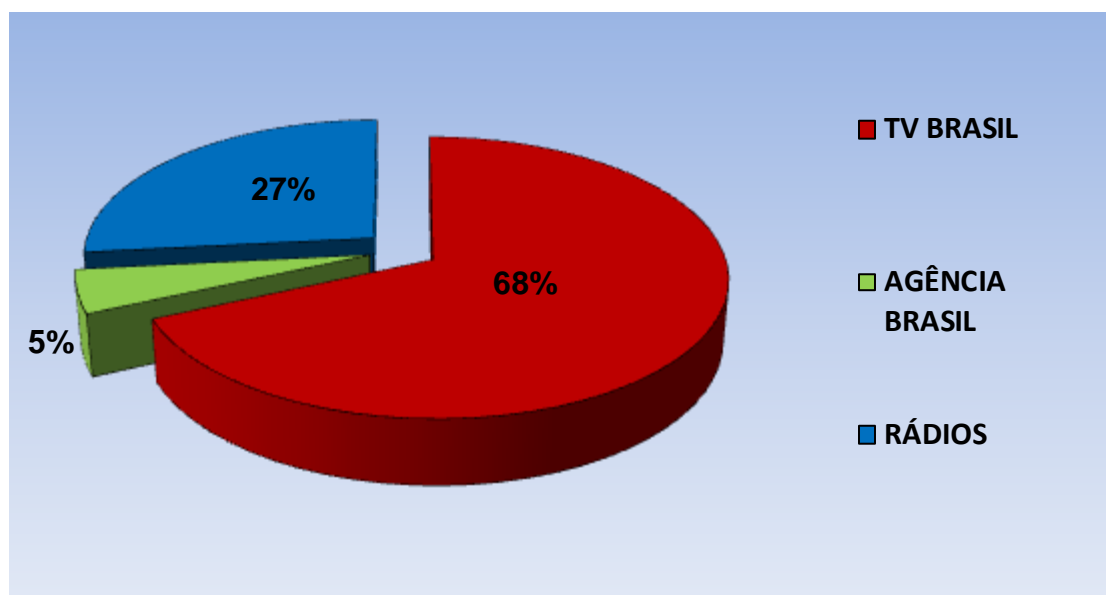
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.2. Elogios

As manifestações contendo elogios, por veículos, são apresentadas na tabela e no gráfico abaixo:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	41	68%
AGÊNCIA BRASIL	3	5%
RÁDIOS	16	27%
PORTAL EBC	0	0%
EBC	0	0%
TOTAL	60	100%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



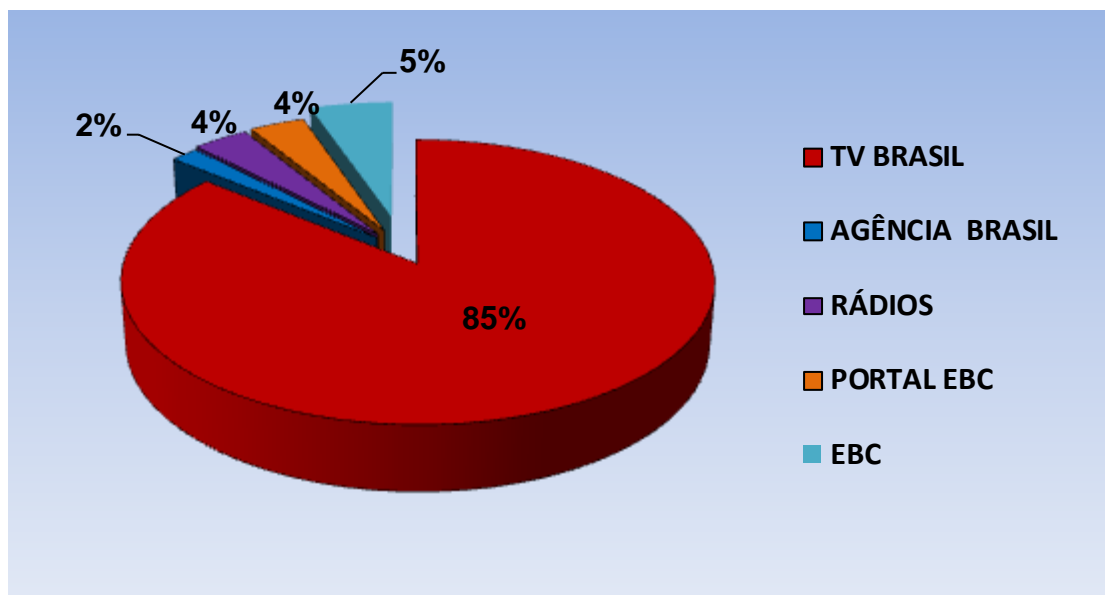
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.3. Sugestões

As sugestões, por veículo, são apresentadas na tabela e no gráfico abaixo:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	49	85%
AGÊNCIA BRASIL	1	2%
RÁDIOS	2	4%
PORTAL EBC	2	4%
EBC	3	5%
TOTAL	57	100%

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



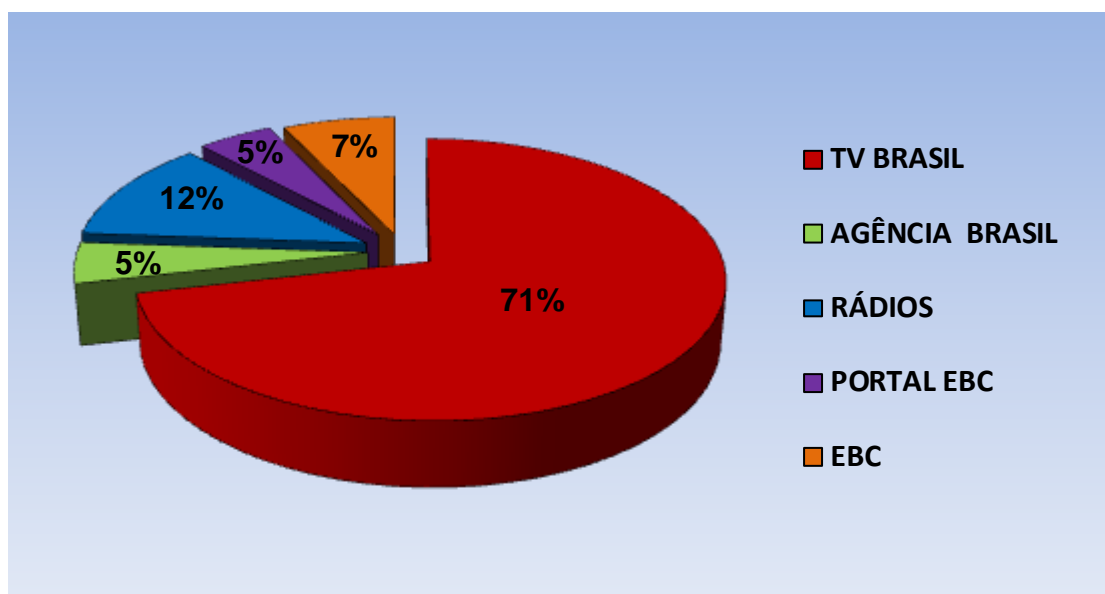
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.4. Pedido de Informação

Os pedidos de informação, por veículo, são apresentados na tabela e no gráfico abaixo:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	120	71%
AGÊNCIA BRASIL	8	5%
RÁDIOS	20	12%
PORTAL EBC	8	5%
EBC	12	7%
TOTAL	168	100%

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



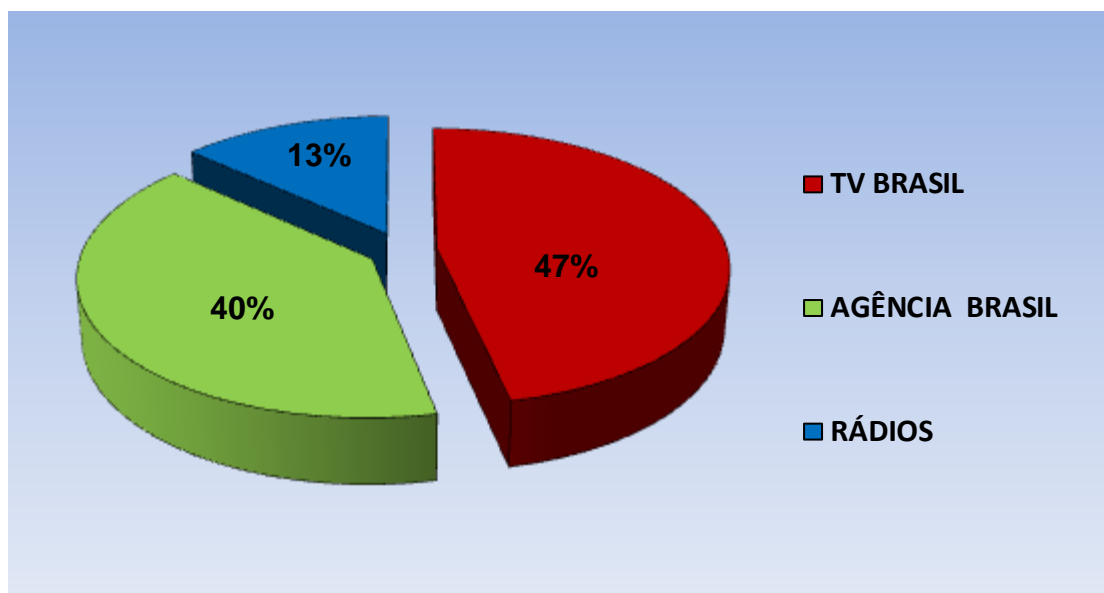
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.5. Comentários

Os comentários, por veículo, são apresentados na tabela e no gráfico abaixo:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	7	47%
AGÊNCIA BRASIL	6	40%
RÁDIOS	2	13%
PORTAL EBC	0	0%
EBC	0	0%
TOTAL	15	100%

Figura 12 - % Comentários por Veículo



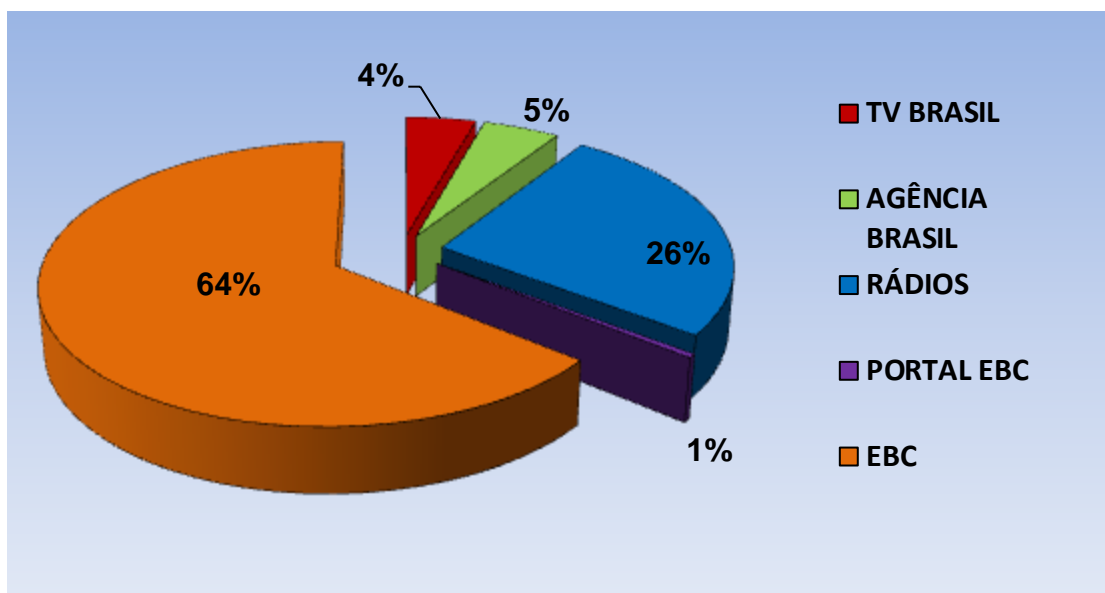
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.6. Serviços

Os serviços, por veículo, são apresentados na tabela e no gráfico abaixo:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	10	4%
AGÊNCIA BRASIL	11	5%
RÁDIOS	59	26%
PORTAL EBC	1	1%
EBC	146	64%
TOTAL	227	100%

Figura 13 - % Serviços por Veículo

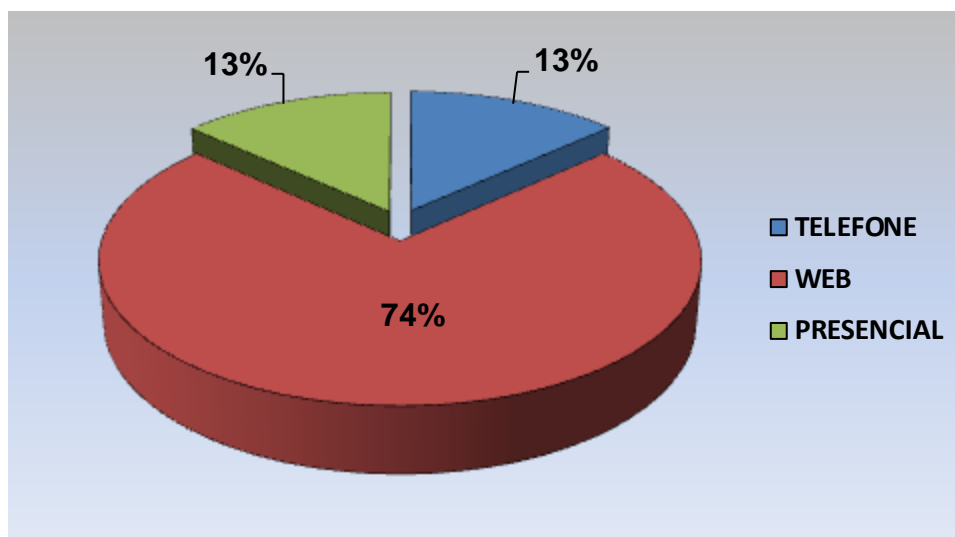


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em abril, 15 pedidos de informações (sendo 1 recurso), dos quais 2 foi por telefone, 11 foram via web (e-sic) e 2 de forma presencial.

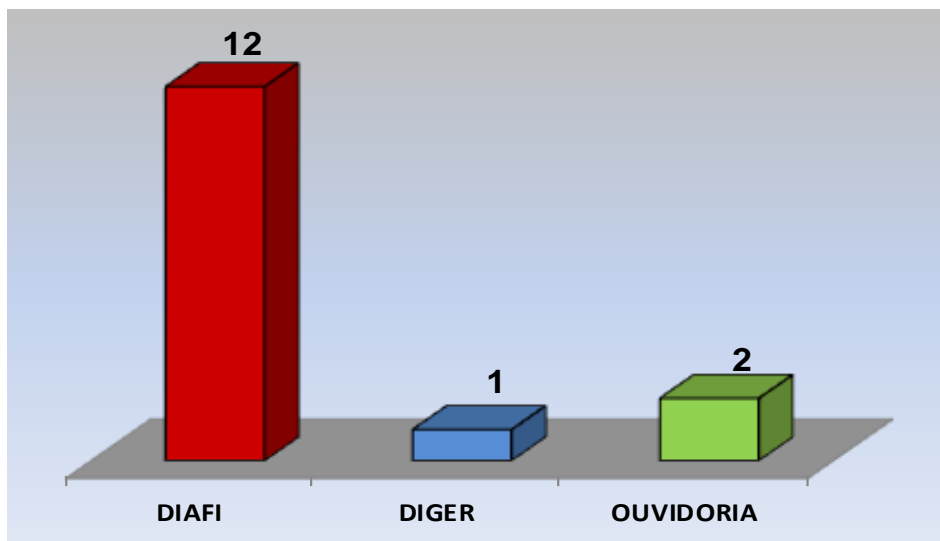
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

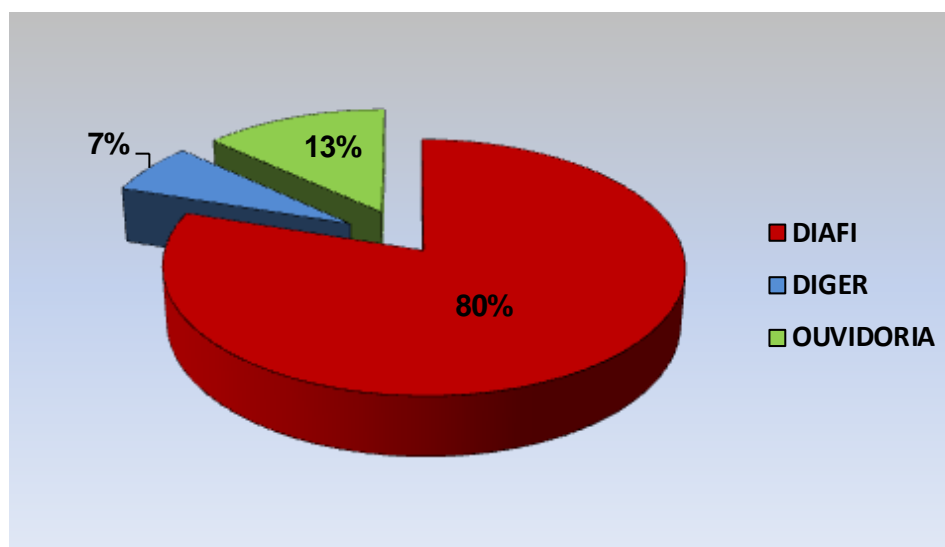
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 4,6 dias, em conformidade, portanto, com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185–A/2012 de 24/05/2012. Já a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS

3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

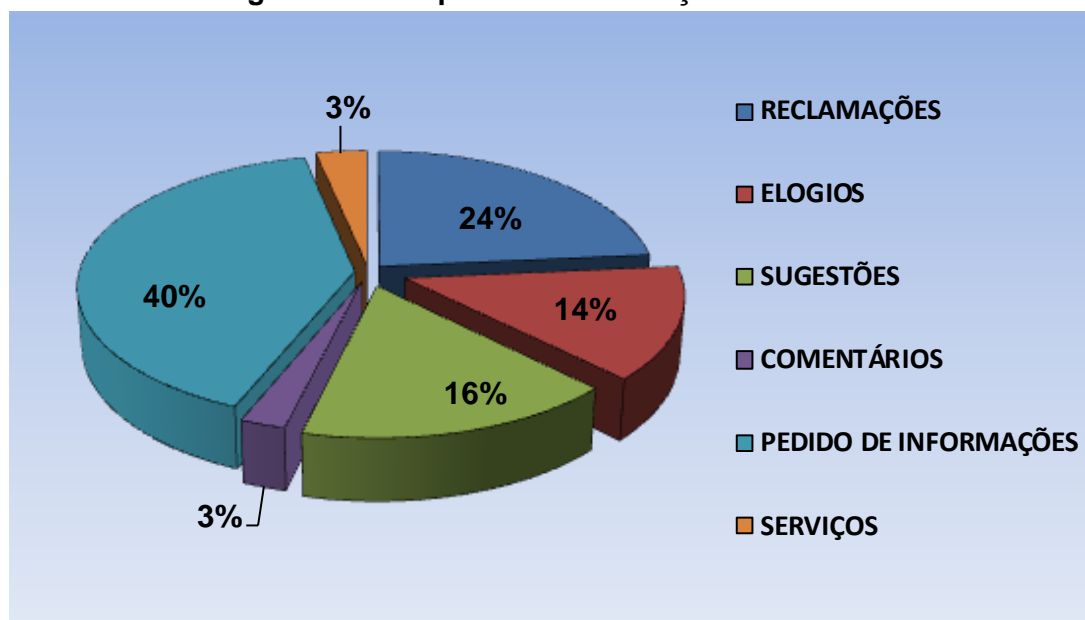
3.1.1. TV BRASIL

3.1.1.1. Abordagem quantitativa

Os processos da TV Brasil são todos aqueles que dizem respeito a este veículo, desde questões relacionadas ao conteúdo até aquelas sobre transmissão, pedidos de cópias de programa, entre outros.




Em abril, a Ouvidoria recebeu um total de 297 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, a maior parte foi de pedidos de informação (120) cujos questionamentos se referem a: formas de acessar vídeos de programas exibidos; pedido de autorização para utilização de conteúdo; início da transmissão em HD, contato de pessoas entrevistadas em matérias ou programas, entre diversas outras. Em segundo lugar estão as reclamações (70), as quais envolveram, sobretudo, problemas técnicos como qualidade da imagem, baixo volume do áudio, além de aspectos como postura de alguns apresentadores. A maior parte sugestões (49) trata-se de sugestões de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os elogios (41) normalmente são feitos à toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os serviços (10) se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os comentários (7) são direcionados aos entrevistados de programas, geralmente. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil










FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento, por isso, a Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentários

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1201-TB-2013	Pergunta ao programa Sem Censura - participação ao vivo.	28/3/2013	28/3/2013	0	
1202-TB-2013	Envio de mensagem, ao vivo, a convidados do programa Sem Censura.	1/4/2013	1/4/2013	0	
1398-TB-2013	Comentário ao programa Conexão Roberto D'Ávila - Entrevista com Regina Navarro Lins.	10/4/2013	10/4/2013	0	
1493-TB-2013	Comentário. Suspensão de programa pela afiliada local. Programa Observatório da Imprensa.	16/4/2013	16/4/2013	0	
1572-TB-2013	Comentário. Sugestões sobre closep caption e programas.	22/4/2013	22/4/2013	0	
1592-TB-2013	Comentário. Pergunta à convidado do programa Sem Censura. Participação ao vivo.	23/4/2013	23/4/2013	0	
1593-TB-2013	Comentário. Pergunta à convidado do Sem Censura. Participação ao vivo.	23/4/2013	23/4/2013	0	

Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1018-TB-2013	Elogio ao programa Samba na Gamboa	1/4/2013	1/4/2013	0	✓
1177-TB-2013	Programação infantil.	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1180-TB-2013	Elogio ao programa Samba na Gamboa.	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1188-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil.	28/3/2013	28/3/2013	0	✓
1211-TB-2013	Elogio à Programação.	1/4/2013	1/4/2013	0	✓
1217-TB-2013	Elogio e sugestão ao programa Papo de Mãe.	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
1271-TB-2013	Elogio ao programa DANCE ACADEMY.	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
1288-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
1302-TB-2013	Elogio ao programa Taxista empreendedor.	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
1335-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura.	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
1338-TB-2013	Elogio a reportagem do programa TV é Ciência.	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
1348-TB-2013	Vídeos	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
1352-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura.	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
1396-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura.	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
1400-TB-2013	Elogio ao programa Papo de Mãe.	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
1407-TB-2013	Reclama sobre a programação, disponível no site, do programa O Conde de Monte Cristo.	11/4/2013	12/4/2013	1	✓
1423-TB-2013	Elogio e sugestão de pauta ao programa Segue o Som.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
1458-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura e a programação infanto-juvenil.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
1481-TB-2013	Sugestão de pauta e elogio	8/4/2013	15/4/2013	5	✓
1483-TB-2013	Elogio e sugestão de pauta ao programa Viola, minha Viola.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1496-TB-2013	Elogio ao Programa Sustentáculos.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1504-TB-2013	Elogio ao programa O Conde de Monte Cristo. Sugestão de série para a programação.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1507-TB-2013	Elogio e sugestão para programa da TV Brasil Estúdio Móvel	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1405-TB-2013	Elogio à programação e pedido de informação sobre cópia do programa Oncotô.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
1512-TB-2013	Pedido de postagem de vídeo do programa "Samba na Gamboa"	16/4/2013	22/4/2013	4	✓
1513-TB-2013	Elogio ao programa Oncotô? Expedição Sul.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
1518-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura.	17/4/2013	19/4/2013	2	✓
1532-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
1533-TB-2013	Elogio ao Repórter Brasil e programação infantil. Pedido de Infor. Saber como ajudar para melhorar a qualidade do sinal	18/4/2013	19/4/2013	1	✓
1542-TB-2013	Elogio à programação. Receber Boletim de programação	17/4/2013	18/4/2013	1	✓
1557-TB-2013	Elogio ao programa Mais Ação.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1564-TB-2013	Elógio a episódio Nova África e diversos pedidos de info	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1568-TB-2013	Crítica ao programa Dinosapien e Saída do desenho Pingu da grade e elogio à programação em geral.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1577-TB-2013	Elogio ao programa Segue o Som com Odair José.	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
1579-TB-2013	Elogio ao programa Segue o Som com Odair José.	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
1582-TB-2013	Elogio ao programa Conhecendo Museus.	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
1589-TB-2013	Elogio à programação infantil e sugere que o desenho Pingu volte à grade.	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
1591-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura.	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
1595-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura.	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
1612-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura.	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
1618-TB-2013	Elogio ao Samba na Gamboa.	25/4/2013	25/4/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1141-TB-2013	Programação infantil	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1148-TB-2013	Tempo de exibição programa Esportvisão.	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1160-TB-2013	Programação	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1178-TB-2013	Programação infantil.	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1189-TB-2013	Pedido para disponibilização dos vídeos de todos os programas	28/3/2013	28/3/2013	0	✓
1098-TB-2013	Crítica e sugestão ao programa Nova África - episódio Heróis da independência africana.	26/3/2013	26/3/2013	0	✓
1207-TB-2013	Sugestão para programação. Reexibição de galera do surf.	1/4/2013	1/4/2013	0	✓
1209-TB-2013	Trocar preletor do programa	1/4/2013	5/4/2013	4	✓
1210-TB-2013	Sugestão. Programação infantil.	1/4/2013	1/4/2013	0	✓
1216-TB-2013	Sugestão de reprise de documentário.	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
1177-TB-2013	Programação infantil.	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1219-TB-2013	Sugestão de novas gravações de programa.	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
1236-TB-2013	Pedido de Vídeo na web	1/4/2013	2/4/2013	1	✓
1269-TB-2013	Sugestão de reprise	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
1290-TB-2013	Sugestão de volta de programa.	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
1300-TB-2013	Sugestão de um novo programa.	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
1318-TB-2013	Sugestão em relação aos informativos durante os intervalos dos programas.	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
1332-TB-2013	Música exibida no programa Contos de Tatonka	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
1391-TB-2013	Sugestão de exibição de programa em outro horário.	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
1392-TB-2013	Exibição da Santa Missa.	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
1399-TB-2013	Sugestões de reprise.	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
1404-TB-2013	Sugestão relacionada a postagem de vídeo no site da TV Brasil.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
1408-TB-2013	Sugestão de vídeo para ser exibido na TV Brasil. Não informa o programa.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
1411-TB-2013	Sugestão de filme.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
1415-TB-2013	Pedido de postagem de vídeo do programa Sem Censura.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
1451-TB-2013	Sugestão de pauta ao programa Roda Viva.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
1455-TB-2013	Sugestão. Transmissão de jogos da série C.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
1463-TB-2013	Sugestão ao Repórter Brasil.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
1217-TB-2013	Elogio e sugestão ao programa Papo de Mãe.	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
1485-TB-2013	Sugestão. Postagem da Programação Infantil no site. Programa Contos de Tatonka.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1483-TB-2013	Elogio e sugestão de pauta ao programa Viola, minha Viola.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1504-TB-2013	Elogio ao programa O Conde de Monte Cristo. Sugestão de série para a programação.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1510-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa "Sem Censura" da TV Brasil	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1519-TB-2013	Sugestão. Grade horária da programação infantil.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
1205-TB-2013	Crítica à qualidade de conexão da TV Brasil online	1/4/2013	1/4/2013	0	✓
1534-TB-2013	Sugestão de programa. (Melhor e Mais Justo)	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
1558-TB-2013	Sugestão ao Programa Especial.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1584-TB-2013	Sugestão de reprise do programa Musicograma. episódio "Blecaute: 30 anos sem o General da Banda"	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
1585-TB-2013	Sugestão de programa para a TV Brasil	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
1507-TB-2013	Elogio e sugestão para programa da TV Brasil Estúdio Móvel	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1594-TB-2013	Sugestão de programa para a Produção. "Hatha yoga"	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
1597-TB-2013	Sugestão de criação aplicativos para a TV Brasil / Tv Brasil internacional.	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
1599-TB-2013	Sugestão. Reprise de desenho, Dinosapien, em outro horário.	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
1600-TB-2013	Sugestão de programas para a TV Brasil.	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
1613-TB-2013	Sugestão de novo horário de exibição da série Joana Darc.	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
1624-TB-2013	Sugestão. Proposta de exibição de filmes na TV Brasil. Produção independente.	25/4/2013	25/4/2013	0	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1589-TB-2013	Elogio à programação infantil e sugere que o desenho Pingu volte à grade.	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
1360-TB-2013	Transmissão de jogos da Série C	8/4/2013	11/4/2013	3	✓
1523-TB-2013	Reclamação e sugestão. Noticiários sobre a Coréia do Norte no Repórter Brasil.	17/4/2013	19/4/2013	2	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1149-TB-2013	Pauta	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1152-TB-2013	Pauta	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1195-TB-2013	Acesso ao vídeo "Sasha Siemel - Caçador de Onças" (DOC TV III)	28/3/2013	28/3/2013	0	✓
1275-TB-2013	Contato	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
1395-TB-2013	comunicar que a TV BRASIL foi indicada para receber o Prêmio Camélia da Liberdade 2013	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
1453-TB-2013	Pedido de informação. forma de adquirir todos os episódios do programa Brilhante FC	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
1462-TB-2013	Proposta de projeto para TV Brasil	15/4/2013	16/4/2013	1	✓
1511-TB-2013	Sugestão de pauta ao programa Sem Censura e também às Rádio EBC.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1578-TB-2013	Serviço. Sugestão de Pauta.	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
1609-TB-2013	Sinal da TV Brasil disponível em Pelotas/RS na TV aberta?	24/4/2013	24/4/2013	0	✓

Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam se as respostas foram dadas dentro ou não deste prazo.

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1097-TB-2013	Reclamação sobre remoção de vídeo do site	26/3/2013	26/3/2013	0	✓
1098-TB-2013	Crítica e sugestão ao programa Nova África - episódio Heróis da independência africana.	26/3/2013	26/3/2013	5	✓
1143-TB-2013	Vídeos restritos.	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1145-TB-2013	Publicação de Vídeos	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1153-TB-2013	Publicação de vídeo.	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
1166-TB-2013	Corte em vídeo do Reporter Brasil.	27/3/2013	8/4/2013	8	⚠
1186-TB-2013	Publicação de vídeos.	28/3/2013	2/4/2013	3	✓
1205-TB-2013	Crítica à qualidade de conexão da TV Brasil online	1/4/2013	1/4/2013	0	✓
1208-TB-2013	Vídeos do programa Arte do Artista.	1/4/2013	1/4/2013	0	

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1213-TB-2013	Reclamação sobre Programação. Filme "O Dia Que Durou 21 Anos".	1/4/2013	1/4/2013	0	✓
1215-TB-2013	Exibição do programa Observatório da Imprensa.	2/4/2013	5/4/2013	3	✓
1221-TB-2013	Reclamação erro de nome de cidade no Esportvisão.	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
1222-TB-2013	Reclamação sobre repetições de episódios do programa Conexão Roberto D'Ávila.	2/4/2013	4/4/2013	2	✓
1235-TB-2013	Programação de emissora parceira	2/4/2013	5/4/2013	3	✓
1268-TB-2013	Solicita que vídeos, do programa Samba na Gamboa, sejam liberados.	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
1274-TB-2013	Áudio	3/4/2013	9/4/2013	4	✓
1292-TB-2013	Reclamação sobre texto da sinopse do episódio "Síndrome de Down: os novos incluídos" do programa Brasilianas.org.	4/4/2013	5/4/2013	1	✓
1298-TB-2013	Reclamação sobre Áudio da TV Brasil.	4/4/2013	9/4/2013	3	✓
1316-TB-2013	Crítica. Postura da Leda Nagle em relação à convidado. Sem Censura.	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
1321-TB-2013	Sinal	5/4/2013	12/4/2013	5	✓
1334-TB-2013	Retransmissão da WebTV	8/4/2013	19/4/2013	9	⚠
1336-TB-2013	Vídeos restritos.	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
1337-TB-2013	Sinal	8/4/2013	12/4/2013	4	✓
1341-TB-2013	Reclamação sobre falta e erros em créditos.	9/4/2013	17/4/2013	6	⚠
1342-TB-2013	Postagem de Vídeos	9/4/2013	16/4/2013	5	✓
1356-TB-2013	Vídeos	9/4/2013	17/4/2013	6	⚠
1393-TB-2013	Sinal fora do ar.	10/4/2013	12/4/2013	2	✓
1394-TB-2013	Vídeos do programa Sem Censura.	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
1397-TB-2013	Informações de contatos para participação dos telespectadores em programas da TV Brasil.	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
1401-TB-2013	Reclama da programação.	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
1406-TB-2013	Sinal de TV à cabo.	11/4/2013	17/4/2013	4	✓
1348-TB-2013	Vídeos	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
1439-TB-2013	Falta de Sinal da TV Brasil.	12/4/2013	17/4/2013	3	✓
1446-TB-2013	Falta de Sinal.	12/4/2013	17/4/2013	3	✓
1457-TB-2013	Sinal da TV Brasil.	15/4/2013	24/4/2013	7	⚠
1460-TB-2013	Reclamação. Vídeos do programa Sem Censura.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
1464-TB-2013	Falta de sinal da TV Brasil (canal aberto no RJ)	15/4/2013	17/4/2013	2	✓
1482-TB-2013	Reclamação. Áudio da TV Brasil durante a transmissão do sem Censura.	15/4/2013	17/4/2013	2	✓
1499-TB-2013	Crítica. Postura dos responsáveis ou participantes de programas. Não cita programa.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1501-TB-2013	Reclamação. Nível de volume de áudio da programação noturna.	16/4/2013	17/4/2013	1	✓
1505-TB-2013	Reclamação. Falta de sinal no Rio de Janeiro.	16/4/2013	17/4/2013	1	✓
1506-TB-2013	Reclamação. Falta de sinal no Rio de Janeiro.	16/4/2013	17/4/2013	1	✓
1508-TB-2013	Reclamação sobre Retida do desenho Pingu da grade. Programação infantil.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1509-TB-2013	Reclamação da retirada do desenho Pingu da grade. Programação infantil.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1514-TB-2013	Reclamação. Notícia sobre o INEP veiculada no Repórter Brasil.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
1515-TB-2013	Reclamação. Programação infantil. Saída do desenho Pingu da grade de programação.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
1516-TB-2013	Reclamação. Falta de sinal da TV Brasil em Campo Grande - RJ.	17/4/2013	18/4/2013	1	✓
1521-TB-2013	Reclamação. Falta de sinal da TV Brasil no Rio de Janeiro.	17/4/2013	18/4/2013	1	✓
1522-TB-2013	Reclamação. Programação infantil. Saída do desenho Pingu da grade.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
1523-TB-2013	Reclamação e sugestão. Noticiários sobre a Coréia do Norte no Repórter Brasil.	17/4/2013	19/4/2013	2	

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1535-TB-2013	Reclamação. Retirada do desenho Pingu da grade. Programação infantil.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
1537-TB-2013	Reclamação. saída do programa Thomas de Seu Amigos da grade.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
1541-TB-2013	Reclamação. Participação no programa ABZ do Ziraldo.	18/4/2013	24/4/2013	4	✓
1545-TB-2013	Reclamação. Saída do desenho Pingu da grade.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
1546-TB-2013	Reclamação. Vídeos do programa Sem Censura.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
1562-TB-2013	Reclamação. Saída do programa Ver TV e tempo de exibição do programa EsportVisão.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1407-TB-2013	Reclama sobre a programação, disponível no site, do programa O Conde de Monte Cristo.	11/4/2013	12/4/2013	1	✓
1569-TB-2013	Reclamação. Saída do desenho Pingu da grade.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1571-TB-2013	Reclamação sobre sinal no Rio de Janeiro.	22/4/2013	23/4/2013	1	✓
1573-TB-2013	Reclamação. Acesso ao vídeo da série Impressões do Brasil.	22/4/2013	3/5/2013	9	⚠
1580-TB-2013	Reclamação. Acesso aos Vídeos dos programas Diverso e De Lá Pra Cá.	22/4/2013	6/5/2013	10	⚠
1586-TB-2013	Reclamação. Falta de sinal em Belo Horizonte.	22/4/2013	23/4/2013	1	✓
1590-TB-2013	Reclama de termo usado no programa Segue o Som	23/4/2013	6/5/2013	9	⚠
1596-TB-2013	Crítica à grade de programação infantil. Hora da Criança.	23/4/2013	2/5/2013	7	⚠
1598-TB-2013	Reclamação sobre áudio (volume baixo)	23/4/2013	24/4/2013	1	✓
1601-TB-2013	Reclamação. Publicação de vídeos do programa Sem Censura.	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
1614-TB-2013	Reclamação. Sinal digital da TV Brasil em Belo Horizonte.	24/4/2013	29/4/2013	3	✓
1615-TB-2013	Reclamação. Programação infantil. Hora da Criança	24/4/2013	2/5/2013	6	⚠
1621-TB-2013	Reclamação. Reprises do Sem Censura.	25/4/2013	3/5/2013	6	⚠
1568-TB-2013	Crítica ao programa Dinosapien e Saída do desenho Pingu da grade e elogio à programação em geral.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓

Pedidos de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1100-TB-2013	Pedido de informação sobre reportagem.	26/3/2013	5/4/2013	8	🟡
1126-TB-2013	Pedido de informação sobre vídeo do programa Roda Viva.	26/3/2013	26/3/2013	0	🟢
1137-TB-2013	Pedido de informação sobre como parte de série.	26/3/2013	26/3/2013	8	🟡
1139-TB-2013	Exclusão de programa da grade de emissora parceira	26/3/2013	26/3/2013	1	🟢
1140-TB-2013	Pedido de informação sobre como ter um canal da TV Brasil.	27/3/2013	28/3/2013	1	🟢
1147-TB-2013	Publicação de vídeos.	27/3/2013	27/3/2013	0	🟢
1150-TB-2013	Pedido de nome de música.	27/3/2013	27/3/2013	0	🟢
1151-TB-2013	Programação infantil.	27/3/2013	27/3/2013	0	🟢
1157-TB-2013	Saber quais programas são ao vivo e quais são gravados, além das produções próprias e compradas.	27/3/2013	4/4/2013	6	🟡
1159-TB-2013	Saber quais os programas que são transmitidos ao vivo.	27/3/2013	5/4/2013	7	🟡
1176-TB-2013	Publicação de vídeo.	27/3/2013	27/3/2013	0	🟢
1179-TB-2013	Participação em gravação de programa.	27/3/2013	27/3/2013	0	🟢
1181-TB-2013	Licenciamento de filmes	27/3/2013	28/3/2013	1	🟢
1184-TB-2013	Participação na plateia do Samba na Gamboa	28/3/2013	28/3/2013	0	🟢
1185-TB-2013	Trasmissão em Macapá.	28/3/2013	28/3/2013	1	🟢
1187-TB-2013	Publicação de vídeos.	28/3/2013	5/4/2013	6	🟡
1194-TB-2013	Pedido de informação sobre como assistir programa da TV Brasil pela internet.	28/3/2013	28/3/2013	0	🟢
1203-TB-2013	Pedido de informação sobre link de programa.	1/4/2013	3/4/2013	2	🟢
1204-TB-2013	Pedido de informação. Vídeo do programa Tal Como Somos.	1/4/2013	1/4/2013	0	🟢
1206-TB-2013	Problema em link de matéria do Repórter Brasil Online.	1/4/2013	5/4/2013	4	🟢
1212-TB-2013	Vídeo do programa Segue o Som na Web.	1/4/2013	1/4/2013	0	🟢
1214-TB-2013	Exibição da série O Conde de Monte Cristo em Curitiba	1/4/2013	1/4/2013	0	🟢
1218-TB-2013	Pedido de informação sobre a programação.	2/4/2013	2/4/2013	0	

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1220-TB-2013	Participação em gravação do programa Samba na Gamboa.	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
1223-TB-2013	Pedido de informação sobre como acessar vídeo de programa. TV é Ciência.	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
1231-TB-2013	Acesso ao vídeo do programa Caminhos da Reportagem - episódio A saúde do homem brasileiro	2/4/2013	5/4/2013	3	✓
1243-TB-2013	Sinal hd	2/4/2013	4/4/2013	2	✓
1267-TB-2013	Cópia de programa. Conexão Roberto D'Ávila.	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
1270-TB-2013	Pedido de informação sobre livro comentado no Esportvisão.	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
1272-TB-2013	Retirada de programa.	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
1289-TB-2013	Pergunta sobre exibição do programa Castelo Rá-tim-bum	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
1291-TB-2013	Pedido de contato do programa Caminhos da Reportagem.	4/4/2013	4/4/2013	4	✓
1293-TB-2013	Sugestão de programa.	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
1294-TB-2013	Informações sobre "A Grande Música"	4/4/2013	15/4/2013	7	⚠
1295-TB-2013	Pergunta ao programa Sem Censura. Participação durante exibição.	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
1296-TB-2013	Pedido de informação. Se haverá reprise de programa ou se será disponibilizado na web.	4/4/2013			✗
1297-TB-2013	Postagem de Vídeos do programa Sem Censura	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
1299-TB-2013	Vídeo do programa Nova África.	5/4/2013	9/4/2013	0	✓
1301-TB-2013	Pedido de informação sobre programação.	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
1303-TB-2013	Programação.	5/4/2013	9/4/2013	2	✓
1304-TB-2013	Participação em programa. ABZ do Zivaldo.	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
1306-TB-2013	Pedido de informação. Entrevista concedida ao Repórter Brasil.	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
1314-TB-2013	Volta do programa Ver TV	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
1315-TB-2013	Sinal HD	5/4/2013	9/4/2013	2	✓
1317-TB-2013	Informação sobre cobertura jornalística referente à audiência pública realizada pelo STF	5/4/2013	8/4/2013	1	✓
1319-TB-2013	Reprodução de conteúdo.	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
1320-TB-2013	Documentário	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
1322-TB-2013	Vídeo do programa Sem Censura.	5/4/2013	9/4/2013	2	✓
1330-TB-2013	Vídeos	8/4/2013	9/4/2013	1	✓
1331-TB-2013	Sinal e transmissão de jogos da Copa.	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
1333-TB-2013	Venda de horários na programação da TV Brasil.	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
1339-TB-2013	Pedido de postagem de vídeo no site da TV Brasil	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
1340-TB-2013	Acesso a vídeo de programa.	9/4/2013	11/4/2013	2	✓
1345-TB-2013	Vídeos	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
1347-TB-2013	Vídeo	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
1350-TB-2013	Vídeo do programa reportagem.	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
1360-TB-2013	Transmissão de jogos da Série C	8/4/2013	11/4/2013	3	✓
1366-TB-2013	Vídeo do programa Sem Censura.	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
1389-TB-2013	Sinal HD	10/4/2013	12/4/2013	2	

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1390-TB-2013	Vídeo do episódio sobre Chocolate do programa Caminhos da Reportagem	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
1402-TB-2013	Participação em gravação do programa Samba na Gamboa.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
1403-TB-2013	Vídeo do programa Sem Censura.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
1405-TB-2013	Elogio à programação e pedido de informação sobre cópia do programa Oncotô.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
1409-TB-2013	Pedido de informação sobre como assistir o Vídeo Hugo Chaves: Um homem atrás de um mito. Caminhos da Reportagem.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
1410-TB-2013	Pedido de informação. Contato de entrevistado do programa Opção Saúde.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
1412-TB-2013	Pedido de informação sobre conteúdo do programa Opção Saúde.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
1413-TB-2013	material de arquivo	11/4/2013	15/4/2013	2	✓
1414-TB-2013	Pedido de contato da Leda Nagle.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
1416-TB-2013	Pedido de informação. Vídeo do programa Sem Censura.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
1450-TB-2013	Problema para assistir vídeo do Caminhos da reportagem.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
1452-TB-2013	Vídeo do Brasilianas.org. "PEC 37: Investigação e Ministério Público"	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
1454-TB-2013	Pedido de informação. Quer ter acesso à episódio do programa TV é Ciência.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
1456-TB-2013	Pedido de informação. Inclusão de link da Apabb no site do Programa Especial.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
1459-TB-2013	Sinal digital da TV Brasil.	15/4/2013	17/4/2013	2	✓
1461-TB-2013	Vídeo do programa Sem Censura.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
1484-TB-2013	Pedido de informação. Quer rever o seriado O CONDE DE MONTE CRISTO, pela internet.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1498-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber se Programa Cara e Coroa saiu do ar.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1500-TB-2013	Pedido de informação. Sinal Digital no Rio de Janeiro.	16/4/2013	17/4/2013	1	✓
1502-TB-2013	Pedido de informação. Quer ter acesso a entrevista, Enrico Bianco, do Conexão Roberto D'Ávila.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
1503-TB-2013	Pedido de informação e denúncia sobre uso de sinal irregular (pela TV Birigui) da TV Brasil.	16/4/2013	17/4/2013	1	✓
1517-TB-2013	Pedido de informação. Quer rever entrevista de médico, convidado do Sem Censura.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
1520-TB-2013	Pedido de informação. Venda de horário para transmissão de programa.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
1524-TB-2013	Onde enviar proposta de programa de TV	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
1512-TB-2013	Pedido de postagem de vídeo do programa "Samba na Gamboa"	16/4/2013	22/4/2013	4	✓
1536-TB-2013	Pedido de informação. Cópia de programa. Postagem de vídeos do Sem Censura.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
1538-TB-2013	Pedido de informação sobre nova temporada do programa Brilhante F. C. Cópia de Programa.	18/4/2013	23/4/2013	3	✓
1539-TB-2013	Pedido de informação. Vídeos do Sem Censura.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
1540-TB-2013	Pedido de informação. Postagem de vídeo da série Pantanal no site.	18/4/2013	23/4/2013	3	✓
1548-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber com assistir os Vídeos do programa Caminhos da Reportagem.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
1549-TB-2013	Pedido de informação. Acesso ao programa Caminhos da Democracia.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
1550-TB-2013	Pedido de informação. Vídeo do programa Observatório da Imprensa. Episódio Violência.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
1559-TB-2013	Pedido de informação. Vídeo do programa Sem Censura.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1560-TB-2013	Pedido de informação. Pedido de postagem de Vídeos do programa Sem Censura.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1561-TB-2013	Pedido de informação sobre o programa Sinfonia Fina e como participar das gravações do Samba na Gamboa.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1563-TB-2013	Pedido de informação. Postagem de Vídeo de documentário. Patagônia Selvagem.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1533-TB-2013	Elogio ao Repórter Brasil e programação infantil. Pedido de Infor. Saber como ajudar para melhorar a qualidade do sinal	18/4/2013	19/4/2013	1	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

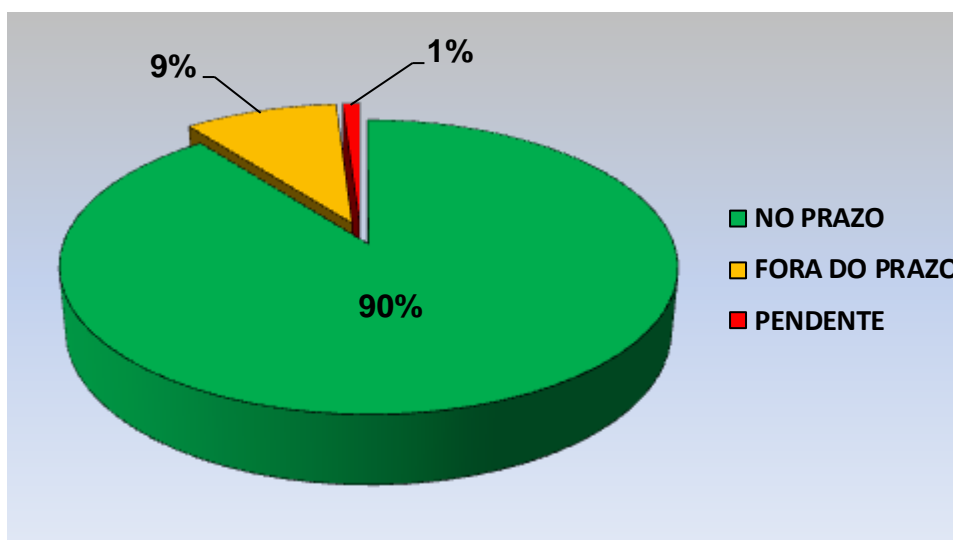
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1565-TB-2013	Pedido de informação. Pedido de cópia do programa Batatinhas.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1566-TB-2013	Documentarista grego oferece filme	19/4/2013	22/4/2013	1	✓
1567-TB-2013	Pedido de informação. Acesso aos vídeos do programa Opção Saúde.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1570-TB-2013	Pedido de informação sobre entrevista concedida.	19/4/2013	25/4/2013	4	✓
1574-TB-2013	Pedido de informação. Disponibilidade de vídeo do De Lá Pra Cá."Dois anos do De Lá pra Cá"	22/4/2013	23/4/2013	1	✓
1575-TB-2013	Pedido de informação sobre projetos. Banco de projetos.	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
1576-TB-2013	Pedido de informação. Transmissão do Campeonato brasileiro série C	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
1581-TB-2013	Pedido de informação. Foi sorteado no programa SportVisão e que saber quando vai receber a camisa.	22/4/2013			✗
1583-TB-2013	Pedido de informação. Vídeos do programa Sem Censura.	22/4/2013	6/5/2013	10	⚠
1587-TB-2013	Pedido de informação. link de matéria do Repórter Brasil.	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
1588-TB-2013	Pedido de informação. Volta do desenho Pingu à grade de programação. Programação infantil.	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
1602-TB-2013	Pedido de informação sobre documentário que foi assunto do programa Tal Como Somos.	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
1603-TB-2013	Pedido de informação. Transmissão do Campeonato Brasileiro série C.	24/4/2013	25/4/2013	1	✓
1604-TB-2013	Pedido de informação. Acesso a matéria do Caminhos da Reportagem exibida no dia 23/04/2013 pela manhã.	24/4/2013	25/4/2013	1	✓
1605-TB-2013	Informações sobre como participar do Janela, Janelinha	24/4/2013	25/4/2013	1	✓
1606-TB-2013	Pedido de informação. Acesso ao vídeo do programa Conhecendo Museus - episódio Instituto Inhotim.	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
1607-TB-2013	Pedido de informação. Acesso ao vídeo do Samba na Gamboa "Encontros do samba"	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
1608-TB-2013	Pedido de informação sobre transmissão Web TV. Programa Sem Censura.	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
1610-TB-2013	Pedido de informação. Compra de DVD do programa Samba na Gamboa. Pedido de cópia.	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
1611-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber como assistir a programação da TV Brasil pela Web.	24/4/2013	24/4/2013	0	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1628-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber da possibilidade da postagem de vídeo do Samba na Gamboa "Grupo Revelação".	25/4/2013	25/4/2013	0	✓
1630-TB-2013	Pedido de informação. Acesso a vídeo do programa Sem Censura.	25/4/2013	25/4/2013	0	✓
1564-TB-2013	Elógio a episódio Nova África e diversos pedidos de info	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
1609-TB-2013	Sinal da TV Brasil disponível em Pelotas/RS na TV aberta?	24/4/2013	24/4/2013	0	✓

Em abril, das 70 reclamações recebidas no mês, todas foram respondidas sendo que 11 fora do prazo até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/04/2013. Dos 120 pedidos de informação 7 foram respondidos fora do prazo e 2 ainda estão pendentes. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

Figura 18 - % Reclamações e Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.1.2. Abordagem qualitativa

3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores

No mês de abril destacaram-se as demandas referentes à TV Brasil na web com 72 menções distribuídas entre as seguintes categorias: reclamações, sugestões, pedidos de informação. Em segundo lugar, com 25 menções, estão os problemas de ordem técnica, sendo sinal e variação de áudio as principais reclamações. Os programas infantis aparecem em terceiro lugar, com 19 menções dividindo-se entre elogios e reclamações.

As principais demandas, relacionadas à programação infantil, referem-se à retirada do desenho Pingu da grade e à mudança de horários das atrações infantis. No entanto, duas outras manifestações merecem destaque:

Proc. 1651-TB2013: Niaria Brasil/RJ: “Adorei que amanhã começará o Peixonauta, mas estou aqui para uma coisa séria e de motivo maior quando as crianças estão maiores e sofrem de bullying e há um seriado muito ruim que incentiva tais comportamentos. Não é de hoje que gostaria de reclamar do desenho Cedric, na hora da criança, pois ele fala de maneira incorreta em seu tratamento com os colegas, palavras agressivas, diferente do que ensino à minha filha(...) e do que ensino aos meus alunos de 4ª, 5ª, 6ª, e 7ª ano (...). No seriado de hoje ele falou: “Cala a boca, você é um idiota”; “estoura a cabeça dele”. “vou enforcar você” (...) por que não voltam com a programação anterior?”.

Proc.1007-TB-2013: José Admir Costa Pereira/SP - “Inicialmente quero parabenizar a todos dessa emissora pelo excelente nível da programação, especialmente a infantil. Tenho uma filha de 6 anos que assiste todos os dias, pela manhã, a Hora da Criança e algumas vezes acompanho junto com ela toda a programação matinal. Tenho observado que durante o intervalo desse programa a TV Brasil tem apresentado um comercial sobre a "camisinha" que é extremamente inadequado para o pequeno público daquele programa infantil. Também são feitas chamadas para outros programas direcionados para os adolescentes, versando sobre assuntos os quais no meu modo de ver são inadequados para a faixa etária que acompanha os desenhos animados naquele horário. Solicito a atenção da Ouvidoria para essas situações.”.

A Ouvidoria repassou as demandas à Superintendência de Programação, que respondeu da seguinte forma: à telespectadora Niaria, um lacônico “Não tenho comentário”; ao telespectador José Admir, a resposta em texto repassado pela Ouvidoria foi a seguinte:

“Prezado Sr. José Admir,

“A Superintendência de Programação da TV Brasil, em resposta ao seu e-mail, informou que é pertinente a reclamação e já está providenciando a adequação. Aproveitamos para agradecer a colaboração e nos colocarmos à disposição”.

Ao destacar essas duas demandas, queremos chamar a atenção para a forma como as duas críticas foram tratadas – a primeira foi desconsiderada; a segunda, talvez por ser mais facilmente verificável, teve o tratamento adequado não apenas de análise do que estava sendo apontado, como de resposta ao telespectador.

Verificar a pertinência de linguagem não é tão simples quanto perceber que há um conteúdo adulto no meio de um programa voltado para crianças. No entanto, consideramos igualmente necessária a observação deste aspecto, já que linguagem e conteúdo dos programas infantis também refletem a imagem da TV Brasil, devendo estar alinhados aos princípios referidos nas leis que regem a comunicação pública e que são exaustivamente explicitados em peças publicitárias ao longo da programação.

Mais do que nos programas voltados para o público adulto, é no respeito a essa faixa infantil que a percepção do público sobre a TV Brasil pode estar alicerçada. Portanto, insistimos que se dê atenção a reclamações que apontam para a adequação da linguagem e que as respostas aos telespectadores que se referem a isso sejam cuidadosamente elaboradas.

As referências à TV Brasil na web serão tratadas na sessão a seguir.

3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

A constatação do crescimento das demandas, sobre postagem de programas da TV Brasil na web, nos convida a refletir sobre a questão da TV pública na internet. O que podemos inferir, a partir do aumento significativo das demandas que apontam para o assunto, é que o espectador está mudando a sua maneira de consumir conteúdos de televisão, estimulado não apenas pelo avanço e a popularização do acesso à internet, mas, principalmente, pela disseminação de uma cultura identificada por terminologias como: transmedia, crossmedia, on demand, streaming, always on etc.

O aparelho de TV convencional, incluídos aí os modernos full HD, perde aos poucos a primazia como meio de transmissão da programação televisiva, dividindo espaço, na atenção do público, com outras plataformas, vendo surgir novos hábitos de consumo de seus produtos e passando pelo que Roger Fidler chama de midiamorfose – um modo de pensar a respeito da evolução tecnológica dos meios de comunicação como integrantes de um sistema interdependente, onde as formas do passado não deixam de existir, mas continuam evoluindo e se adaptando às formas do presente e às novas formas emergentes.

Assim como as tecnologias adaptam-se umas às outras em um movimento de evolução permanente, o mercado privado da comunicação também promove adaptações em seus sistemas de produção e de comercialização dos produtos, visando o que é seu objetivo primordial: a fidelização de um mercado consumidor. As estratégias de divulgação e promoção destes novos meios, baseadas primordialmente na publicidade e na capacitação do consumidor para a utilização de tecnologias com interfaces cada vez mais amigáveis, produzem um fluxo contínuo e cada vez menos discreto de migração dos espectadores das mídias tradicionais para formas de consumo de conteúdos televisivos em plataformas digitais as mais diversas – da tela do (tradicional) computador de mesa aos mobiles e smartphones.

O resultado disso é um público cada vez mais exigente quanto à oferta de acesso à informação e programação pela internet – mesmo que ainda não esteja totalmente consciente da amplitude das possibilidades a partir das novas tecnologias. O que podemos perceber a partir do crescente fluxo de demandas solicitando algum tipo de acesso a programas via internet é que o espectador da TV Brasil não está querendo apenas o programa preferido, mas uma interação qualificada com a ferramenta que hoje ele tem disponível na página da TV Brasil, ou no portal que conduz a ela. É a expectativa do “acesso ilimitado” que está presente na maioria das propagandas que “vendem” a internet o que o público espera ter, mesmo sem entender exatamente como funcionam as ferramentas ou o que pode estar por trás da expressão “acesso ilimitado”.

Em relatórios anteriores, embora os números ainda não fossem tão expressivos, a Ouvidoria já vinha chamando atenção para o interesse dos espectadores, que reclamavam de problemas de acesso aos programas na webTV. O que podemos deduzir, a partir dos dados deste mês, é que esta é uma tendência que aponta para o crescente interesse dos usuários neste tipo de acesso.

Diante disso, a Ouvidoria considera fundamental que se pense a oferta de conteúdos da TV Brasil na web a partir desses novos paradigmas, como um ambiente de status diferenciado e interatividade com o público baseado em regras próprias e dinâmicas, no sentido de que se possa tornar, inclusive, uma ferramenta de divulgação da programação como um todo no veículo tradicional. Hoje, o que temos é a disponibilização dos arquivos da TV Brasil – é como se o usuário entrasse em um grande arquivo, onde teria, obviamente, que encontrar todos os programas “guardados”, uma exigência compreensível por tratar-se visivelmente de um “arquivo”. Ocorre que muitas produções não tem licenciamento para exibição na internet, e o público não entende e reclama; os que tem condição de estar na internet são postados com grande atraso; outra inconsistência é que ao mesmo tempo em que se divulga que o conteúdo da TV Brasil pode ser reproduzido livremente, os usuários reclamam que não conseguem fazer o download dos programas postados - e reclamam a partir da percepção de que esse recurso é uma premissa básica do que quer que esteja sendo disponibilizado na web.

Considerando-se a hipótese de um ambiente virtual específico onde o usuário pudesse assistir a programas no horário que lhe conviesse, as informações sobre disponibilidade ou não de determinado conteúdo já estariam previamente dadas, evitando a quantidade de questionamentos encaminhados à Ouvidoria. Hoje, tanto as produções licenciadas como as que não podem ser veiculadas na web tem o mesmo tratamento em suas páginas – um exemplo disso é o Conexão Roberto D’Ávila, um dos mais solicitados ao lado do Sem Censura, que tem página com layout semelhante ao dos demais programas, mas as janelas que deveriam exibir as edições não dão acesso online. E o público reclama.

As vantagens de se promover a adequação da funcionalidade podem ir além da simples solução das demandas crescentes, considerando-se que o acesso a conteúdos é um serviço - aliás, que as emissoras privadas transformam em lucro através da exigência de cadastro e assinaturas pagas. No caso da TV pública, o mesmo mecanismo de assinaturas para ter acesso gratuito aos conteúdos poderia propiciar uma série de ações, como a divulgação dos programas, a fidelização de públicos, campanhas de esclarecimento e/ou de utilidade pública, pesquisas etc – uma forma não apenas de habituar o usuário a esperar, daquele ambiente, algo diferente do que vê na transmissão via TV, mas de saber, afinal, quem é o público da TV Brasil.

3.1.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’

Edição 04/04/2013: Entrevista com o secretário executivo da ANDI, agência de monitoramento da mídia sobre a infância e adolescência. Na abordagem do tema, privilegamos o papel da comunicação pública na formação dos jovens.

Edição 11/04/2013: “Ninguém gosta de ser editado”. Com base na declaração de um professor de jornalismo que, durante entrevista, reclamou da forma como as entrevistas são editadas – e a fala não foi ao ar, porque foi editada – tratamos desta etapa da produção da notícia e programas que requer precisão, criatividade e muito senso ético. A partir de depoimentos e explicações didáticas de editores, desvendamos para o público mais uma das técnicas de composição das narrativas da televisão.

Edição 18/04/2013: “Balanço do trimestre.” A edição foi integralmente dedicada à prestação de contas do primeiro trimestre do ano – dados quantitativos e qualitativos exibidos em gráficos, abordando as principais demandas, com a participação dos telespectadores que entram em contato com a Ouvidoria.

Edição 25/04/2013: Nesta edição, a pauta foi “Acessibilidade”, onde mostramos quem são os profissionais e como trabalham para traduzir e interpretar alguns dos programas da TV Brasil – através de closed caption, tradução em libras e áudio descrição - para que deficientes visuais e auditivos também possam desfrutar da programação.

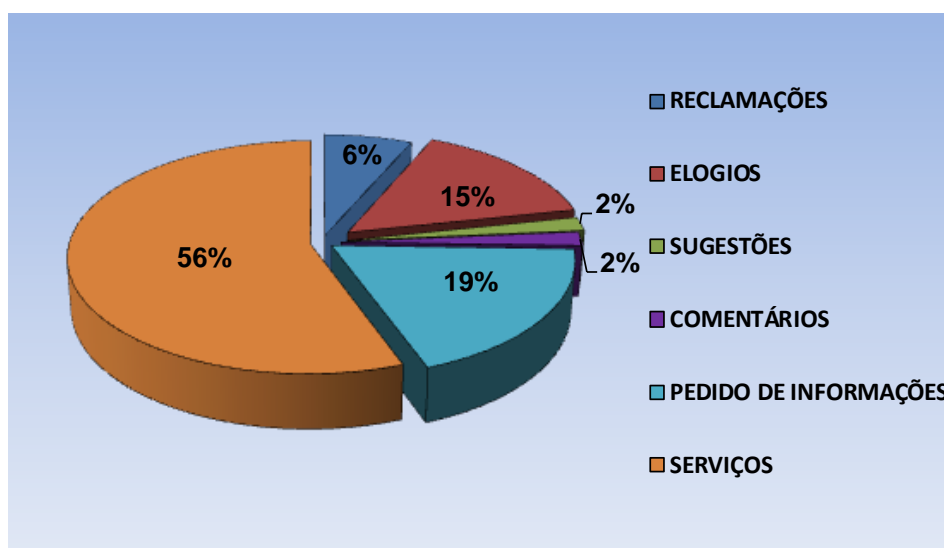
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

3.1.2.1. Abordagem quantitativa

Os processos das Rádios EBC são aqueles que se referem a todas as emissoras de rádio da empresa: Rádios MEC (AM em Brasília e AM e FM no Rio de Janeiro), Rádios Nacional (AM e FM em Brasília, AM no Rio de Janeiro e Amazônia Ondas Curtas), além da Radioagência Nacional.

Em abril, a Ouvidoria recebeu um total de 14 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (56%) foi por serviços, que são, em geral, pedidos de recados e solicitação de cartão QSL. Em segundo lugar estão os pedidos de informação com 19% seguido pelos elogios (15%), reclamações (6%), comentários (2%) e sugestões (2%). Os pedidos de informação foram bem diversificados (contato das rádios, programas e apresentadores; nome de músicas, informações sobre matérias, etc.) e os elogios e sugestões foram para a programação em geral. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações das rádios.

Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios

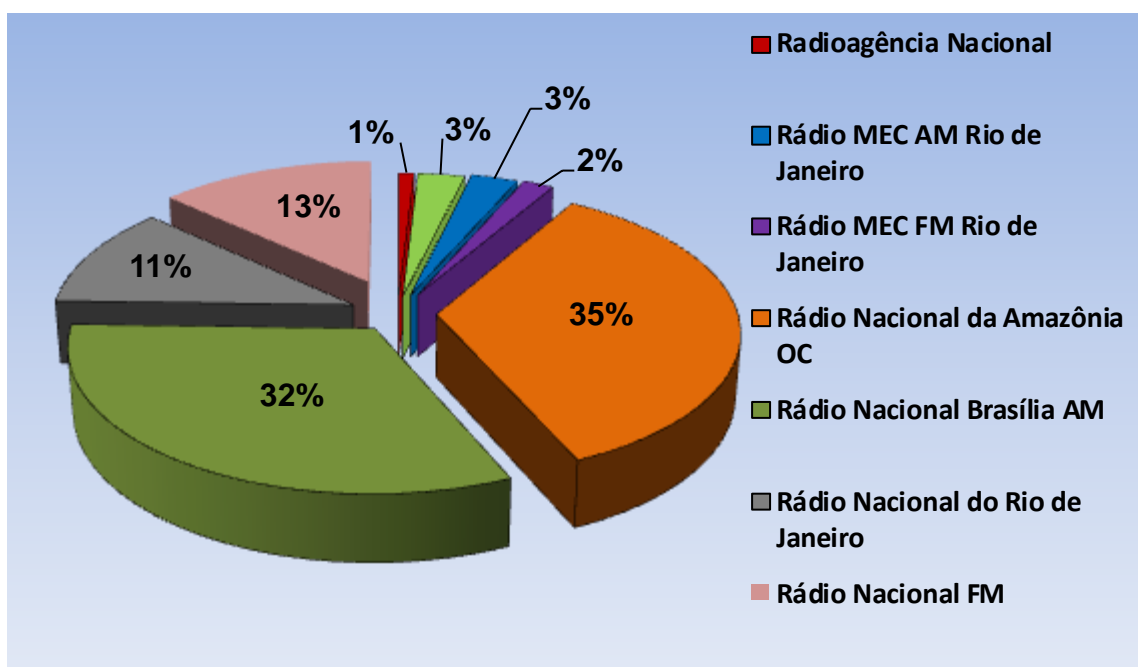


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	0	0	0	1	0	1	1%
Rádio MEC AM Brasília	0	1	0	0	1	1	3	3%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	0	0	0	1	2	3	3%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	0	1	0	0	1	0	2	2%
Rádio Nacional da Amazônia OC	3	4	0	0	2	28	37	35%
Rádio Nacional Brasília AM	2	4	0	1	4	23	34	32%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1	3	2	1	3	2	12	11%
Rádio Nacional FM	1	3	0	0	7	3	14	13%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	7	16	2	2	20	59	106	100%

A rádio que possui maior quantidade de demandas é a Nacional da Amazônia (35%) seguida da Nacional AM de Brasília (32%), a Nacional FM de Brasília (13%) e do Rio de Janeiro (11%). As rádios MEC são as que possuem o menor número de processos, possuindo juntas 9% do total. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.




Figura 20 - % Manifestações por Rádio





FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento. Por isso, a Ouvidoria



apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

















Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional de Brasília AM					
87-AM-2013	Comentário. solicita que comentário seja encaminhado ao entrevistado, da Nacional AM Brasília, Amyr Klink.	25/4/2013	25/4/2013	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
32-RJ-2013	Comentário sobre o edifício A Noite.	16/4/2013	16/4/2013	0	

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
33-RJ-2013	Sugestão à Rádio Nacional RJ. Noticiário.	18/4/2013	19/4/2013	1	
34-RJ-2013	Elogio e sugestão de música à Rádio Nacional RJ.	22/4/2013	22/4/2013	0	

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
9-MB-2013	Elogio à Rádio Mec Brasília e à EBC.	28/3/2013	28/3/2013	0	
42-MF-2013	Elogio à programação da MEC FM.	3/4/2013	3/4/2013	0	
Rádio Nacional da Amazônia OC					
100-OC-2013	Elogio à Rádio Nacional da Amazônia e recado de ouvinte.	28/3/2013	28/3/2013	0	
112-OC-2013	Entrevista com sobrinha da extrativista assinada no Pará	5/4/2013	5/4/2013	0	
121-OC-2013	Elogia a jornalista Beth Begonha, pela entrevista com o Advogado Mauricio.	16/4/2013	16/4/2013	0	
122-OC-2013	Elogio à Rádio Nacional da Amazônia.	16/4/2013	16/4/2013	0	
Rádio Nacional de Brasília AM					
60-AM-2013	Elogio ao apresentador Luciano Barroso.	8/4/2013	8/4/2013	0	
61-AM-2013	Elogio ao programa Eu de Cá VC de Lá	9/4/2013	9/4/2013	0	
70-AM-2013	Elogio ao apresentador do programa Eu de Cá VC de Lá.	11/4/2013	11/4/2013	0	
79-AM-2013	Elogio ao programa Eu de Cá VC de Lá.	18/4/2013	18/4/2013	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
26-RJ-2013	Elogio e pedido de informação sobre acesso ao arquivo.	26/3/2013	27/3/2013	1	
34-RJ-2013	Elogio e sugestão de música à Rádio Nacional RJ.	22/4/2013	22/4/2013	0	
35-RJ-2013	Elogio ao programa Adelzon Alves.	24/4/2013	24/4/2013	0	
Rádio Nacional FM					
31-FM-2013	Elogio e pedido de informação sobre musica	27/3/2013	27/3/2013	0	
39-FM-2013	Lista das músicas tocadas	15/4/2013	16/4/2013	1	
40-FM-2013	Elogio à Rádio Nacional FM Brasília.	15/4/2013	15/4/2013	0	

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
11-MB-2013	Sugestão de Pauta.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
14-MA-2013	Sugestão de Pauta	26/3/2013	26/3/2013	0	✓
19-MA-2013	Sugestão de Pauta.	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
96-OC-2013	Recado: busca por pessoas	26/3/2013	26/3/2013	0	✓
97-OC-2013	Recado: busca por pessoas	26/3/2013	26/3/2013	0	✓
98-OC-2013	Recado: busca por pessoas	26/3/2013	26/3/2013	0	✓
99-OC-2013	Recado: busca por pessoas	26/3/2013	26/3/2013	0	✓
101-OC-2013	Recado: informação de novo contato de telefone	28/3/2013	28/3/2013	0	✓
102-OC-2013	Recado: alô	1/4/2013	1/4/2013	0	✓
103-OC-2013	Recado: alô	1/4/2013	1/4/2013	0	✓
104-OC-2013	Recado: busca por pessoas	1/4/2013	1/4/2013	0	✓
105-OC-2013	Envio de música para familiar	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
106-OC-2013	Recado: busca por pessoas	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
109-OC-2013	Recado: alô	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
111-OC-2013	Recado: busca por pessoas	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
115-OC-2013	Recado: alô	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
116-OC-2013	Recado: alô	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
117-OC-2013	Recado: alô	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
119-OC-2013	Recado: alô	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
120-OC-2013	Recado: busca por pessoas	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
123-OC-2013	Recado: alô	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
124-OC-2013	Recado: busca por pessoas	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
125-OC-2013	Sugestão de Pauta.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
126-OC-2013	Recado: alô	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
127-OC-2013	Recado: busca por pessoas	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
128-OC-2013	Recado: alô	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
129-OC-2013	Recado: alô	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
130-OC-2013	Recado: alô	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
131-OC-2013	Recado: busca por pessoas	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
132-OC-2013	Recado: alô	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
114-OC-2013	Cartão QSL: Suíça	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
54-AM-2013	Recado	26/3/2013	26/3/2013	0	✓
55-AM-2013	Recado: alô	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
57-AM-2013	Recado pelo Eu de Cá você de Lá	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
59-AM-2013	Elogio ao Apresentador Luciano Barroso.	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
62-AM-2013	Recado para família	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
63-AM-2013	Pedido de música	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
64-AM-2013	Recado: busca por pessoas	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
65-AM-2013	Recado de feliz aniversário para o esposo	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
66-AM-2013	Recado: oferecimento de música ao marido	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
67-AM-2013	Recado: alô	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
69-AM-2013	Recado: busca por pessoas	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
71-AM-2013	Recado de Ouvinte.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
73-AM-2013	Pedido de contato para divulgação de música.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
74-AM-2013	Recado: parabenização	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
75-AM-2013	Recado de ouvinte para familiar.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
76-AM-2013	Elogio. Agradecimento ao Luciano Barroso do EU DE CÁ VC DE LÁ.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
78-AM-2013	Recado: alô	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
80-AM-2013	Recado; pedido de socorro	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
81-AM-2013	Recado: alô	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
82-AM-2013	Recado: alô	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
83-AM-2013	Recado: alô	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
85-AM-2013	Recado de ouvinte para participar do programa Eu de Cá Você de Lá	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
86-AM-2013	Serviço. Pedido de música.	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
Rádio Nacional FM					
33-FM-2013	Pedido de informação sobre anúncio da Rádio.	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
34-FM-2013	Recado	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
36-FM-2013	Pedido para divulgar, na Rádio Nacional FM Brasília, busca por pessoa.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
28-RJ-2013	Cópia de programa	1/4/2013	1/4/2013	0	✓
31-RJ-2013	Pedido de música	9/4/2013	11/4/2013	2	

Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam se as respostas foram dadas dentro ou não deste prazo.

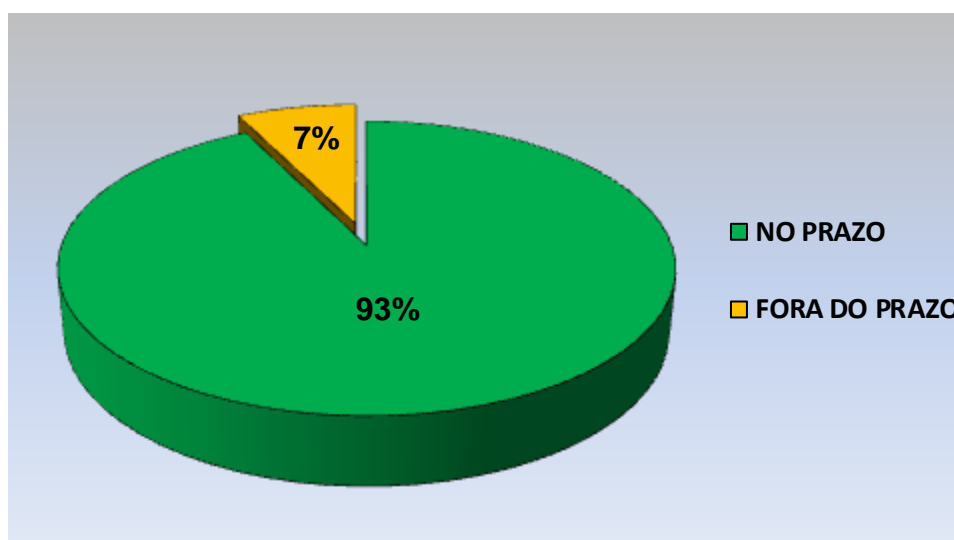
Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
107-OC-2013	Som da Rádio Nacional da Amazônia na Internet	4/4/2013	5/4/2013	1	✓
110-OC-2013	Reclama de interferência na transmissão da Rádio Nacional da Amazônia.	4/4/2013	11/4/2013	5	✓
113-OC-2013	Interferência no áudio.	8/4/2013	11/4/2013	3	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
58-AM-2013	Transmissão da Rádio AM Brasília pela internet	8/4/2013	9/4/2013	1	✓
72-AM-2013	Reclamação. Erro de informação sobre cidade.	12/4/2013	23/4/2013	7	⚠
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
27-RJ-2013	Reclamação sobre problema técnico.	27/3/2013	8/4/2013	8	⚠
Rádio Nacional FM					
32-FM-2013	Problemas na transmissão pela internet	27/3/2013	28/3/2013	1	✓

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
10-MB-2013	Pedido de informação. Envio de material para tocar na Rádio Mec AM.	15/4/2013	16/4/2013	1	✓
18-MA-2013	Pedido de informação. Forma de ter Acesso às matérias da EBC para compartilhar.	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
43-MF-2013	Pedido de informação. Acesso a rádio Mec FM Rio pela internet.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
108-OC-2013	Cartão QSL.	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
114-OC-2013	Cartão QSL: Suíça	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
Rádio Agência Nacional RN					
9-RN-2013	Pedido de informação sobre reprodução de matérias da Radioagência.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
26-RJ-2013	Elogio e pedido de informação sobre acesso ao arquivo.	26/3/2013	27/3/2013	1	✓
29-RJ-2013	Pedido de link de entrevista concedida à Rádio Nacional Rio	3/4/2013	5/4/2013	2	✓
30-RJ-2013	Cópia de programa.	8/4/2013	11/4/2013	3	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
56-AM-2013	Pode enviar reportagens de rádio para o Repórter Brasil?	3/4/2013	8/4/2013	3	✓
68-AM-2013	Pedido de informação sobre apresentador.	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
77-AM-2013	Pedido de informação sobre transmissão de programa. "Hora Legal".	17/4/2013	18/4/2013	1	✓
84-AM-2013	Sugestão. Retransmissão da Rádio Nacional AM Brasília no Rio de Janeiro.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
Rádio Nacional FM					
35-FM-2013	Festival de Música da Radio	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
37-FM-2013	Pede informações sobre notícia	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
38-FM-2013	Pedido de informação. Parceria com a Rádio Nacional FM.	15/4/2013	16/4/2013	1	✓
31-FM-2013	Elogio e pedido de informação sobre musica	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
39-FM-2013	Lista das músicas tocadas	15/4/2013	16/4/2013	1	✓
41-FM-2013	Pedido de informação. Exemplares do cd do Festival do ano passado. Rádio Nacional FM Brasília.	16/4/2013	17/4/2013	1	✓
42-FM-2013	Pedido de informação. Cópia de programa. Músicas tocadas no sábado (13/04/13).	17/4/2013	18/4/2013	1	✓

Em abril, das 7 reclamações recebidas no mês, 2 foram respondida fora do prazo e nenhuma está pendente de resposta. Dos 20 pedidos de informação, todos foram respondidos e nenhum deles ultrapassou o prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório, que ocorreu no dia 25/04/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.2.2. Abordagem qualitativa

3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes

Dentre as mensagens recebidas de ouvintes das emissoras de rádio no mês de abril, destacamos duas como exemplos de como o cidadão, por meio da Ouvidoria da EBC, pode contribuir com o processo de qualificação dos conteúdos ofertados pelas emissoras.

No dia 09 (nove) de abril a Ouvidoria recebeu a reclamação do ouvinte Wanderley da Cruz, destinada à Nacional FM:

Processo 37-FM-13: *O noticiário do jornal matinal (07:00 às 07:45) de hoje consagrou algum tempo a comentários acerca da reunião do Copom que teria lugar hoje e amanhã. Parece-me que os demais veículos de comunicação estão informando que a referida reunião será realizada na próxima semana.*

Agradeço eventuais esclarecimentos.

No dia 12 (doze) de abril, a coordenação do Radiojornalismo enviou a seguinte resposta:

Por um equívoco, noticiamos no Repórter Brasil que a reunião do Copom seria nesta semana. Assim que nos demos conta do erro, preparamos uma nota que foi lida na edição do dia seguinte com a data correta da reunião.

Pedimos desculpas pela nossa falha.

Obrigado e esperamos continuar contando com sua audiência.

No dia seguinte (13) o mesmo ouvinte enviou à Ouvidoria outra mensagem, desta vez com um tom de elogio. Segue trecho:

Grato pela atenção.

É importante que se esteja atento para o fato de que a credibilidade na informação, uma vez perdida, dificilmente é recuperada. (...) Manifestei-me por ser ouvinte diário do informativo das 7 horas da manhã, estando no Rio ou em Brasília. Aproveito para parabenizar a Nacional FM de Brasília por sua magnífica programação musical.

A Ouvidoria agradeceu ao ouvinte e encaminhou sua mensagem à coordenação da rádio.

No dia 12 (doze) de abril a Ouvidoria recebeu correspondência do Sr. Antônio Reis Pereira, destinada à Nacional AM:

Processo 72-AM-13: *Mais de uma vez o noticiário das sete da manhã informa a retransmissão por uma emissora FM de "SERRA TALHADA - PI". Desconheço essa cidade no Piauí. A única Serra Talhada que conheço fica em Pernambuco.*

No dia 22 (vinte e dois) de abril Coordenação da Rádio enviou resposta:

A correção será feita imediatamente. Pedimos desculpas por nossa falha.

O recebimento e as respostas às reclamações, sugestões e comentários enviados pelos cidadãos são importantes para o cumprimento do caráter público da EBC, na medida em que funcionam como uma ferramenta na correção de erros e adequação dos conteúdos. Já os elogios estimulam e motivam os produtores destes conteúdos, além de melhorar a imagem da empresa e a autoestima dos funcionários. Com essas ações a EBC cumpre com os princípios da Comunicação Pública ao oferecer mecanismos para a participação da sociedade. Mantendo este diálogo com o cidadão, a Ouvidoria, por sua vez, cumpre com seus objetivos de contribuir para melhorar a participação e a influência do cidadão sobre os conteúdos dos veículos públicos operados pela EBC.

3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria

Neste mês, a Ouvidoria deu destaque à programação especial das emissoras de Rádio da EBC em comemoração ao Dia do Índio, com spots, entrevistas e reportagens sobre as questões indígenas, sua história, lutas e reivindicações.

A data, celebrada todo dia 19 de abril, foi criada em 2 de junho de 1943 e festejada oficialmente pela primeira vez no ano seguinte. A homenagem – instituída pelo então presidente da República, Getúlio Vargas, por meio do Decreto-Lei número 5.540 – baseou-se no Primeiro Congresso Indigenista Interamericano, reunido no México, em 1940, e está registrada no Diário Oficial da União da época.

Estudiosos afirmam que, quando os europeus chegaram ao Brasil, os índios já habitavam a América do Sul há mais de 10 mil anos. De acordo com o Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2010, no entanto, os atuais integrantes da população indígena estão longe de viver apenas nas ocas e tribos isoladas como antigamente. Dados mostram que, hoje, em 80,5% dos municípios brasileiros existe pelo menos um indígena. A rica cultura e a aproximação cada vez maior com esses povos faz com que os hábitos indígenas estejam presentes em vários setores do dia-a-dia brasileiro¹.

Na Rádio Nacional da Amazônia, o programa Madrugada Nacional levou ao ar fatos e histórias da comunidade indígena. Já o Tabuleiro do Brasil fez uma programação especial com músicas voltada aos temas indígenas. O programa Amazônia Brasileira entrevistou a Diretora de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável da FUNAI, Maria Augusta Assirati. Também foram entrevistados: um integrante da etnia Puri, um dos líderes indígenas do Vale do Javari, Beto Marubo e o líder Ninawa Kaxinawa, do povo Huni Kuin do Acre.

Na Rádio MEC AM, a faixa infantil Estação Brincadeira convidou o artista Tuniar Funi-o, da tribo Funi-o, situada no estado de Pernambuco, para falar sobre o seu trabalho voltado para o público infantil e a cultura do seu povo. Além da entrevista, vários outros assuntos foram abordados, como ecologia, preservação do planeta, a importância da água e de se prestar homenagem aos povos indígenas. O Rádio Sociedade também entrevistou a Diretora de Promoção ao Desenvolvimento Sustentável da FUNAI, Maria Augusta Assirati, que comentou o protesto de indígenas nesta semana na Câmara dos Deputados e falou sobre os desafios para garantir a integridade, a valorização e a preservação desses povos. No programa também foi entrevistada a representante do Conselho Regional de Serviço Social do Estado de São Paulo, que comentou a situação dos indígenas das etnias Wassu Cocal, Fulni-Ô, Pankararé e Tupinanbá, que

¹ <http://www.ebc.com.br/infantil/voce-sabia/2013/04/saiba-como-surgiu-o-dia-do-indio-comemorado-nesta-sexta-feira> Acesso em 30 abr 2013

poderiam ser despejados do Assentamento Sítio São Francisco, em Guarulhos (SP), terreno que pertence à Companhia de Desenvolvimento Urbano e Habitacional de São Paulo (CDHU).

O Repórter Brasil também levou ao ar uma série de reportagens sobre a temática indígena, tais como:

Índios de diversas etnias protestam em frente ao Palácio do Planalto

Cerca de 300 indígenas, de 106 etnias, fizeram um protesto, nesta quinta-feira(18), em frente à entrada principal do Palácio do Planalto. O objetivo é conseguir apoio do governo contra a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 215 e também contra portaria da Advocacia-Geral da União (AGU).

Indígenas usam educação como ferramenta para recuperar tradições culturais

Mostra que a educação é usada como ferramenta para recuperar, manter e transmitir as tradições e cultura dos povos indígenas.

Índios aceitam acordo e deixam a Câmara

Os índios que ocuparam, nesta terça-feira (16), o plenário da Câmara dos Deputados para protestar contra o projeto que passa a demarcação de terras indígenas para o Legislativo, conseguiram do presidente da casa, Henrique Alves, o compromisso de criar um grupo de trabalho para discutir os temas de interesse dos povos indígenas.

Demarcação de terras indígenas é tema de encontro em Brasília

Na semana em que se comemora o Dia do Índio, mais de 600 lideranças de todo país participam do "Abril Indígena". O evento vai até sexta-feira. Neste ano pretende debater ações dos poderes Executivo e Legislativo que ameaçam os territórios e os direitos dos povos indígenas

As emissoras de rádio da EBC, ao veicularem programas e reportagens especiais voltados para a temática indígena, cumprem um dos princípios da Comunicação Pública, de fomentar à cidadania e à inclusão social, oferecendo debates sobre temas relevantes à sociedade.

Destacando o tema "Índio", as emissoras de rádio da EBC trazem à tona uma questão de extrema relevância, reforçando a importância que as populações indígenas têm na história e na cultura brasileira, além de demonstrarem seu comprometimento com as ações em favor dos direitos dos povos indígenas, trazendo a reflexão sobre a importância da sua preservação e da manutenção de suas terras e do respeito às suas manifestações culturais.

Assim, mais uma vez chamamos a atenção para que ações como estas sejam cotidianamente abordadas na grade de programação das emissoras, na perspectiva de ampliar o conhecimento e desenvolver a consciência crítica do cidadão.

3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’

Data: 05 e 06: Rádio Digital: O Rádio em Debate preparou uma série especial sobre Rádio digital. Nesta segunda edição Genildo Lins Albuquerque, secretário de Comunicação Eletrônica do Ministério das Comunicações, vai falar sobre o que muda nas emissoras de rádio com a digitalização, e também como funciona esse processo em outros países.

Data: 12 e 13: As Novas Tecnologias e Radiojornalismo: Hoje o rádio está na internet, no Twitter, no Facebook. Assim como o rádio está no celular, no carro, computador e na televisão. Cada vez mais o rádio está acessível em todos os meios, com os avanços tecnológicos veio a popularização do celular, instrumento que virou uma ferramenta fundamental para apuração e deu agilidade nas redações de rádios. Sobre o assunto o Rádio em Debate conversou com o jornalista e especialista no assunto Paulo Ashowinhas.

Data: 19 e 20: Interatividade da TV Digital e serviços públicos: A televisão já não é mais a mesma. Aqueles aparelhos pesados com imagem de pouca qualidade em nada lembram as televisões atuais. A tecnologia abre espaço para uma nova forma de vê TV: muita além da alta definição da imagem, a palavra de ordem é interatividade. O controle remoto que era usado apenas para troca de canais, será em um futuro próximo uma ferramenta poderosíssima para o cidadão. O telespectador poderá por exemplo, acessar serviços públicos importantes, dentre eles a marcação consultas médicas, banco de empregos, previdência social e outros serviços. A frente desse projeto chamado de Rede Nacional de Radiodifusão Pública Digital Interativa. O Rádio em Debate conversou com o superintendente de suporte da Empresa Brasil de Comunicação, André Barbosa, que explica as novidades sobre essa Nova Tecnologia.

Data: 26 e 27: O papel da Ouvidoria em uma empresa pública: As ouvidorias são setores, dentro das empresas, onde o cidadão pode encaminhar reclamações, sugestões e elogios sobre produtos e serviços. O Rádio em Debate ouviu a Professora e Pesquisadora Universidade do Minho em Portugal, Madalena Oliveira para saber como funciona as ouvidorias em outros países.

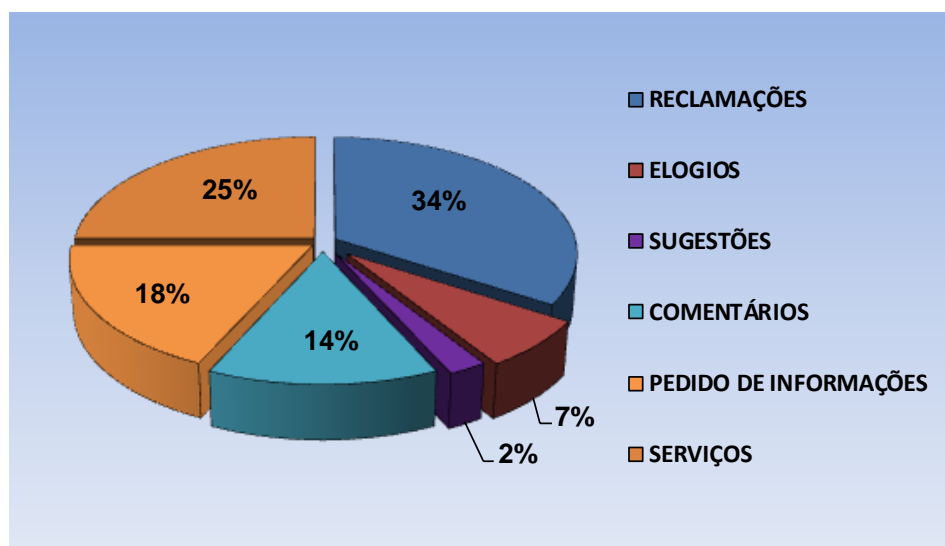
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

3.1.3.1. Abordagem quantitativa

Os processos da Agência Brasil de Notícias são aqueles que se referem à página da Agência Brasil na internet (www.agenciabrasil.ebc.com.br), ou seja, demandas relacionadas às matérias e notícias disponibilizadas, bem como ao layout, formas de acesso, compartilhamento e utilização de conteúdo, entre outras.




Em abril, a Ouvidoria recebeu um total de 44 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 15 manifestações foram reclamações, 6 comentários, 8 pedidos de informação, 1 sugestão, 3 elogios e 11 serviços. Os elogios e comentários, em geral, se referiram às matérias específicas. A sugestão diz respeito à melhoria da visualização das informações de uma notícia, enquanto que os serviços se relacionaram à autorização de utilização de conteúdo e sugestões de pauta. O gráfico a seguir mostra a distribuição destes tipos de manifestações.

Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil






FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC







As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento. Por isso, a Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente


Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
134-AB-2013	Coluna da Ouvidoria "O Termo Certo" de 08/04/2013	8/4/2013	8/4/2013	0	
139-AB-2013	Elogio à coluna da Ouvidoria.	17/4/2013	19/4/2013	2	
147-AB-2013	Elogio à coluna da Ouvidoria.	23/4/2013	23/4/2013	0	

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
115-AB-2013	Matéria sobre tabagismo	27/3/2013	27/3/2013	0	
117-AB-2013	Notícias sobre o Dep. Marco Feliciano.	27/3/2013	27/3/2013	0	
118-AB-2013	Comentário sobre notícia de reintegração de posse.	28/3/2013	28/3/2013	0	
119-AB-2013	Comentário sobre a matéria: Suprema Corte da Espanha revoga proibição do uso de véu islâmico e trajes religiosos muçulma	28/3/2013	28/3/2013	0	
120-AB-2013	Matéria: Funai aprova estudo que identifica terra indígena caxixó em Minas Gerais	28/3/2013	2/4/2013	3	
122-AB-2013	Comentário sobre a matéria "Projeto de inclusão vai beneficiar moradoras da Vila Mimosa no Rio "	1/4/2013	4/4/2013	3	

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
143-AB-2013	Sugestão sobre as notícias do RSS Feeds.	18/4/2013	18/4/2013	0	

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
112-AB-2013	Sugestão de Pauta	26/3/2013	26/3/2013	0	✓
123-AB-2013	Sugestão de Pauta	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
130-AB-2013	Sugestão de Pauta	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
132-AB-2013	Sugestão de Pauta	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
140-AB-2013	Sugestão de Pauta.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
141-AB-2013	Sugestão de Pauta.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
144-AB-2013	Sugestão de Pauta.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
145-AB-2013	Sugestão de Pauta.	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
149-AB-2013	Pedido de conteúdos para transmitir em emissora da Argentina	23/4/2013	25/4/2013	2	✓
151-AB-2013	Sugestão de pauta.	25/4/2013	25/4/2013	0	✓
150-AB-2013	Pedido de informação. Acesso a notícias da ABr. Serviço de RSS feeds.	24/4/2013	24/4/2013	0	✓

Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam se as respostas foram dadas dentro ou não deste prazo.

Reclamação

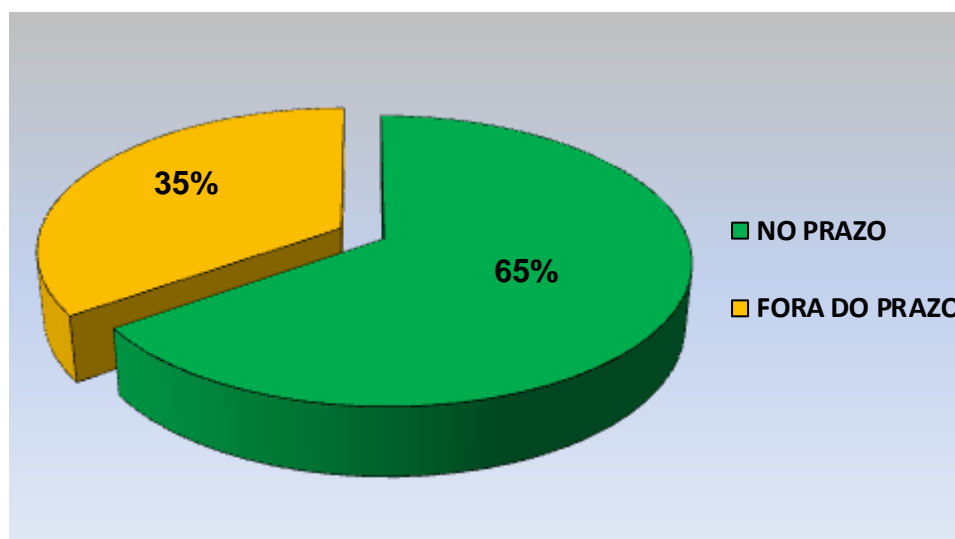
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
110-AB-2013	Reclamação sobre a matéria: Governo vai incluir vacina heptavalente para crianças no prazo de quatro anos.	26/3/2013	9/4/2013	10	⚠
111-AB-2013	Reclamação sobre informação da visita do ex-presidente Lula à fábrica de calçados Ferracini.	26/3/2013	9/4/2013	10	⚠
116-AB-2013	Erro em matéria.	27/3/2013	28/3/2013	1	✅
121-AB-2013	Reclama de erro na matéria "Trabalhadores de obras na zona portuária do Rio fazem protesto e ameaçam paralisação"	28/3/2013	2/4/2013	3	✅
124-AB-2013	Reclamação sobre a matéria "Aviões de Israel promovem ataques aéreos contra Faixa de Gaza"	3/4/2013	11/4/2013	6	⚠
126-AB-2013	Materia sobre desoneração fiscal	4/4/2013	12/4/2013	6	⚠
127-AB-2013	Materia sobre valores do orçamento	5/4/2013	2/5/2013	19	⚠
128-AB-2013	Reclamação sobre a matéria "OMC entra em nova etapa para escolha de diretor-geral; brasileiro está na disputa"	5/4/2013	8/4/2013	1	✅
131-AB-2013	Erro na matéria "Dilma reafirma a dirigentes da UNE propósito de usar royalties do petróleo na educação"	8/4/2013	8/4/2013	0	✅
133-AB-2013	Reclama da linha editorial de uma matéria da ABr	8/4/2013	16/4/2013	6	⚠
137-AB-2013	Reclama de imparcialidade da ABr na cobertura do caso Deputado Feliciano.	12/4/2013	24/4/2013	8	⚠
138-AB-2013	Reclamação. Erro de informação na matéria "Manifestação lembra morte de estudante e pede paz"	15/4/2013	24/4/2013	7	⚠
146-AB-2013	Reclamação. Problemas com link "últimas notícias" dos site da ABr	22/4/2013	23/4/2013	1	✅
148-AB-2013	Reclamação. Problemas de acesso ao site da ABr.	23/4/2013	23/4/2013	0	✅
152-AB-2013	Reprodução de matéria sem citar a fonte	25/4/2013	25/4/2013	0	✅

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
113-AB-2013	Reprodução de conteúdo	26/3/2013	26/3/2013	0	✅
114-AB-2013	Uso de conteúdo.	27/3/2013	27/3/2013	0	✅
125-AB-2013	Pedido de autorização para uso de conteúdo.	3/4/2013	3/4/2013	0	✅
129-AB-2013	Contato com organizadora de evento citado em matéria	5/4/2013	5/4/2013	0	✅
135-AB-2013	Pedido de informação sobre uso de conteúdo.	11/4/2013	11/4/2013	0	✅
136-AB-2013	Pedido para utilizar conteúdo da ABr. Foto.	12/4/2013	12/4/2013	0	✅
142-AB-2013	Pedido de informação baseado em matéria publicada pela ABr sobre energia solar	17/4/2013	17/4/2013	0	✅
150-AB-2013	Pedido de informação. Acesso a notícias da ABr. Serviço de RSS feeds.	24/4/2013	24/4/2013	0	✅

Em abril, das 15 reclamações recebidas, todas foram respondidas, sendo que 8 foram respondidas fora do prazo. Dos 8 pedidos de informação, todos foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/04/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo.

Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.3.2. Abordagem qualitativa

3.1.3.2.1. Percepção dos leitores

Das 44 manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês de abril, destacamos três manifestações. Uma que aborda a ausência do contraditório e as outras duas que reclamam da impossibilidade de acesso ao site da Agência Brasil.

No dia 26 de março, o leitor Luiz Carlos Pauli encaminhou a seguinte mensagem à Ouvidoria:

Processo 115-AB/13: “Como pode a responsável do INCA, dizer que diminuiu o nº de fumantes, se já em toda Minas Gerais, o cigarro pirata é responsável por 93% do consumo? Quando a doença dos trabalhadores do tabaco, o próprio Ministério da Saúde, durante a conferência da COP 5 na Coréia do Sul, mandou os anti tabagistas embora, declarando que são mitos as doenças no produtor de fumo. Cremos que, está havendo uma terrível forma do INCA, dizer inverdades ao povo brasileiro. Própria Folha de São Paulo, declara que o nº de fumantes, está aumentando cada vez mais. Pedimos, muito cuidado na atuação do INCA, e sempre, ouvir o contraditório, urgente, antes que transformem o Brasil, no maior consumidor mundial de cigarro pirata”. (Matéria: ‘Inaugurado no Rio centro de estudos sobre tabaco’, de 25/3/2013).

Em resposta, no dia 27 de março, a Diretoria de Jornalismo esclareceu: “O leitor tem razão. O contraditório é norma básica do jornalismo. A Agência Brasil está preparando uma pauta para tratar da questão do comércio ilegal de cigarros, tentar identificar o número de fumantes que o país tem, a posição do Ministério da Saúde sobre o tema e ouvir empresas do setor do tabaco”.

Impossibilidade de acesso ao site da ABr:

No dia 22 de abril, o leitor Cristovam foi o primeiro a se manifestar:

Processo 146-AB/13: “Gostaria de saber se há problemas no site da Agência Brasil. Clico no link ‘últimas notícias’, mas não sai a lista das últimas matérias”.

O leitor Leonel Vasconcelos Ximenes enviou à Ouvidoria a seguinte indagação:

Processo 148-AB/13: “Estranhamente, o portal da Agência Brasil está negando o acesso às suas notícias. Mudou alguma coisa?”

Em resposta aos leitores, a Dijor informou:

“A Agência Brasil teve um número atípico de requisições desde sábado (20), o que provocou instabilidade no funcionamento do site e isso se estendeu até a tarde desta segunda-feira (22). Pedimos desculpas ao leitor pelo transtorno e informamos que a área de infraestrutura tomou as providências para que o problema não volte a ocorrer.”

3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria

Neste mês, o assunto que vamos abordar é sobre a acessibilidade às matérias publicadas no site pela Agência Brasil. A análise foi suscitada a partir da manifestação da leitora Karine Segatto, encaminhada à Ouvidoria no dia 14 de março.

Processo 98-AB/13: “Preciso saber se a busca pelo princípio da Acessibilidade de alguma forma afeta a produção de notícias da Agência Brasil. O portal eletrônico tem características de Acessibilidade e para além das ferramentas tecnológicas e aplicativos, vou estudar se a Acessibilidade influencia o modo de produção da notícia, a escrita da notícia, tendo bem vista que o texto/foto/vídeo pode ser acessado por pessoas com deficiência, inclusive a visual. Esse é meu projeto de pesquisa no Mestrado em Jornalismo do UEPG e estou no início, por isso estou realizando essa sondagem”.

Em resposta, no dia 25 de março, a Diretoria de Jornalismo informou:

“Agradecemos a leitora o interesse pela Agência Brasil. Sobre os questionamentos feitos, temos a dizer que a acessibilidade não interfere no modo de produção da notícia no nosso site, visto que a ferramenta disponível permite a um leitor com deficiência visual, por exemplo, saber o que a ABr publica, em termos de reportagens e fotos. Por meio de um programa apropriado, esse leitor pode ter a descrição de fotos e a leitura de legendas e reportagens”.

Segundo o site Acessibilidade Brasil, acessibilidade “representa para o usuário não só o direito de acessar a rede de informações, mas também o direito de eliminação de barreiras arquitetônicas, de disponibilidade de comunicação, de acesso físico, de equipamentos e programas adequados, de conteúdo e apresentação da informação em formatos alternativos”.

A acessibilidade digital, termo mais adequado para fazer a diferenciação conceitual da acessibilidade denominada física, deve ser compatível com tecnologias que viabilizem sua própria adaptabilidade de acordo com as demandas individuais dos usuários, independente do grau, nível ou intensidade de sua necessidade. A acessibilidade passou a ser entendida como sinônimo de aproximação, um meio de disponibilizar a cada usuário interfaces que respeitem suas necessidades e preferências.

Acessibilidade digital, portanto, não diz respeito apenas ao acesso à rede de informações, mas também à eliminação de barreiras de comunicação. Por isso, equipamentos e softwares adequados às diferentes necessidades especiais, bem como conteúdo e apresentação da informação em formatos alternativos e contextualizados também são necessários para garantir o acesso de pessoas com deficiências. Ou seja, a questão da acessibilidade está intimamente relacionada com o processo de inclusão.

O site da Agência Brasil, por exemplo, usa mais ferramentas de usabilidade do que de acessibilidade. Enquanto a usabilidade volta-se mais para a rapidez com que os usuários podem aprender a usar um software, a eficiência deles ao usá-lo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-lo, a acessibilidade é um atributo através do qual as pessoas com deficiência possam perceber, compreender, navegar e, sobretudo, interagir e contribuir com a web.

Neste sentido, para que o site da ABr seja mais interativo e inclusivo, é necessário que uma série de melhorias sejam implementadas com o objetivo de garantir a participação efetiva das pessoas com deficiência, assegurando o envolvimento de todos os cidadãos no processo interativo/colaborativo/ inclusivo da web.

3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria

Publicação de 1º de abril: A coluna intitulada ‘Por trás da polêmica’ analisou a cobertura da Agência Brasil, entre os dias 5 a 28 de março, sobre a polêmica em torno da eleição do pastor Marco Feliciano (PSC – SP) à presidência da Comissão de Direitos Humanos e Minorias (CDH) da Câmara dos Deputados.

Publicação de 8 de abril: Provocada por manifestação enviada à Ouvidoria, a coluna ‘O termo certo’ ressaltou o papel do jornalista como interlocutor, cobrando precisão nos termos utilizados sobre as medidas de desonerações da folha de pagamento anunciadas pelo governo federal.

Publicação de 15 de abril: ‘Termo preciso na cobertura jornalística’ deu continuidade à análise da cobertura da ABr reforçando a importância do detalhamento e da utilização dos termos precisos na cobertura jornalística, mostrando a conexão entre o assunto focado e o cotidiano do cidadão.

Publicação de 22 de abril: ‘Conflito temporal ou de informações’ observou a falta de contextualização e a parcialidade da linha editorial na matéria da ABr, publicada no dia 3 de abril – “Aviões de Israel promovem ataques aéreos contra Faixa de Gaza”.

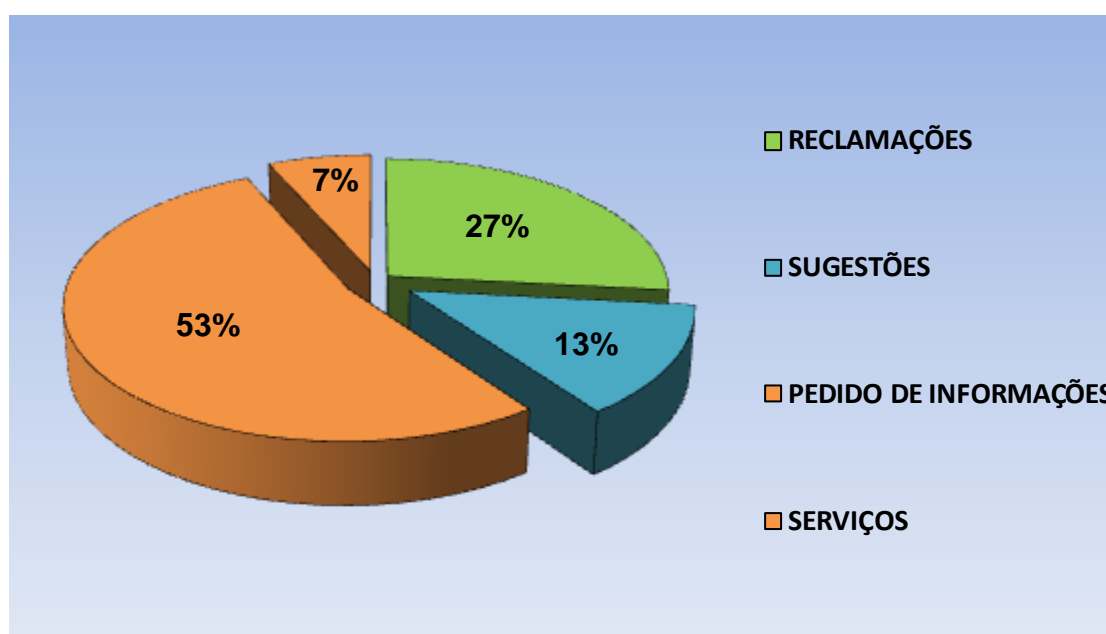
3.1.4. PORTAL EBC

3.1.4.1. Abordagem quantitativa

Os processos do Portal EBC são aqueles que se referem à página da EBC na internet (www.ebc.com.br), ou seja, demandas relacionadas ao layout, formas de disponibilização, acesso, e compartilhamento de conteúdo, entre outras.




Em abril, a Ouvidoria recebeu um total de 15 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foram pedidos de informação (8), e reclamações (4). Também foram registrados, 2 sugestões e 1 serviço, nenhum elogio e, também, nenhum comentário. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC





FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento. Por isso, a Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Sugestão









Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
385-PE-2013	Sugestão para o Portal.	28/3/2013	28/3/2013	0	
469-PE-2013	Sugestão de links no Portal para sites de mídia dos países vizinhos	17/4/2013	17/4/2013	0	

Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
381-PE-2013	Publicação de matéria	27/3/2013	27/3/2013	0	

Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam se as respostas foram dadas dentro ou não deste prazo.

Pedido de Informação

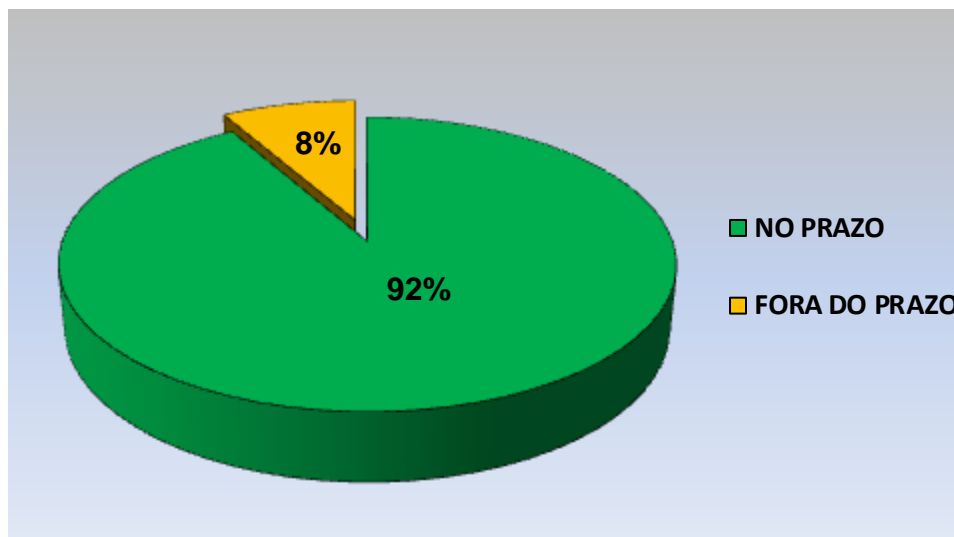
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
378-PE-2013	Pesquisa de matérias sobre a Campus Party.	27/3/2013	27/3/2013	0	
384-PE-2013	Pedido de informação sobre mídia afro no Portal.	28/3/2013	3/4/2013	4	
398-PE-2013	Adquirir cópia de livro que foi assunto de notícia	3/4/2013	3/4/2013	0	
401-PE-2013	Uso de conteúdo do Portal EBC	3/4/2013	5/4/2013	0	
413-PE-2013	Utilização de conteúdo.	5/4/2013	5/4/2013	0	
434-PE-2013	teste	10/4/2013	10/4/2013	0	
458-PE-2013	Pedido de informação. Quer saber se tem APLICATIVO para ouvir rádio na internet.	16/4/2013	25/4/2013	7	
487-PE-2013	Pedido de informação sobre Conteúdos que tratam do assunto "Precatório".	22/4/2013	23/4/2013	1	

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
380-PE-2013	Erro de nome citado na matéria: Aplicativo para smartphone vai ajudar no controle do tratamento da tuberculose	27/3/2013	2/4/2013	4	✓
433-PE-2013	Matéria do Portal "Presidente de comissão da OAB vê indícios de extermínio em mortes de moradores de rua em Goânia"	10/4/2013	17/4/2013	5	✓
482-PE-2013	Erro de informação na matéria "Além da Inconfidência Mineira: conheça outras revoltas do período colonial"	19/4/2013	23/4/2013	2	✓
509-PE-2013	Falta de créditos em foto no Portal.	25/4/2013	30/4/2013	3	✓

Em abril, das 4 reclamações recebidas, todas foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis. Dos 8 pedidos de informação, apenas 1 foi respondido fora do prazo até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/04/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.4.2. Abordagem qualitativa

3.1.4.2.1. Percepção dos internautas

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu apenas 15 manifestações referentes ao Portal da EBC. Para este relatório, destacamos três pela relevância das questões levantadas, sendo que 2 foram pedidos de informação e 1 sugestão.

No dia 28 de março, a ouvidoria recebeu a seguinte sugestão:

Processo 385-PE-2013: “Sugiro que as matérias divulgadas em áudio no portal possuam também o correspondente em texto porque eu não tenho sistema de som no meu computador.”

Após a recepção, a Superintendência de Comunicação e Multimídia (SUCOM) respondeu;

“Prezada , boa tarde.

Obrigada pela sugestão. Apenas para complementar a resposta, informo que procuramos colocar sempre na descrição dos áudios a informação principal dos mesmos.

Atenciosamente”

No dia 05 de abril, a ouvidoria recebeu um pedido de informação sobre como reproduzir corretamente os conteúdos do Portal EBC.

Processo 413-PE-2013: “Sou fiel leitor do portal e reconheço nesse espaço um lugar de encontro com a democratização das informações e da divulgação de bens de cultura. Aproveito o ensejo para dirimir uma insistente dúvida. Sou editor de um blog de notícias sem fins econômicos, seu nome Sempre Artigos. Como entender o conteúdo sobre política de privacidade Creative Commons passível de acesso, leitura e compartilhamento. Cedi espaço, devidamente creditado, a matérias do portal. Gostaria de saber como ajustar às políticas do portal sem ferir qualquer determinação legal. Podem me ajudar

Obs.: Se não me permitirem o compartilhamento do conteúdo, cesso as atividades e retiro todo o material postado.

Atenciosamente,”

No mesmo dia, a Superintendência de Comunicação e Multimídia (SUCOM) respondeu;

“De acordo com a Licença Creative Commons, todos os conteúdos da Agência Brasil podem ser reproduzidos livremente, mesmo para fins comerciais, contanto seja creditada a fonte e seja sinalizada qualquer alteração que mude o sentido do conteúdo.

Em relação ao Portal EBC, a Superintendência de Comunicação Multimídia informa que todo conteúdo publicado no portal também está sob licença Creative Commons, exceto quando assinalado em contrário com marcações de direitos autorais (comumente com "©") -- em casos de conteúdos de terceiros, como a Agência Lusa e a BBC Brasil, por exemplo”.

No dia 16 de abril, a ouvidoria recebeu manifestação de um internauta, pedindo informação para saber se há um aplicativo da EBC para rádios que permita o uso em tablet.

Processo 458-PE-2013: “Gostaria de saber se tem aplicativo para ouvir rádio na internet em tablet com android”.

No dia 25 de abril, A Superintendência de Comunicação e Multimídia (SuCom), em resposta a demanda, informou o seguinte:

“Sim. Existe versão do aplicativo para tablet com android. Ele pode ser baixado na Google Play (central de downloads de aplicativos para Android), em <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.ebc.radios>. Continuamos à disposição”.

Manifestações como essas são importantes porque revelam serviços que a empresa oferece e que estão disponibilizados nos veículos, mas não recebem uma visibilidade adequada. Questões como a demanda que solicita a descrição do áudio por motivo de ausência de placa de som, nos chama atenção para uma ausência de mecanismos que permitam a acessibilidade ao Portal da EBC. Tal acessibilidade pode ser discutida em relação às futuras atualizações dos aplicativos para celulares e tablets desenvolvidos pela EBC para que seus conteúdos sejam difundidos também para pessoas com necessidades especiais, permitindo assim a inclusão de todos no cenário digital atual.

Já a manifestação do internauta pedindo explicações de como reproduzir conteúdos veiculados no Portal da EBC regidos pela licença creative commons, dá a oportunidade à empresa de explicar como funciona a reprodução de conteúdos. Isso é muito importante porque a reprodução de conteúdos do Portal permite que eles sejam multiplicados em outros sites. Por isso, chamamos a atenção que o cuidado com a instrução de reprodução deve ser devidamente explicitado, para que as regras sejam obedecidas. Daí a notificação da superintendência de comunicação em relação ao conteúdo de terceiros que é postado no portal como o da Agência Lusa de Portugal e BBC Brasil. Essa informação foi essencial para tirar as dúvidas não só do nosso demandante, mas também de outros internautas.

3.1.4.2.2. Percepções da Ouvidoria

Para o mês de abril, a Ouvidoria traz o tema acessibilidade a serviços, produtos e informações ofertados em veículos de comunicação para pessoas com deficiências. O tema foi suscitado a partir de demanda encaminhada à Agência Brasil e o Portal. Acessibilidade na internet significa ofertar ferramentas para que pessoas com as mais variadas deficiências possam utilizar os recursos que o computador oferece. Para deficiente visuais é indicado leitores de ecrã, que são leitores de tela em braile, teclados virtuais para deficiência motora e sintetizadores de voz para pessoas com problemas de fala. O padrão que vem ajudando muito os portadores de necessidades especiais é O World Wide Web Consortium (W3C) que ajuda na navegabilidade em computadores regulares sem a necessidade de um computador adaptado.

A EBC tem programas na TV BRASIL que estimulam a participação de pessoas que possuem deficiências, como o Jornal Visual e o Programa Especial. Os dois são totalmente direcionados e adaptados para pessoas com deficiência. Estes programas são os únicos meios que os deficientes têm para obter informação. Mas se o Portal da EBC criasse uma seção específica ou então oferecesse mecanismos que permitam o acesso dessas pessoas a informações, ele, além de incluí-las socialmente, seria o pioneiro no Brasil e se tornaria uma referência nacional, porque até hoje não existe nenhum Portal adaptado com funcionalidade para pessoas com deficiências.

O Portal da EBC está no padrão W3C, que ajuda na navegabilidade. Ou seja, ele não precisa fazer grandes adaptações. Ele precisa apenas incluir áudio, texto e imagem descrição, sem a necessidade de alterar seu formato da página. Como Portal está sempre na fase Beta, em constante atualização, ele pode criar essa seção especial, criar algumas matérias testes para acesso dessas pessoas com deficiências. Enfim, o Portal da EBC deveria abraçar esta causa, porque é uma empresa pública e precisa facilidade de acesso às informações para todos.

Para pesquisar o assunto, identificamos as seguintes matérias publicadas no Portal no mês de abril:

<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/audios/2013/04/evento-discutira-questoes-sobre-pessoas-com-deficiencia>

<http://www.ebc.com.br/noticias/esporte/2013/04/brasil-investe-r-11-milhoes-em-centro-de-treinamento-olimpico>

<http://www.ebc.com.br/noticias/esporte/2013/04/legado-para-o-rio-de-janeiro-e-preocupacao-da-autoridade-olimpica-diz>

<http://www.ebc.com.br/noticias/brasil/2013/04/parte-das-obras-do-galeao-nao-ficara-pronta-ate-a-copa-das-confederacoes>

<http://www.ebc.com.br/noticias/brasil/2013/04/renan-calheiros-anuncia-plano-de-acessibilidade-no-senado-para-pessoas-com>

<http://www.ebc.com.br/infantil/galeria/videos/2013/04/criancas-com-deficiencia-visitam-o-pao-de-acucar>

<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/audios/2013/04/espetaculo-leva-a-reflexao-sobre-as-formas-sutis-de-discriminacao>

<http://www.ebc.com.br/educacao/2013/04/hackathon-divulga-vencedores>

<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/videos/2013/04/encontro-discute-acessibilidade-cultural>

<http://www.ebc.com.br/noticias/brasil/galeria/audios/2013/04/conselho-de-arquitetura-e-urbanismo-aponta-falta-de>

<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/videos/2013/04/biblioteca-nacional-realiza-seminario-para-discutir-acessibilidade>

<http://www.ebc.com.br/cultura/2013/04/encontro-discute-acesso-de-pessoas-com-deficiencia-a-cultura>

<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/videos/2013/04/assista-ao-jornal-visual-de-16042013>

<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/audios/2013/04/arena-fonte-nova-tem-acessibilidade-e-atendimento-especializado>

<http://www.ebc.com.br/tecnologia/galeria/videos/2013/04/tecnologia-facilita-intercambios-entre-pessoas-com-deficiencia>

<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/audios/2013/04/google-lancara-aplicativo-para-mapear-acessibilidade>

<http://www.ebc.com.br/noticias/internacional/galeria/audios/2013/04/espanha-tera-primeira-vereadora-com-sindrome-de-down>

<http://www.ebc.com.br/esportes/2013/04/urbanizacao-do-maracana-deve-ser-concluida-20-dias-antes-da-copa-das-confederacoes>

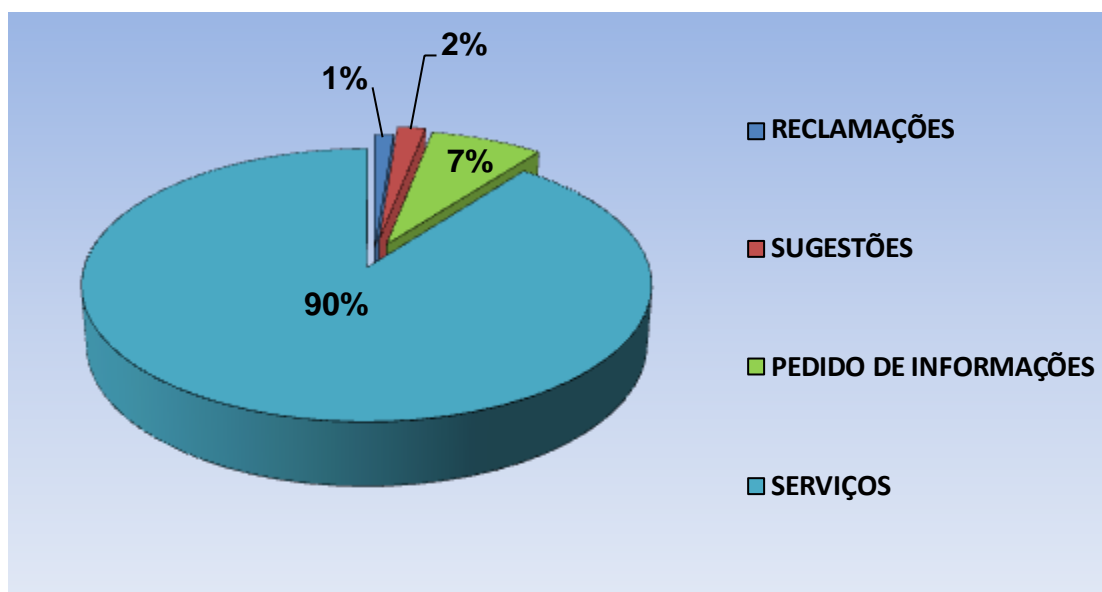
3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC

3.1.5.1. Abordagem quantitativa

Processos EBC são aqueles cuja demanda não se refere a nenhum dos veículos da empresa, mas a questões administrativas tais como: interesses em trabalhar na empresa, informações sobre os concursos, remuneração de funcionários, entre outras. Também se inserem neste rótulo aquelas demandas gerais que podem ser enquadradas em qualquer dos veículos, tais como as sugestões de pauta, envio de material para análise, etc. Por fim, as demandas relacionadas aos serviços EBC (NBR, Voz do Brasil, etc) também estão nesta categoria de classificação.

Em abril, a Ouvidoria recebeu um total de 163 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em serviços (146 ou 90%), ou seja, informações sobre concursos, sugestões de pautas gerais, pedidos de cópias e recados. Também foram recebidas 3 sugestões (2%); 12 Pedidos de Informação (7%), 2 reclamações (1%) e nenhum elogio. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.




Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC
































FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento. Por isso, a Ouvidoria

apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
422-EB-2013	Concurso Público EBC	26/3/2013	26/3/2013	0	
423-EB-2013	Sugestão de Pauta	26/3/2013	26/3/2013	0	
424-EB-2013	Concurso Público EBC	26/3/2013	26/3/2013	0	
425-EB-2013	Sugestão de Pauta	26/3/2013	26/3/2013	0	
426-EB-2013	Sugestão de Pauta	26/3/2013	26/3/2013	0	
427-EB-2013	Concurso Público EBC	26/3/2013	26/3/2013	0	
428-EB-2013	Sugestão de Pauta	26/3/2013	26/3/2013	0	
429-EB-2013	Produção independente.	26/3/2013	26/3/2013	0	
430-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	26/3/2013	26/3/2013	0	
431-EB-2013	Sugestão de Pauta	26/3/2013	26/3/2013	0	
432-EB-2013	Confirmação de e-mail do jornalista Herbert Henning	26/3/2013	26/3/2013	0	
433-EB-2013	Sugestão de Pauta	26/3/2013	26/3/2013	0	
434-EB-2013	Sugestão de Pauta	27/3/2013	27/3/2013	0	
435-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	27/3/2013	27/3/2013	0	
436-EB-2013	Sugestão de Pauta	27/3/2013	27/3/2013	0	
438-EB-2013	Sugestão de Pauta	27/3/2013	27/3/2013	0	
440-EB-2013	Sugestão de Pauta	27/3/2013	27/3/2013	0	
441-EB-2013	Convite para encontro	27/3/2013	27/3/2013	0	
442-EB-2013	Sugestão à TV NBR.	28/3/2013	28/3/2013	0	
443-EB-2013	Concurso Público EBC	28/3/2013	28/3/2013	0	
444-EB-2013	Sugestão de Pauta	28/3/2013	28/3/2013	0	
445-EB-2013	Sugestão de Pauta	28/3/2013	28/3/2013	0	
446-EB-2013	Pedido de informação sobre transmissão da Voz do Brasil.	28/3/2013	28/3/2013	0	
447-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	28/3/2013	28/3/2013	0	
448-EB-2013	Sugestão de Pauta	28/3/2013	28/3/2013	0	
450-EB-2013	Sugestão de Pauta	28/3/2013	28/3/2013	0	
452-EB-2013	Parceria com site da EBC.	1/4/2013	1/4/2013	0	
454-EB-2013	Álcool etílico orgânico para tratamento de doenças, etc.	1/4/2013	1/4/2013	0	
455-EB-2013	Sugestão de Pauta	1/4/2013	1/4/2013	0	
456-EB-2013	Pagamento de contrato	1/4/2013	1/4/2013	0	

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
457-EB-2013	Sugestão de Pauta	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
458-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
459-EB-2013	Envio de currículo para trabalhar na EBC	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
460-EB-2013	Trabalho fotográfico no livro "Fotograma Novo"	2/4/2013	2/4/2013	0	✓
461-EB-2013	Concurso Público EBC	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
462-EB-2013	Sugestão de música	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
463-EB-2013	Sugestão de Pauta	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
464-EB-2013	Concurso Público EBC	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
465-EB-2013	Proposta de curso de inglês para funcionários.	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
466-EB-2013	Pedido de música do cantor Sérgio Reis	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
467-EB-2013	Envio de currículo para trabalhar na EBC	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
468-EB-2013	Sugestão de Pauta	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
469-EB-2013	Sugestão de Pauta	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
470-EB-2013	Sugestão de Pauta	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
471-EB-2013	Sugestão de Pauta	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
472-EB-2013	Visita à EBC.	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
473-EB-2013	Pedido de informação sobre pauta.	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
474-EB-2013	Envio de currículo para trabalhar na EBC	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
475-EB-2013	Sugestão de Pauta	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
476-EB-2013	Concurso Público EBC	4/4/2013	4/4/2013	0	✓
478-EB-2013	Pedido de cópias da TVE Rio.	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
479-EB-2013	Sugestão de Pauta	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
480-EB-2013	Concurso Público EBC	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
481-EB-2013	Concurso Público EBC	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
482-EB-2013	Elogio ao programa A Voz do Brasil.	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
483-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
484-EB-2013	Sugestão de Pauta	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
485-EB-2013	Sugestões de música.	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
486-EB-2013	Remuneração de empregados da EBC	5/4/2013	5/4/2013	0	✓
487-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
488-EB-2013	Sugestão de Pauta	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
489-EB-2013	Sugestão de Pauta	8/4/2013	8/4/2013	0	✓
490-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
491-EB-2013	Envio de currículo para trabalhar na EBC	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
492-EB-2013	Envio de currículo para trabalhar na EBC	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
493-EB-2013	Concurso Público EBC	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
494-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
495-EB-2013	Concurso Público EBC	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
496-EB-2013	Sugestão de Pauta	9/4/2013	9/4/2013	0	✓
497-EB-2013	Pergunta como pode assistir a Voz do Brasil, em vídeo.	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
498-EB-2013	Sugestão de Pauta e pedido de informação sobre como expor projetos	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
499-EB-2013	Crítica ao programa Da Redação da TV NBR.	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
500-EB-2013	Denúncia sobre conduta de motorista da EBC.	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
501-EB-2013	Pedido de cópia do programa Anos Incríveis	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
502-EB-2013	Sugestão de Pauta	10/4/2013	10/4/2013	0	✓
503-EB-2013	Concurso Público EBC	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
504-EB-2013	Sugestão de Pauta	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
505-EB-2013	Sugestão de Pauta	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
506-EB-2013	Pedido de informação sobre como divulgar material.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
507-EB-2013	Pedido de informação sobre parceria com o site da EBC.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
508-EB-2013	Pedido de informação sobre parceria com site da EBC.	11/4/2013	12/4/2013	1	✓

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
509-EB-2013	Envio de currículo para trabalhar na EBC	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
510-EB-2013	Sugestão de Pauta.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
511-EB-2013	Concurso Público EBC	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
512-EB-2013	Sugestão de Pauta.	11/4/2013	11/4/2013	0	✓
513-EB-2013	Sugestão de Pauta	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
514-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
515-EB-2013	Sugestão de Pauta.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
516-EB-2013	Sugestão de Pauta.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
517-EB-2013	Sugestão de Pauta.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
519-EB-2013	Pedido de contato do fotógrafo Gervásio Baptista.	12/4/2013	22/4/2013	6	⚠
520-EB-2013	Sugestão de Pauta.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
521-EB-2013	Envio de currículo para trabalhar na EBC	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
522-EB-2013	Sugestão de Pauta.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
523-EB-2013	Concurso Público EBC	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
525-EB-2013	Envio de currículo para trabalhar na EBC	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
527-EB-2013	Sugestão de Pauta.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
528-EB-2013	Sugestão de Pauta.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
529-EB-2013	Correspondente internacional.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
530-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
532-EB-2013	Sugestão de Pauta.	15/4/2013	15/4/2013	0	✓
533-EB-2013	Sugestão de Pauta.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
535-EB-2013	Link para retransmitir Voz do Brasil em emissora local	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
537-EB-2013	Reclamação. Audio da TV NBR.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
538-EB-2013	Serviço. Pedido de informação sobre matéria veiculada no programa A Voz do Brasil.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
539-EB-2013	Serviço. Pedido de informação sobre Visita à EBC.	17/4/2013	6/5/2013	13	⚠
540-EB-2013	Sugestão de Pauta.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
541-EB-2013	Sugestão de Pauta.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
542-EB-2013	Sugestão de Pauta.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
543-EB-2013	Serviço. Quer saber os contatos para enviar recado.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
544-EB-2013	Concurso Público EBC	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
545-EB-2013	Concurso Público EBC	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
546-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
547-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
548-EB-2013	Reclamação de ex-funcionário sobre sua demissão.	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
551-EB-2013	Concurso Público EBC	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
552-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
553-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/4/2013	19/4/2013	0	✓

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
554-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
555-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
556-EB-2013	Serviço. Sugestão de benefícios aos funcionários da EBC.	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
557-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
558-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
559-EB-2013	Concurso Público EBC	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
560-EB-2013	Pedido de informação. Solicitação de informação sobre horário de trabalho de funcionários da EBC.	19/4/2013	22/4/2013	1	✓
561-EB-2013	Envio de currículo para trabalhar na EBC	19/4/2013	19/4/2013	0	✓
562-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
563-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
564-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
565-EB-2013	Envio de currículo para trabalhar na EBC	22/4/2013	22/4/2013	0	✓
566-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
567-EB-2013	Pedido de informação. Contato da área de Comunicação da EBC.	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
568-EB-2013	Concurso Público EBC	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
569-EB-2013	Sugestão de Pauta	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
570-EB-2013	Serviço. Forma de ingresso na EBC	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
571-EB-2013	Serviço. Pedido de informação sobre transmissão da Voz do Brasil em Pedra Branca do Amapari AP.	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
574-EB-2013	Serviço. Acesso ao clipping da EBC(clipping.ebc.com.br/)	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
575-EB-2013	Sugestão de Pauta	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
578-EB-2013	Sugestão de Pauta	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
579-EB-2013	Concurso Público EBC	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
580-EB-2013	Envio de currículo para trabalhar na EBC	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
581-EB-2013	Sugestão de Pauta	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
582-EB-2013	Sugestão de Pauta	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
583-EB-2013	Sugestão de Pauta	24/4/2013	24/4/2013	0	✓
584-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	25/4/2013	25/4/2013	0	✓
585-EB-2013	Concurso Público EBC	25/4/2013	25/4/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
536-EB-2013	Sugestão. Forma de promover a programação da TV Brasil.	17/4/2013	17/4/2013	0	✓
572-EB-2013	Sugestão de Pauta	23/4/2013	23/4/2013	0	✓
573-EB-2013	Sugestão de pauta: Gerador de energia a partir das ondas do mar	23/4/2013	23/4/2013	0	✓

Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam se as respostas foram dadas dentro ou não deste prazo.

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
437-EB-2013	Pergunta se há versão impressa do programa A Voz do Brasil.	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
439-EB-2013	Pedido de informação sobre como sugerir reportagem.	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
449-EB-2013	Periódico impresso	28/3/2013	28/3/2013	0	✓
453-EB-2013	Produção Independente	1/4/2013	3/4/2013	2	✓
477-EB-2013	Disponibilização de arquivos da empresa e se os mesmos existem digitalizados	4/4/2013	5/4/2013	1	✓
518-EB-2013	Solicita contato de diretor da EBC.	12/4/2013	12/4/2013	0	✓
524-EB-2013	Informação sobre aquisição do Manual de Jornalismo	15/4/2013	2/5/2013	13	⚠
526-EB-2013	Informação sobre aquisição do Manual de Jornalismo	15/4/2013	17/4/2013	2	✓
531-EB-2013	Pedido de informação. Radio da EBC FM campo grande.	15/4/2013	19/4/2013	4	✓
549-EB-2013	Pedido de informação sobre projeto. Banco de projetos.	18/4/2013	19/4/2013	1	✓
550-EB-2013	Pedido de colaboração na produção de livros e programas de TV	18/4/2013	18/4/2013	0	✓
576-EB-2013	Pedido de informação. Transmissão da Copa das Confederações pelas Rádios da EBC	23/4/2013	23/4/2013	0	✓

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
534-EB-2013	Crítica. Postura dos responsáveis ou participantes dos programas. Não cita uma Rádio específica.	16/4/2013	16/4/2013	0	✓
577-EB-2013	Mudança do link dos RSS feeds do Voz do Brasil	23/4/2013	24/4/2013	1	✓




Em abril, de todas as demandas recebidas, todas foram respondidas, e apenas três delas foram respondidas com atraso até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/04/2013.

3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão em abril registrou 15 pedidos de informação (sendo 1 recurso), sendo que para 2 foi solicitado prorrogação de prazo, enquanto 9 foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis e 6 ultrapassaram este prazo. Assim, o SIC, no mês de abril, não apresenta pendências e o prazo de resposta dos pedidos de informação obteve média de 4,6 dias o que corresponde um aumento de 1,6 dia em relação ao mês de março.

A tabela a seguir expõe os processos por assunto, área encaminhada, datas de abertura e encerramento, bem como o prazo final de resposta.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Atendimentos SIC

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000063201303	Agência de viagens que fornece passagens para a EBC	DIAFI	17/4/2013	29/4/2013	8	⚠	✓
99936000067201383	Concurso Público EBC	DIAFI	19/4/2013	29/4/2013	6	⚠	✓
99936000068201328	Se a EBC trabalha com sistema de ponto, se tem banco de horas e o valor do vale alimentação.	DIAFI	19/4/2013	29/4/2013	6	⚠	✓
99936000069201372	Informação de nomes, horário de trabalho, se há exercício ou não de função (gratificada, confiança, técnica), cargo que exerce nesse órgão todos os funcionários CEDIDOS PELA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS .	DIAFI	22/4/2013	29/4/2013	5	✓	✓
99936000055201359	Quais são os imóveis da antiga Radiobras sem uso no país	DIAFI	26/3/2013	10/4/2013	11	⚠	✓
99936000057201348	Cópia da matéria Tecnologias no combate ao crime - do programa Tv é Ciência que foi ao ar Na TV Brasil no dia 14/03/2013.	OUVIDORIA	2/4/2013	3/4/2013	1	✓	✓
99936000058201392	Cópia do plano de cargo e salários implantado em 2006 na EBC(Radiobrás).	DIAFI	5/4/2013	12/4/2013	5	✓	✓
99936000059201337	Concurso Público EBC	DIAFI	8/4/2013	16/4/2013	6	⚠	✓
99936000061201314	Cópia do PCC de 2006, impressa ou em arquivo digital sem restrição para impressão e/ou conversão em formato word	DIAFI	16/4/2013	19/4/2013	3	✓	✓
99936000062201351	Data da homologação do Concurso Público da EBC	DIAFI	17/4/2013	23/4/2013	4	✓	✓
99936000064201340	Funcionamento da cobrança da internet	OUVIDORIA	17/4/2013	17/4/2013	0	✓	✓
99936000065201394	Quantos funcionários terceirizados ou comissionados existem na EBC no cargo de analista para a área de acervo e pesquisa por unidade regional da EBC.E prazo de término contratual.	DIAFI	18/4/2013	24/4/2013	4	✓	✓
99936000066201339	Concurso Público EBC	DIAFI	18/4/2013	24/4/2013	4	✓	✓
99936000070201305	Existe algum vídeo, filmagem sobre a constituinte de 1946.	DIGER	24/4/2013	24/4/2013	0	✓	✓
99936000065201394	Quantos funcionários terceirizados ou comissionados existem na EBC no cargo de analista para a área de acervo e pesquisa por unidade regional da EBC.E prazo de término contratual.	DIAFI	24/4/2013	2/5/2013	6	⚠	✓

O prazo de resposta definido pela Lei de Acesso a Informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Já o prazo definido pela Empresa Brasil de Comunicação para as áreas responderem aos pedidos de informação é de 5 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012.