



**Empresa Brasil
de Comunicação**

RELATÓRIO MENSAL

OUVIDORIA DA EBC

MAIO 2013

Brasília, 4 de maio de 2013

Equipe

Ouvidora Geral

Regina Lima

Ouvidoras Adjuntas

Joseti Marques

Camilly Almeida

Assessoria:

Carolina Farah

Assistentes técnicos:

Ana Cristina Santos

Daniel Ramos

David Silberstein

Girlei Araújo

Jamily Lima

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	42
3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes	42
3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria	46
3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	50
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	51

3.1.3.1.	Abordagem quantitativa	51
3.1.3.2.	Abordagem qualitativa	56
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores	56
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria	58
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria	59
3.1.4.	PORTAL EBC	60
3.1.4.1.	Abordagem quantitativa	60
3.1.4.2.	Abordagem qualitativa	63
3.1.4.2.1.	Percepção dos internautas	63
3.1.4.2.2.	Percepções da Ouvidoria	66
3.1.5.	Empresa Brasil de Comunicação - EBC.....	68
3.1.5.1.	Abordagem quantitativa	68
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	73
3.2.1.	Abordagem quantitativa	73

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.....	16
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.....	41
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	51
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas	55
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC	60
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	62
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC	68

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 maio de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/04/2013 a 25/05/2013. 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.

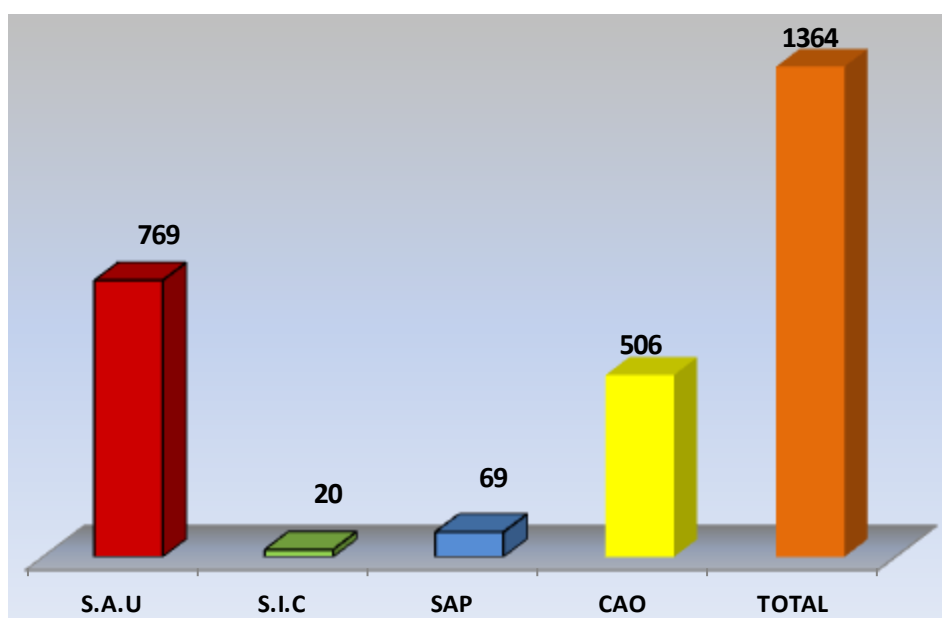
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

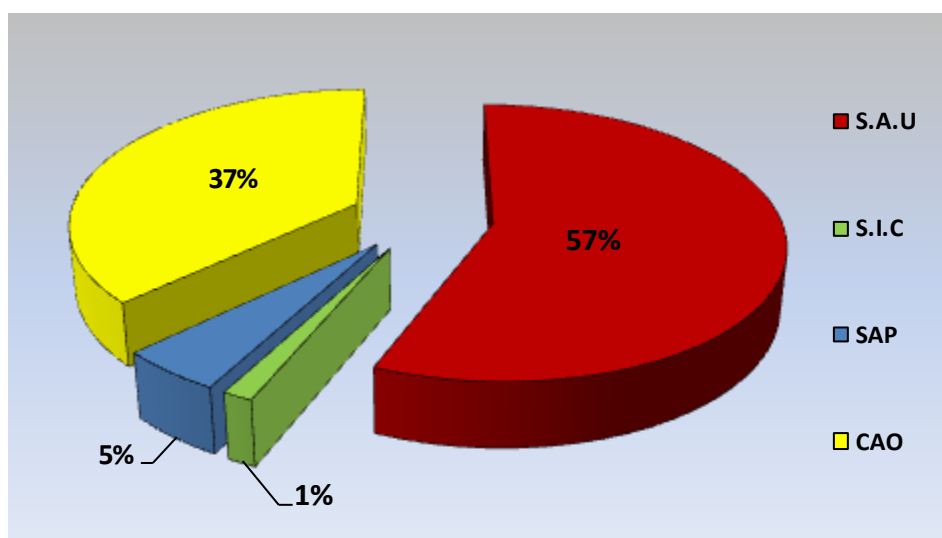
O Atendimento ao Cidadão pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Serviço de Atendimento ao Público – SAP e Central de Atendimento ao Ouvinte – CAO contabilizou no mês 1364 atendimentos, sendo 769 pelo SAU, 20 pelo SIC, 69 pelo SAP e 506 pela CAO.

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

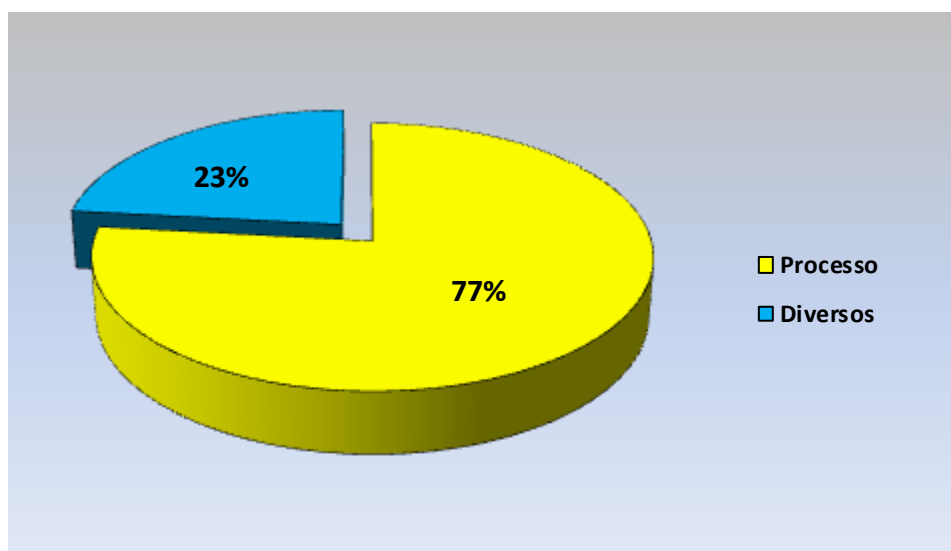
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 769 atendimentos realizados pelo SAU, 590 (77%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 179 manifestações (23%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

Figura 3 – % Atendimentos SAU



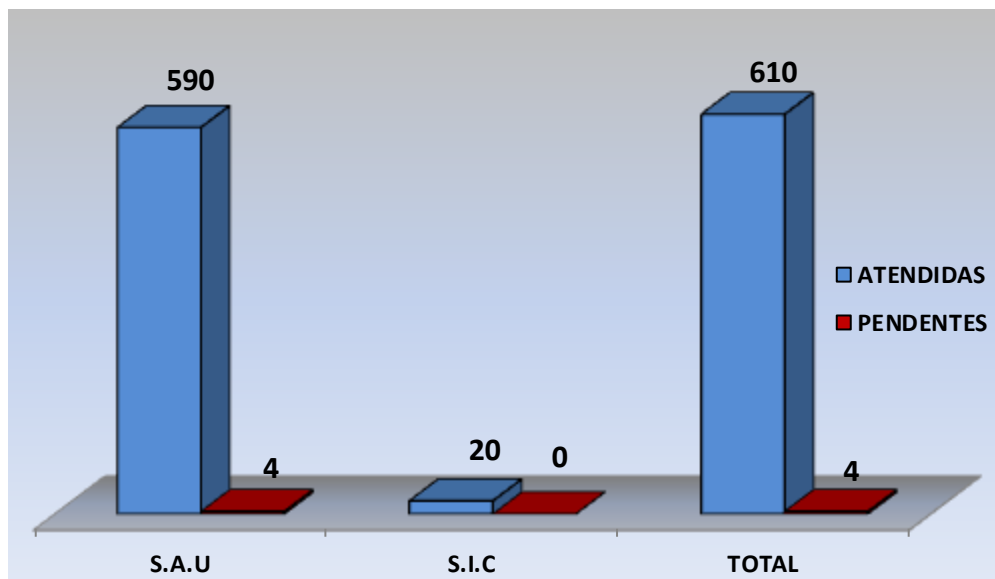
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 610 atendimentos, sendo 590 pelo SAU e 20 pelo SIC.

Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 0,7% 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 1 pedido de informação. O tempo médio de retorno das áreas foi de 3,3 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

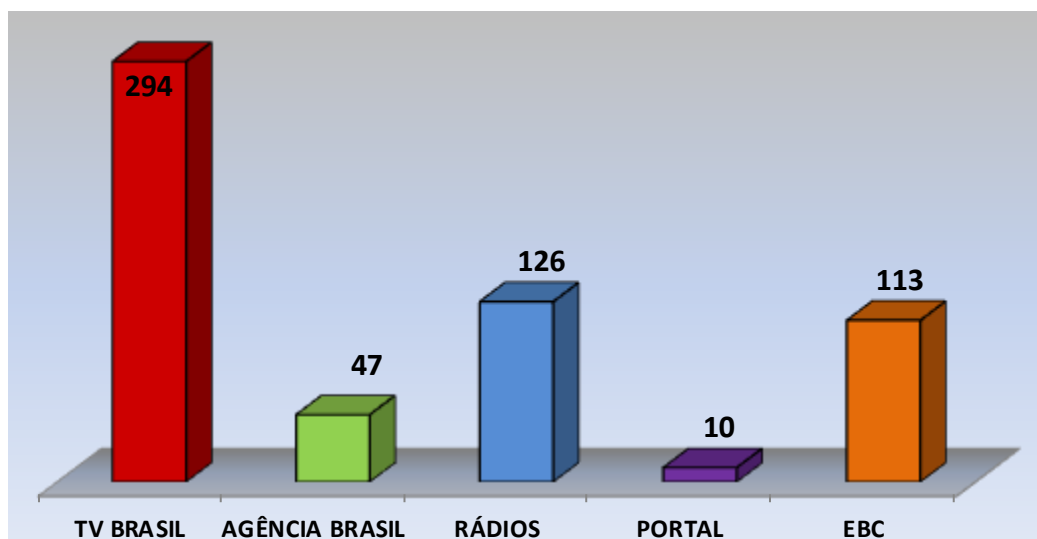


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

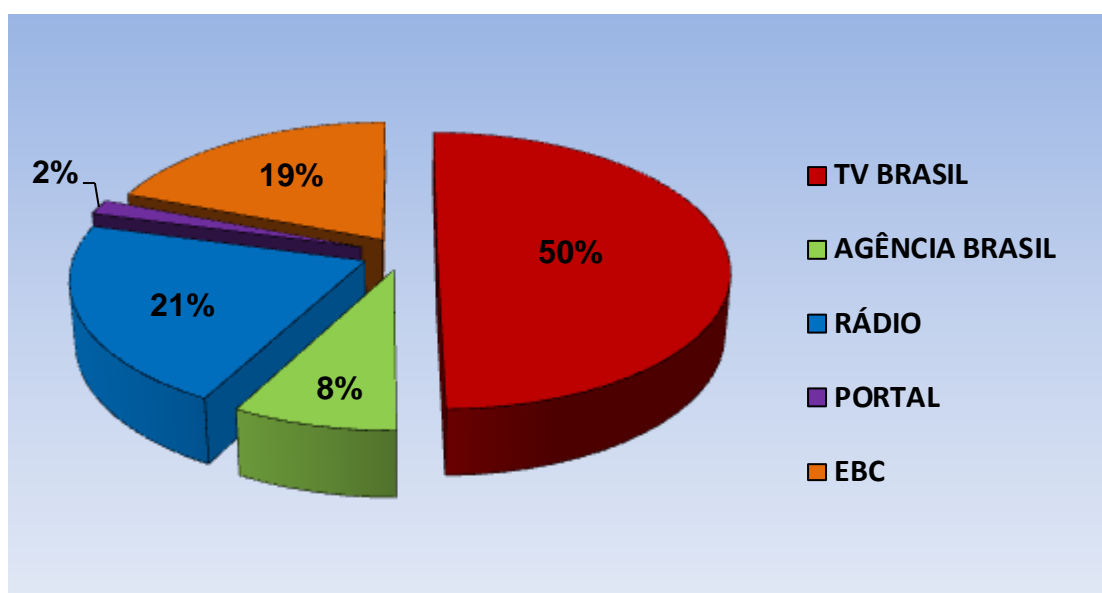
O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, em maio, 590 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

Figura 5 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

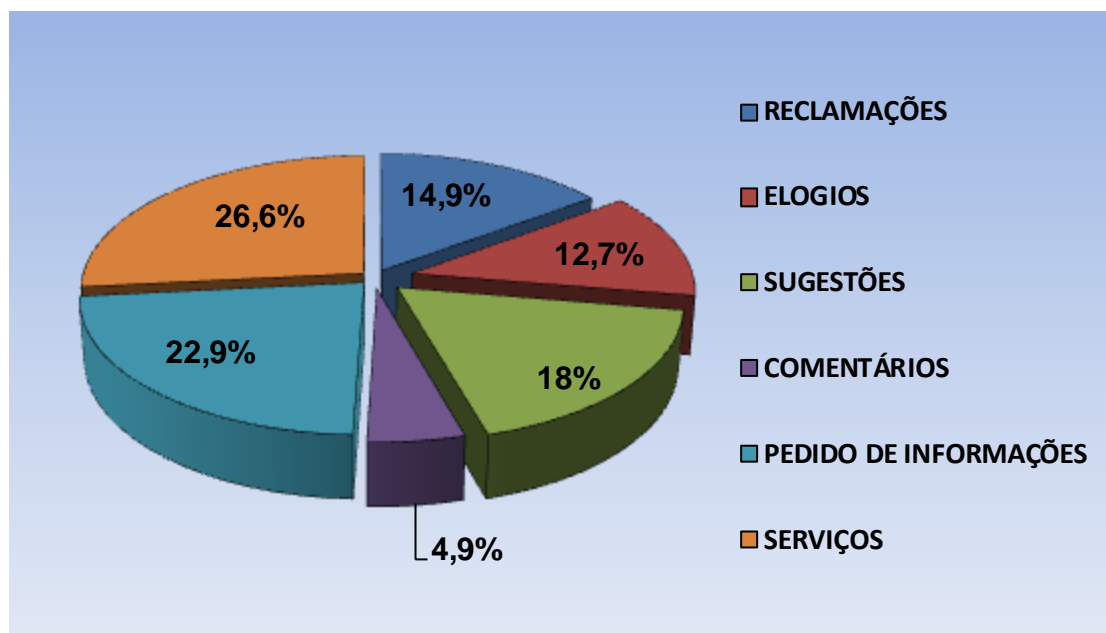
Figura 6 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 85,1% dos atendimentos no mês, contra 14,9% das reclamações.

Figura 7 - % Tipos de Manifestações



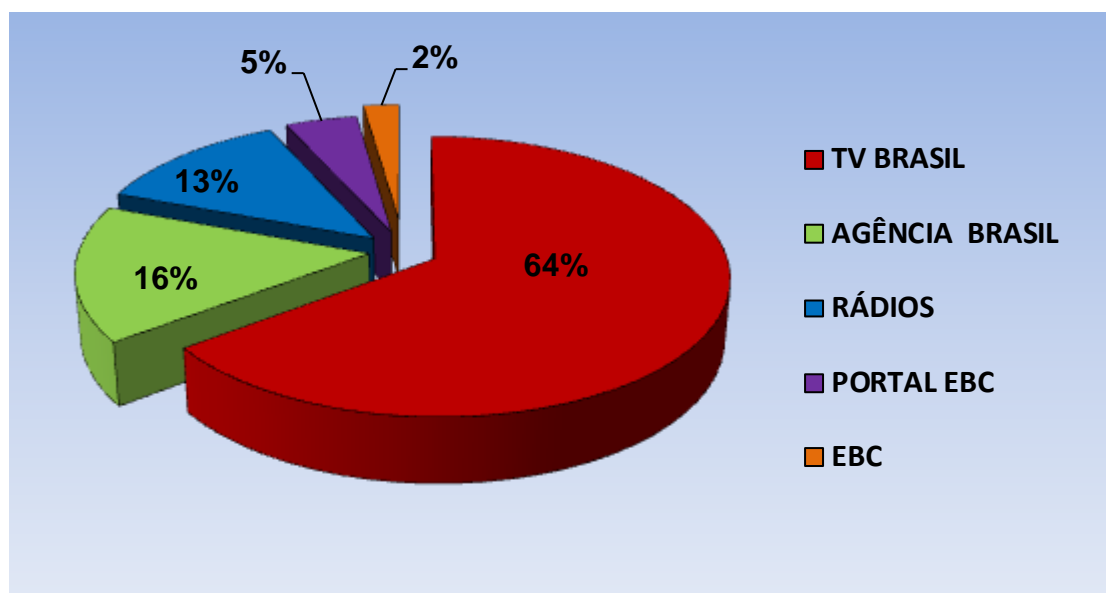
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	57	64%
AGÊNCIA BRASIL	14	16%
RÁDIOS	11	13%
PORTAL EBC	4	5%
EBC	2	2%
TOTAL	88	100%

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



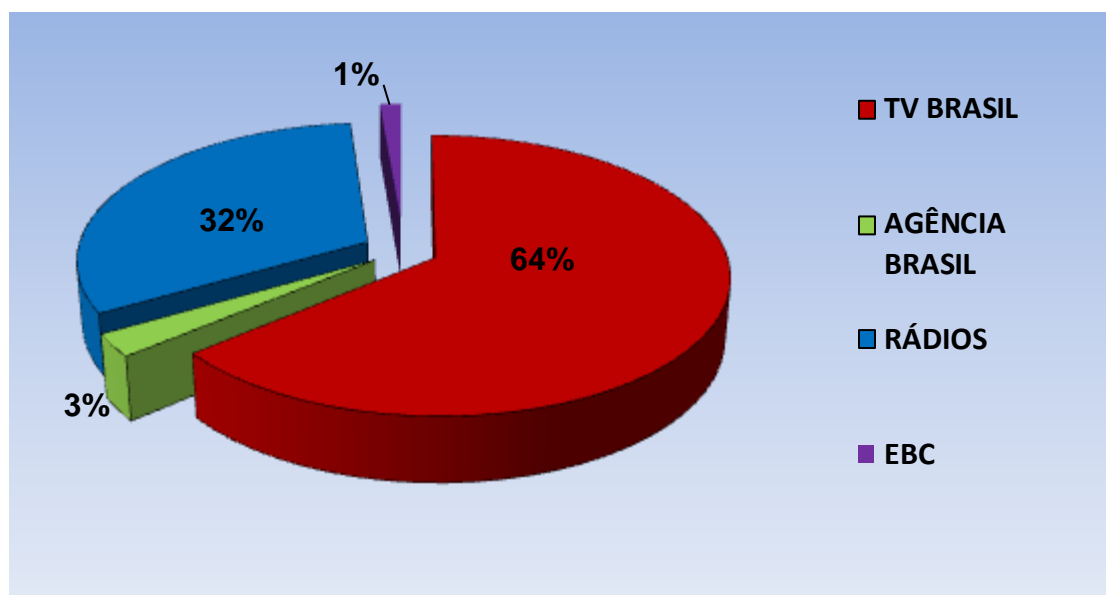
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	48	64%
AGÊNCIA BRASIL	2	3%
RÁDIOS	24	32%
EBC	1	1%
PORTAL EBC	0	0%
TOTAL	75	100%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



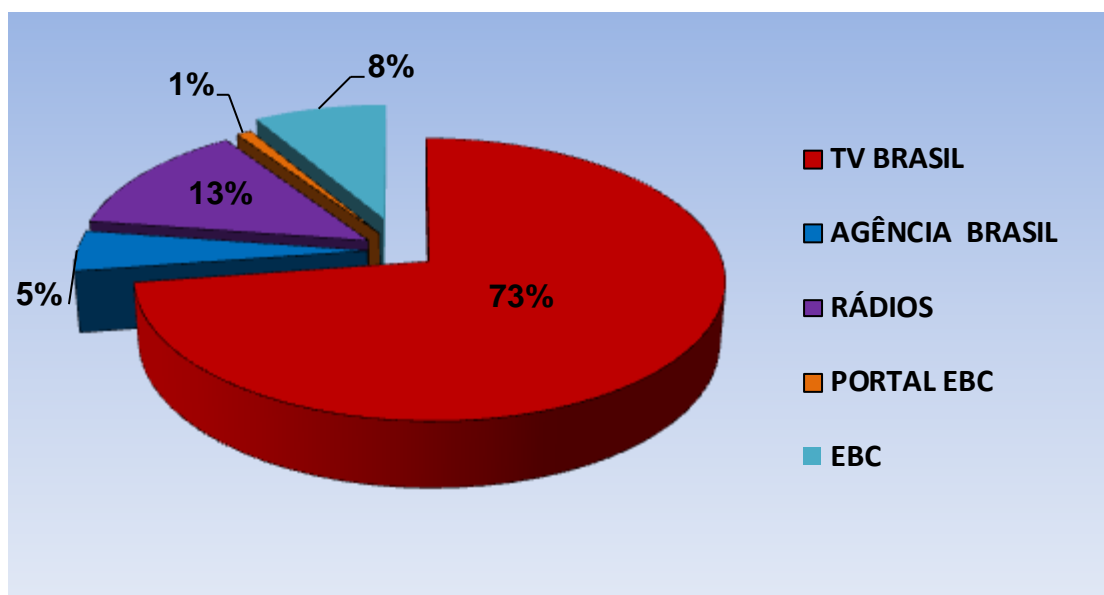
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	77	73%
AGÊNCIA BRASIL	5	5%
RÁDIOS	14	13%
PORTAL EBC	1	1%
EBC	9	8%
TOTAL	106	100%

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



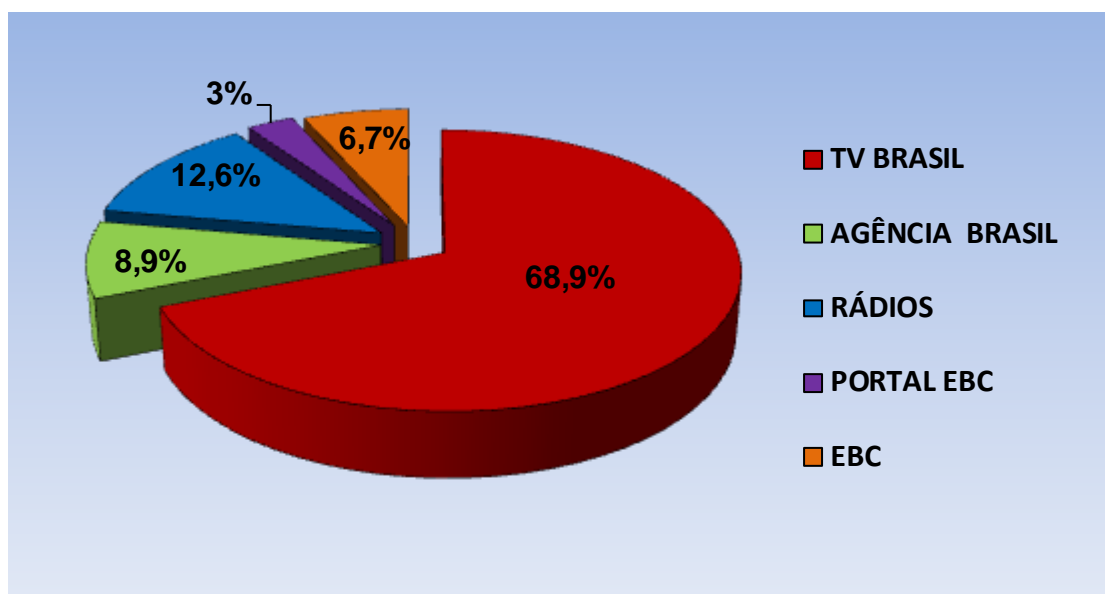
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	93	68,9%
AGÊNCIA BRASIL	12	8,9%
RÁDIOS	17	12,6%
PORTAL EBC	4	3,0%
EBC	9	6,7%
TOTAL	135	100%

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



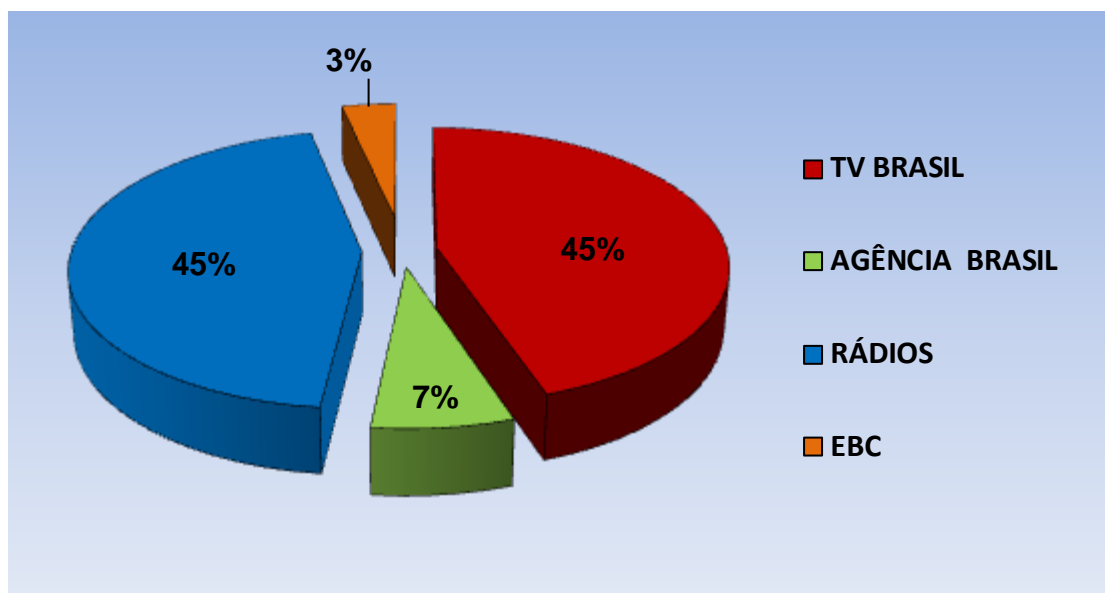
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	13	45%
AGÊNCIA BRASIL	2	7%
RÁDIOS	13	45%
EBC	1	3%
PORTAL EBC	0	0%
TOTAL	29	100%

Figura 12 - % Comentários por Veículo



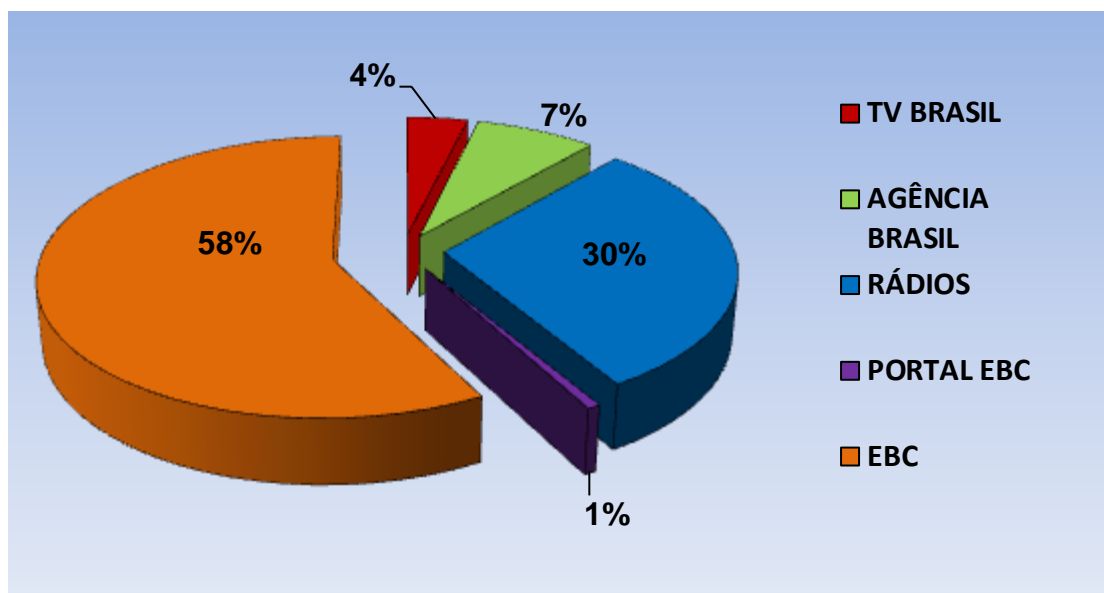
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	6	4%
AGÊNCIA BRASIL	12	7%
RÁDIOS	47	30%
PORTAL EBC	1	1%
EBC	91	58%
TOTAL	157	100%

Figura 13 - % Serviços por Veículo

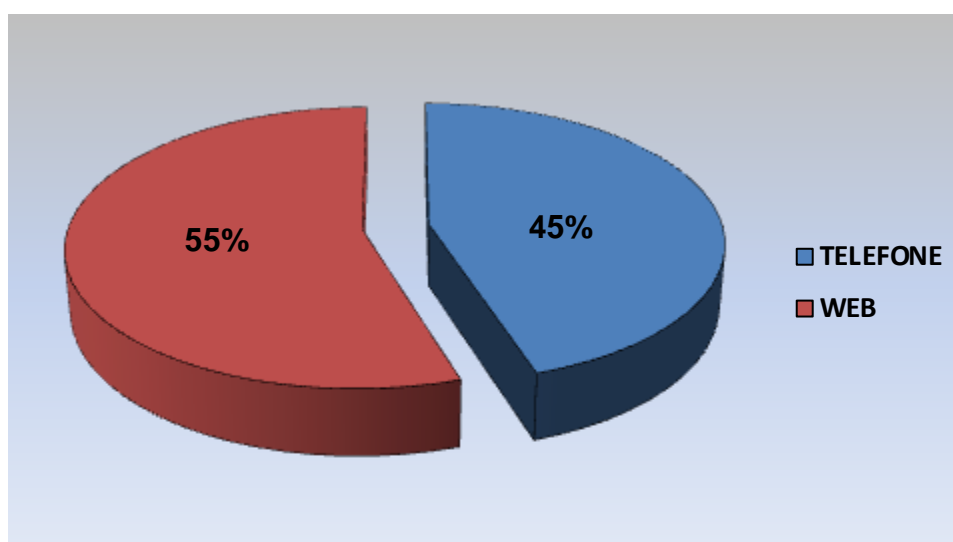


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em maio, 20 pedidos de informações (sendo 1 solicitação de prorrogação de prazo), dos quais 9 foi por telefone, 11 foram via web (e-sic) e nenhuma de forma presencial.

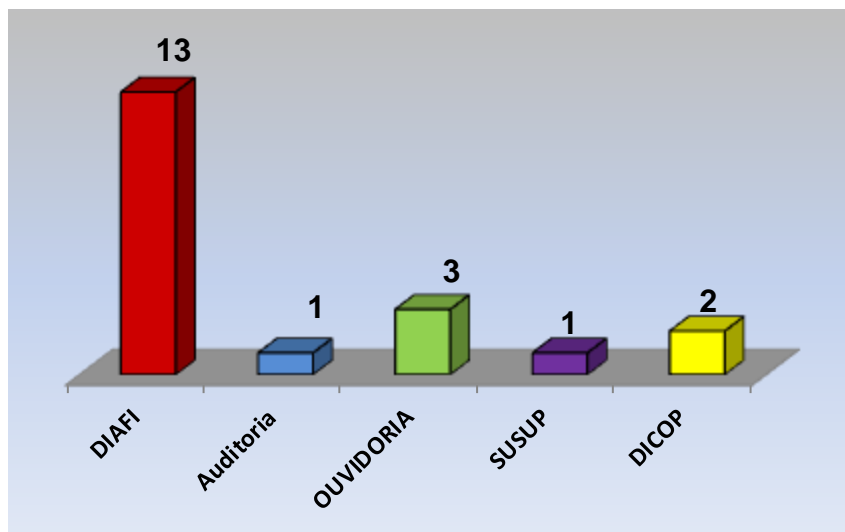
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

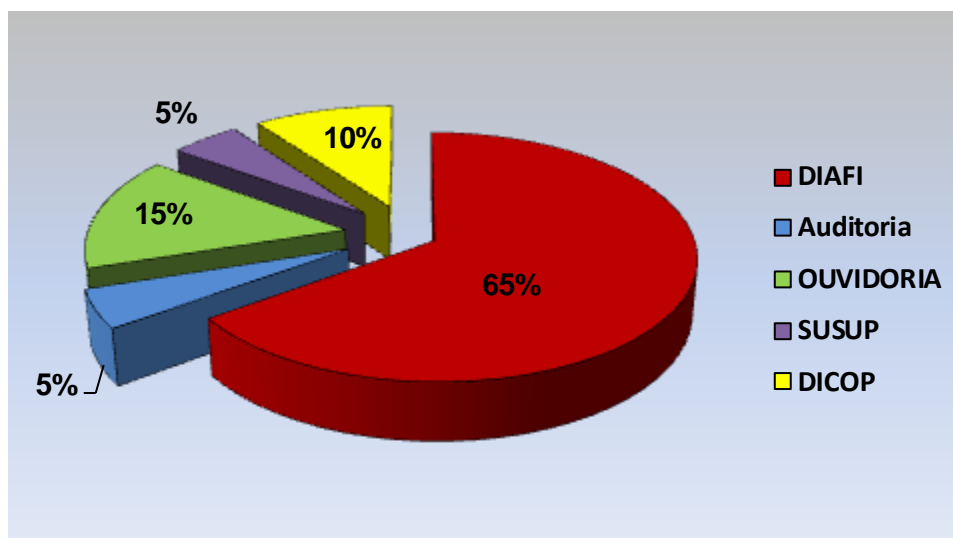
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 3,3 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

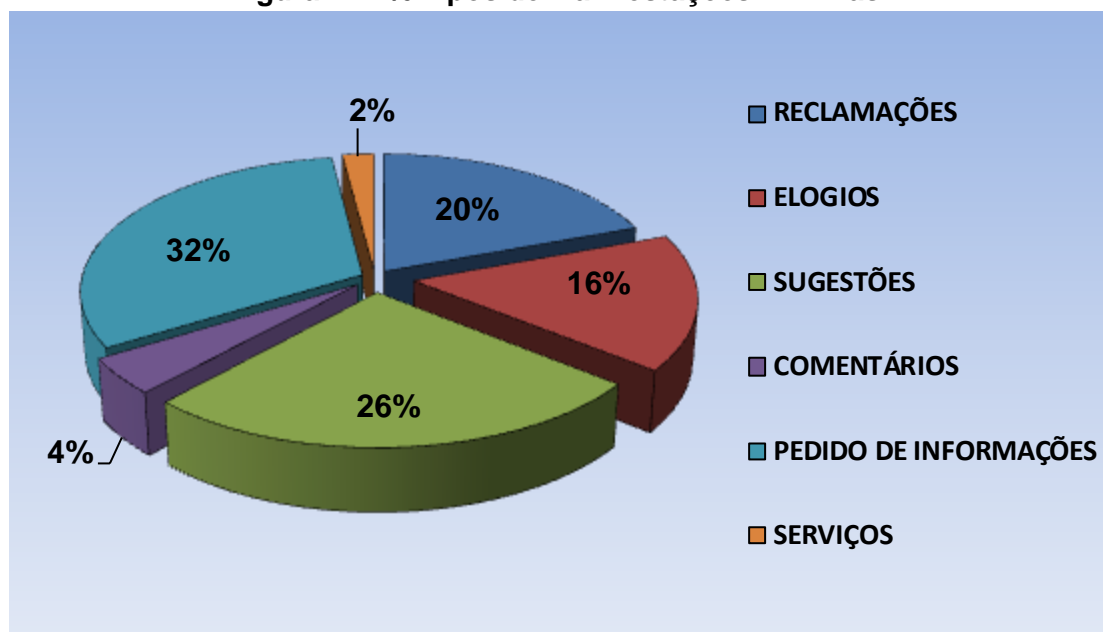
3.1.1. TV BRASIL

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 maio, a Ouvidoria recebeu um total de 294 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, 93 são pedidos de informação 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. O referido mês recebeu, também, reclamações (57), 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 das sugestões (77) trata-se de sugestões de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os elogios (48) normalmente são feitos à toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os serviços (6) se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os comentários (13) 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.

Obs: neste mês, tivemos alguns problemas com o prazo de encerramento dos processos. Um deles foi por conta de algumas mudanças inseridas no sistema de atendimento da Ouvidoria, o NAMBI, que registrou, por erro, em alguns casos, o prazo superior ao definido na norma da Ouvidoria. O outro é que algumas correspondências, além da manifestação de elogio, têm ainda pedidos de informações ou sugestões. Isso faz com que o sistema só encerre o processo de elogio, depois que o pedido de informações for atendido. Enfim, por essas razões, alguns processos de elogios, comentários, serviços e sugestões estão com o prazo acima do estipulado (5 dias úteis).

Legenda					
✓	No Prazo	⚠	Fora do Prazo	✗	Pendente

Comentários

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1683-TB-2013	Comentário ao programa O Público na TV.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1721-TB-2013	Comentário ao Sem Censura. "Como anda a relação da sogra com genros e noras? "	29/4/2013	29/4/2013	0	✓
1847-TB-2013	Pergunta para convidado	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1874-TB-2013	Comentário. Pergunta à convidado do Sem Censura, durante exibição do programa.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
1885-TB-2013	Comentário ao programa Sem Censura.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
1896-TB-2013	Comentário ao Sem Censura. Tráfico de drogas e armas.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1900-TB-2013	Comentário sobre os convidados do Sem Censura.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1934-TB-2013	Elogia os 15 anos do programa e comenta sobre entrevista com Warren Buffett.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1938-TB-2013	Comentário. Solicita que mensagem seja encaminhada ao apresentador Alberto Dines.	10/5/2013	13/5/2013	1	✓
1985-TB-2013	Comentário, sobre convidado, ao programa Sem Censura.	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1996-TB-2013	Comentário sobre matéria do Repórter Brasil	15/5/2013	31/5/2013	12	⚠
2006-TB-2013	Comentário sobre o programa O Público na TV	16/5/2013	17/5/2013	1	✓
1994-TB-2013	Comentário sobre matéria do Reporter Brasil	15/5/2013	15/5/2013	0	✓

Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1672-TB-2013	Elogio à transmissão em HD da TV Brasil no Rio de Janeiro e reclamação sobre áudio.	26/4/2013	29/4/2013	1	✓
1675-TB-2013	Elogio à Produção da TV Brasil. Evento realizado no Parque das Ruínas.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1676-TB-2013	Elogio à análise da apresentadora (Leda Nagle) quanto aos efeitos da "PEC das Domésticas".	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1689-TB-2013	Elogio ao programa Repórter Brasil.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1691-TB-2013	Elogio e crítica ao programa Roda Viva.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1703-TB-2013	Elogio ao Sem Censura	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1723-TB-2013	Elogio ao Sem Censura.	29/4/2013	22/5/2013	17	⚠
1749-TB-2013	Elogio à programação e pedido de informação sobre matéria veiculada no Repórter Brasil(reutilização de óleo de cozinha)	30/4/2013	6/5/2013	4	✓
1763-TB-2013	Elogio ao programa Samba na Gamboa.	30/4/2013	22/5/2013	16	⚠
1811-TB-2013	Elogio à programação seguido de reclamação sobre a tradução do programa Tv Que se Faz no Mundo	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1812-TB-2013	Elogio ao Repórter Brasil.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1818-TB-2013	Elogio e sugestão de reprise do programa Karku.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1826-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1832-TB-2013	Elogio ao programa Paratodos e pedido de contato do apresentador.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1848-TB-2013	Elogio ao Sem Censura e reclamação sobre disponibilidade do vídeo no site.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1864-TB-2013	Elogio e pedido de informação sobre vídeos do programa Impressões do Brasil.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
1879-TB-2013	Elogio ao canal 65 digital da TV Brasil em Porto Alegre. P. informação sobre legenda oculta e trans. em alta definição.	7/5/2013	9/5/2013	2	✓
1887-TB-2013	Elogio ao programa Nova África.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
1890-TB-2013	Elogio ao programa Nova África.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
1891-TB-2013	Elogio à programação.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
1902-TB-2013	Elogio ao programa Viola, Minha Viola.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1930-TB-2013	Elogio ao Sem Censura.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1932-TB-2013	Elogio à programação.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓

Elogios (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1936-TB-2013	Elogio a repórter Luana Karen	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1942-TB-2013	Elogio ao programa Força da Vida.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1957-TB-2013	Elogio ao programa O Protetores do Planeta.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1962-TB-2013	Elogio ao programa Observatório da Imprensa.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1963-TB-2013	Elogio à programação infantil.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1965-TB-2013	Elogio à TV Brasil por transmitir a final do campeonato paraense.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1967-TB-2013	Elogio à transmissão da final do campeonato paraense.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1974-TB-2013	Elogio à transmissão da final do campeonato paraense. E sugestão para transmissão da Copa Norte	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1979-TB-2013	Elogio ao Sem Censura.	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1980-TB-2013	Elogio à transmissão da final do campeonato de futebol paraense.	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1981-TB-2013	elogio ao programa religiões afro brasileiras	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1986-TB-2013	Elogio ao Sem Censura.	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1987-TB-2013	elogio ao programa Repórter Brasil	15/5/2013	15/5/2013	0	✓
2004-TB-2013	Elogio ao Sem Censura.	16/5/2013	17/5/2013	1	✓
2005-TB-2013	Elogio ao Musicograma e reclamação sobre a indisponibilidade do vídeo do episódio "Tributo a Emílio Santiago".	16/5/2013	17/5/2013	1	✓
2007-TB-2013	Elogio à programa exibido no dia 12/05/2013.	17/5/2013	17/5/2013	0	✓
2009-TB-2013	Elogio à programação. Semana do Proibido.	17/5/2013	17/5/2013	0	✓
2013-TB-2013	Elogio à transmissão da final do campeonato paraense.	19/5/2013	20/5/2013	0	✓
2025-TB-2013	Elogio pela transmissão que a TV Brasil fará do Campeonato Brasileira Série C.	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
2030-TB-2013	Campeonato Brasileiro Série C - Elogio à Programação	21/5/2013	22/5/2013	1	✓
2033-TB-2013	Elogio	22/5/2013	22/5/2013	0	✓
2042-TB-2013	Elogio	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
2043-TB-2013	Elogio	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
2044-TB-2013	Elogio - Programa Força da Vida	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
1934-TB-2013	Elogia os 15 anos do programa e comenta sobre entrevista com Warren Buffett.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1670-TB-2013	Sugestão de novo programa para a TV Brasil.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1671-TB-2013	Sugestão de programa. "Inglês com música"	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1673-TB-2013	Sugere que a TV Brasil volte a exibir comerciais e produza programas voltados para a diversidade sexual.	26/4/2013	22/5/2013	18	⚠
1701-TB-2013	Pedido de informação / Sugestão	26/4/2013	29/4/2013	1	✓
1719-TB-2013	Sugestão. Postagem de vídeos do programa Samba na Gamboa.	29/4/2013	22/5/2013	17	⚠
1725-TB-2013	Sugestão de programa. "Inglês com música".	30/4/2013	22/5/2013	16	⚠
1727-TB-2013	Sugestão de pauta ao programa De Lá Pra Cá.	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
1729-TB-2013	Sugestões de programas. Programação infantil. Hora da Criança.	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
1733-TB-2013	Sugestão de pauta ao Repórter Brasil.	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
1741-TB-2013	Sugestão de programa para a Produção.	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
1744-TB-2013	Sugestao de Pauta ao Programa Papo de Mãe.	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
1753-TB-2013	Sugestão de uso do Termo "Pessoa com Deficiência em lugar de Portador de Deficiência".	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
1815-TB-2013	Sugestão ao Sem Censura	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1821-TB-2013	Sugestão de pauta ao Caminhos da Reportagem.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1822-TB-2013	Sugestão. Aumento do tempo de exibição do programa Esportvisão.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1824-TB-2013	Sugestão de pauta.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1825-TB-2013	Sugestão para a programação.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1834-TB-2013	Sugestão de programa.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1838-TB-2013	Sugestão de pauta	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1839-TB-2013	Sugestão de pauta	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1841-TB-2013	Sugestão de pauta	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1843-TB-2013	Sugestão de pauta	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1849-TB-2013	Sugestão de pauta	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1853-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa De Lá Pra Cá.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1855-TB-2013	Sugestão de pauta	3/5/2013	3/5/2013	0	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1857-TB-2013	Sugestão de pauta	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1860-TB-2013	Sugestão de pauta	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1861-TB-2013	Sugestão de pauta	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1865-TB-2013	Sugestão à programação. Programas musicais.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
1866-TB-2013	Sugestão. Mudança de horário do programa Segue o Som.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
1876-TB-2013	Sugestão de documentário. Produção independente.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
1878-TB-2013	Sugestão de pauta.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
1881-TB-2013	Sugestão ao Sem Censura	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
1886-TB-2013	Sugestão de programa.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
1888-TB-2013	Sugestão de filme.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
1895-TB-2013	Sugestão de pauta.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1897-TB-2013	Sugestão de reprise de episódio do Sem Censura ou a postagem do vídeo o site.	8/5/2013	10/5/2013	2	✓
1901-TB-2013	Sugestão de programas. Programação infantil.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1907-TB-2013	Sugestão de exibição de novas temporadas do programa Um Verão Qualquer.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1909-TB-2013	Elogio ao serviço de divulgação da programação da TV Brasil via mailing.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1914-TB-2013	Sugestão de programa.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1919-TB-2013	Sugestão de pauta.	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
1923-TB-2013	Sugestão de filmes/programas.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1693-TB-2013	Pedido de informação e sugestão sobre re-exibição da série Ciência Nua e Crua.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1929-TB-2013	Sugestão de pauta.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1937-TB-2013	Pedido de mudança de horário do desenho Pingu	10/5/2013	10/5/2013	0	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1940-TB-2013	sugestão de pauta - mostrar os bastidores dos programas	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1947-TB-2013	Pede a volta de Karku	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1950-TB-2013	Sugestão. Produção Independente.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1955-TB-2013	pedido de gravação da cantora Sandra Honda	13/5/2013	15/5/2013	2	✓
1956-TB-2013	Sugestão ao O Público na TV	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1958-TB-2013	sugestão de pauta	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1959-TB-2013	sugestão de pauta	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1961-TB-2013	sugestão de pauta	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1968-TB-2013	sugestão de documentário sobre música	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1818-TB-2013	Elogio e sugestão de reprise do programa Karku.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1978-TB-2013	Sugestão ao Repórter Brasil.	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1982-TB-2013	sugere a exibição da série de tv um verão qualquer	14/5/2013	31/5/2013	13	⚠
1983-TB-2013	Sugestão de filme (documentário) para a programação.	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
2001-TB-2013	Sugestão de programa. Voltar a exibir o Karku.	16/5/2013	16/5/2013	0	✓
2008-TB-2013	Sugestão. Pede que o Sem Censura seja reprisado mais cedo e sugere pauta para o programa..	17/5/2013	17/5/2013	0	✓
2011-TB-2013	Sugestão de pauta.	19/5/2013	20/5/2013	0	✓
2016-TB-2013	Sugestão de pauta.	20/5/2013	20/5/2013	0	✓
2018-TB-2013	Sugestão de pauta	18/5/2013	20/5/2013	0	✓
2019-TB-2013	Sugestão de pauta	20/5/2013	20/5/2013	0	✓
2029-TB-2013	Sugestão de Pauta - Repórter RIO / TV Brasil	21/5/2013	22/5/2013	1	✓
2031-TB-2013	Sugestão pauta ao programa Aglomerado.	22/5/2013	22/5/2013	0	✓
2032-TB-2013	Sugestão de Reportagem - TV Brasil	21/5/2013	22/5/2013	1	✓
2036-TB-2013	Sugestão de horário para exibição do Festival Mazzaropi.	22/5/2013	22/5/2013	0	✓
2038-TB-2013	Sugestão de Pauta	22/5/2013	22/5/2013	0	✓
2045-TB-2013	Sugestão de Programação	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
2048-TB-2013	Sugestão de pauta.	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
2052-TB-2013	Sugestão de Programação - TV Brasil	24/5/2013	24/5/2013	0	✓
2054-TB-2013	Sugestão Conexão Roberto D'Ávila - TV Brasil	24/5/2013	24/5/2013	0	✓
1974-TB-2013	Elogio à transmissão da final do campeonato paraense. E sugestão para transmissão da Copa Norte	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1862-TB-2013	Pedido de informação / sugestão de pauta	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1927-TB-2013	Pedido de informação e sugestão de pauta sobre convidado do Samba na Gamboa.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1844-TB-2013	Sugestão de pauta.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1920-TB-2013	Pedido de Cópia do Caminhos da Reportagem. " A Vida por um fio".	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
2041-TB-2013	Solicitação de receita	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
2046-TB-2013	Solicitação de Cópias - Documentários Internacionais	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
2047-TB-2013	Envio de material musical - Programa Segue o Som	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
2053-TB-2013	Sugestão de Pauta - Programa Especial - TV Brasil	24/5/2013	24/5/2013	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
1674-TB-2013	Reclamação. Erro de informação em matéria exibida pelo Repórter Brasil Noite.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1677-TB-2013	Crítica à postura da Leda Nagle em relação aos convidados.	26/4/2013	26/4/2013	5	✓
1681-TB-2013	Crítica à postura da Leda Nagle em relação aos convidados do programa.	26/4/2013	22/5/2013	18	⚠
1672-TB-2013	Elogio à transmissão em HD da TV Brasil no Rio de Janeiro e reclamação sobre áudio.	26/4/2013	29/4/2013	1	✓
1730-TB-2013	Reclamação. Solicita explicações sobre a ausência de pauta em relação a religião Evangélica no Sem Censura.	30/4/2013	22/5/2013	16	⚠
1757-TB-2013	Reclamação, Sinal da TV Brasil.	30/4/2013	3/5/2013	3	✓
1691-TB-2013	Elogio e crítica ao programa Roda Viva.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1813-TB-2013	Reclamação. Dificuldade de acesso à programação no site da TV Brasil.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1823-TB-2013	Reclamação. Atualização dos vídeos do Sem Censura no site.	2/5/2013	2/5/2013	0	

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1829-TB-2013	Reclamação. Imagem da TV Brasil congelada.	2/5/2013	27/5/2013	17	⚠
1831-TB-2013	Reclamação. Falta de sinal.	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1835-TB-2013	Reclamação. Sinal fora do ar.	3/5/2013	10/5/2013	5	✓
1836-TB-2013	Reclamação. Falta de sinal.	3/5/2013	8/5/2013	3	✓
1811-TB-2013	Elogio à programação seguido de reclamação sobre a tradução do programa Tv Que se Faz no Mundo	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1863-TB-2013	Reclamação. Vídeos do Sem Censura.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
1867-TB-2013	Reclamação sobre som e imagem do canal 65.1 em Belo Horizonte(MG).	6/5/2013	8/5/2013	2	✓
1868-TB-2013	Reclamação. Vídeos do Sem Censura.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
1869-TB-2013	Reclamação. Atualização de Vídeos do Samba na Gamboa.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
1870-TB-2013	Reclamação. Falta de sinal.	6/5/2013	10/5/2013	4	✓
1883-TB-2013	Reclamação. Postagem de vídeo do Samba na Gamboa. "Samba de compositor"	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
1893-TB-2013	Reclamação. Carregamento do vídeo do Caminhos da Reportagem. "CLT - 70 anos de história"	7/5/2013	15/5/2013	6	⚠
1894-TB-2013	Reclamação. Vídeo de reportagem do Repórter Rio.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1898-TB-2013	Reclamação sobre mini série divulgada que não foi exibida.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1905-TB-2013	Reclamação de programa técnico do canal 65.1 digital da TV Brasil em Belo Horizonte.	8/5/2013	10/5/2013	2	✓
1908-TB-2013	Reclamação. Vídeos do programa Conexão Roberto D'Ávila.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1911-TB-2013	Reclamação sobre a retransmissora ARTV.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1912-TB-2013	Reclamação sobre programa de retransmissora da Tv Brasil - TV Thati.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1915-TB-2013	Reclama da falta de divulgação (link) do episódio do Sem Censura, que foi ao ar no dia "02/05/2013.	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
1924-TB-2013	Reclamação de áudio (baixo) da Tv Brasil	10/5/2013	15/5/2013	3	

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1928-TB-2013	Reclamação. Vídeos do Sem Censura	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1939-TB-2013	Reclamação. Sinal da TV Brasil em Belo Horizonte.	10/5/2013	15/5/2013	3	✓
1944-TB-2013	Erro de informação. Matéria que seria publicada no dia 8/5/12.	13/5/2013	21/5/2013	6	⚠
1946-TB-2013	reclamação sobre postagem na página	13/5/2013	4/6/2013	16	⚠
1952-TB-2013	Erro em matéria do Repórter Brasil.	13/5/2013	14/5/2013	1	✓
1954-TB-2013	Reclamação de erro de informação na página do Estúdio Móvel "Festival de Música de Santa Catarina (Femusc)."	13/5/2013	29/5/2013	12	⚠
1960-TB-2013	Reclamação de sinal.	13/5/2013	17/5/2013	4	✓
1972-TB-2013	Reclamação. Disponibilidade de vídeos do Samba na Gamboa.	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1973-TB-2013	Reclamação. Retransmissão da programação da WebTVBrasil.	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1975-TB-2013	Reclamação da programação não exibição do Samba na Gamboa no domingo, 12/05/13.	14/5/2013	20/5/2013	4	✓
1976-TB-2013	Reclamação do áudio da TV Brasil pela Net (canal 2).	14/5/2013	15/5/2013	1	✓
1988-TB-2013	Reclamação de não conseguir assistir a TV Brasil pela internet.	15/5/2013	29/5/2013	10	⚠
1990-TB-2013	Reclamação. Vídeos do Samba na Gamboa. Episódio "Samba Reggae".	14/5/2013	15/5/2013	1	✓
1994-TB-2013	Comentário sobre matéria do Reporter Brasil	15/5/2013	15/5/2013	0	✓
1848-TB-2013	Elogio ao Sem Censura e reclamação sobre disponibilidade do vídeo no site.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
2010-TB-2013	Reclamação sobre vídeos privados no site.	17/5/2013	20/5/2013	1	✓
2014-TB-2013	Pedido de vídeo do Sem Censura na internet.	19/5/2013	20/5/2013	0	✓
2020-TB-2013	Transmissão da Programação da TV Brasil em Juiz de Fora MG	19/5/2013	27/5/2013	5	✓
2021-TB-2013	Reclamação de transmissão da final do campeonato paraense no lugar do Samba na Gamboa.	20/5/2013	20/5/2013	0	✓
2022-TB-2013	Reclamação sobre vídeo do programa Samba da Gamboa	20/5/2013	21/5/2013	1	✓
2023-TB-2013	Reclamação do sinal digital 41 no Rio de Janeiro.	21/5/2013	21/5/2013	0	

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2024-TB-2013	Pingu - saída da programação	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
2027-TB-2013	Religião)	21/5/2013	24/5/2013	3	✓
2037-TB-2013	Problema de Sinal - TV Brasil HD Digital - Canal 41	22/5/2013	27/5/2013	3	✓
2049-TB-2013	Vídeo expirado - Programa Segue o Som - TV Brasil	23/5/2013	23/5/2013	0	✓
2051-TB-2013	Problema de Sinal - TV Brasil - Niterói - RJ	24/5/2013	27/5/2013	1	✓
2005-TB-2013	Elogio ao Musicograma e reclamação sobre a indisponibilidade do vídeo do episódio "Tributo a Emílio Santiago".	16/5/2013	17/5/2013	1	✓
1913-TB-2013	Reclamação e pedido de informação sobre postagem de vídeo do Sem Censura.	8/5/2013	22/5/2013	10	⚠

Pedidos de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1665-TB-2013	Pedido de informação sobre a retransmissão da WebTV em outros sites.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1682-TB-2013	Pedido de informação. Contato da produção do programa Samba na Gamboa.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1684-TB-2013	Pedido de informação sobre a possibilidade de reprise do programa Tal Como Somos exibido no dia 21/04.	26/4/2013	30/4/2013	8	⚠
1686-TB-2013	Pedido de informação sobre a transmissão de programas religiosos.	26/4/2013	26/4/2013	1	✓
1693-TB-2013	Pedido de informação e sugestão sobre re-exibição da série Ciência Nua e Crua.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1696-TB-2013	Pedido de informação sobre postagem de vídeo. Programa A TV que o Brasil está pensando	26/4/2013	29/5/2013	23	⚠
1720-TB-2013	O Cine Nacional vai reprisar o filme "Amor?"?	29/4/2013	29/4/2013	0	✓
1722-TB-2013	Pedido de informação. Retransmissão da WebTVBrasil em outro site.	29/4/2013	29/4/2013	0	✓
1724-TB-2013	Pedido de informação. Participação nas gravações do Samba da Gamboa.	29/4/2013	29/4/2013	0	✓
1726-TB-2013	Pedido de informação. Acesso ao vídeo do programa 3 a 1 "Tecnologia na educação"	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
1728-TB-2013	Pedido de informação sobre reprise do Sem Censura (25/042013). Episódio "Mercado de trabalho: mudancas e tendências"	30/4/2013	3/5/2013	0	✓
1752-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber onde encontrar o filme "Amor?" exibido pela Tv Brasil.	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
1765-TB-2013	Pedido de informação. Participação nas gravações do Samba na Gamboa.	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
1768-TB-2013	Pedido de informação. Forma de participar nas gravações o Samba na Gamboa.	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
1820-TB-2013	Informação sobre a programação da TV	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1827-TB-2013	Pedido de informação sobre episódio do desenho Cedric.	2/5/2013	22/5/2013	14	⚠
1828-TB-2013	Pedido de informação sobre receita exibida no Sem Censura.	2/5/2013	10/5/2013	6	⚠
1830-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber como rever o programa O Trem da Ciência.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1749-TB-2013	Elogio à programação e pedido de informação sobre matéria veiculada no Repórter Brasil(reutilização de óleo de cozinha)	30/4/2013	6/5/2013	4	✓
1833-TB-2013	Pedido de informação sobre sinal digital.	3/5/2013	8/5/2013	3	✓
1837-TB-2013	Pedido de informação	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1840-TB-2013	Pedido de informação	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1842-TB-2013	Pedido de informação	2/5/2013	3/5/2013	1	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1845-TB-2013	Pedido de vídeo na web	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1846-TB-2013	Cópia de documentário	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1850-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber se o programa Ciência Nua e Crua e Rupert serão reexibidos.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1851-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber com rever episódio do Sem Censura.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1852-TB-2013	Pedido de informação	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
1854-TB-2013	Currículo	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1856-TB-2013	Pedido de informação	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1858-TB-2013	Pedido de vídeo na web	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1859-TB-2013	Currículo	2/5/2013	3/5/2013	4	✓
1862-TB-2013	Pedido de informação / sugestão de pauta	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1832-TB-2013	Elogio ao programa Paratodos e pedido de contato do apresentador.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1871-TB-2013	Solicita contato de empresa citada na reportagem "Empresa promove reaproveitamento de lâmpadas incandescentes"	6/5/2013	8/5/2013	2	✓
1872-TB-2013	Pedido de informação. Acesso ao vídeo do programa Impressões do Brasil.	6/5/2013	6/5/2013		✓
1873-TB-2013	para o Futuro.	6/5/2013	9/5/2013	3	✓
1875-TB-2013	Pedido de informação. Sugestão de pauta.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
1877-TB-2013	Horário do programa "Observatório da Imprensa"	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
1864-TB-2013	Elogio e pedido de informação sobre vídeos do programa Impressões do Brasil.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
1880-TB-2013	Pedido de informação. Vídeo do programa Caminhos da Reportagem.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
1882-TB-2013	Pedido de informação. Nome de cantora convidada do Sem Censura.	7/5/2013	13/5/2013	4	✓
1884-TB-2013	Pedido de informação sobre reprodução de conteúdo da TV Brasil.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
1889-TB-2013	Pedido de informação. Transmissão em alta definição.	7/5/2013	10/5/2013	3	✓
1892-TB-2013	Pedido de contato do diretor Dermeval Marques Netto do programa ABZ.	7/5/2013	13/5/2013	4	✓
1899-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber por onde encaminhar sugestão para os programas da TV Brasil.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1903-TB-2013	Estudante deseja saber se temos documentários sobre pós guerra entre 1943 e 1960.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1904-TB-2013	Pedido de informação. Pergunta nome de documentário exibido pela TV Brasil. "Amazônia com Bruce Parry".	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1906-TB-2013	Deseja telefone e localização da produção do programa Papo de Mãe	8/5/2013	13/5/2013	3	✓
1910-TB-2013	Pedido de cópia do Sem Censura. "A lei aplicada aos crimes no trânsito "	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
1913-TB-2013	Reclamação e pedido de informação sobre postagem de vídeo do Sem Censura.	8/5/2013	22/5/2013	10	⚠
1916-TB-2013	Pedido de informação. Pedido de reprise e/ou disponibilização do vídeo do Samba na Gamboa. "Samba de veterano e novata"	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
1917-TB-2013	Pedido de informação. Link de vídeo do programa Caminhos da Reportagem	9/5/2013	13/5/2013	2	✓
1918-TB-2013	Pedido de informação. Quer como sintonizar a TV Brasil pela Net.	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
1921-TB-2013	Serviço. Pedido de informações sobre acervo.	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
1922-TB-2013	Pedido de informação. E-mail do programa Animanía.	9/5/2013	29/5/2013	14	⚠
1925-TB-2013	Pedido de informação. Participação nas gravações do programa Samba na Gamboa.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1926-TB-2013	Pedido de informação sobre link de reportagem do Repórter Brasil.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1927-TB-2013	Pedido de informação e sugestão de pauta sobre convidado do Samba na Gamboa.	10/5/2013	10/5/2013	0	

Pedidos de Informação (Cont.)

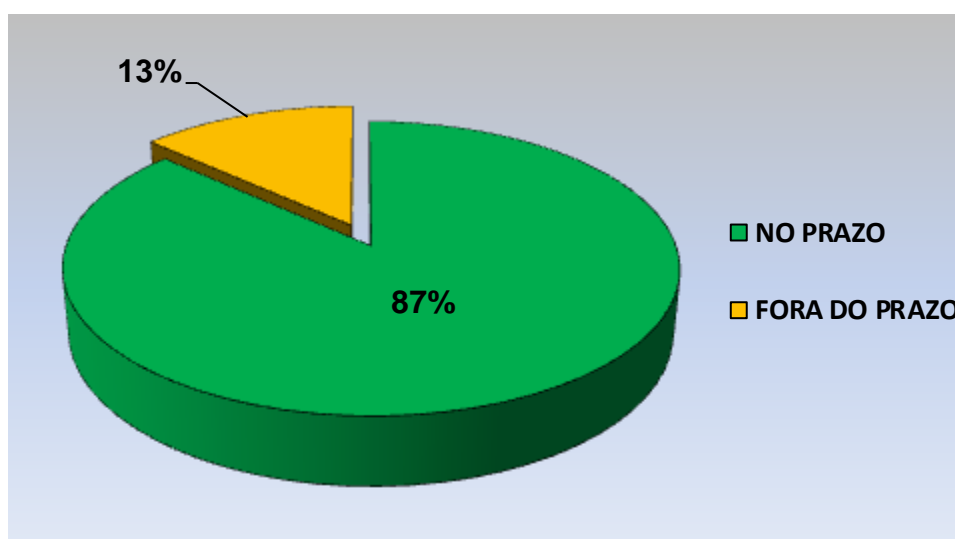
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1931-TB-2013	Pedido de informação sobre retransmissão da programação da Tv Brasil.	10/5/2013	13/5/2013	1	✓
1933-TB-2013	Pedido de informação sobre a falta do programa Cara e Coroa na grade de programação.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1935-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber como adquirir o desenho do Thomas e Seus Amigos.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1941-TB-2013	Sugestão de pauta.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1948-TB-2013	pedido de informação de como adquirir um seriado	13/5/2013	22/5/2013	7	⚠
1949-TB-2013	Pedido de informação. Solicita o nomes de todas as cantoras que estiveram no Sem Censura, desde o começo do ano.	13/5/2013	31/5/2013	14	⚠
1951-TB-2013	Disponibilização de vídeo do programa A TV que o está pensando.	13/5/2013	29/5/2013	12	⚠
1964-TB-2013	gravação de programa	13/5/2013	15/5/2013	2	✓
1966-TB-2013	Pedido de informação sobre o VerTV	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
1969-TB-2013	pedido de informação sobre programa	14/5/2013	15/5/2013	1	✓
1970-TB-2013	visualização de vídeo	14/5/2013	15/5/2013	1	✓
1971-TB-2013	reprise do Samba na Gamboa	14/5/2013	15/5/2013	1	✓
1977-TB-2013	Pedido de informação sobre declaração de exibição de documentário no quadro Outro Olhar do Repórter Brasil.	14/5/2013	20/5/2013	4	✓
1984-TB-2013	Pedido de informação sobre cadastro de projetos.	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
1989-TB-2013	Pedido de informação. Cópia de programa de documentário.	15/5/2013	15/5/2013	0	✓
1991-TB-2013	Vídeo de programa.	14/5/2013	16/5/2013	2	✓
1992-TB-2013	Pedido de informação. Quer retransmitir programação da TV Brasil pela Web.	15/5/2013	15/5/2013	0	✓
1993-TB-2013	Pedido de informação sobre canal analógico da TV Brasil no Maranhão.	15/5/2013	31/5/2013	12	⚠
1995-TB-2013	Pedido de informação. Retirada do desenho Pingu da grade de programação.	15/5/2013	15/5/2013	0	✓
1998-TB-2013	pedido de informação	15/5/2013	16/5/2013	1	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1999-TB-2013	transmissão de sinal do canal 65	15/5/2013	21/5/2013	4	✓
2000-TB-2013	Pedido de informação. Solicita dedicatória do Emir Sader (se possível) em livro.	15/5/2013	17/5/2013	2	✓
2002-TB-2013	informações sobre arquivos do programa ponto a ponto	16/5/2013	16/5/2013	0	✓
2003-TB-2013	Pedido de informação sobre participação em programa jornalístico.	16/5/2013	17/5/2013	1	✓
2012-TB-2013	Pedido de informação sobre sinal HD.	19/5/2013	20/5/2013	0	✓
2015-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber para onde enviar sugestões de pauta para o Sem Censura.	19/5/2013	20/5/2013	0	✓
2017-TB-2013	Acesso ao vídeo força da vida. (episódio Brasil em destaque)	20/5/2013	31/5/2013	9	⚠
2026-TB-2013	Pedido de informação sobre sinal HD.	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
2028-TB-2013	Pedido de informação. Acesso ao vídeo do programa Diverso. (Episódio Marcelo Camelo)	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
2034-TB-2013	ABZ do Zivaldo - Participação no programa	22/5/2013	22/5/2013	0	✓
2035-TB-2013	Pingu - Saída da Programação	22/5/2013	22/5/2013	0	✓
2050-TB-2013	Participação no programa ABZ do Zivaldo	23/5/2013	23/5/2013	0	✓
2055-TB-2013	Pedido de informação sobre como baixar pela internet desenho animado.	24/5/2013	24/5/2013	0	✓
1879-TB-2013	Elogio ao canal 65 digital da TV Brasil em Porto Alegre. P. informação sobre legenda oculta e trans. em alta definição.	7/5/2013	9/5/2013	2	✓

Em maio, das 57 reclamações recebidas no mês, todas foram respondidas sendo que 9 foram respondidos fora do prazo até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/05/2013. Dos 93 pedidos de informação, todos foram respondidos, sendo que 11 foram respondidos fora do prazo. 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 período que vai de 26/04 a 25/05, a Ouvidoria percebeu uma maior concentração de citações em três principais assuntos: a disponibilização de vídeos de programas na internet (24), referências ao programa Samba na Gamboa (24), e mensagens dirigidas ao programa Sem Censura (28). Essas manifestações referem-se a elogios, comentários, pedidos de informação e, em menor número, a reclamações. Com menos citações, mas também merecendo atenção, está a questão da equalização do áudio dos diversos programas, em relação aos intervalos e os outros canais, conforme mostra a mensagem do telespectador Ricardo Ferreira Esteves, do Rio de Janeiro:

PROC 2062-TB-2013: Mensagem: “Aprecio cada vez mais a programação da TV Brasil. Parabéns pela qualidade e respeito à inteligência de nós brasileiros. Gostaria apenas de sugerir que se preste atenção à diferença de volume que está existindo entre segmentos da programação. Observo que o espectador tem que ficar nivelando o volume o tempo todo. Seria altamente conveniente que este nivelamento fosse automático no âmbito da própria emissora. Grato pela atenção.”

Em contrapartida, a telespectadora Luciana Benevenuto, também do Rio de Janeiro, elogiou a qualidade do sinal, que ela diz ter melhorado muito:

PROC 2033-TB-2013: Mensagem: Gostaria de parabenizar a TV Brasil pela melhoria que houve na imagem e no áudio da emissora. A qualidade está perfeita! Não deixa nada a desejar para as outras emissoras. Já assistia sempre, agora então! Parabens!!!!!!”

As manifestações referentes ao Samba na Gamboa dividem-se em elogios, pedidos de informação sobre como participar da plateia do programa, solicitação de postagem dos vídeos na internet e o encaminhamento equivocado à Ouvidoria de uma espécie de promoção – o telespectador que enviasse a melhor frase seria convidado a assistir a gravação, na plateia.

PROC 1760-TB-2013: Mensagem: Olá, gostaria de participar das gravações do Samba na Gamboa. FRASE: “Não vim do Ceará à toa, estou no Rio, curtindo o Samba na Gamboa”.

Esta não é a primeira vez que acontece de os concorrentes a uma promoção serem direcionadas à Ouvidoria. Consideramos necessário alinhar um procedimento comum a todos as produções que fazem

algum tipo de promoção ou pesquisa, para que as comunicações específicas sejam recebidas diretamente pelos respectivos programas.

O Sem Censura recebeu 28 manifestações no período, sendo a maioria de entusiasmados elogios, algumas sugestões de pauta e pedidos de disponibilização dos vídeos do programa na web.

A Ouvidoria também tem recebido comunicações dirigidas ao Sem Censura por telespectadores que pensam estar interagindo com o programa ao vivo. Assim como no caso das promoções e concursos, recomendamos um alinhamento da comunicação dos programas transmitidos ao vivo com o seu público.

3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

No relatório de janeiro passado, a Ouvidoria se referiu a um problema que agora se repete em um dos programas de maior repercussão da emissora: a falta de comunicação eficiente com os telespectadores sobre as mudanças na grade de programação. Em janeiro, as reclamações incidiam sobre a programação infantil, que teve os horários e algumas das atrações alteradas, provocando manifestações de insatisfação por parte do público. Na ocasião, argumentamos que o desagrado do público era muito mais pela falta de avisos sobre as alterações na programação do que propriamente pelas mudanças.

Desta vez, a mudança na grade deveu-se à transmissão de dois jogos de futebol do Campeonato Paraense, que aconteceram no mesmo horário do programa Samba na Gamboa, um dos mais assistidos da TV Brasil. Os telespectadores reclamaram por não terem tido a informação com antecedência e de forma clara, como se pode ver na mensagem de Sílvia Rodrigues, do Rio de Janeiro/RJ e de Reginaldo Siqueira (localidade não informada):

PROC 1975-TB-2013: Mensagem: “Fiquei indignada e até revoltada quando liguei a TV para ver o meu programa favorito, Samba na Gamboa, e o que estava passando era um jogo do interior do Pará. Imaginei que depois do jogo passariam o programa, porém qual não foi a minha surpresa quando anunciaram um programa chatíssimo, sem audiência, que podemos contar nos dedos os brasileiros que o assistem, ao invés de um programa que está sendo muito visto pelos telespectadores. Vocês tem alguns programas muito bons porém outros que nunca deveriam entrar no ar de tão horrorosos que não dá para se ver. Sílvia Rodrigues”.

PROC 1998-TB-2013: Mensagem: “No dia 12 de maio às 18 horas sintonizei na TV Brasil para assistir a reprise do programa Samba na Gamboa, foi quando tive a infeliz surpresa de ver que estava sendo transmitida uma partida de futebol - às terças eu não tenho como assistir, gostaria de saber se o programa não vai mais reprisar aos domingos e se vai continuar a transmissão de futebol. Infelizmente a TV aberta no Brasil não tem muitos programas bons, na verdade o que mais tem é novela e futebol (ANTI CULTURAI), solicito se possível continuar reprisando o programa Samba na Gamboa aos domingos e no horário que sempre foi, às 18 horas, assisto dois programas no canal o outro é o Sem Censura, por favor tirem esse futebol do ar. Sem mais, agradeço. Reginaldo Siqueira.”

Nas mensagens, pondo de lado as críticas, o que podemos perceber é a insatisfação dos telespectadores por terem aguardado o seu “programa favorito” que não foi ao ar. A Ouvidoria encaminhou a demanda à Diretoria de Programação, solicitando informações sobre ter havido ou não avisos ao longo da

programação, informando sobre a não exibição de Samba na Gamboa, em função da exibição dos jogos do Campeonato Paraense. Segue a resposta da área:

"Todas as alterações na grade são chamadas na programação. Neste caso específico a chamada do campeonato paraense foi exibida inúmeras vezes chamando sempre para as 17h. Como o jogo tem duas horas em média de duração, já era certo o cancelamento do Samba na Gamboa, como foi novamente cancelado ontem para exibição do último jogo do referido campeonato. Além disso, nas grades de programação da TV Brasil não constava o Samba na Gamboa pois estava cancelado. A telespectadora, pelo hábito, deve ter procurado o programa as 18h e encontrou o jogo que já estava amplamente divulgado e há um bom tempo programado."

A divulgação da transmissão do jogo, durante a programação, parece ter sido clara. No entanto, tão importante quanto anunciar uma nova atração é informar sobre aquelas que o público está acostumado a ver e que não serão exibidas. A pergunta da telespectadora Ducilene de Souza deixa ver a percepção que o telespectador tem de um aviso que apenas anuncia a novidade, sem dar destaque à alteração que vai interferir em seus hábitos sobre a programação da TV :

PROC 1969-TB-2013: Mensagem: "Gostaria de saber se o programa Samba na Gamboa não será mais apresentado aos domingos. Ducilene Q. Souza".

A Ouvidoria considera que, como dissemos no relatório de janeiro, a interação com o telespectador deve seguir as regras simples das relações interpessoais: dar satisfação, avisar da alteração das rotinas, antecipar os acontecimentos que poderão influenciar nas decisões (de programação) do usuário etc. E se falharmos nesses princípios básicos da boa convivência, o pedido de desculpas ainda é a melhor resposta.

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

O programa pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria, notadamente no que se refere à TV Brasil, nos seguintes aspectos: relacionamento com o público, a partir de suas demandas; informação sobre as rotinas de produção dos diversos programas e do Jornalismo; análise crítica pautada nos princípios que regem a comunicação pública e em normas de Ouvidoria; mediação entre cidadãos e produtores de conteúdos dos veículos da EBC, com ênfase na TV Brasil; estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo, contribuindo para qualificar a participação do público no debate sobre comunicação pública. No período de 26/04 a 25/05, levamos ao ar quatro edições:

Edição de 02/05: Nesta edição, debatemos com o professor da UnB Venício Lima as questões referentes à elaboração de um marco regulatório para as comunicações, no sentido de garantir a complementaridade dos sistemas público, privado e estatal de comunicação, regulamentando o artigo 223 da Constituição Federal.

Edição de 09/05: Para atender a grande número de demandas por informação sobre como submeter um projeto à avaliação da programação da TV Brasil, fizemos uma edição didática explicando os caminhos para os interessados cadastrarem suas criações no Banco de Projetos da EBC.

Edição de 16/05: Nesta edição, priorizamos a opinião dos telespectadores, disponibilizando vídeos de programas infantis, jornalísticos e os seriados infanto-juvenis, em uma espécie de audiência onde o público pode dar sua opinião sobre a programação da TV Brasil. Foram convidados alunos de uma escola pública tradicional de Brasília, estudantes universitários e famílias com crianças em idade pré-escolar para opinarem sobre a programação infantil.

Edição de 23/05: Provocados pela crítica de um telespectador sobre o que ele considerou “parcialidade” sobre a cobertura do conflito entre a Coreia do Norte e a do Sul, abordamos a questão com entrevistas a professores de História, Relações Internacionais e Comunicação, além de ouvir jornalistas da TV Brasil sobre a forma como tratam o assunto.

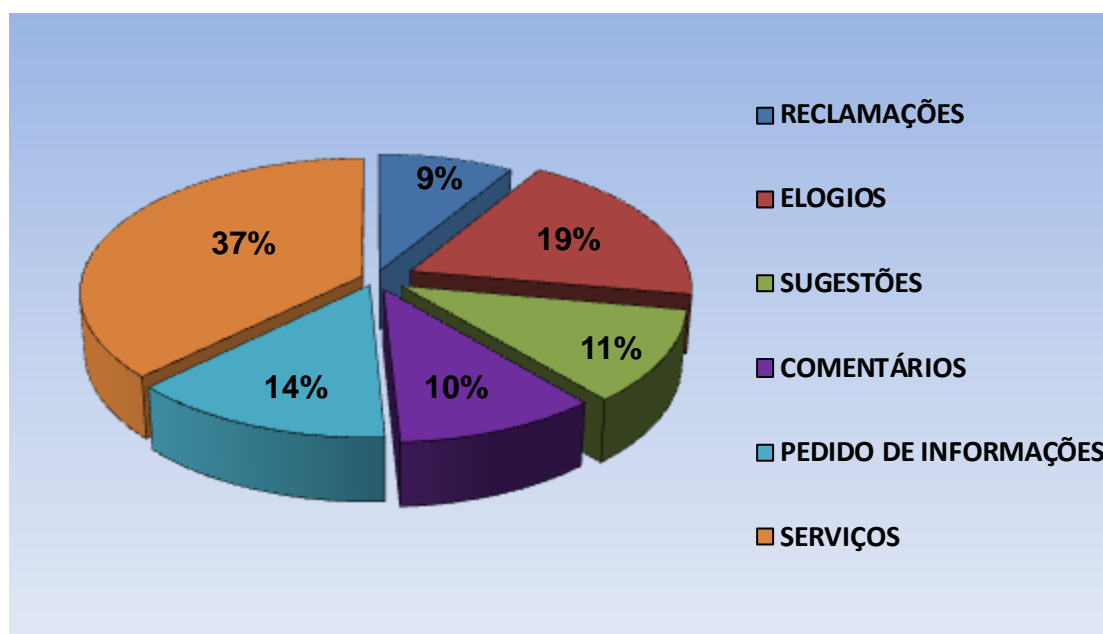
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

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 maio, a Ouvidoria recebeu um total de 126 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (37%) foi por serviços, que são, em geral, pedidos de recados e solicitação de cartão QSL. Em segundo lugar estão os elogios com 19% seguido pelos pedidos de informações (14%), sugestões (11%), comentários (10%) e reclamações (9%). 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

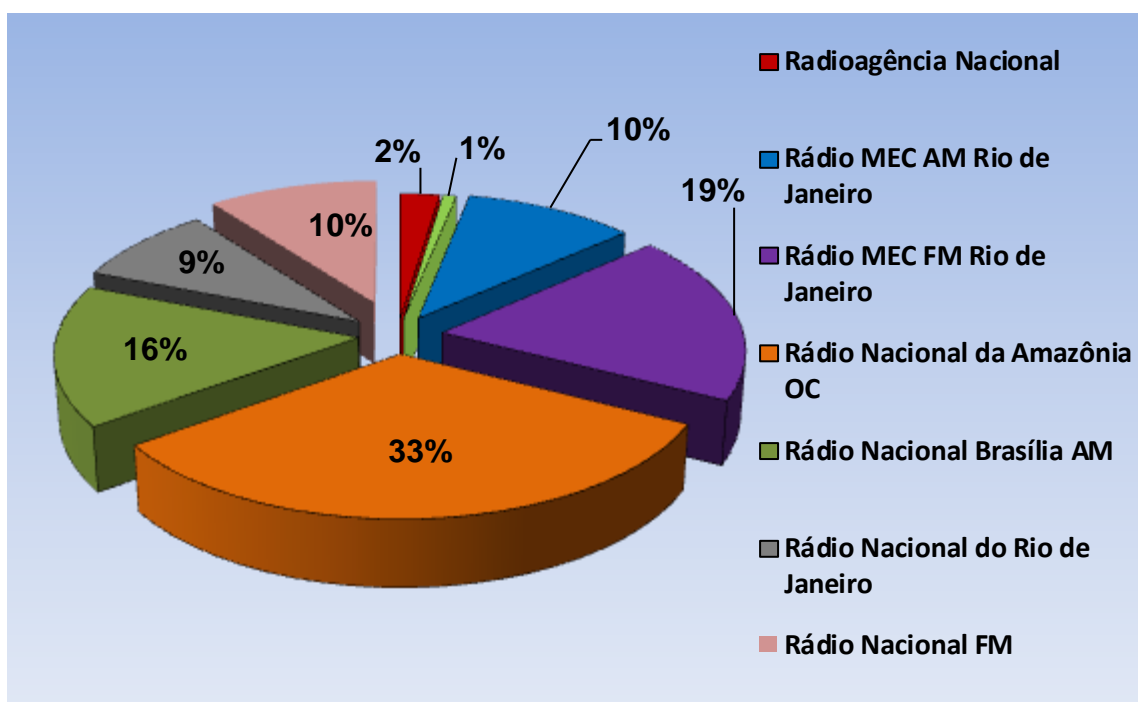


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL	%
Radioagência Nacional	1	0	0	0	1	1	3	2%
Rádio MEC AM Brasília	0	1	0	0	0	0	1	1%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	1	2	2	6	1	1	13	10%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	3	11	3	6	1	0	24	19%
Rádio Nacional da Amazônia OC	1	3	3	0	4	30	41	33%
Rádio Nacional Brasília AM	0	2	3	0	2	13	20	16%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	3	2	1	1	3	1	11	9%
Rádio Nacional FM	2	3	2	0	5	1	13	10%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	11	24	14	13	17	47	126	100%

A rádio que possui maior quantidade de demandas é a Nacional da Amazônia (33%) seguida da MEC FM do Rio de Janeiro (19%), a Nacional de Brasília AM (16%), MEC AM do Rio de Janeiro e Nacional FM (ambas com 10%). As rádios que possuem o menor número de processos, possuindo juntas 12% do total são: Radioagência Nacional, MEC AM Brasília e Nacional do Rio de Janeiro. A Nacional do Alto Solimões não apresentou demanda neste mês. 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.

Obs: neste mês, tivemos alguns problemas com o prazo de encerramento dos processos. Um deles foi por conta de algumas mudanças inseridas no sistema de atendimento da Ouvidoria, o NAMBI, que registrou, por erro, em alguns casos, o prazo superior ao definido na norma da Ouvidoria. O outro é que algumas correspondências, além da manifestação de elogio, têm ainda pedidos de informações ou sugestões. Isso faz com que o sistema só encerre o processo de elogio, depois que o pedido de informações for atendido. Enfim, por essas razões, alguns processos de elogios, comentários, serviços e sugestões estão com o prazo acima do estipulado (5 dias úteis).

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
101-MA-2013	comentário	8/5/2013	16/5/2013	6	
103-MA-2013	comentário	11/5/2013	17/5/2013	4	
104-MA-2013	comentário	11/5/2013	17/5/2013	4	
105-MA-2013	comentário	11/5/2013	17/5/2013	4	
106-MA-2013	comentário	11/5/2013	17/5/2013	4	
108-MA-2013	comentário	11/5/2013	17/5/2013	4	
111-MF-2013	comentário	2/5/2013	14/5/2013	8	
115-MF-2013	comentário	7/5/2013	14/5/2013	5	
139-MF-2013	comentário	15/5/2013	15/5/2013	0	
442-MF-2013	comentário	24/5/2013	24/5/2013	0	
456-MF-2013	comentário	22/5/2013	24/5/2013	2	
489-MF-2013	comentário	24/5/2013	24/5/2013	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
40-RJ-2013	Comentário à Nacional RJ sobre o falecimento de ISIS DE OLIVEIRA.	8/5/2013	8/5/2013	0	

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
84-MA-2013	Forma de divulgação da matéria	6/5/2013	14/5/2013	6	⚠
133-MA-2013	Sugestão de Pauta	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
114-MF-2013	sugestão	3/5/2013	14/5/2013	7	⚠
124-MF-2013	SUGESTÃO	2/5/2013	14/5/2013	8	⚠
203-MF-2013	sugestão	16/5/2013	20/5/2013	2	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
46-RJ-2013	Sugestão de pauta	23/5/2013	23/5/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
134-OC-2013	Elogio à Rádio Nacional da Amazônia. Sugestão para programação: exibição de programa Evangélico.	29/4/2013	29/4/2013	0	✓
163-OC-2013	Elogio e sugestão de modernização à Rádio Nacional da Amazônia	15/5/2013	15/5/2013	0	✓
159-OC-2013	Sugestão de direcionamento de antenas em ondas curtas para a região nordeste. Cartão QSL.	13/5/2013	22/5/2013	7	⚠
Rádio Nacional FM Brasília					
44-FM-2013	Sugestão de música.	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
47-FM-2013	Elogio à EBC por transmitir o Festiva América do Sul em Corumbá-MS, através da Nacional FM Brasília.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
89-AM-2013	Sugestão de programa. Volta do programa Saudade Nacional.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
90-AM-2013	Sugestão de programa. Volta do programa Saudade Nacional.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
100-AM-2013	Elogio ao programa Revista Brasil e sugestão de divulgação de áudio de entrevista no Portal EBC.	17/5/2013	17/5/2013	0	✓

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
12-MB-2013	Elogio à programação.	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
80-MA-2013	Adelzon	1/5/2013	14/5/2013	9	⚠
182-MA-2013	Programa	24/5/2013	24/5/2013	0	✓
100-MF-2013	elogio	29/4/2013	13/5/2013	10	⚠
109-MF-2013	elogio	29/4/2013	13/5/2013	10	⚠
125-MF-2013	elogio	3/5/2013	14/5/2013	7	⚠
129-MF-2013	elogio	6/5/2013	14/5/2013	6	⚠
130-MF-2013	elogio	6/5/2013	14/5/2013	6	⚠
132-MF-2013	elogio	8/5/2013	14/5/2013	4	✓
197-MF-2013	elogio	13/5/2013	20/5/2013	5	✓
204-MF-2013	elogio	16/5/2013	20/5/2013	2	✓
208-MF-2013	elogio	20/5/2013	20/5/2013	0	✓
331-MF-2013	ELOGIO	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
350-MF-2013	Elogio	19/5/2013	23/5/2013	3	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
134-OC-2013	Elogio à Rádio Nacional da Amazônia. Sugestão para programação: exibição de programa Evangélico.	29/4/2013	29/4/2013	0	✓
148-OC-2013	Elogio à Nacional da Amazônia	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
163-OC-2013	Elogio e sugestão de modernização à Rádio Nacional da Amazônia	15/5/2013	15/5/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
100-AM-2013	Elogio ao programa Revista Brasil e sugestão de divulgação de áudio de entrevista no Portal EBC.	17/5/2013	17/5/2013	0	✓
103-AM-2013	Elogio ao programa Rádio em Debate	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
36-RJ-2013	Elogio ao programa Adelzon Alves.	29/4/2013	29/4/2013	0	✓
38-RJ-2013	Elogio à Nacional do Rio de Janeiro.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
48-FM-2013	Elogio à programação da Rádio Nacional Fm Brasília.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
53-FM-2013	Elogio ao Rádio em Debate e pedido de informação sobre CD que seria enviado ao ouvinte.	21/5/2013	28/5/2013	5	✓
47-FM-2013	Elogio à EBC por transmitir o Festiva América do Sul em Corumbá-MS, através da Nacional FM Brasília.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
65-MA-2013	Sugestão de Pauta	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
133-OC-2013	Recado. Alô.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
135-OC-2013	Serviço. Recado: manda alô.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
136-OC-2013	Serviço. Procura por pessoa.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
137-OC-2013	Serviço. Recado: manda alô.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
138-OC-2013	Serviço. Recado: manda alô.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
139-OC-2013	Serviço. Recado: manda alô.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
140-OC-2013	Serviço. Recado. Manda feliz aniversário para familiar.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
141-OC-2013	Serviço. Pedido de anúncio de mensagem no programa BOM DIA Amazonas	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
142-OC-2013	Serviço. Procura por pessoa.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
143-OC-2013	Recado: manda alô.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
144-OC-2013	Recado: procura por pessoa.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
145-OC-2013	Serviço. Recado: procura por pessoa.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
147-OC-2013	Serviço. Pedido de informação. Quer mandar recado.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
149-OC-2013	Serviço. Recado: manda alô.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
150-OC-2013	Serviço. Recado: manda alô.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
151-OC-2013	Serviço. Pedido do e-mail do programa Minha Terra Minha Gente.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC (Cont.)					
152-OC-2013	Busca por pessoa desaparecida	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
153-OC-2013	Informação sobre pessoas	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
155-OC-2013	Recado: alô	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
156-OC-2013	Recado: busca por pessoas	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
157-OC-2013	Pedido de música	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
158-OC-2013	Recado: informação aos pais	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
161-OC-2013	Recado alô	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
162-OC-2013	Recado alô	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
164-OC-2013	Serviço. Recado manda alô.	16/5/2013	16/5/2013	0	✓
165-OC-2013	Recado informação a familiares	17/5/2013	17/5/2013	0	✓
166-OC-2013	Pedido de música	20/5/2013	20/5/2013	0	✓
167-OC-2013	Pedido de música	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
168-OC-2013	Recado - Programa Ponto de Encontro	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
169-OC-2013	Recado - Rádio Nacional AM Amazonas	23/5/2013	23/5/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
88-AM-2013	Serviço. Solicita e-mail do Luciano Barroso.	30/4/2013	30/4/2013	0	✓
91-AM-2013	Serviço. Quer falar com Luciano Barroso.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
93-AM-2013	Serviço. Recado: solicita envio de aviso para familiar.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
94-AM-2013	Serviço. Pedido do e-mail do programa Eu de Cá VC de Lá.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
95-AM-2013	Recado: pedido de abraço	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
96-AM-2013	Participação em programa	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
97-AM-2013	Recado para a mãe Creuza na fazenda Canto do Murici	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
99-AM-2013	Serviço. Recado pedido de aviso para familiar.	15/5/2013	15/5/2013	0	✓
101-AM-2013	Serviço. Recado manda abraço para familiar.	18/5/2013	20/5/2013	0	✓
102-AM-2013	Recado Manda alô.	20/5/2013	21/5/2013	1	✓
104-AM-2013	Solicitação de recado	21/5/2013	22/5/2013	1	✓
105-AM-2013	Pedido de música	21/5/2013	22/5/2013	1	✓
106-AM-2013	Recado	24/5/2013	24/5/2013	0	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
51-FM-2013	Pedido de contato da Rádio Nacional.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
39-RJ-2013	Serviço. manda alô.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
Rádio Agência Nacional RN					
12-RN-2013	Reprodução de conteúdo.	13/5/2013	13/5/2013	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

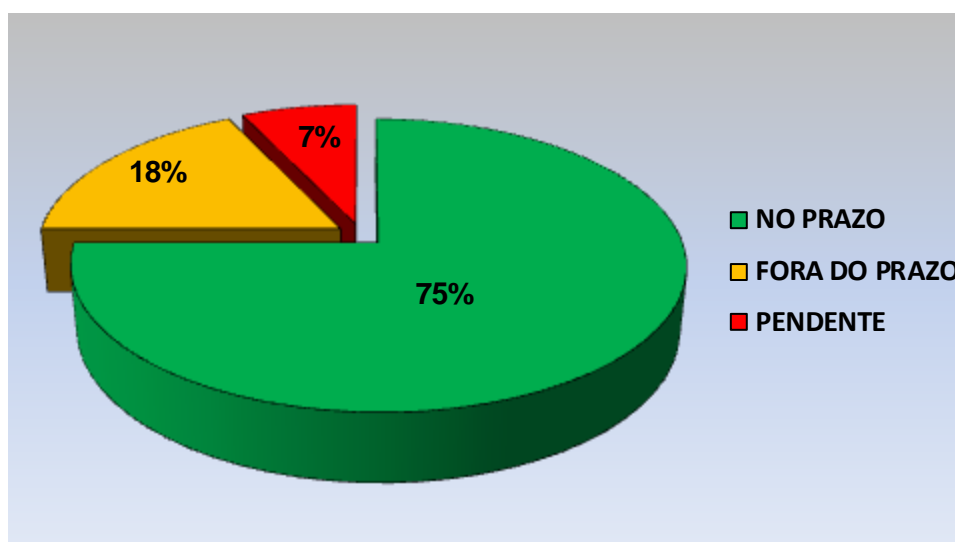
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
64-MA-2013	Sinal ruim da Mec pela parabólica. Chia muito.	9/5/2013	14/5/2013	3	✓
126-MF-2013	crítica	4/5/2013	14/5/2013	6	⚠
190-MF-2013	Reclamação sobre a nova diretoria e programação	16/5/2013	16/5/2013	0	✓
211-MF-2013	crítica	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
160-OC-2013	transmissão de sinal de rádio ruim	13/5/2013	22/5/2013	7	⚠
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
41-RJ-2013	Reclamação. Não consegue sintonizar a Rádio.	10/5/2013	13/5/2013	1	✓
43-RJ-2013	Reclamação. Áudio.	13/5/2013	14/5/2013	1	✓
44-RJ-2013	reclamação sobre acesso à rádio Nacional Rio de Janeiro	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
46-FM-2013	Reclamação. Regulamento sobre as inscrições do Festival de Música	3/5/2013	6/5/2013	1	✓
52-FM-2013	Reclamação do Sinal da Rádio Naciona FM pela internet.	17/5/2013	27/5/2013	6	⚠
Rádio Agência Nacional RN					
10-RN-2013	Reclamação sobre login no site da Radioagência.	26/4/2013	6/5/2013	6	⚠

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
69-MA-2013	Divulgação de links	14/5/2013			✘
360-MF-2013	Pedido de Informação	19/5/2013	23/5/2013	3	✔
Rádio Nacional da Amazônia OC					
146-OC-2013	Informação. a Rádio Nacional da Amazonia 6180khz transmite de 10 em 10 segundos a hora do observatorio nacional.	8/5/2013	10/5/2013	2	✔
154-OC-2013	Pedido de informação. Quer divulgar o Festival de Música do Alto Solimões em site.	10/5/2013	17/5/2013	5	✔
159-OC-2013	Sugestão de direcionamento de antenas em ondas curtas para a região nordeste. Cartão QSL.	13/5/2013	22/5/2013	7	⚠
170-OC-2013	Pergunta - Programa Ponto de Encontro - Nacional AM Amazonas	23/5/2013	24/5/2013	1	✔
Rádio Agência Nacional RN					
11-RN-2013	Informações sobre matéria da Radioagência	13/5/2013			✘
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
37-RJ-2013	Pedido de informação sobre retransmissão.	3/5/2013	8/5/2013	3	✔
42-RJ-2013	Informações sobre captação do sinal da Rádio Nacional RJ pela internet ao invés de satellite. Transmissão de Jogos Futebol	13/5/2013	14/5/2013	1	✔
45-RJ-2013	Pedido de Informação	22/5/2013	23/5/2013	1	✔
Rádio Nacional de Brasília AM					
92-AM-2013	Pedido de informação sobre anúncio.	7/5/2013	13/5/2013	4	✔
98-AM-2013	Pedido de gravação de programa	14/5/2013	15/5/2013	1	✔
Rádio Nacional FM Brasília					
43-FM-2013	Pedido de informação sobre contato para envio de música à Rádio.	26/4/2013	26/4/2013	0	✔
45-FM-2013	Pedido de informação. Nome e cantora de música transmitida pela Rádio Nacional FM	2/5/2013	3/5/2013	1	✔
49-FM-2013	Sugestão de pauta. Envio de CD para a Rádio.	8/5/2013	8/5/2013	0	✔
50-FM-2013	Pedido de informação. Festival de Música da Nacional FM Brasília.	9/5/2013	9/5/2013	0	✔
53-FM-2013	Elogio ao Rádio em Debate e pedido de informação sobre CD que seria enviado ao ouvinte.	21/5/2013	28/5/2013	5	✔

Em maio, das 11 reclamações recebidas no mês, 4 foram respondidas fora do prazo e nenhuma está pendente de resposta. Dos 17 pedidos de informação, 1 ultrapassou o prazo e 2 não foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório, que ocorreu no dia 25/05/2013. 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

No mês de maio, a Ouvidoria recebeu 126 manifestações destinadas às emissoras de rádios da EBC, assim distribuídas: elogios, reclamações, pedidos de informações, sugestões e comentários. Para este relatório, destacamos apenas 06 (seis) das 11 reclamações enviadas pelos ouvintes, que apontavam problemas com a transmissão do sinal das emissoras de Rádio.

Processo 64-MA-13: No dia 09 (nove) de maio a Sra. Elisa ligou para a Ouvidoria dizendo que a única rádio que ela gosta de ouvir é a Rádio MEC, mas que tem muita dificuldade, pois ela ouve pela parabólica na TV. Diz que todas as outras rádios sintonizam bem, mas quando consegue ouvir a MEC além de chiar muito, o som fica muito baixo quando está na música e muito alto quando o locutor fala. Diz também que no meio da programação entra o Sem Censura. Ela quer ouvir a rádio MEC pela TV usando a parabólica. Ama esta rádio e pede providências para resolver a questão. Obs.: Não consegue definir se é MEC AM ou FM pois escuta pela parabólica.

No dia 14 (catorze) de maio a Gerência de Engenharia do Rio de Janeiro enviou a seguinte resposta:

A MEC-FM sempre teve problema com a ligação entre seus estúdios antigos (P. da República) e a central Embratel que sobe o sinal para o satélite em Guaratiba, o que ainda é feito por LP, o que resulta num sinal ruim. Agora está mais vulnerável ainda nos novos estúdios que são provisórios, no prédio da TV na Rua Gomes Freire. Já solicitamos a OI orçamento para a ligação daqui para a Embratel via linha digital ISDN, o que viria resolver o problema. Estamos aguardando a resposta da OI.

No dia 04 (quatro) de maio, um ouvinte enviou a seguinte mensagem:

Processo 126-MF-13: Por que aqui em Nova Iguaçu como em toda baixada é quase impossível ouvir MPB, JB, Transamerica e MEC ou seja as melhores Rádios do país? Só pega bem aqui essas porcarias evangélicas. Existe alguma empresa que fiscalize isso que eu possa reclamar? Sou cidadão e pago todos os impostos. queria ter meu direito de escolha. Essa invasão que essas rádios fazem não é ilegal e violação dos direitos de escolha do individuo?

A coordenação da rádio enviou, no dia 06 (seis) de maio, a resposta:

1º-Falta de fiscalização da ANATEL que não consegue coibir a proliferação das rádios clandestinas;
2º-A localidade é uma zona de sombra de sinal devido a topografia da cidade que encobre o Sumaré, de onde partem as transmissões das emissoras comerciais e da MEC também;
3º-Nas áreas como essa, onde o

sinal das emissoras regulares é fraco , as clandestinas invadem , fazendo que o sinal das mesmas , que já era fraco , se torne impossível de ser sintonizado;

No dia 10 (dez) de maio recebemos outra mensagem:

Processo 160-OC-2013: Tenho uma antena parabólica, correto? No canal 17 da tv Escola pega a imagem normal, mas com o som da radio Nacional da Amazônia AM 6180khz, isto começou já faz uns dois meses, mais ou menos correto? E todos os dias após as 18:30h, mais precisamente as 18:50h, começa de dez em dez segundos a passar a hora do observatório nacional com uma voz feminina, inclusive entra a radio KIII, com o Luciano Seixas e Kátia Sartório. Por gentileza, só gostaria desta explicação precisa com a técnica da rádio, alguém tem que saber o porque disto...

Fico no aguardo e obrigado...

No dia 13 (treze) de maio, a coordenação da rádio respondeu:

Reproduzo, abaixo, a explicação do Gerente de Operações de Rádio de Brasília, Marco Antonio que, acho, pode ajudar a esclarecer a dúvida do ouvinte.

“A EBC Serviços utiliza dois sistemas de satélite: um analógico e outro digital para a distribuição do sinal da Voz do Brasil e de outras gerações do executivo. Uma destas vias (analógica) é parte do sinal de áudio da TV Escola (configuração abaixo). Acredito que o Sr. Vicentin esteja sintonizando este sinal, e por isto quando ocorre alguma geração de eventos do governo o sinal da emissora que estiver alimentando este seguimento (Nacional AM ou Nacional OC) será cortado.”

Lembro também que antes da geração da Voz do Brasil é colocado o sinal da hora certa e os locutores falam com os operadores de todo o Brasil.

(Sinal analógico)

Satélite: Star One C2

Coordenada do satélite: 70 graus oeste (290° leste)

Transponder: 2A2 (meio – transponder utilizado na transmissão da TV Escola)

Polarização: horizontal

Frequência central de recepção: banda C – 3770 MHz

Frequência RX (banda L) 1380Mhz

Sub-portadoras de áudio: 6,2 MHz (sinal aberto)

Canal: TV Escola

Lembro que o sinal da Nacional OC está disponível no seguimento digital.

A Ouvidoria recebeu também duas mensagens de ouvintes reclamando de problemas com a transmissão do sinal da Rádio Nacional do Rio de Janeiro:

Processo 41-RJ-2013: Bom dia, não consigo mais ouvir a rádio Nacional AM, as outras rádios estão ok. Esta com alguma manutenção?

Processo 43-RJ-2013: Boa tarde, tudo na paz. Olha, por que a rádio AM do Rio, não esta com áudio? Quando, mais ou menos, vai voltar o som? Obrigado, fique com Deus.

As respostas às mensagens, enviadas pela Gerência de Engenharia do Rio de Janeiro, foram:

Para o 41-RJ-2013: Não há nada de errado com a Transmissão da RADIO NACIONAL, operamos à noite com 50 kW. Pode acontecer que na localidade onde o ouvinte mora tenha qualquer tipo de interferência que prejudique a recepção da emissora.

Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocamos à disposição.

Para o 43-RJ-13: Não houve registro de FALTA DE ÁUDIO nas transmissões da Rádio.

No dia 17 (dezessete) de maio recebemos uma mensagem do Sr. Fernando José da Cruz, reclamando da transmissão na Rádio Nacional FM pela internet:

Processo 52-FM-2013: O sinal da Nacional FM Brasília na internet está com ruídos. Favor verificar.

No dia 27 (vinte e sete) de maio a Superintendência de Comunicação Multimídia enviou a seguinte resposta:

Pode ter havido instabilidades temporárias no serviço. Testamos agora a transmissão, e o funcionamento mostrou-se normal. Caso o problema volte a acontecer, agradecemos o aviso.

As reclamações de nossos ouvintes sobre problemas na transmissão das emissoras de rádio revelam o carinho e cuidado que têm com os serviços prestados pela EBC, além de contribuírem para identificar problemas técnicos. Neste sentido, a EBC deve, cada vez mais, lançar mão destas mensagens na perspectiva tanto de aprimorar a qualidade técnica de sua transmissão, quanto para fidelizar seu público.

Em relação à demanda da transmissão da rádio via internet, a Ouvidoria já havia chamado atenção para estes problemas em relatórios anteriores, inclusive mencionando que a rádio se mostra instável em alguns momentos. Daí a necessidade de melhoria no sistema.

Assim, a Ouvidoria reitera a necessidade de um monitoramento constante do sistema do rádio on-line para evitar problemas que comprometam a qualidade do sistema, cada vez mais utilizado pelos ouvintes. Vale ressaltar ainda que todos os problemas apontados por nossos ouvintes e solucionados pela empresa devem ser informados à Ouvidoria, para que ela possa dar informações mais concretas aos demandantes.

3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria

Dentre os conteúdos produzidos no mês de maio pelas emissoras de Rádio da EBC, a Ouvidoria selecionou a programação especial veiculada, entre os dias 12 e 18 de maio, com objetivo de abordar os anos da ditadura militar no país, com matérias especiais, músicas censuradas à época, e spots produzidos a partir de entrevistas com integrantes da Comissão da Verdade e com vítimas do período militar. Foram destacados profissionais da equipe das Rádios que sofreram algum tipo de perseguição e censura, como Gerdal dos Santos, Airton Medeiros, Luciano Barroso e Dôra Teixeira, que fizeram parte da programação especial denominada de “Semana do Proibido”.

A iniciativa de fazer a Semana do Proibido surgiu após a decisão do Conselho Curador da EBC de realizar uma Audiência Pública em parceria com a Comissão Nacional da Verdade que, até o momento, não foi realizada. A CNV foi criada pela Lei 12528/2011 e foi instalada em 16 de maio de 2012, e tem por objetivo averiguar graves violações de Direitos Humanos ocorridas entre 18 de setembro de 1946 e 5 de outubro de 1988, o que inclui a ditadura (1964-1985). O foco principal é apurar casos de desaparecidos políticos, procurando garantir a efetividade do direito à memória e à verdade histórica e promover a reconciliação nacional. De acordo com o livro-documento “Direito à Memória e à Verdade”, elaborado pelo governo federal, há 150 casos de opositores do regime militar que desapareceram após serem presos ou sequestrados por agentes do Estado. A Comissão Nacional da Verdade tem prazo de 02 (dois) anos, contado da data de sua instalação, para a conclusão dos trabalhos, devendo apresentar, ao final, relatório contendo as atividades realizadas, os fatos examinados, as conclusões e recomendações.

Spots em todas as emissoras de Rádio

1) Interesses econômicos são ameaça à liberdade de expressão

Neste spot o diretor e dramaturgo João das Neves afirma que os interesses econômicos promovem uma censura velada na mídia, que influencia o comportamento da população. Quando o poder econômico fala mais alto, a liberdade de expressão e de pensamento correm riscos. Por isso, a Constituição Brasileira proíbe o monopólio e o oligopólio nos meios de comunicação por empresas do setor.

2) Mídia democrática incentiva a liberdade artística

O artista plástico Antonio Manuel relata um episódio em que foi censurado durante a ditadura militar, e diz que a luta pela liberdade continua. A livre manifestação artística precisa de uma mídia democrática e plural, e o direito à comunicação é a base para que a diversidade de ideias e de pensamentos possa circular sem impedimentos ou censura.

3) Vladimir Carvalho fala sobre a liberdade de expressão

O cineasta Vladimir Carvalho fala sobre a liberdade de expressão, e das barreiras que ainda impedem seu pleno exercício. A liberdade de expressão é um direito individual, mas também coletivo, de cada cidadão, e os meios de comunicação devem garanti-lo para toda a sociedade.

Nacional FM

A Rádio Nacional FM de Brasília produziu a série de programas "A música e a censura", veiculada durante a programação da emissora, que fala de cantores perseguidos pela ditadura e suas músicas.

1) 'O que será', na interpretação de Milton Nascimento

Milton Nascimento não era visto com ameaça à ditadura, mas também não passou livre pelos "anos de chumbo". Sua maior rebeldia talvez tenha sido interpretar com tamanha entrega canções como "O que será", de Chico Buarque, em 1977.

2) Jorge Maravilha, de Chico Buarque

Para driblar os censores durante a ditadura, Chico Buarque criou pseudônimos como Julinho da Adelaide e Leonel Paiva, e assim suas canções críticas e inteligentes, como 'Jorge Maravilha', conseguiram chegar ao grande público.

3) "Cálice", na interpretação de Milton Nascimento

Quando Gilberto Gil retornou do exílio em 1973, encontrou-se com Chico Buarque na Sexta-feira Santa. A parceria rendeu a canção "Cálice", que explora a sonoridade e o duplo sentido da palavra. O cantor Milton Nascimento participou da mais famosa interpretação da obra.

4) "Apesar de você" passou pelos censores como canção de amor

Composta por Chico Buarque, a canção "Apesar de você" é uma crítica ao governo de Emília Garrastazu Médici, mas conseguiu passar pela censura da época. Só depois de lançado, o LP foi recolhido das lojas e as faixas inutilizadas nas rádios.

5) Taiguara só teve a obra liberada em 1982

Taiguara foi um dos músicos brasileiros que mais lutaram contra a repressão da ditadura. Teve dois discos inteiros censurados e a família perseguida. Só conseguiu ter sua obra liberada pela censura em 1982. A canção "Que as crianças cantem livres" é uma de suas mais bonitas composições.

6) Geléia Geral leva Gil à prisão em 1968

Gilberto Gil sempre mostrou posicionamento político claro contra a ditadura, e a canção Geléia Geral, parceria do compositor baiano com o piauiense Torquato Neto, acabou provocando a ira dos censores e levando Gil à prisão, e posteriormente ao exílio.

7) "É proibido proibir", de Caetano Veloso

A canção "É proibido proibir" foi apresentada em 1968, em São Paulo. O cantor e compositor Caetano Veloso não era um opositor direto à ditadura, mas acabou sendo preso pelos militares. Entre 1969 e 1972, Caetano se exilou em Londres, e teve diversas obras censuradas até o início dos anos 80.

8) "Opinião" foi grito de protesto contra a ditadura no Brasil

O espetáculo-manifesto Opinião, que estreou em dezembro de 1964, é considerado o primeiro grito de protesto contra a ditadura militar. João do Vale, Zé Keti e Nara Leão interpretavam canções e textos que revelavam os graves problemas de um país que era apresentado como "perfeito" por um regime ilegítimo. A canção-tema é "Opinião", de Zé Kéti.

MEC AM do Rio de Janeiro

O programa "Rádio Sociedade" entrevistou a atriz Simone Spoladore, que falou sobre o filme "A memória que me contam", de Lúcia Murat, que retrata grupo de amigos que resistiram à ditadura. O programa também produziu uma reportagem especial que aborda os trabalhos da Comissão da Verdade do Rio de Janeiro, com depoimentos de Cid Benjamin, que participou do sequestro do embaixador norte americano Charles Burke Elbrick, e pronunciamentos da Ministra da Secretaria dos Direitos Humanos e de Rosa Maria Cardoso, da própria Comissão da Verdade do Rio de Janeiro.

A emissora também produziu a série especial de radiodocumentários, "Comissão Nacional da Verdade: um resgate ao direito, à memória e à verdade", dividida em cinco capítulos, que aborda os desafios dos trabalhos da CNV. A série trata de temas como "Militantes políticos denunciam torturas e censura pós-golpe militar de 1964", "Comissão da Verdade busca oficializar mortes de desaparecidos políticos na ditadura", "Militares questionam papel da Comissão Nacional da Verdade" e "Comissão Nacional da Verdade tem desafio de promover reconciliação nacional".

Nacional da Amazônia

Em entrevista a repórter da emissora, Maíra Heinen, profissionais que foram perseguidos, censurados e processados contam como é a rotina de trabalho no Norte do país, onde a liberdade de imprensa ainda vive sob ameaça. Segundo a reportagem, o Brasil ocupa o terceiro lugar na lista dos locais

mais perigosos para a atuação de jornalistas, perdendo apenas para a Somália e Paquistão, e empatando com a Síria. O levantamento foi feito pelo Comitê de Proteção de Jornalistas e divulgado em abril deste ano.

Considerações

Sendo a criação da Comissão Nacional da Verdade uma forma de acerto de contas com os cidadãos vítimas da ditadura militar, suas famílias e a sociedade, esclarecendo os fatos e as circunstâncias de casos de violações de direitos humanos, as emissoras de rádio da EBC, com a iniciativa de produzir conteúdos relacionados à Comissão e às perseguições e abusos sofridos por músicos e artistas, cumprem com os princípios e objetivos da Comunicação Pública de respeito aos valores éticos e sociais da pessoa e de consolidação da democracia.

Ao veicularem conteúdos relacionados à Comissão Nacional da Verdade, esclarecendo os fatos e as circunstâncias de casos de violações de direitos humanos, as emissoras também contribuem para assegurar o direito à informação de interesse geral da sociedade e de relevância nacional.

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

*Balanço do Trimestre:

Edição de 03/05 e 04/05: O programa Rádio em Debate, faz um balanço dos comentários, críticas e elogios enviados por usuários dos veículos que compõem o sistema público da EBC, durante o primeiro trimestre deste ano

*Apuração da Notícia:

Edição de 10/05 e 11/05: O Rádio em Debate dessa semana, trás como tema a Apuração da Notícia, como é feito esse trabalho de investigar, checar se a notícia é verdadeira. Também contará um pouco sobre as histórias das Agências de notícias, que é a principal fonte de informação para os jornalistas que apuram a distância e como os profissionais se ajudam na era da convergência digital.

* Perfil do Ouvinte

Edição de 17/05 e 18/05: O **Rádio em Debate** desta semana vai apresentar o levantamento que a Ouvidoria da **EBC** fez para saber qual o perfil do ouvinte que entra em contato com as rádios. Os entrevistados desta edição serão rádio ouvintes que trarão um outro olhar sobre a programação das emissoras públicas de rádios.

*Interesse Público X Interesse do Público

Edição de 24/05 e 25/05: Interesse Público X Interesse do Público, você sabe qual a diferença? O Rádio em Debate convidou o Jornalista Jonas Valente e o Professor e Pesquisador Manuel Carlos Chaparro para debaterem o assunto e o programa foi dividido em duas partes. Confira a primeira edição do Programa.

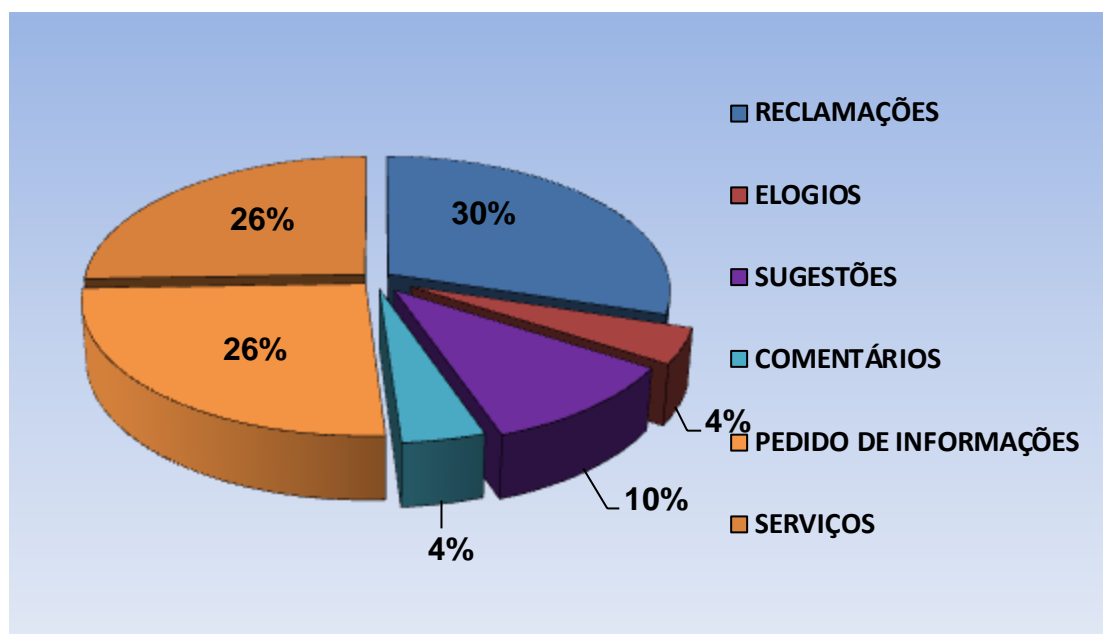
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

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 maio, a Ouvidoria recebeu um total de 47 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 14 manifestações foram reclamações, 2 comentários, 12 pedidos de informação, 5 sugestões, 2 elogios e 12 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.



Obs: neste mês, tivemos alguns problemas com o prazo de encerramento dos processos. Um deles foi por conta de algumas mudanças inseridas no sistema de atendimento da Ouvidoria, o NAMBI, que registrou, por erro, em alguns casos, o prazo superior ao definido na norma da Ouvidoria. O outro é que algumas correspondências, além da manifestação de elogio, têm ainda pedidos de informações ou sugestões. Isso faz com que o sistema só encerre o processo de elogio, depois que o pedido de informações for atendido. Enfim, por essas razões, alguns processos de elogios, comentários, serviços e sugestões estão com o prazo acima do estipulado (5 dias úteis).

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente






Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
160-AB-2013	Elogio à matéria "Dilma defende que royalties e recursos do pré-sal sejam aplicados exclusivamente na educação"	3/5/2013	6/5/2013	1	
193-AB-2013	Elogio à EBC e Sugetão para colocar links na página	23/5/2013	31/5/2013	6	

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
191-AB-2013	Comenta matéria e reclama sobre a falta de espaço para o leitor fazer comentários.	16/5/2013	23/5/2013	5	
195-AB-2013	Retificação de Conteúdo - Agência Brasil	24/5/2013	24/5/2013	0	

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
176-AB-2013	solicitação de pauta	13/5/2013	20/5/2013	5	
177-AB-2013	sugestão de pauta	13/5/2013	13/5/2013	0	
188-AB-2013	Sugetão de pauta	22/5/2013	22/5/2013	0	
193-AB-2013	Elogio à EBC e Sugetão para colocar links na página	23/5/2013	31/5/2013	6	
188-AB-2013	Sugestão de Reportagem - Agência Brasil	22/5/2013	22/5/2013	0	

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
153-AB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
159-AB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
164-AB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
167-AB-2013	Serviço de RSS. Recebimento de reportagens.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
168-AB-2013	Pedido de informação. Quer saber para onde enviar sugestão de pauta.	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
185-AB-2013	Pedido de informação. Acesso à matérias sobre porte de arma de fogo.	19/5/2013	20/5/2013	0	✓
187-AB-2013	Utilização de matéria	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
188-AB-2013	Sugestão de Reportagem - Agência Brasil	22/5/2013	22/5/2013	0	✓
189-AB-2013	Sugestão de pauta	22/5/2013	22/5/2013	0	✓
190-AB-2013	Solicitação de informação sobre Show Ângela Maria	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
194-AB-2013	Sugestão de Reportagem - Agência Brasil	23/5/2013	23/5/2013	0	✓
196-AB-2013	Sugestão de pauta.	24/5/2013	24/5/2013	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

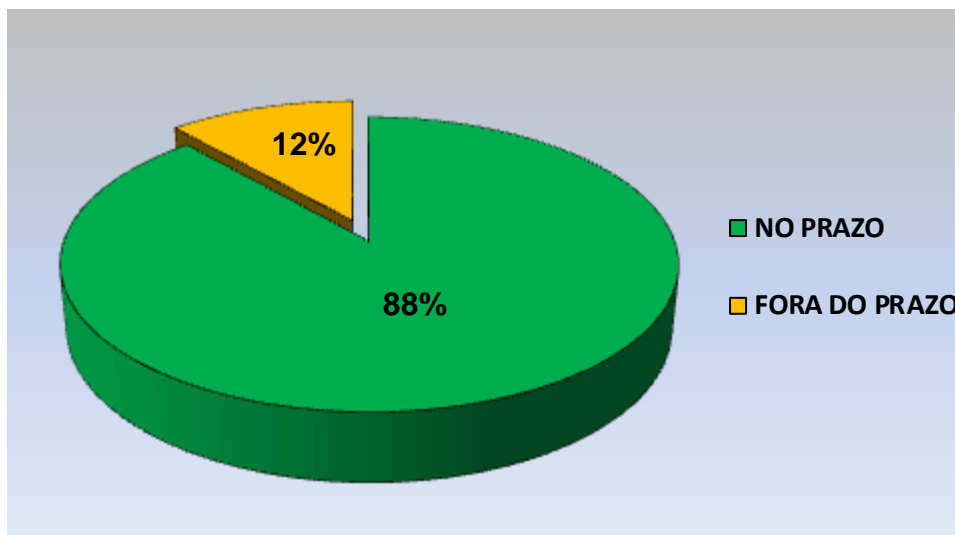
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
156-AB-2013	Reclamação. Falta de informação na matéria Professores e estudantes mexicanos protestam contra reforma da educação no país	29/4/2013	2/5/2013	3	✓
157-AB-2013	Título "tendencioso" de matéria da ABr sobre o PEC 33	29/4/2013	23/5/2013	18	⚠
158-AB-2013	Reclamação sobre o título da matéria "Autor do duplo ataque em Boston sai de hospital e vai para prisão"	2/5/2013	3/5/2013	1	✓
162-AB-2013	Reclamação sobre o título da matéria "Bolsa de pós-graduação é única fonte de renda de muitos estudantes"	6/5/2013	10/5/2013	4	✓
165-AB-2013	Reclamação. Solicita exclusão de nome citado em matéria da ABr.	7/5/2013	8/5/2013	1	✓
166-AB-2013	Reclamação. Erros de informação na matéria "Comissão da Verdade vai ouvir no Rio militares perseguidos pela ditadura"	7/5/2013	20/5/2013	9	⚠
169-AB-2013	Reclama de erro no título da matéria.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
172-AB-2013	Crítica à ausência de informação nos textos sobre Resolução do CFM	10/5/2013	13/5/2013	1	✓
174-AB-2013	Reclamação. Ausência de fotos sobre a região de Belo Monte.	13/5/2013	14/5/2013	1	✓
175-AB-2013	Reclama da qualidade das fotos da ABr.	13/5/2013	17/5/2013	4	✓
179-AB-2013	Reclama de tendenciosidade de matérias sobre "novos partidos".	15/5/2013	15/5/2013	0	✓
184-AB-2013	Link indicado na matéria "Evento cultural promovido pela TV Pinel comemora o Dia Nacional de Luta Antimanicomial"	17/5/2013	29/5/2013	8	⚠
197-AB-2013	Reclamação - Matéria de 08/05/2013 - Agência Brasil	24/5/2013	24/5/2013	0	✓
154-AB-2013	Pedido de informação. Acesso a fotos em alta resolução.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
154-AB-2013	Pedido de informação. Acesso a fotos em alta resolução.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
155-AB-2013	Pedido de informação. Uso de conteúdo.	29/4/2013	29/4/2013	0	✓
161-AB-2013	Quer reproduzir matéria da ABr no Facebook	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
163-AB-2013	Reprodução de matérias da BBC Brasil	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
170-AB-2013	Autorização para reproduzir foto da ABr	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
171-AB-2013	Autorização para a reprodução de matérias em site	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
173-AB-2013	solicitação de email para contato com repórter	10/5/2013	13/5/2013	1	✓
178-AB-2013	solicitação para publicar entrevista da ABr em estudo	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
181-AB-2013	pedido de informação sobre banco de imagens	15/5/2013	16/5/2013	1	✓
183-AB-2013	Pedido de informação. Pesquisa de matérias sobre exploração sexual infantil.	16/5/2013	16/5/2013	0	✓
186-AB-2013	Pedido de contato de jornalista	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
192-AB-2013	Pedido de informação	23/5/2013	23/5/2013	0	✓

Em maio, das 14 reclamações recebidas, todas foram respondidas, sendo que 3 foram respondidas fora do prazo. Dos 12 pedidos de informação, todos foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/05/2013. 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 47 demandas recebidas pela Ouvidoria no mês de maio, daremos destaque a quatro manifestações referentes a títulos de matérias publicadas pela Agência Brasil. A ênfase foi dada por dois motivos. Um por ser a primeira vez que a Ouvidoria recebe, no mesmo mês, quatro mensagens reclamando de títulos de matéria e outro pela atitude da ABr de acatar a reclamação do leitor e alterar imediatamente o conteúdo publicado, reconhecendo, inclusive, em um das reclamações uma contraposição ao Manual de Jornalismo da EBC.

No dia 29 de abril, o leitor João Negrão encaminhou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

Processo 157-AB/13: “Câmara recebe pedido de informações sobre PEC que limita Supremo é o título da matéria que acabo de ler na Agência Brasil. Como assim PEC que limita o Supremo? Até a agência de notícias do governo embarca nesta onda de desinformação! Vamos fazer jornalismo sério, gente. Fazer o mesmo que faz a grande imprensa manipuladora fica muito feio para um veículo de um governo democrático popular que tem a obrigação de ter mecanismos que façam o diferencial. É preciso ler direito à proposta, ouvir os outros lados e não embarcar na onda dos Gilmar Mendes da vida.” (Matéria: ‘Câmara recebe pedido de informações sobre PEC que limita Supremo’, de 29/4/2013).

Em resposta, no dia 22 de maio, a Diretoria de Jornalismo esclareceu:

“O leitor tem razão. O título ficou inapropriado diante do próprio texto, que deixa claro que a proposta de emenda à Constituição submete decisões do Supremo Tribunal Federal (STF) ao Congresso Nacional, dando a este a última palavra em termos de constitucionalidade de leis. O título da matéria em questão foi alterado para adequar ao teor da proposta de emenda à Constituição. Destacamos que, por outro lado, as várias matérias da Agência Brasil que trataram do assunto explicitaram corretamente o teor da Proposta de Emenda à Constituição 33. Agradecemos a sua colaboração”.

Outra manifestação foi encaminhada, no dia 26 de abril, pelo leitor Garoeiro. Ele escreveu:

Processo 158-AB/13: “Titular a matéria afirmando que o sobrevivente - até aqui, mesmo pelos piores chacais do império, considerado ‘suspeito’ - é o ‘AUTOR’ do crime, mais que erro imperdoável jornalisticamente falando, é uma tremenda canalhice! Ou, não?”. (Matéria: ‘Autor do duplo ataque em Boston sai de hospital e vai para prisão’, de 26/4/2013).

Em resposta ao leitor, no dia 2 de maio, a Dijor esclareceu:

“A reportagem diz que ele é apontado como um dos autores do ataque na Maratona de Boston, o que quer dizer suspeito. Quanto ao título, admitimos o erro, que, inclusive, vai contra norma estabelecida no Manual de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação. Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que o título foi corrigido”.

A leitora Jimena Felipe Beltrão, no dia 2 de maio, enviou à Ouvidoria a seguinte reclamação:

Processo 162-AB/13: “Sobre o texto publicado há pouco em <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-05-02/bolsa-de-pos-graduacao-e-unica-fonte-de-renda-de-muitos-estudantes>. O título não parece adequado à realidade. Apesar de ser correto do ponto de vista restrito, não leva em consideração o fato de que os bolsistas não podem - segundo a norma - ter vínculo empregatício e outra renda só poderia ser obtida por fonte informal. Dada a escassez de bolsas que assola a Pós-Graduação brasileira, é sabido que os Programas usam não só do critério classificatório a quando da seleção, mas também do de renda, vínculo empregatício, etc. para aquinhoar os aprovados com bolsas”. (Matéria: ‘Bolsa de pós-graduação é única fonte de renda de muitos estudantes’ de 2/5/2013).

No dia 8 de maio a Dijor respondeu:

“A leitora tem razão. Alteramos a manchete para: Bolsa de pós-graduação é única fonte de renda de estudantes”.

Ainda sobre o título da matéria, o leitor Rubens Ito, no dia 9 de maio, comentou:

Processo 169-AB/13: “O título da matéria ‘Caixa tem lucro de mais de R\$ 3 bilhões nos três primeiros meses do ano’ está errado”. O correto seria “Caixa tem lucro de R\$ 1,3 bilhão nos três primeiros meses do ano”. (Matéria: ‘Caixa tem lucro de R\$ 3 bilhões nos três primeiros meses do ano’ de 9/5/2013).

A Dijor, no dia 10 de maio, respondeu ao leitor:

“Agradecemos a colaboração e informamos que a correção foi realizada”.

O acolhimento às críticas e reclamações dos ouvintes pela ABr revelam uma atitude cada vez mais receptiva do setor, agregando valor de credibilidade à opinião que o público faz da agência pública de notícias.

3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria

A Lei de Acesso à Informação completou um ano no dia 16/05/2013. Sua entrada em vigor, no ano passado, regulamentou o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto no art. 5º da Constituição Federal: “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”. A lei representa um importante passo para a consolidação democrática do Brasil e contribui significativamente para o fortalecimento do controle social. Em função da LAI, os órgãos e entidades da Administração Pública passaram a divulgar uma série de informações de maneira proativa em seus respectivos sítios eletrônicos e recebem as solicitações de acesso às informações através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por meio físico ou eletrônico.

Dada à relevância do tema, a Ouvidoria, para este mês de maio, decidiu fazer um levantamento da cobertura da Agência Brasil sobre a Lei 12.527/2011. De acordo com o levantamento realizado no sistema de busca do site, foram publicadas 118 matérias sobre a Lei de Acesso à Informação e o assunto vem sendo noticiado desde 2006. Na cobertura deste ano, o ponto alto foi o aniversário da lei, com 9 (nove) matérias publicadas sobre o assunto. Chamou atenção o fato de que 7 (sete) dos 9 (nove) textos publicados deram destaques para as fontes oficiais para relatar os resultados alcançados pela lei no seu primeiro ano de vigência.

Não resta dúvida que a ABr vem dando espaço significativo para o tema, contribuindo para ampliar o debate nos últimos anos. No entanto, ao fazer o balanço do 1º ano de existência da LAI, a cobertura poderia se não prioritariamente, pelo menos proporcionalmente, ter apresentado comentários de cidadãos usuários sobre suas experiências na solicitação de informações públicas, suas percepções do serviço prestado e aspectos que precisam ser melhorados.

3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria

Publicação de 29 de abril: ‘A quem de direito’ esclareceu as condições para reprodução dos conteúdos publicados pelo site da Agência Brasil e prestou informações sobre a Licença Creative Commons Atribuição 3.0 Brasil.

Publicação de 6 de maio: Provocada por manifestação enviada à Ouvidoria, a coluna ‘Por que protestam?’ ressaltou a falta de contextualização da matéria *“Professores e estudantes mexicanos protestam contra reforma da educação no país”*, publicada no dia 25 de abril pela ABr.

Publicação de 13 de maio: A coluna intitulada ‘Mudanças na rotina das segundas-feiras’ observou alterações nas publicações da ABr sobre os resultados da pesquisa semanal *Focus* do Banco Central, baseados em informações levantadas na sexta-feira anterior pelo Departamento de Relacionamento com Investidores e Estudos Especiais (Gerin) junto ao mercado financeiro.

Publicação de 20 de maio: ‘Ouvidorias: a voz do público dentro das empresas’ definiu as Ouvidorias como instrumentos criados para proporcionar ao público meio de exercer o direito à voz nas atividades das organizações – empresas, órgãos públicos, etc. que lhe fornecem bens e serviços.

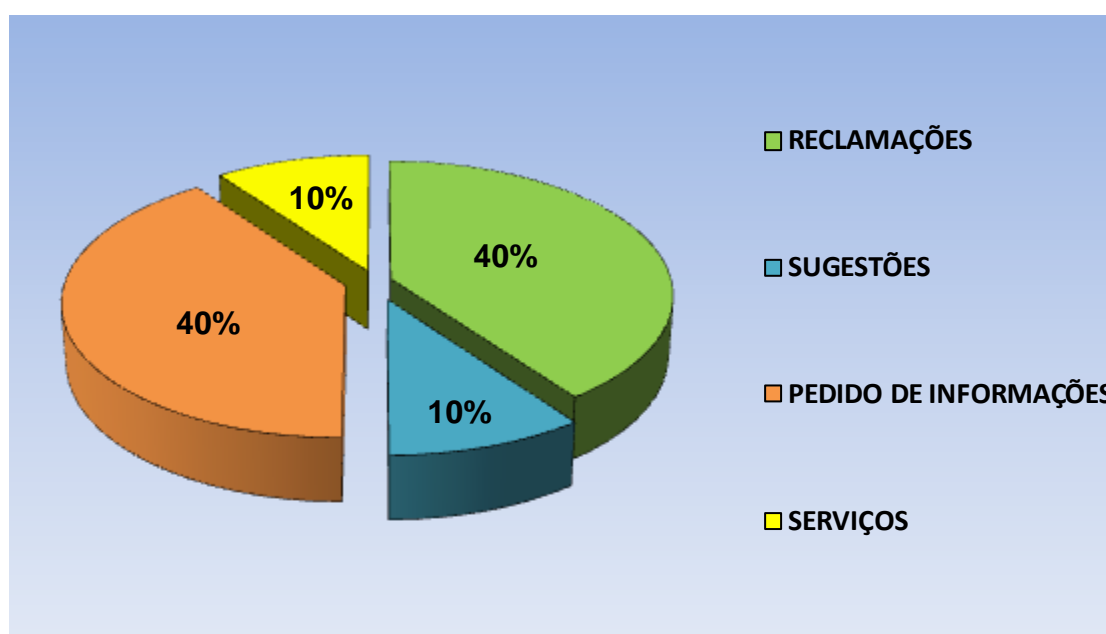
3.1.4. PORTAL EBC

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 maio, a Ouvidoria recebeu um total de 10 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foram pedidos de informação (4) e reclamações (4). Também foram registrados, 1 sugestão 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.

Obs: neste mês, tivemos alguns problemas com o prazo de encerramento dos processos. Um deles foi por conta de algumas mudanças inseridas no sistema de atendimento da Ouvidoria, o NAMBI, que registrou, por erro, em alguns casos, o prazo superior ao definido na norma da Ouvidoria. O outro é que algumas correspondências, além da manifestação de elogio, têm ainda pedidos de informações ou sugestões. Isso faz com que o sistema só encerre o processo de elogio, depois que o pedido de informações for atendido. Enfim, por essas razões, alguns processos de elogios, comentários, serviços e sugestões estão com o prazo acima do estipulado (5 dias úteis).

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
583-PE-2013	Colocar o link Fale Conosco no Portal da Ouvidoria	13/5/2013	14/5/2013	1	

Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
599-PE-2013	Recebimento de boletins do Portal EBC.	17/5/2013	17/5/2013	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

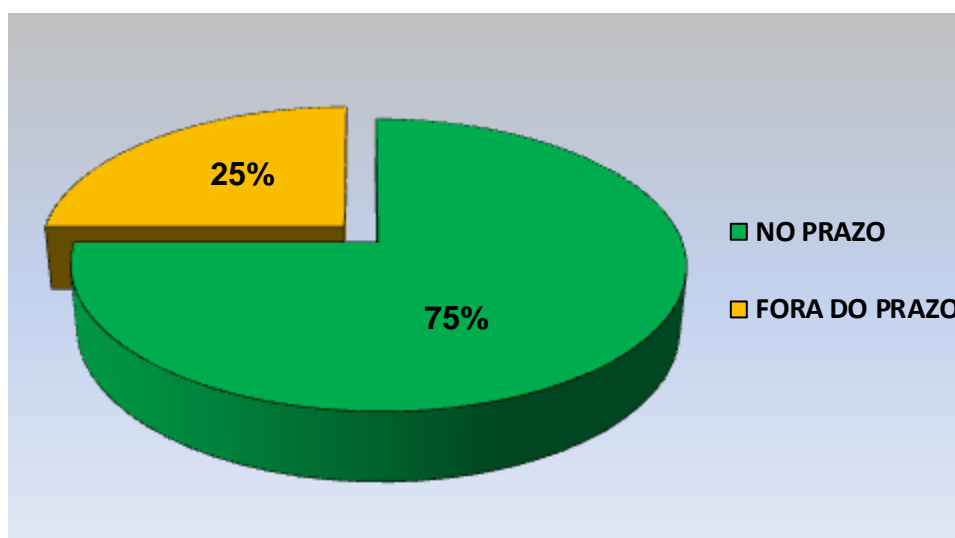
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
524-PE-2013	Compra de espaço publicitário no Portal	29/4/2013	29/4/2013	0	
526-PE-2013	Pedido de informação sobre reprodução de conteúdos do Portal	30/4/2013	30/4/2013	0	
540-PE-2013	Pedido de informação. Quer saber como se cadastrar para receber notícias do Portal por e-mail.	3/5/2013	3/5/2013	0	
566-PE-2013	Pedido de informação. Quer receber notícias do Portal EBC.	9/5/2013	9/5/2013	0	

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
514-PE-2013	Reclamação de erro no envio de editais para publicação na EBC.	26/4/2013	15/5/2013	13	⚠
522-PE-2013	Problema com RSS feeds das Últimas Notícias do Portal	29/4/2013	29/4/2013	0	✅
597-PE-2013	reclamação de acesso a site	15/5/2013	15/5/2013	0	✅
601-PE-2013	Reclamação sobre o captcha do formulário de atendimento do Fale Conosco.	17/5/2013	27/5/2013	6	⚠

Em maio, das 4 reclamações recebidas, 2 foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis. Dos 4 pedidos de informação, nenhum foi respondido fora do prazo até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/05/2013. 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 maio, a Ouvidoria recebeu 10 manifestações referentes ao Portal da EBC. Destacamos, neste relatório, 4 pedidos de informação pela relevância e quantidade entre as demais manifestações.

No dia 29 de abril, a ouvidoria recebeu a seguinte manifestação sobre RSS;

Processo 522-PE-2013: “Acompanho a EBC através do feed RSS Últimas Notícias (<http://www.ebc.com.br/rss/feed.xml>). Acontece que dezenas de itens desse feed estão com a data de publicação de 07-02-2016 04:28. Daí, no leitor de RSS, ordenando os itens por data, esses aparecem sempre primeiro dificultando muito a leitura dos publicados diariamente. Então, sugiro ajustarem as datas desses itens”.

Após a recepção, a Ouvidoria EBC respondeu:

“Quando experimentamos o link que o Sr. nos mandou, ele funcionou normalmente na tela do nosso computador. Apareceram as últimas notícias do Portal sem os itens com a data de publicação de 2016. Então, pode ter havido uma falha temporária. Mas não experimentamos o envio dos feeds para um endereço de e-mail através de um agregador de conteúdos. Se o problema persistir, volte a entrar em contato conosco. Enquanto isso, há também a opção dos feeds das últimas notícias da Agência Brasil:

“<http://agenciabrasil.ebc.com.br/feed/ultimasnoticias/feed.xml>”

Nos dias 03, 09 e 17 de maio, a ouvidoria recebeu pedidos de informação sobre como receber boletins da ebc e como se cadastrar para receber informações via e-mail.

Processo 540-PE-2013: “Gostaria de saber como me cadastrar para receber as notícias do portal em meu email? Aguardo.. ”

No mesmo dia, após a recepção, a Ouvidoria EBC respondeu;

“Prezado Moisés, A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação – EBC agradece o contato e informa que, atualmente, a EBC não envia alerta de notícias para o e-mail. O que fornece é o serviço de RSS feeds, acesse: <http://rss.ebc.com.br/>. Você pode se cadastrar para receber boletins da TV Brasil no site <http://tvbrasil.ebc.com.br/contato/tvbrasil>, marcando a opção "Desejo receber a programação por e-mail" no formulário de cadastro. Continuamos à disposição”.

Processo 566 -PE-2013: “Não estou conseguindo fazer o meu cadastro para receber notícias da EBC, vocês podem se encarregar disto para mim? Obrigado!”

No dia 9 de maio, A Ouvidoria EBC, em resposta a demanda, informou o seguinte:

"Prezado senhor EVERTON RODRIGUES, boa tarde. A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação-EBC agradece o contato. Para receber as notícias do Portal EBC, basta acessar o RSS feeds (<http://rss.ebc.com.br/>) e escolher as editorias, que ficarão gravadas na barra dos favoritos. Caso queira receber matérias da RádioAgência Nacional, faça o cadastro em <http://radioagencianacional.ebc.com.br/cadastro>. Dúvidas, entre em contato pelo email radioagencia@cp.ebc.com.br ou pelo telefone 61 3799- 5163. Para receber a programação da TV Brasil faça o cadastro em <http://tvbrasil.ebc.com.br/contato/tvbrasil>, e escolha a opção "Desejo receber a programação por e-mail". Continuamos à disposição."

Processo 599 -PE-2013: “Desejo receber o boletim”

No dia 17 de maio, Ouvidoria EBC, em resposta a demanda, informou o seguinte:

"Prezado Sr. José Raimundo, Atualmente, o Portal EBC não faz envio de boletins. O que fornece é o serviço de RSS feeds, acesse <http://rss.ebc.com.br/>. É só escolher as editorias, que ficarão gravadas na barra de favoritos, e receberá as últimas notícias. Você pode se cadastrar para receber boletins da TV Brasil no site <http://tvbrasil.ebc.com.br/contato/tvbrasil>, marcando a opção "Desejo receber a programação por e-mail" no formulário de cadastro. Caso tenha interesse em fazer o cadastro no banco de notícias da EBC Serviços, acesse <http://clipping.ebc.com.br/> e faça o cadastro. Continuamos à disposição. Atenciosamente, Ouvidoria da EBC www.ebc.com.br/ouvidoria"

Estas manifestações demonstram a importância deste canal (assinatura RSS), mas revelam também a falta de visibilidade deste serviço dentro do Portal EBC. Na maioria dos sites e portais, o ícone que faz referência às assinaturas rss é um ícone padrão que fica, geralmente, no topo da página, destacado pela cor laranja e acompanhado de um texto: " Deseja receber informações do nosso site? Clique aqui".

Ao observar como o Portal EBC expõe seu link para assinaturas rss, notamos que não há nenhum destaque pela cor laranja ou indicação do texto. O ícone é cinza dentro de uma barra preta e pequena. Portanto, o internauta só vai saber que aquele ícone é de assinatura rss, se ele passar o cursor sobre o ícone. Só assim, ela visualizará a seguinte mensagem: " Assine nossos RSS", que, ao clicar, o internauta acessa a página especial para assinaturas RSS.

Pela nossa observação, o processo para fazer essas assinaturas rss no Portal da EBC só acontece se o internauta explorar muito a página. Talvez um breve texto sobre o que é e como utilizar e assinar ficaria mais didático e ajudaria aqueles que não estão acostumados com o processo ou tem dificuldades.

Imagem 1: ícone RSS em destaque



Imagem 2: Página de Assinaturas RSS



3.1.4.2.2. Percepções da Ouvidoria

Todo mês a equipe do Portal escolhe temas relevantes e diferenciados para serem destaques no Portal e nas redes sociais. Neste mês de maio, a Ouvidoria escolheu para analisar, entre os destaques especiais, a “Semana do proibido”, que aconteceu nos dias 12 e 18 de maio. Durante a semana, o Portal publicou várias matérias e vídeos relacionados a eventos que marcaram os anos da ditadura militar no país. Além de publicar, o Portal agregou os conteúdos produzidos e veiculados pelos outros veículos da empresa, especialmente as reportagens com as intervenções de pessoas dos movimentos sociais, sem contar que deixou um espaço aberto para o público que permitisse fazer críticas e sugestões.

Um dado que nos chamou a atenção no Portal da EBC é que utiliza, todas as vezes que aborda um tema especial, diferentes recursos, que estão disponíveis em aplicativos livres na internet para deixar as coberturas mais ilustrativas e explicativas, como foi à divulgação do balanço de atividades da comissão da verdade; <http://www.ebc.com.br/cidadania/2013/05/comissao-da-verdade-divulga-balanco-de-um-ano-de-atividades>. Para ilustrar o balanço de um ano de atividades, o Portal criou uma linha do tempo com todas as notícias publicadas sobre as ações da comissão, provocando um interesse maior do internauta em ler as publicações anteriores pelo simples fato da facilidade e interatividade. Vale destacar, que os temas especiais escolhidos pelo Portal EBC geralmente se desdobram em coberturas assertivas, na medida em que faz uso de todos os mecanismos possíveis para gerar uma maior interatividade com o internauta, demonstrando com isso a preocupação do setor em sempre querer inovar e estimular a interatividade com o seu público alvo. Essa iniciativa fez com que o Portal, no mês de abril, batesse recorde de audiência, computando um milhão de pessoas visitando o site, ou seja, 1.011.581 visitantes únicos.

Seguem algumas notícias publicadas durante a Semana Do Proibido :

Comissão da Verdade divulga balanço de um ano de atividades

<http://www.ebc.com.br/cidadania/2013/05/comissao-da-verdade-divulga-balanco-de-um-ano-de-atividades>

Caminhos da Reportagem resgata histórias de perseguição na ditadura militar

<http://www.ebc.com.br/cidadania/2013/05/caminhos-da-reportagem-resgata-historias-de-perseguiçao-na-ditadura-militar>

Bate-papo #SemanaDoProibido, com o escritor Paulo Cesar de Araújo

<http://www.ebc.com.br/cultura/galeria/videos/2013/05/bate-papo-semanadoproibido-com-o-escritor-paulo-cesar-de-araujo>

Comissão da Verdade pede prorrogação dos trabalhos a Dilma

<http://www.ebc.com.br/cidadania/2013/05/comissao-da-verdade-pede-prorrogacao-dos-trabalhos-a-dilma>

Confira bate-papo sobre a censura à música brega na Ditadura

<http://www.ebc.com.br/cidadania/2013/05/confira-nesta-quinta-um-bate-papo-sobre-a-censura-a-musica-brega-na-ditadura>

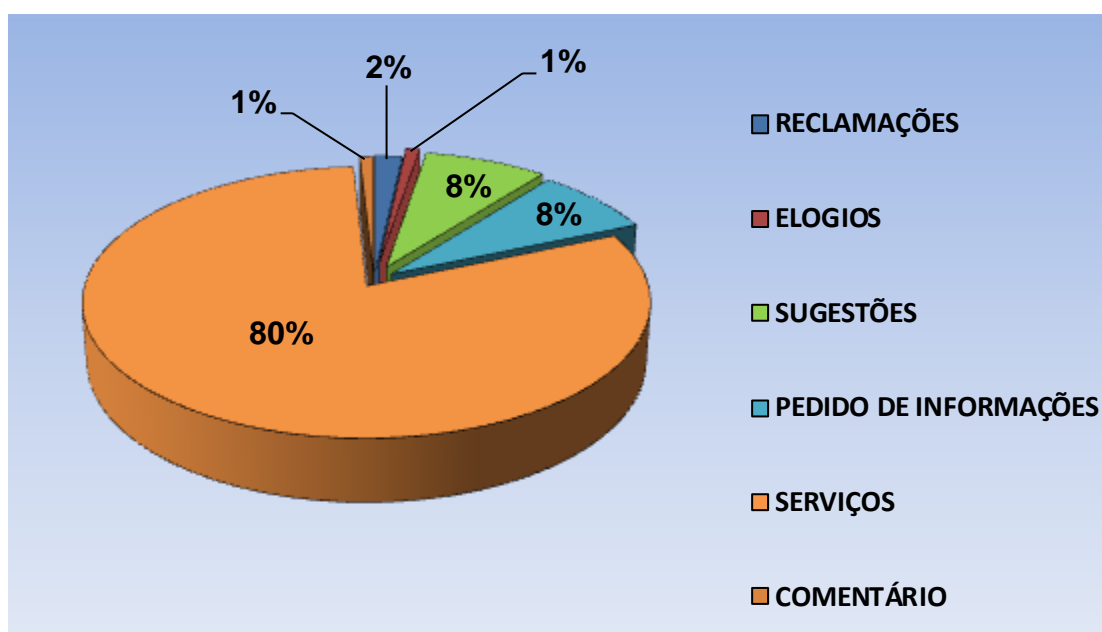
3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC

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 maio a Ouvidoria recebeu um total de 113 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em serviços (91 ou 80%), ou seja, informações sobre concursos, sugestões de pautas gerais, pedidos de cópias e recados. Também foram recebidas 9 sugestões (8%); 9 Pedidos de Informação (8%), 2 reclamações (2%), 1 elogio (1%) e 1 comentário (1%). 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.

Obs: neste mês, tivemos alguns problemas com o prazo de encerramento dos processos. Um deles foi por conta de algumas mudanças inseridas no sistema de atendimento da Ouvidoria, o NAMBI, que registrou, por erro, em alguns casos, o prazo superior ao definido na norma da Ouvidoria. O outro é que algumas correspondências, além da manifestação de elogio, têm ainda pedidos de informações ou sugestões. Isso faz com que o sistema só encerre o processo de elogio, depois que o pedido de informações for atendido. Enfim, por essas razões, alguns processos de elogios, comentários, serviços e sugestões estão com o prazo acima do estipulado (5 dias úteis).

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
586-EB-2013	Pedido de informação sobre novo concurso.	26/4/2013	26/4/2013	0	
587-EB-2013	Pedido de informação sobre estágio.	26/4/2013	26/4/2013	0	
588-EB-2013	Serviço. Sugestão de Pauta.	26/4/2013	26/4/2013	0	
589-EB-2013	Serviço. Pedido de informação sobre a transmissão da Voz do Brasil no feriado.	26/4/2013	26/4/2013	0	
590-EB-2013	Serviço. Sugestão de Pauta.	26/4/2013	26/4/2013	0	
591-EB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	26/4/2013	26/4/2013	0	
592-EB-2013	Serviço. Pedido de informação. Contato para envio de sugestões de pauta.	26/4/2013	26/4/2013	0	
593-EB-2013	Pedido de informação sobre envio de Currículo.	26/4/2013	26/4/2013	0	
594-EB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	29/4/2013	29/4/2013	0	
597-EB-2013	Serviço. Pedido de emprego.	30/4/2013	30/4/2013	0	
598-EB-2013	Serviço. Sugestão de Pauta.	30/4/2013	30/4/2013	0	
599-EB-2013	Solicita informação sobre como adquirir cópia de programa.	30/4/2013	30/4/2013	0	
600-EB-2013	Pedido de informação sobre convocações do concurso 2011.	30/4/2013	30/4/2013	0	
601-EB-2013	Pedido de informação sobre sintonia da Tv NBR pelo sinal digital.	30/4/2013	30/4/2013	0	
602-EB-2013	Pedido de informação sobre estágio.	30/4/2013	30/4/2013	0	
603-EB-2013	Reclamação sobre a lista de convocação do concurso de 2011 disponibilizada no dia 22/04/2013.	30/4/2013	30/4/2013	0	
604-EB-2013	Procura por emprego.	30/4/2013	30/4/2013	0	
605-EB-2013	Pedido de informação. Forma de enviar currículo para EBC.	30/4/2013	30/4/2013	0	
606-EB-2013	Retransmissão do sinal da TV Brasil.	2/5/2013	2/5/2013	0	
607-EB-2013	Serviço. Sugestão de Pauta.	2/5/2013	2/5/2013	0	
608-EB-2013	Serviço. Currículo.	2/5/2013	2/5/2013	0	
609-EB-2013	Serviço. Concurso.	2/5/2013	2/5/2013	0	
610-EB-2013	Serviço. Currículo.	2/5/2013	2/5/2013	0	
611-EB-2013	Serviço. Currículo.	2/5/2013	2/5/2013	0	
613-EB-2013	Pedido de informação sobre transmissão da Voz do Brasil.	2/5/2013	2/5/2013	0	
614-EB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	3/5/2013	3/5/2013	0	
615-EB-2013	Serviço. Currículo.	3/5/2013	3/5/2013	0	
616-EB-2013	Serviço. Sugestão ao programa A Voz do Brasil.	3/5/2013	3/5/2013	0	
617-EB-2013	Serviço. currículo.	3/5/2013	3/5/2013	0	
618-EB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	3/5/2013	3/5/2013	0	

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
619-EB-2013	Serviço. Currículo.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
620-EB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
622-EB-2013	Serviço. Sugestão de Pauta.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
623-EB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
624-EB-2013	Serviço. Procura por emprego.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
625-EB-2013	Serviço. Previsão de concurso.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
626-EB-2013	Sugestão. Treinamento em Marketing para os funcionários.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
627-EB-2013	Serviço. Concurso.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
628-EB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	6/5/2013	6/5/2013	0	✓
629-EB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
630-EB-2013	Concurso Público EBC	7/5/2013	22/5/2013	11	⚠
631-EB-2013	Pedido de informação sobre sugestão de pauta.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
632-EB-2013	Pedido de informação. Prestação de serviços para EBC.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
634-EB-2013	Serviço. Currículo.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
635-EB-2013	Serviço. Procura emprego.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
636-EB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
637-EB-2013	Serviço. Concurso.	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
639-EB-2013	Serviço. Pedido de informação sobre concurso.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
641-EB-2013	Serviço. Recado: manda alô.	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
643-EB-2013	Serviço. Pedido de informação sobre convocação do concurso.	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
644-EB-2013	Serviço. Currículo.	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
645-EB-2013	Pedido de cópia.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
647-EB-2013	Sugestão de pauta.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
648-EB-2013	Serviço. Sugestão de pauta.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
649-EB-2013	Serviço. Procura emprego.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
650-EB-2013	Sugestão de pauta.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
651-EB-2013	Pedido de informação sobre uso de conteúdo da TV NBR.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
652-EB-2013	Concurso Público EBC	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
653-EB-2013	Sugestão de pauta.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
654-EB-2013	Pedido de informação sobre clipping.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
655-EB-2013	Sugestão de pauta.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
656-EB-2013	Serviço. Estágio.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
657-EB-2013	Serviço. Concurso.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
658-EB-2013	Serviço. Concurso.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
660-EB-2013	Pedido de informação sobre serviços da EBC.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
661-EB-2013	Serviço. Cópia de programa.	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
663-EB-2013	Concurso Público EBC	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
664-EB-2013	Recado	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
667-EB-2013	Elogio ao programa A Voz do Brasil.	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
670-EB-2013	Serviço. Concurso.	14/5/2013	15/5/2013	1	✓
679-EB-2013	Pedido de informação. Retransmissão do programa Café com a Presidenta.	16/5/2013	16/5/2013	0	✓
681-EB-2013	Serviço. Procura estágio.	17/5/2013	17/5/2013	0	✓
682-EB-2013	Serviço. Convocação do Concurso de 2011.	17/5/2013	20/5/2013	1	✓
683-EB-2013	Sugestão de pauta.	20/5/2013	20/5/2013	0	✓
684-EB-2013	Comentário sobre a Rede de Rádios da EBC	18/5/2013	21/5/2013	1	✓
685-EB-2013	Pedido de informação sobre rede nacional de rádios	18/5/2013			✗
686-EB-2013	Pedido de informação sobre banco de notícias	20/5/2013	20/5/2013	0	✓
687-EB-2013	Pedido de informação sobre Processo Seletivo	20/5/2013	20/5/2013	0	✓
688-EB-2013	Sugestão de Pauta	20/5/2013	20/5/2013	0	✓
689-EB-2013	Sugestão de Pauta	20/5/2013	20/5/2013	0	✓
690-EB-2013	Informação sobre transmissão da Voz do Brasil	20/5/2013	21/5/2013	1	

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
691-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
692-EB-2013	Concurso Público EBC	21/5/2013	21/5/2013	0	✓
697-EB-2013	Envio de pautas para a EBC	22/5/2013	22/5/2013	0	✓
698-EB-2013	Sugestão de Pauta	21/5/2013	22/5/2013	1	✓
699-EB-2013	Informação sobre estágio	22/5/2013	22/5/2013	0	✓
704-EB-2013	Solicitação de estágio	21/5/2013	22/5/2013	1	✓
705-EB-2013	Sugestão de pauta.	22/5/2013	22/5/2013	0	✓
707-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	16/5/2013	23/5/2013	5	✓
709-EB-2013	Sugestão de Pauta - EBC	24/5/2013	24/5/2013	0	✓
710-EB-2013	Pedido de informação sobre conteúdo veiculado na TV NBR	24/5/2013	24/5/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
633-EB-2013	Sugestão de pauta	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
638-EB-2013	Sugere divulgação de cd de música instrumental brasileira	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
646-EB-2013	Sugestão à EBC	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
665-EB-2013	sugestão de pauta	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
666-EB-2013	Oferece serviços fotográficos	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
672-EB-2013	Sugestão de Pauta para a EBC	15/5/2013	15/5/2013	0	✓
678-EB-2013	sugestão de publicação de tema nos veículos da EBC	16/5/2013	16/5/2013	0	✓
708-EB-2013	Sugestão de Pauta	23/5/2013	23/5/2013	0	✓
671-EB-2013	Sugestão de Pauta à EBC	15/5/2013	15/5/2013	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
595-EB-2013	Pedido de informação. Acesso ao Manual de Jornalismo da EBC.	29/4/2013	22/5/2013	17	⚠
612-EB-2013	Informações sobre a transmissão da NBR	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
621-EB-2013	Pedido de informação. Como adquirir cópias de programas da Tv Brasil.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
640-EB-2013	informações sobre acesso ao clipping	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
659-EB-2013	pedido de informação sobre o concurso	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
662-EB-2013	Pedido de informação sobre a Rádio 99.9 fm em Campo Grande-RS	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
674-EB-2013	Informações sobre parceria com a EBC	15/5/2013	21/5/2013	4	✓
680-EB-2013	Reprodução de conteúdos da EBC na internet.	17/5/2013			✗
706-EB-2013	Concurso Público EBC	23/5/2013	23/5/2013	0	✓

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
596-EB-2013	Demandante reclama de informação errada, sobre banco de projetos, repassada para ela.	29/4/2013	2/5/2013	3	✓
642-EB-2013	Reclama da programação da TV NBR	8/5/2013	8/5/2013	0	✓




Em maio, de todas as demandas recebidas, 2 não foram respondidas, e apenas duas delas foram respondidas com atraso até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/05/2013.

3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC




















3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em maio, 20 pedidos de informação, sendo que para 1 foi solicitado prorrogação de prazo (solicitada pela DIAFI), enquanto 18 foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis e 2 ultrapassaram este prazo. Assim, o SIC, no mês de maio, não apresenta pendências e o prazo de resposta dos pedidos de informação obteve média de 3,3 dias o que corresponde uma diminuição de 1,3 dia em relação ao mês de abril.

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
99936000071201341	1)Acessos a relatórios e pareceres de auditorias , que apresentaram impropriedades e/ou irregularidades	AUDITORIA	29/4/2013	41396	3		
99936000072201396	encaminhamento do último ACT vigente.	DIAFI	29/4/2013	41400	5		
99936000074201385	Obtença de uma entrevista recente com o navegador Almyr Klink, na Rádio Nacional FM Brasília.	RÁDIO	2/5/2013	41401	3		
99936000075201320	Concurso Público EBC	DIAFI	2/5/2013	41400	2		
99936000073201331	Reprodução de matéria	OUVIDORIA	2/5/2013	41396	0		
99936000076201374	Solução para problemas técnicos	SUSUP	6/5/2013	41402	2		
99936000077201319	Contato da área de RH da EBC	DIAFI	7/5/2013	41403	2		
99936000080201332	Informações de como proceder para credenciamento do Certificado de Registro Cadastral - CRC- junto ao órgão.	DIAFI	7/5/2013	41415	10		
99936000079201316	Concurso Público EBC	DIAFI	7/5/2013	41408	5		
99936000078201363	Concurso Público EBC	DIAFI	7/5/2013	41403	2		

Atendimentos SIC (Cont.)

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000081201387	Motivo de divergências do salário apresentado no site da EBC com o eventual	DIAFI	14/5/2013	41415	5	✓	✓
99936000082201321	Solicito que me seja informado o valor da remuneração, cargo e função do funcionário Marcos Antonio Caminha - ponto nº 2635 que trabalhou ou trabalha na ACERP - Associação de Comunicação Educativa Roquette Pinto - CNPJ 02196013/0001-03. Desde já, agradeço e fico no aguardo de informação.	DIAFI	13/5/2013	41415	6	⚠	✓
99936000083201376	Gostaria de saber quais foram os filmes que passaram, na TV Brasil nos dias 20 a 28 de dezembro de 2012 no horários da tarde.	DICOP	13/5/2013	41408	1	✓	✓
99936000085201365	Concurso Público EBC e motivo de não ter sido convocado para a prova prática	DIAFI	15/5/2013	41415	4	✓	✓
99936000084201311	Concurso Público EBC	DIAFI	14/5/2013	41415	5	✓	✓
99936000086201318	Eu, Bezi Ferreira Waisberg portador do rg 27874584-2, endereço eletrônico beziwaisberg@hotmail.com residente e domiciliado em Santo André-SP e com endereço à Rua Luis Pinto Flaquer 523 ap.81 com fundamento na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informações Públicas) vem requerer o acesso (e eventualmente cópia) em até 20 dias corridos (artigo 11, parágrafo 1 da Lei 12.527/11), aos seguintes dados relação de locutores especializados empregados na Empresa Brasil de Comunicação na forma terceirizada e na forma dos quadros originais da empresa. Solicito que as informações sejam fornecidas em formato digital, quando disponíveis, conforme estabelece o artigo 11, parágrafo 5 da Lei 12.527/2011. Na eventualidade de as informações solicitadas não serem fornecidas, requeiro que seja apontada a razão da negativa bem como se for o caso, eventual grau de classificação de sigilo (ultrasecreto, secreto ou reservado) tudo nos termos do artigo 24, parágrafo 1 da Lei 12.527/2011. Desde logo agradeço pela atenção e peço deferimento.	DIAFI	16/5/2013	41415	3	✓	✓
99936000087201354	Concurso Público EBC	DIAFI	16/5/2013	41415	3	✓	✓
99936000088201307	Gostaria que fosse fornecido o e-mail e a senha do colaborador da EBC e a senha do siapnet em meu nome Ivanir Cardoso, matrícula 30452-2 /servidor 01290738-3/ siap 01290738. Pois não estou conseguindo entrar no e-mail.	DIAFI	21/5/2013	41421	4	✓	✓
99936000089201343	Gostaria de saber quais cidades serão beneficiadas com os R\$ 33 bilhões liberados pela presidente Dilma para saneamento, mobilidade urbana e pavimentação.	OUVIDORIA	22/5/2013	41416	0	✓	✓
99936000090201378	Solicito cópia do vídeo da inauguração do navio Zumbi dos Palmares realizada no dia 20 de maio de 2013,	OUVIDORIA	22/5/2013	41416	0	✓	✓

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.