



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# RELATÓRIO MENSAL

## OUVIDORIA DA EBC

**JUNHO 2013**

Brasília, 17 de julho 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

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 .....	15
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU .....	15
3.1.1. TV BRASIL .....	15
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO.....	35
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS .....	54
3.1.4. PORTAL .....	59
3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC.....	62
4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS.....	67
4.1. Percepção receptores .....	67
4.2. EMISSORAS DE RÁDIO.....	68
4.3. AGÊNCIA BRASIL .....	70
4.4. PORTAL EBC .....	73
5. PERCEPÇÃO DA OUVIDORIA .....	76
6. Programa da Ouvidoria.....	79
6.1. TV Brasil – ‘O Público na TV’ .....	79

6.2	Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’ .....	79
6.3	Colunas da Ouvidoria .....	80
7.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	82
7.1.1	Abordagem quantitativa.....	82

## 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.....	3
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 .....	13
Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	14
Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	15
Figura 18 - % Reclamações e Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	34
Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios.....	35
Figura 20 - % Manifestações por Rádio .....	36
Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas.....	53
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	54
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas .....	58
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC .....	59
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	61
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC .....	62

## 1. APRESENTAÇÃO

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

O presente relatório, referente ao mês de junho de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/05/2013 a 25/06/2013. 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.

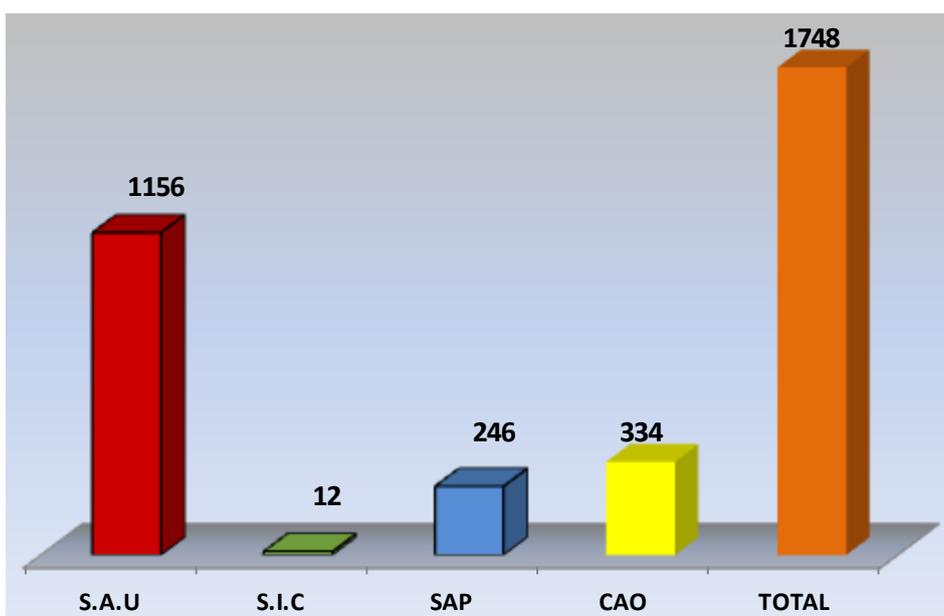
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

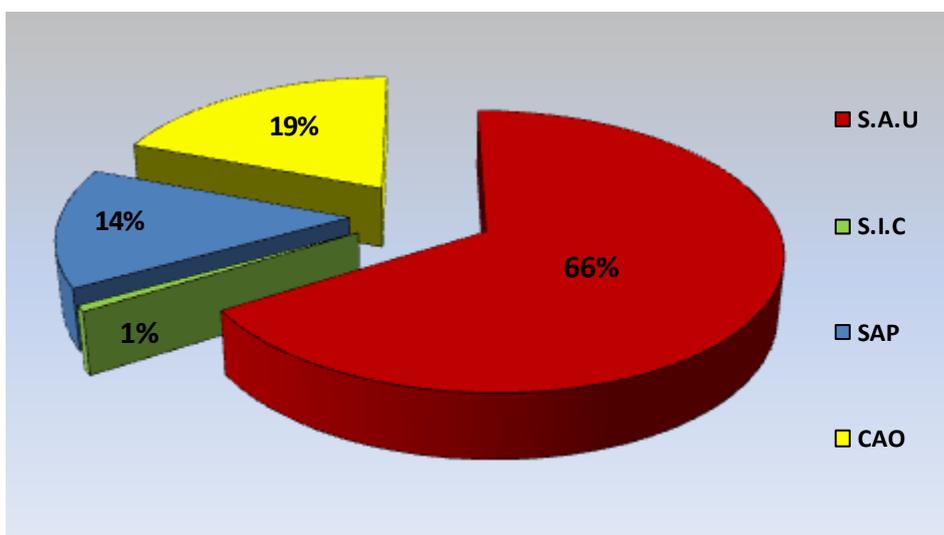
O Atendimento ao Cidadão pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Serviço de Atendimento ao Público – SAP e Central de Atendimento ao Ouvinte – CAO contabilizou no mês 1748 atendimentos, sendo 1156 pelo SAU, 12 pelo SIC, 246 pelo SAP e 334 pela CAO.

**Figura 1 - Atendimento ao Cidadão**



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

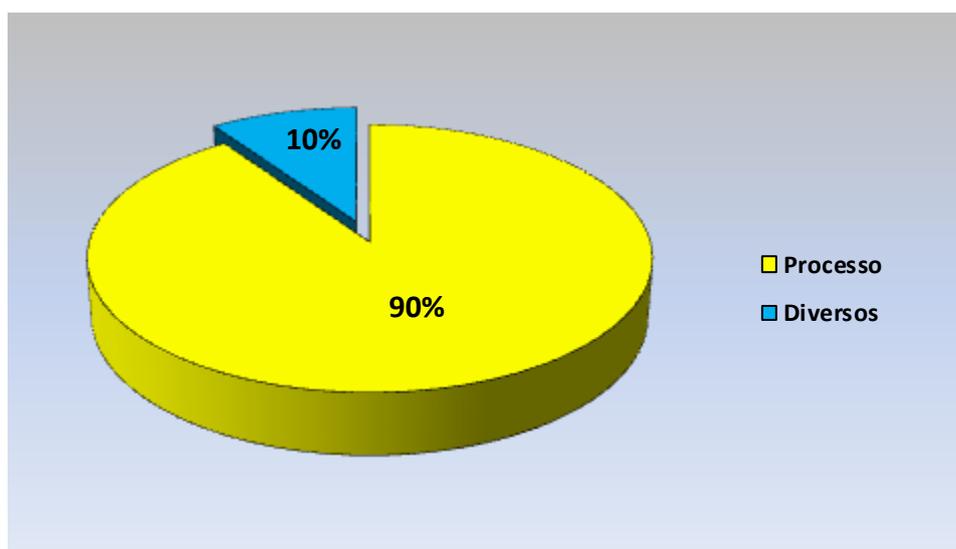
**Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão**



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 1156 atendimentos realizados pelo SAU, 1045 (90%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 111 manifestações (10%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

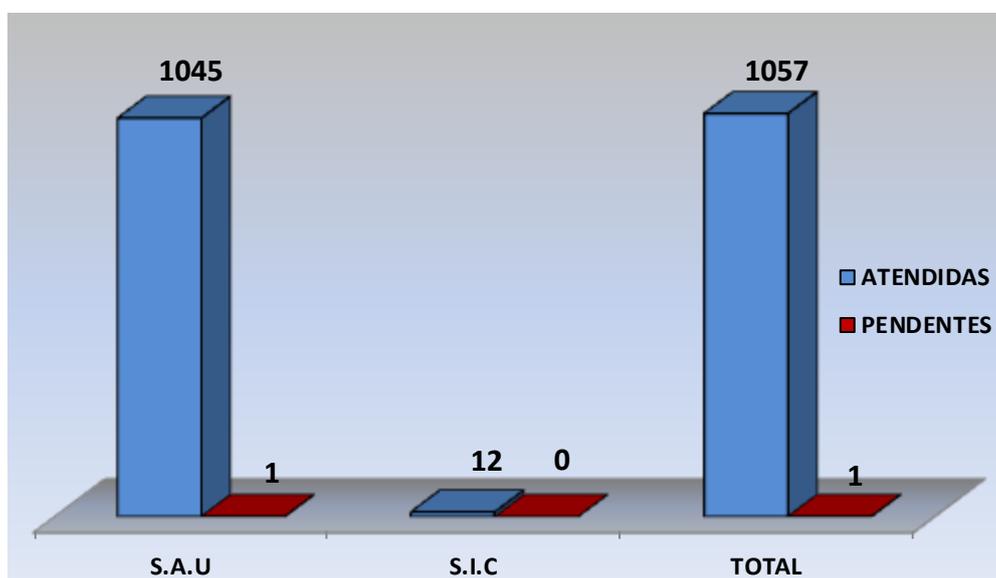
**Figura 3 – % Atendimentos SAU**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 1057 atendimentos, sendo 1045 pelo SAU e 12 pelo SIC.

**Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

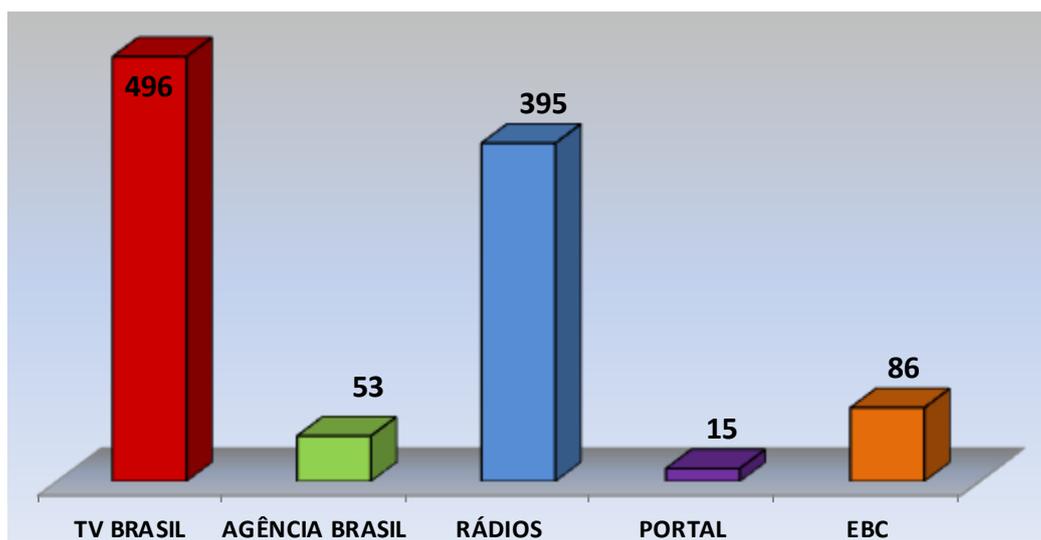
Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 0,1% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012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

Não há pendências de resposta às comunicações do SIC e, também, não ocorreu solicitação de prorrogação de prazo para nenhum pedido de informação. O tempo médio de retorno das áreas foi de 2,6 dias. O gráfico a seguir mostra o quantitativo de respostas e pendência do S.A.U e SIC e do total de demandas.

## 2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

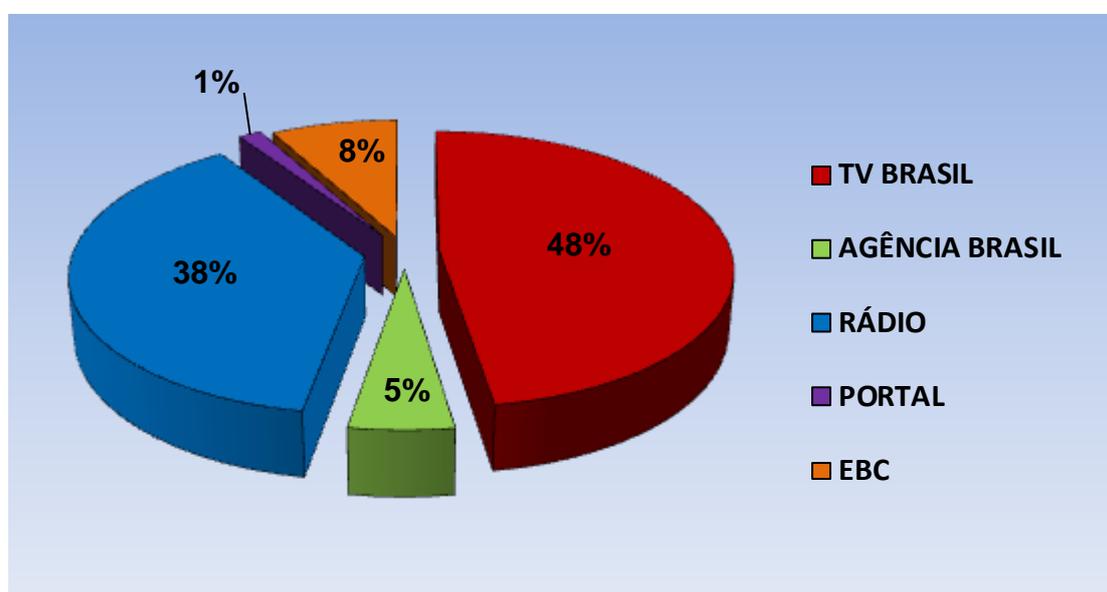
O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, em junho, 1045 manifestações que geraram processos, foram direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

**Figura 5 - Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

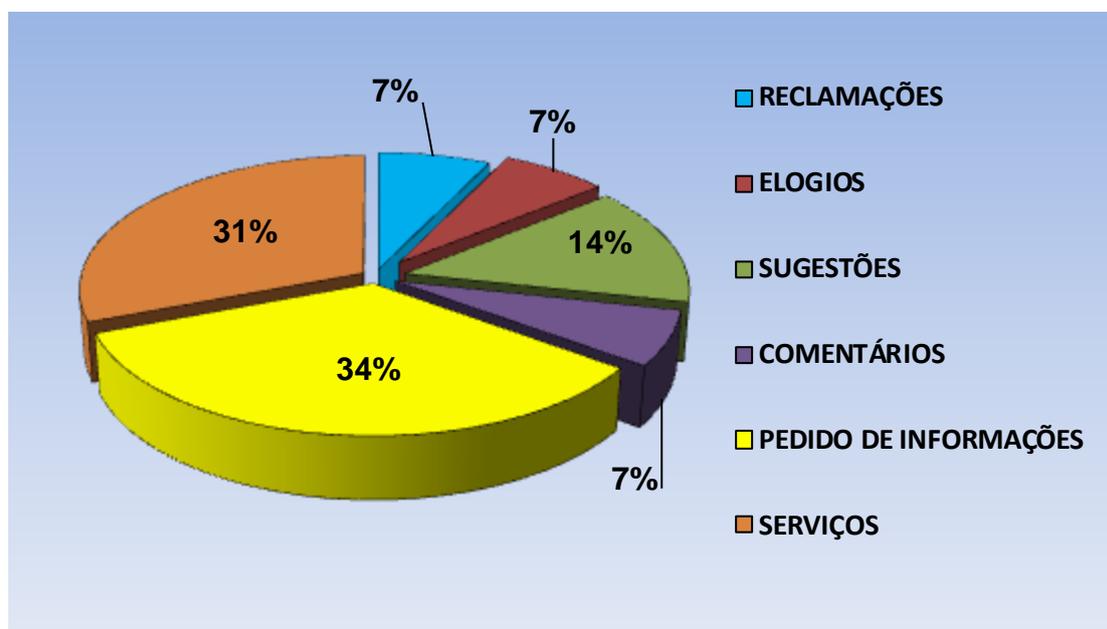
**Figura 6 - % Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 93% dos atendimentos no mês, contra 7% das reclamações.

**Figura 7 - % Tipos de Manifestações**



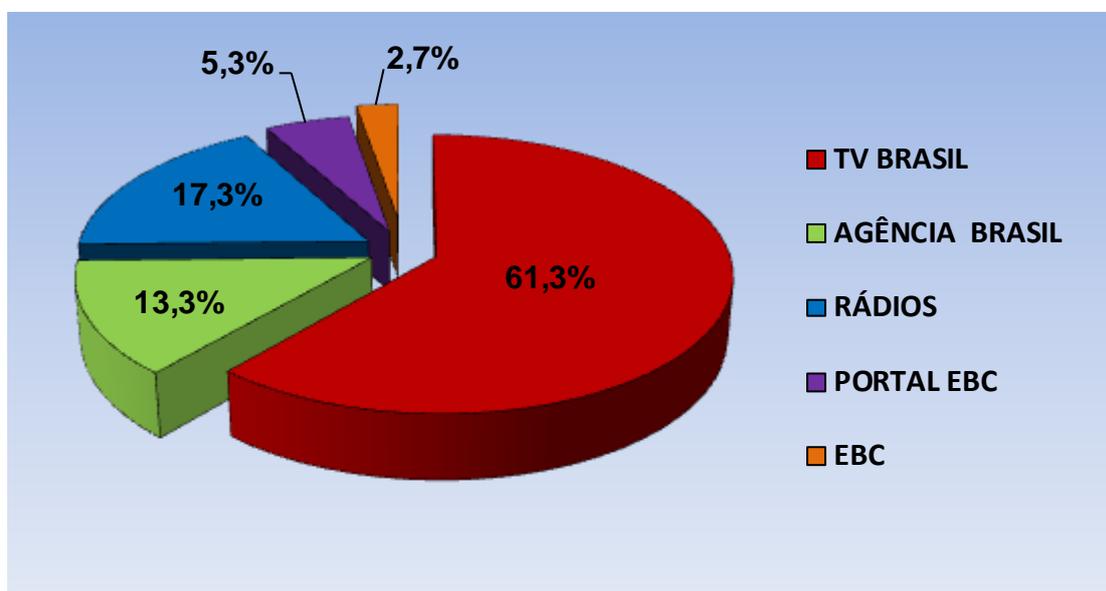
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	46	61,3%
AGÊNCIA BRASIL	10	13,3%
RÁDIOS	13	17,3%
PORTAL EBC	4	5,3%
EBC	2	2,7%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

**Figura 8 - % Reclamações por Veículo**



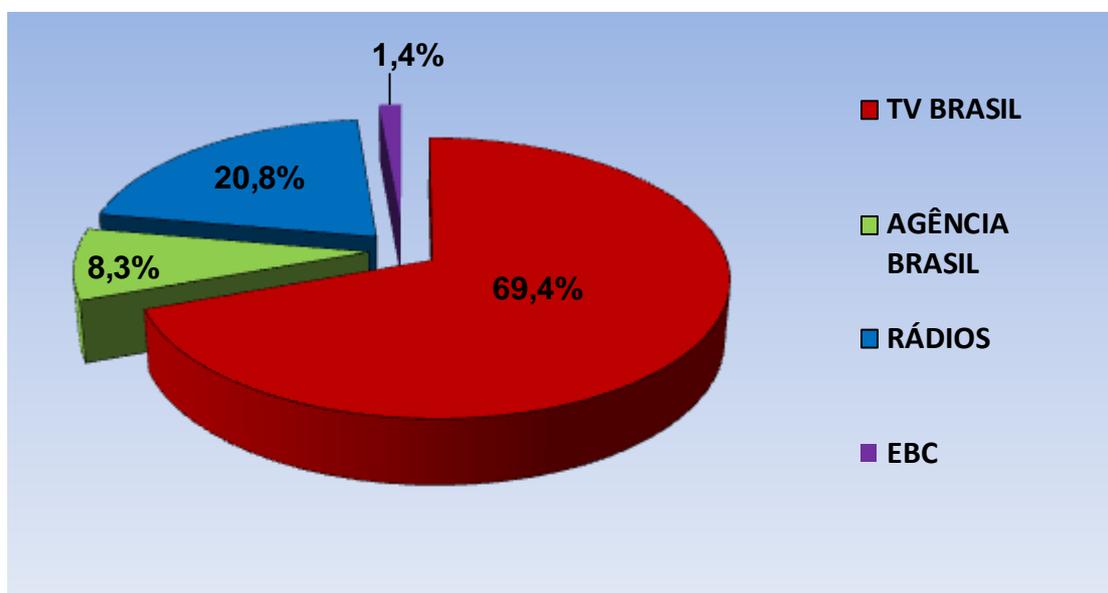
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	50	69,4%
AGÊNCIA BRASIL	6	8,3%
RÁDIOS	15	20,8%
EBC	1	1,4%
PORTAL EBC	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Figura 9 - % Elogios por Veículo



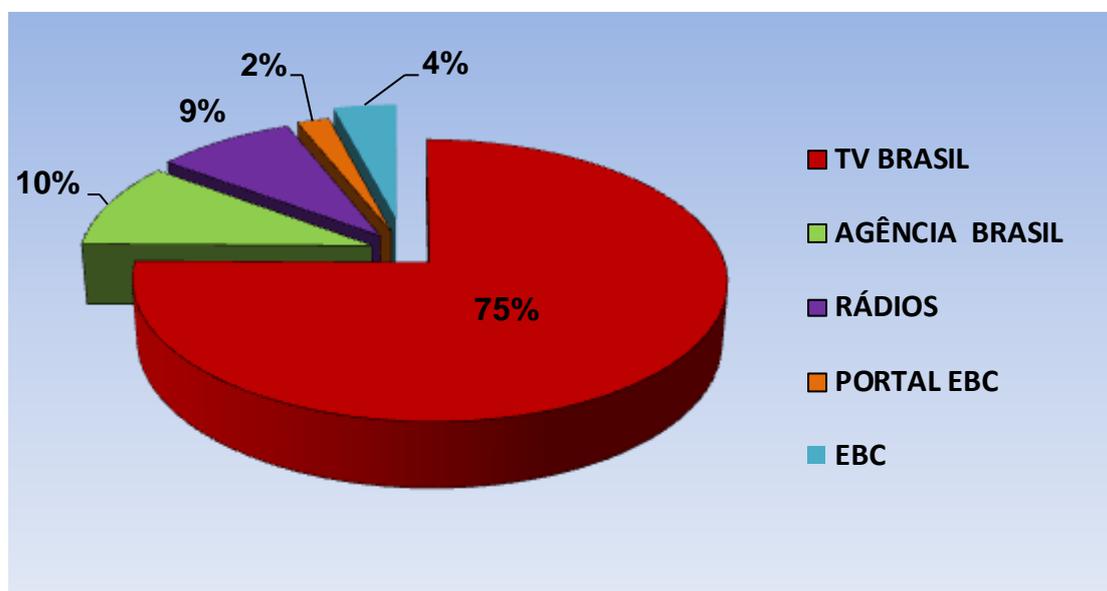
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	112	75%
AGÊNCIA BRASIL	15	10%
RÁDIOS	13	9%
PORTAL EBC	3	2%
EBC	6	4%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



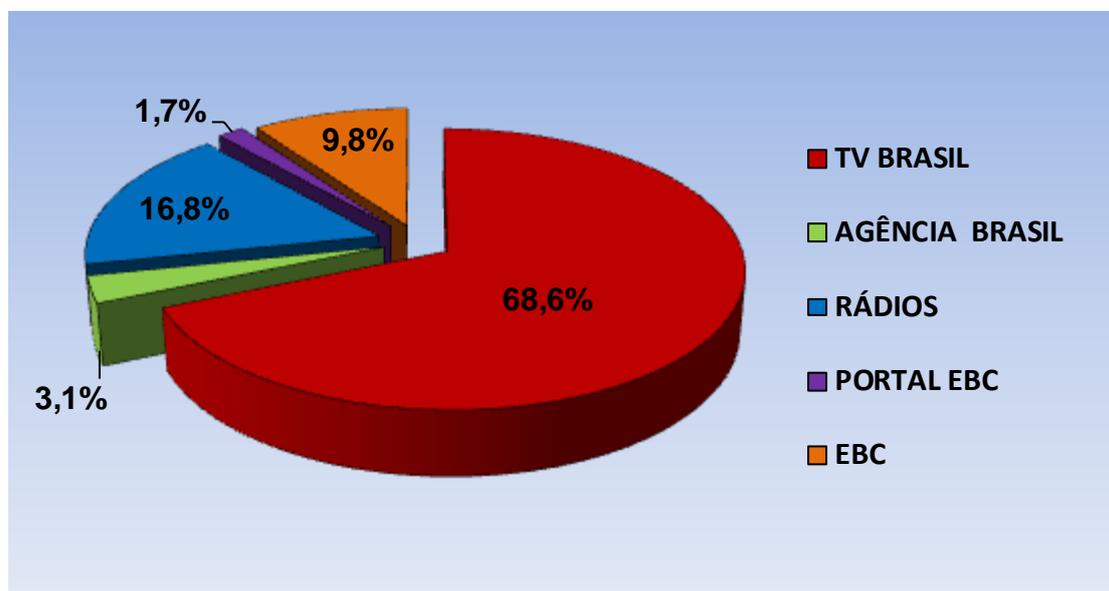
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	245	68,6%
AGÊNCIA BRASIL	11	3,1%
RÁDIOS	60	16,8%
PORTAL EBC	6	1,7%
EBC	35	9,8%
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



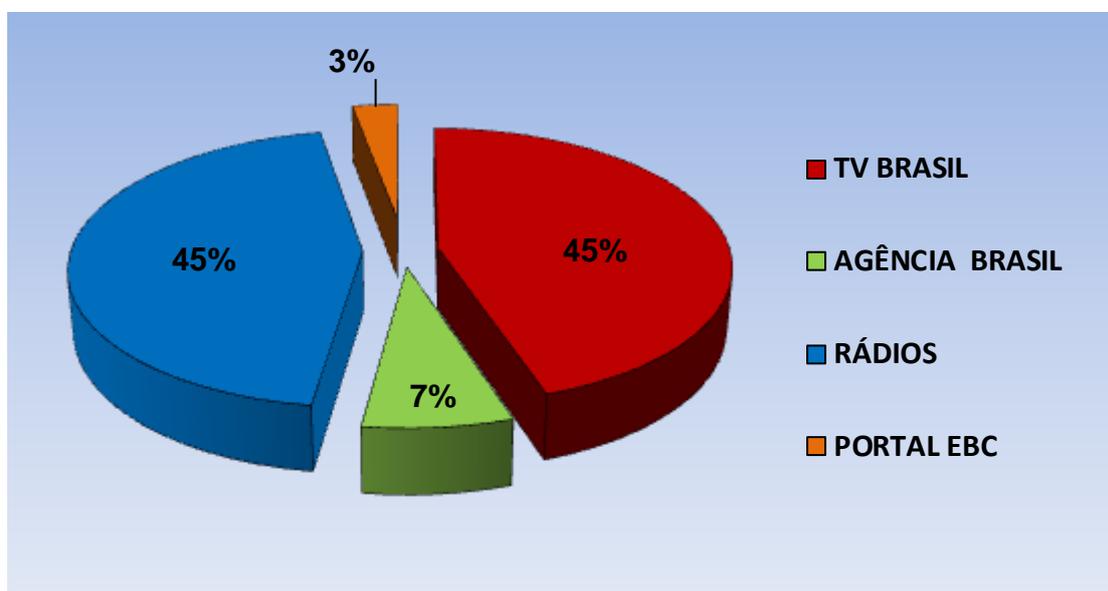
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	31	45%
AGÊNCIA BRASIL	5	7%
RÁDIOS	31	45%
PORTAL EBC	2	3%
EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Figura 12 - % Comentários por Veículo



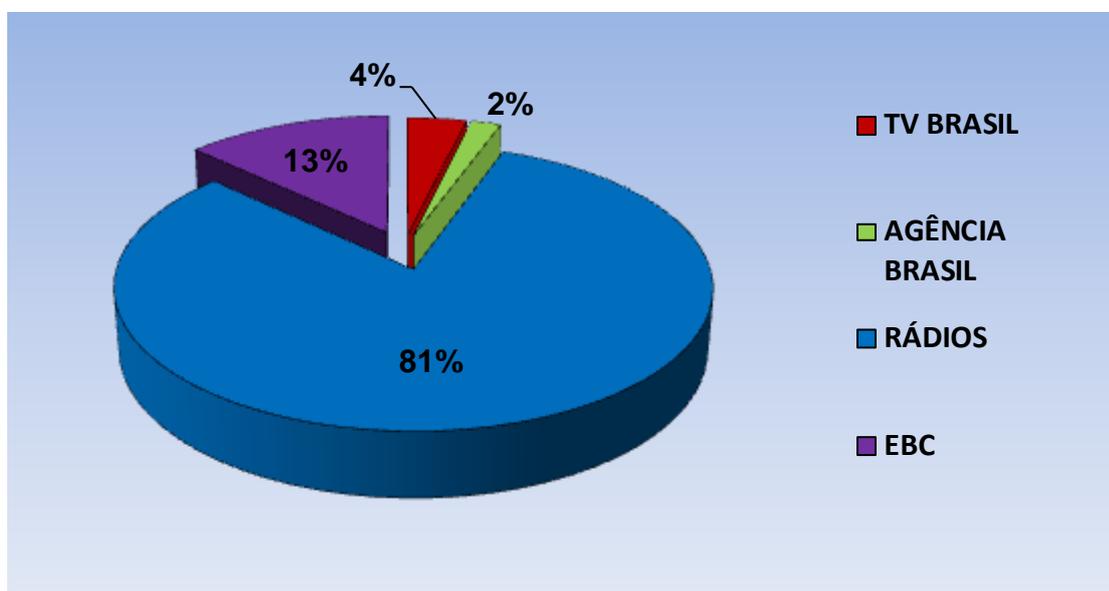
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	12	4%
AGÊNCIA BRASIL	6	2%
RÁDIOS	263	81%
EBC	42	13%
PORTAL EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

**Figura 13 - % Serviços por Veículo**

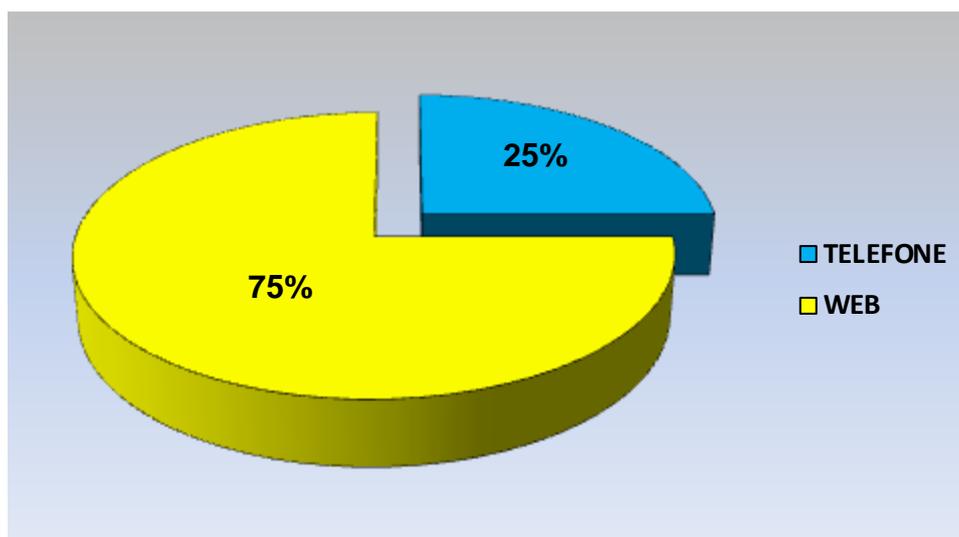


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em junho, 12 pedidos de informações, dos quais 3 foram por telefone e 9 via web (e-sic).

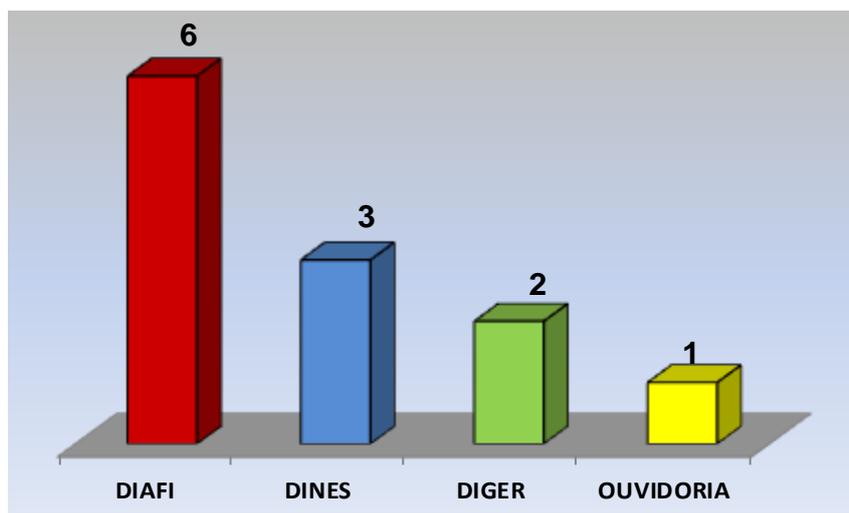
**Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

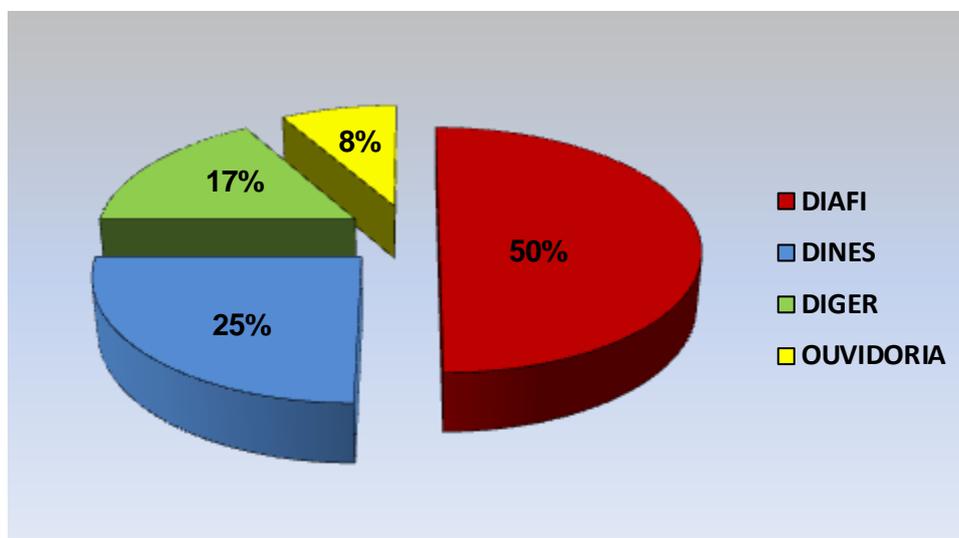
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

**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 2,6 dias, em conformidade, portanto, com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185–A/2012 de 24/05/2012. Já a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

### 3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS

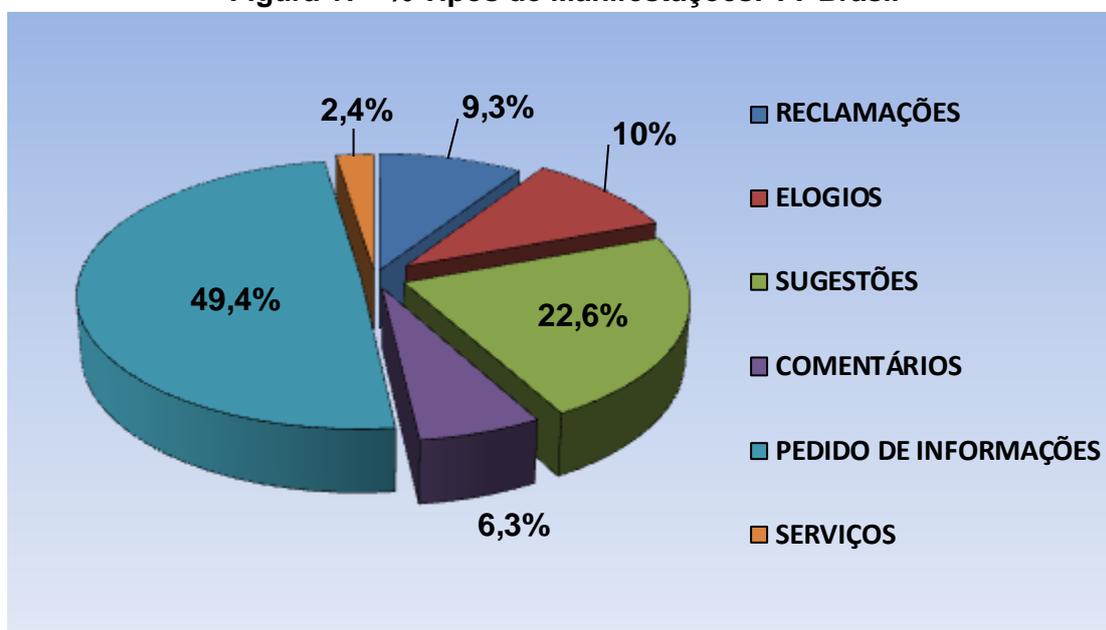
#### 3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

##### 3.1.1. TV BRASIL

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 junho, a Ouvidoria recebeu um total de 496 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, 245 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 (46), 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 (112) trata-se de sugestões de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os elogios (50) normalmente são feitos à toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os serviços (12) se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os comentários (31) são direcionados aos entrevistados de programas, geralmente. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentários					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2205-TB-2013	Reclamação sobre o narrador e comentarista do jogo entre Sampaio Corrêa e Brasiliense	3/6/2013	5/6/2013	2	
2210-TB-2013	Comentário e elogio ao Repórter Brasil	4/6/2013	6/6/2013	2	
2215-TB-2013	Comentário ao jornal Repórter Brasil	4/6/2013	4/6/2013	0	
2221-TB-2013	Comentário sobre tema debatido no programa	4/6/2013	4/6/2013	0	
2228-TB-2013	Comentário / pergunta para convidado do programa	4/6/2013	4/6/2013	0	
2257-TB-2013	Reclamação - Estúdio Móvel - TV Brasil	6/6/2013	6/6/2013	0	
2279-TB-2013	Comentário e dúvidas - Repórter Brasil - TV Brasil - DIJOR / SUREDE / SUCOM	6/6/2013	27/6/2013	15	
2283-TB-2013	Comentário e Crítica - Novo Repórter Brasil - TV Brasil / DIJOR	7/6/2013	7/6/2013	0	
2335-TB-2013	Comentário. Transmissão da Série C.	8/6/2013	10/6/2013	0	
2336-TB-2013	Comentário. Transmissão de jogo da Série C.	8/6/2013	10/6/2013	0	
2340-TB-2013	Comentário e elogio à transmissão dos jogos da Série C - TV Brasil	9/6/2013	10/6/2013	0	
2342-TB-2013	Comentário. Transmissão da Série C.	9/6/2013	10/6/2013	0	
2344-TB-2013	Comentário. Transmissão da série C.	9/6/2013	11/6/2013	1	
2356-TB-2013	Comentário feito por torcedor durante a transmissão da série C.	9/6/2013	11/6/2013	1	
2357-TB-2013	Comentário feito por torcedor durante a transmissão da Série C.	9/6/2013	11/6/2013	1	

**Comentários (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2358-TB-2013	Comentário feito por torcedor durante a transmissão da Série C.	9/6/2013	11/6/2013	1	✓
2359-TB-2013	Comentário de torcedor durante a transmissão da Série C.	9/6/2013	11/6/2013	1	✓
2360-TB-2013	Comentário de torcedor durante a transmissão da Série C.	9/6/2013	11/6/2013	1	✓
2361-TB-2013	Comentário de torcedor durante a transmissão da Série C.	9/6/2013	11/6/2013	1	✓
2370-TB-2013	Comentário - Campeonato Brasileiro da Série C - TV BRASIL / DIJOR	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2401-TB-2013	Comentário ao vivo - Observatório da Imprensa - Envio equivocado à Ouvidoria - TV BRASIL / DIPRO	12/6/2013	13/6/2013	1	✓
2405-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	13/6/2013	13/6/2013	0	✓
2275-TB-2013	Comentário sobre programa/ pergunta	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2438-TB-2013	Sugestão de reportagem - Central de Pautas - TV BRASIL / DIJOR	16/6/2013	17/6/2013	0	✓
2440-TB-2013	Elogio e comentário ao programa Papo de Mãe. (Episódio Como diagnosticar e tratar a epilepsia?)	17/6/2013	18/6/2013	1	✓
2441-TB-2013	Elogio ao programa Karku - TV BRASIL / DICOP	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
2471-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	19/6/2013	19/6/2013	0	✓
2473-TB-2013	Comentário e Elogio à Programação - TV BRASIL / DICOP	19/6/2013	19/6/2013	0	✓
2518-TB-2013	Comentário sobre a programação da TV Brasil	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
2418-TB-2013	Comentário / pergunta para programa	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2522-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	22/6/2013	24/6/2013	0	✓

**Elogios**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2072-TB-2013	Elogio ao Sem Censura e a Leda Nagle.	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
2091-TB-2013	Elogio a programação	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2094-TB-2013	Elogio	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2095-TB-2013	Elogio	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2096-TB-2013	Pedido de informação	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2097-TB-2013	Campeonato Brasileiro da Série C - TV Brasil	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2108-TB-2013	Elogio e pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2155-TB-2013	Elogio - Programação da TV Brasil	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2164-TB-2013	Elogio pela transmissão do Campeonato Brasileiro Série C.	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2165-TB-2013	Elogio - Programação da TV Brasil	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2169-TB-2013	Elogio e pedido de informação	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2170-TB-2013	Elogio	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2188-TB-2013	Elogio à transmissão do Campeonato da série C	2/6/2013	3/6/2013	0	✓
2190-TB-2013	Elogio à transmissão dos jogos do campeonato da série C	2/6/2013	6/6/2013	3	✓
2191-TB-2013	Elogio à transmissão dos jogos do campeonato da série C	3/6/2013	6/6/2013	3	✓
2200-TB-2013	Elogio à TV Brasil pela transmissão do campeonato da série C	3/6/2013	6/6/2013	3	✓
2202-TB-2013	Elogio - Programa "Como e Por Quê?" - TV Brasil	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2213-TB-2013	Cópia de programas TV Brasil	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2225-TB-2013	Cópia de programa	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2235-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil	5/6/2013	6/6/2013	1	✓
2236-TB-2013	Elogio - Repórter Brasil - TV Brasil	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2247-TB-2013	Elogio - Programa Sem Censura - TV Brasil	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2249-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil.	5/6/2013	6/6/2013	1	✓

**Elogios (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2251-TB-2013	Elogio e Sugestão - Campeonato Brasileiro da Série C - TV Brasil - Suprog	5/6/2013	6/6/2013	1	✓
2254-TB-2013	Elogio - Programação da TV Brasil	5/6/2013	6/6/2013	1	✓
2307-TB-2013	Sugestão de pauta / elogio	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2314-TB-2013	Elogio a programação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2334-TB-2013	Elogio - Repórter Brasil - TV Brasil / DIJOR	8/6/2013	10/6/2013	0	✓
2338-TB-2013	Elogio a transmissão do Campeonato da Série C - TV Brasil	9/6/2013	10/6/2013	0	✓
2339-TB-2013	Elogio - Programa Samba na Gamboa - TV BRASIL / DIPRO	9/6/2013	10/6/2013	0	✓
2349-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil.	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
2351-TB-2013	Elogio - transmissão do Campeonato da Série C - Tv Brasil	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
2352-TB-2013	Elogio - Transmissão do Campeonato da Série C - TV Brasil	10/6/2013	11/6/2013	1	✓
2353-TB-2013	Elogio à transmissão da Série C.	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
2354-TB-2013	Disponibilização de pré-jogo Treze X Sampaio Correia - 08/06/2013 - Campeonato Brasileiro da Série C - TV BRASIL / SUPR	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
2363-TB-2013	Elogio aos apresentadores do Repórter Brasil - TV Brasil	10/6/2013	11/6/2013	1	✓
2368-TB-2013	Elogio - Transmissão do campeonato da Série C	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2369-TB-2013	Elogio ao Festiva Mazzaropi.	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2392-TB-2013	Elogio ao Repórter Marcelo Castilho e pedido de informação	11/6/2013	20/6/2013	7	⚠
2393-TB-2013	Elogio ao Programa Samba na Gamboa - TV Brasil	11/6/2013	12/6/2013	1	✓
2440-TB-2013	Elogio e comentário ao programa Papo de Mãe. (Episódio Como diagnosticar e tratar a epilepsia?)	17/6/2013	18/6/2013	1	✓
2465-TB-2013	Elogio a programação da TV Brasil	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2441-TB-2013	Elogio ao programa Karku - TV BRASIL / DICOP	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
2487-TB-2013	Comentário e Elogio - TV BRASIL / DICOP	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2509-TB-2013	Elogio - Programação da TV BRASIL / DICOP	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2516-TB-2013	Elogio aos documentários que a TV Brasil exhibe.	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
2520-TB-2013	Elogio - Festival Mazzaropi - TV BRASIL / DICOP	21/6/2013	24/6/2013	1	✓
2529-TB-2013	Elogio a TV Brasil pela transmissão do São João de Campina Grande.	24/6/2013	24/6/2013	0	✓
2530-TB-2013	Elogio + Sugestão - Programação da TV BRASIL - DICOP	24/6/2013	24/6/2013	0	✓
2473-TB-2013	Comentário e Elogio à Programação - TV BRASIL / DICOP	19/6/2013	19/6/2013	0	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2061-TB-2013	Sugestão	26/5/2013	27/5/2013	0	✓
2074-TB-2013	Sugestão	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
2071-TB-2013	Sugestão de pauta	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
2077-TB-2013	Sugestão de pauta	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
2083-TB-2013	Sugestão de pauta	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2092-TB-2013	Sugestão de pauta	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2104-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2093-TB-2013	Sugestão de pauta	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2113-TB-2013	Sugestão de pauta	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2121-TB-2013	Sugestão de pauta	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2124-TB-2013	Sugestão de pauta	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2126-TB-2013	Sugestão de pauta	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2128-TB-2013	Sugestão de pauta	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2137-TB-2013	Sugestão de pauta	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2146-TB-2013	Sugestão de pauta	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2150-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2156-TB-2013	Sugestão de pauta.	30/5/2013	31/5/2013	1	✓
2161-TB-2013	Sugestão para programação infantil.	30/5/2013	31/5/2013	1	✓
2163-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2168-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2148-TB-2013	Sugestão de pauta	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2171-TB-2013	Sugestão de pauta	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2176-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2182-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	31/5/2013	3/6/2013	1	✓
2183-TB-2013	Sugestão de Programação - TV Brasil	31/5/2013	3/6/2013	1	✓

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2194-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	3/6/2013	3/6/2013	0	✓
2199-TB-2013	Sugestão para exibição da novela Mandacaru	4/6/2013	6/6/2013	2	✓
2201-TB-2013	Sugestão para mais exibição de curta metragem	4/6/2013	6/6/2013	2	✓
2206-TB-2013	Recomendação - Página do Programa Impressões do Brasil - TV Brasil	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2209-TB-2013	Sugestão de Mudança de Horário - Festival Mazzaropi - TV Brasil	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2211-TB-2013	Sugestão - Programação Infantil - TV Brasil	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2174-TB-2013	Sugestão de pauta	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2226-TB-2013	Sugestão de matéria - Caminhos da Reportagem	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2220-TB-2013	Sugestão de pauta	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2234-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2250-TB-2013	Sugestão de Matéria - Programa Diverso - TV Brasil	5/6/2013	6/6/2013	1	✓
2252-TB-2013	Sugestão de programa para TV Brasil	5/6/2013	6/6/2013	1	✓
2253-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2230-TB-2013	Sugestão de pauta - Programa Sem Censura	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2258-TB-2013	Sugestão de pauta	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2262-TB-2013	Pedido de reprise	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2267-TB-2013	Sugestão de pauta	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2269-TB-2013	Sugestão de pauta	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2270-TB-2013	Sugestão de pauta	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2282-TB-2013	Sugestão - Disponibilização de Melhores Momentos no Site - Campeonato Brasileiro da Série C - TV Brasil / SUPROG	5/6/2013	7/6/2013	2	✓
2272-TB-2013	Sugestão de pauta	6/6/2013	6/6/2013	0	✓

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2285-TB-2013	Sugestão de pauta	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2288-TB-2013	Sugestão de pauta	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2302-TB-2013	Sugestão de pauta	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2309-TB-2013	Sugestão de pauta	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2312-TB-2013	Sugestão de pauta	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2318-TB-2013	Sugestão de pauta	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2319-TB-2013	Sugestão de pauta	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2321-TB-2013	Sugestão de pauta	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2331-TB-2013	Sugestão para o programa Ver TV - TV Brasil	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
2332-TB-2013	Sugestão de Pauta - Programa TV é Ciência	8/6/2013	10/6/2013	0	✓
2333-TB-2013	Sugestão de melhoria da programação da TV Brasil	8/6/2013	10/6/2013	0	✓
2346-TB-2013	Sugestão de horário para exibição de novelas.	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
2366-TB-2013	Sugestão de pauta - TV Brasil	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2367-TB-2013	Sugestão de Matéria - Central de Pautas - TV BRASIL / DIJOR	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2324-TB-2013	Sugestão para programação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2374-TB-2013	Sugestão de pauta	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2381-TB-2013	Sugestão de pauta	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2386-TB-2013	Sugestão de pauta	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2391-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2402-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Sem Censura - TV Brasil	12/6/2013	13/6/2013	1	✓
2406-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	13/6/2013	13/6/2013	0	✓
2407-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	13/6/2013	13/6/2013	0	✓
2408-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	13/6/2013	13/6/2013	0	✓
2410-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2390-TB-2013	Sugestão de pauta	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2434-TB-2013	Sugestão ao quadro " Seu Bolso" - Repórter Brasil - TV Brasil	14/6/2013	17/6/2013	1	✓
2405-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	13/6/2013	13/6/2013	0	✓
2443-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
2444-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	17/6/2013	18/6/2013	1	✓
2419-TB-2013	Sugestão de convidado para o programa	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2455-TB-2013	Sugestão de pauta	18/6/2013	18/6/2013	0	✓

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2456-TB-2013	Sugestão de pauta	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2467-TB-2013	Sugestão de Programação - TV BRASIL	18/6/2013	19/6/2013	1	✓
2468-TB-2013	Sugestão de transmissão de evento de moto - TV Brasil	18/6/2013	19/6/2013	1	✓
2438-TB-2013	Sugestão de reportagem - Central de Pautas - TV BRASIL / DIJOR	16/6/2013	17/6/2013	0	✓
2475-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	19/6/2013	20/6/2013	1	✓
2476-TB-2013	Sugestão de Programação - TV BRASIL / DICOP	19/6/2013	20/6/2013	1	✓
2477-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2478-TB-2013	Sugestão de pauta.	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2462-TB-2013	Sugestão de pauta	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2488-TB-2013	Sugestão de pauta	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2512-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	20/6/2013	21/6/2013	1	✓
2513-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
2514-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
2515-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
2517-TB-2013	Sugestão de Pauta - Repórter Brasil - TV BRASIL / DIJOR	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
2519-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
2521-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	21/6/2013	24/6/2013	1	✓
2471-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	19/6/2013	19/6/2013	0	✓
2522-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	22/6/2013	24/6/2013	0	✓
2525-TB-2013	Sugestão de pauta ou de programa apresentado por Leonardo Boff.	23/6/2013	24/6/2013	0	✓
2526-TB-2013	Sugestão de horário para exibição de novela.	23/6/2013	24/6/2013	0	✓
2251-TB-2013	Elogio e Sugestão - Campeonato Brasileiro da Série C - TV Brasil - Suprog	5/6/2013	6/6/2013	1	✓
2532-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	24/6/2013	24/6/2013	0	✓
2536-TB-2013	Sugestão de novelas portuguesas na programação	24/6/2013	25/6/2013	1	✓
2537-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	24/6/2013	25/6/2013	1	✓
2538-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	25/6/2013	25/6/2013	0	✓
2539-TB-2013	Sugestão de reprise e pedido de postagem de vídeo do programa Brasilianas.org.	25/6/2013	25/6/2013	0	✓
2543-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	25/6/2013	25/6/2013	0	✓
2307-TB-2013	Sugestão de pauta / elogio	7/6/2013	7/6/2013	0	✓

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2203-TB-2013	Recomendação - TV Brasil - Repórter Brasil - Internacional	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2085-TB-2013	Sugestão de pauta	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2531-TB-2013	Sugestão de pauta com disponibilização de vídeos - TV Brasil	24/6/2013	24/6/2013	0	✓
2489-TB-2013	Sugestão de pauta	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2487-TB-2013	Comentário e Elogio - TV BRASIL / DICOP	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2530-TB-2013	Elogio + Sugestão - Programação da TV BRASIL - DICOP	24/6/2013	24/6/2013	0	✓

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2068-TB-2013	Retificação de conteúdo - Programa Sem Censura - TV Brasil	26/5/2013	28/5/2013	1	✓
2103-TB-2013	Participar da Gravação - Samba na Gamboa	28/5/2013	29/5/2013	1	✓
2109-TB-2013	Pedido de Cópia - TV Brasil	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2198-TB-2013	Pedido de Cópia de filme	3/6/2013	3/6/2013	0	✓
2218-TB-2013	Retransmissão de conteúdo via web - TV BRASIL	4/6/2013	5/6/2013	1	✓
2280-TB-2013	Pedido de informação de exibição de horário do desenho Pingu	6/6/2013	7/6/2013	1	✓
2281-TB-2013	Pedido para participar da gravação do programa Samba na Gamboa	6/6/2013	7/6/2013	1	✓
2362-TB-2013	Recado e alô durante a transmissão do jogo da série C	9/6/2013	11/6/2013	1	✓
2371-TB-2013	Transmissão do campeonato da Série C	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2466-TB-2013	Pedido de Programa - Sem Censura - Autismo - TV BRASIL / DIPRO	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2479-TB-2013	Programa Caminhos da Reportagem - TV BRASIL / DIPRO	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2531-TB-2013	Sugestão de pauta com disponibilização de vídeos - TV Brasil	24/6/2013	24/6/2013	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
2069-TB-2013	Reclamação	26/5/2013	27/5/2013	0	✓
2076-TB-2013	Disponibilização dos vídeos - Programa Sem Censura	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
2089-TB-2013	Reclamação - Desenho Cedric - TV Brasil	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
2101-TB-2013	Audio TV Brasil	28/5/2013	3/6/2013	4	✓
2102-TB-2013	Problema de Acesso à pagina da TV Brasil	28/5/2013	29/5/2013	1	✓
2152-TB-2013	Problema de Transmissão - RJ - Três Rios - TV Brasil	29/5/2013	3/6/2013	3	✓
2153-TB-2013	Reclamação - Transmissão dos Jogos do Campeonato Brasileiro da Série C - TV Brasil	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2157-TB-2013	Reclamação sobre a falta de programas inéditos do Conexão Roberto D'Ávila.	30/5/2013	31/5/2013	1	✓
2159-TB-2013	Reclamação sobre falta de sinal em Pelotas-RS.	30/5/2013	3/6/2013	2	✓
2162-TB-2013	Reclamação sobre a falta de episódios inéditos do Conexão Roberto D'Ávila.	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2180-TB-2013	Reclamação - Conteúdo dos Desenhos - TV Brasil	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2181-TB-2013	Problema de Sinal - Pelotas - RS - TV Brasil	31/5/2013	3/6/2013	1	✓
2187-TB-2013	Pedido de vídeo, na web, do programa Musicograma.	1/6/2013	3/6/2013	0	✓
2189-TB-2013	Reclamação. Vídeos do programa Sem Censura.	2/6/2013	4/6/2013	1	✓
2193-TB-2013	Problema no Sinal - TV Brasil	3/6/2013	4/6/2013	1	✓
2195-TB-2013	Reclamação horário Repórter Brasil	3/6/2013	4/6/2013	1	✓
2196-TB-2013	Alteração temporária de programação - TV Brasil	3/6/2013	19/6/2013	12	⚠
2203-TB-2013	Recomendação - TV Brasil - Repórter Brasil - Internacional	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2204-TB-2013	Reclamação vídeos do progama Sem Censura	3/6/2013	12/6/2013	7	⚠
2208-TB-2013	Reclamação vídeo do Programa Samba na Gamboa	4/6/2013	5/6/2013	1	✓
2233-TB-2013	Reclamação sinal de transmissão	4/6/2013	5/6/2013	1	✓
2242-TB-2013	Crítica / reclamação	5/6/2013	5/6/2013	0	✓

**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2255-TB-2013	Reclamação	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2257-TB-2013	Reclamação - Estúdio Móvel - TV Brasil	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2259-TB-2013	Reclamação sobre áudio	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2310-TB-2013	Reclamação / crítica	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2328-TB-2013	Reclamação sobre créditos destinados a cidade de Florianópolis, em materia do Caminhos da Reportagem.	7/6/2013	11/6/2013	2	✓
2341-TB-2013	Reclamação - Não transmissão do Conexão Roberto D'Ávila - TV Brasil / DIPRO	9/6/2013	10/6/2013	0	✓
2355-TB-2013	Crítica e reclamação à transmissão do Campeonato da Série C - TV Brasil	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
2395-TB-2013	Reclamação da não exibição do Programa Observatório da Imprensa	11/6/2013	13/6/2013	2	✓
2396-TB-2013	Reclamação, crítica e elogio (apresentadores) sobre o novo formato do Repórter Brasil - TV Brasil	12/6/2013	13/6/2013	1	✓
2398-TB-2013	Reclamação - Grade de Programação - TV BRASIL / DICOP	11/6/2013	12/6/2013	1	✓
2403-TB-2013	Reclamação da não exibição do programa Força da Vida.	12/6/2013	25/6/2013	9	⚠
2404-TB-2013	Problema na Transmissão - Nova Iguaçu / RJ - TV BRASIL / SUSUP	13/6/2013	18/6/2013	3	✓
2411-TB-2013	Crítica - Calendário de Transmissão - Campeonato Brasileiro da Série C	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2446-TB-2013	Crítica - Programa Roda Viva de 17/06/2013 - TV BRASIL / DICOP	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2447-TB-2013	Crítica - Brasilianas.org - 17/06/2013 - Miriam Belchior - TV BRASIL / DIJOR	17/6/2013	18/6/2013	1	✓
2474-TB-2013	Problema de Transmissão - Arraias - TO - Redesat/TO – Canal 13	19/6/2013	25/6/2013	4	✓
2499-TB-2013	Reclamação sobre a programação - TV BRASIL / DICOP	19/6/2013	20/6/2013	1	✓
2510-TB-2013	Reclamação - Programação da TV Brasil durante os protestos - TV BRASIL / DICOP	20/6/2013	21/6/2013	1	✓
2524-TB-2013	Disponibilidade de vídeos de diversos programas.	22/6/2013	24/6/2013	0	✓
2535-TB-2013	Reclamação sobre falta de vídeo do programa Sem Censura - Alimentos Orgânicos.	24/6/2013	1/7/2013	5	✓

**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2540-TB-2013	Reclamação sobre a substituição de um programa por outro na grade de programação.	25/6/2013	26/6/2013	1	✓
2542-TB-2013	Crítica - Retirada do Programa A Grande Música - TV BRASIL / DIPRO	25/6/2013	25/6/2013	0	✓
2283-TB-2013	Comentário e Crítica - Novo Repórter Brasil - TV Brasil / DIJOR	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2409-TB-2013	Reclamação/crítica ao seriado Titanic - TV Brasil	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2487-TB-2013	Comentário e Elogio - TV BRASIL / DICOP	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2320-TB-2013	Reclamação sobre a falta de disponibilização de vídeo	7/6/2013	7/6/2013	0	✓

**Pedidos de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2065-TB-2013	Pedido de informação sobre entrevistado do programa Via Legal.	26/5/2013	27/5/2013	0	✓
2066-TB-2013	Programação - Festival Mazzaropi - TV Brasil	26/5/2013	27/5/2013	0	✓
2067-TB-2013	Pedido de Informação - Programa Pantanal	26/5/2013	27/5/2013	0	✓
2070-TB-2013	Pedido de informação	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
2079-TB-2013	Pedido de Informação - Partidas locais - Campeonato Brasileiro da Série C	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
2080-TB-2013	Acesso ao vídeo do programa Samba na Gamboa. "Guerreiras do samba"	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
2081-TB-2013	Pedido de divulgação de material no programa Animaníia.	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
2073-TB-2013	Currículo	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
2082-TB-2013	Pedido de informação	28/5/2013	28/5/2013	4	✓
2085-TB-2013	Sugestão de pauta	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2084-TB-2013	Cópia de programa da antiga TVE	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2086-TB-2013	Pedido de informação	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2087-TB-2013	Cópia de programa	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2088-TB-2013	Pedido de informação	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2090-TB-2013	Pedido de informação	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2098-TB-2013	Pedido de informação	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2099-TB-2013	Participar de gravação de programa	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2100-TB-2013	Participar de gravação de programa	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2105-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2106-TB-2013	Pedido de informação sobre cópia de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2107-TB-2013	Pedido de vídeo do programa na web	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2110-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2111-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2112-TB-2013	Participação em gravação de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2115-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2116-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2118-TB-2013	Grade Horária - Thomas e seus Amigos - TV Brasil	29/5/2013	31/5/2013	2	✓
2117-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2119-TB-2013	Pedido de informação sobre cópia de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2120-TB-2013	Cópia de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2122-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2123-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2127-TB-2013	Currículo	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2129-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2130-TB-2013	Currículo	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2131-TB-2013	Participar de gravação de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2132-TB-2013	Cópia de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2133-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2134-TB-2013	Currículo	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2135-TB-2013	Currículo	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2136-TB-2013	Participar de gravação de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2138-TB-2013	Cópia de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2139-TB-2013	Cópia de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2141-TB-2013	Participar de gravação de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2142-TB-2013	Currículo	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2143-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2145-TB-2013	Participar de gravação de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2147-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2149-TB-2013	Pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2154-TB-2013	Sinal na Região de Santos - TV Brasil	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2158-TB-2013	Transmissão - TV Brasil	30/5/2013	27/6/2013	20	⚠
2160-TB-2013	Pedido de informação. Proposta de produção.	30/5/2013	31/5/2013	1	✓
2151-TB-2013	Pedido de informação sobre cópia de programa	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2166-TB-2013	Pedido de informação sobre material didático	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2108-TB-2013	Elogio e pedido de informação	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
2167-TB-2013	Currículo	31/5/2013	31/5/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2172-TB-2013	Pedido de informação / copiagem	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2173-TB-2013	Currículo	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2177-TB-2013	Pedido de Informação - TV Brasil	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2178-TB-2013	Pedido de Informação - Campeonato Brasileiro da Série C	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2179-TB-2013	Pedido de informação sobre sinal digital na Serra do Medanha	31/5/2013	3/6/2013	1	✓
2184-TB-2013	Acesso ao série Pantanal.	1/6/2013	3/6/2013	0	✓
2185-TB-2013	Programa "Como e porquê" - TV Brasil	1/6/2013	4/6/2013	1	✓
2186-TB-2013	Transmissão de Sinal - Campina Grande / PB	1/6/2013	3/6/2013	0	✓
2192-TB-2013	Pedido de informação. Jogos do Campeonato Brasileiro da Série C que serão transmitido pela TV Brasil.	2/6/2013	3/6/2013	0	✓
2197-TB-2013	Envio de Proposta de Filmes - Banco de Projetos	3/6/2013	3/6/2013	0	✓
2207-TB-2013	Vídeos Indisponíveis - Sem Censura - TV Brasil	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2175-TB-2013	Participar de gravação de programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2169-TB-2013	Elogio e pedido de informação	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
2212-TB-2013	Currículo	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2214-TB-2013	Contato com a programação da TV Brasil	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2216-TB-2013	Cópia de programa	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2217-TB-2013	Currículo	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2219-TB-2013	Cópia de programa	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2223-TB-2013	Pedido de Informação - Campeonato Brasileiro da Série C - TV Brasil	4/6/2013	28/6/2013	18	⚠
2222-TB-2013	Cópia de programa	4/6/2013	4/6/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2213-TB-2013	Cópia de programas TV Brasil	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2224-TB-2013	Pedido de informação sobre comercialização de série	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2227-TB-2013	Currículo para ingresso no quadro da EBC	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2231-TB-2013	Pedido de informação	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2237-TB-2013	Currículo	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2238-TB-2013	Banco de projetos	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2239-TB-2013	Informação sobre exibição de desenho	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2240-TB-2013	Cópia de programa	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2241-TB-2013	Informação sobre Doc	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2243-TB-2013	Pedido de informação sobre convidado	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2244-TB-2013	Pedido de informação / cópia de programa - Semana do proibido	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2246-TB-2013	Pedido de informação sobre a transmissão do jogo entre Treze (PB) x Sampaio Corrêa (MA).	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2248-TB-2013	Pedido de Informação - Disponibilização de Vídeo - SUCOM	5/6/2013	6/6/2013	1	✓
2245-TB-2013	Pedido de informação sobre convidado de programa Sem Censura	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
2256-TB-2013	Pedido de informação	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2260-TB-2013	Currículo	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2261-TB-2013	Currículo	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2263-TB-2013	Pedido de informação sobre programa	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2264-TB-2013	Pedido de informação para participar de platéia de programa	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2265-TB-2013	Pedido de informação	6/6/2013	6/6/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2266-TB-2013	Pedido de informação Programa Stadium	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2268-TB-2013	Pedido de informação	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2271-TB-2013	Currículo	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2273-TB-2013	Pedido de informação	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2274-TB-2013	Pedido de informação	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2276-TB-2013	Pedido de informação	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2278-TB-2013	Pedido de Informação - Contatos da TV Brasil	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2277-TB-2013	Pedido de informação sobre reprise	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
2284-TB-2013	Pedido de vídeo na web	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2286-TB-2013	Pedido de informação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2287-TB-2013	Currículo	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2289-TB-2013	Participação em platéia de programa	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2290-TB-2013	Pedido de informação sobre vídeo na web	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2291-TB-2013	Pedido de informação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2293-TB-2013	Compartilhamento de Transmissão com TV Comunitária - TV Brasil / SUPROG	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2292-TB-2013	Pedido de vídeo na web	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2294-TB-2013	Pedido de informação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2295-TB-2013	Pedido de informação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2296-TB-2013	Pedido de informação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2297-TB-2013	Currículo	7/6/2013	7/6/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2298-TB-2013	Cópia de programa	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2299-TB-2013	Currículo	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2301-TB-2013	Não exibição de Caminho das Reportagens em Ribeirão Preto - TV Brasil / SuRede	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2300-TB-2013	Currículo	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2303-TB-2013	Currículo	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2304-TB-2013	Currículo	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2305-TB-2013	Pedido de informação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2306-TB-2013	Pedido de informação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2308-TB-2013	Pedido de vídeo na web	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2311-TB-2013	Participar de platéia de programa	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2313-TB-2013	Cópia de programa	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2315-TB-2013	Pedido de informação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2316-TB-2013	Sugestão de pauta	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2317-TB-2013	Pedido de informação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2322-TB-2013	Pedido de informação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2323-TB-2013	Pedido de informação	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2325-TB-2013	Sugestão de pauta	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2326-TB-2013	Pedido de informação sobre vinheta da TV	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2329-TB-2013	Pedido de Informação - Documentário "Há vida depois de Batmam" - TV BRASIL / SUPROG	7/6/2013	11/6/2013	2	✓
2330-TB-2013	Pedido de Informação - Programa Curta os Curtas - TV BRASIL / SUPROG	8/6/2013	11/6/2013	1	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2337-TB-2013	Pedido de Informação - Matéria do Repórter Brasil Noite - 08/06/2013 - TV BRASIL / DIJOR	8/6/2013	10/6/2013	0	✓
2343-TB-2013	Pedido de informação da transmissão da série C pela internet	9/6/2013	10/6/2013	0	✓
2345-TB-2013	Pedido de Informação - Valor da aquisição do Campeonato Brasileiro da Série C - TV BRASIL / SUPROG	9/6/2013	11/6/2013	1	✓
2347-TB-2013	Pedido de informação - horário de transmissão do Programa Conexão Roberto D'avila	9/6/2013	10/6/2013	0	✓
2348-TB-2013	Pedido de informação. Quer ter acesso ao vídeo do documentário "Raimunda a Quebradeira"	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
2350-TB-2013	Nome de programa exibido na TV Brasil - desenho animado	10/6/2013	11/6/2013	1	✓
2096-TB-2013	Pedido de informação	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
2364-TB-2013	Telespectador solicita uma cópia do programa Estúdio Móvel, exibido no dia 31/10/2011, para o qual deu uma entrevista.	11/6/2013	1/7/2013	14	⚠
2365-TB-2013	Pedido de informação sobre as reportagens do Repórter Brasil	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2327-TB-2013	Currículo / Estágio	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
2372-TB-2013	Currículo	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2373-TB-2013	Sugestão para participante de programa	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2375-TB-2013	Cópia de programa	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2376-TB-2013	Receber programação por e-mail	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2377-TB-2013	Participação em gravação de programa	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2378-TB-2013	Sugestão de pauta	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2379-TB-2013	Pedido de informação sobre participante de programa	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2380-TB-2013	Cópia de programa	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2382-TB-2013	Pedido de vídeo no site	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2383-TB-2013	Currículo	11/6/2013	11/6/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2384-TB-2013	Contato de apresentador de programa	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2385-TB-2013	Pedido de link para acesso a vídeo	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2387-TB-2013	Localização de vídeo de programa	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2388-TB-2013	Pedido de informações sobre convidados	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2354-TB-2013	Disponibilização de pré-jogo Treze X Sampaio Correia - 08/06/2013 - Campeonato Brasileiro da Série C - TV BRASIL / SUPR	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
2394-TB-2013	Pedido de vídeo - Programa Animanía - TV BRASIL / DIPRO	11/6/2013	19/6/2013	6	⚠
2397-TB-2013	Pedido de Informação - Repórter Brasil - TV BRASIL / DIJOR	11/6/2013	12/6/2013	1	✓
2399-TB-2013	Pedido de Informação - Greve dos Servidores da Saúde - TV BRASIL / DIJOR	12/6/2013	12/6/2013	0	✓
2400-TB-2013	Pedido de Informação - Transmissão de Sinal em Curitiba - PR - TV BRASIL / SUREDE	12/6/2013	13/6/2013	1	✓
2409-TB-2013	Reclamação/crítica ao seriado Titanic - TV Brasil	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2389-TB-2013	Pedido de informação sobre transmissão de jogo Série C	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
2412-TB-2013	Contato com produção de programa	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2413-TB-2013	Participar de gravação de programa	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2414-TB-2013	Participação em gravação de programa	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2415-TB-2013	Participar de gravação de programa	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2416-TB-2013	Pedido de informação	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2417-TB-2013	Pedido de informação	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2420-TB-2013	Pedido de informação	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2421-TB-2013	Pedido de vídeo na web	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2422-TB-2013	Currículo	14/6/2013	14/6/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2423-TB-2013	Cópia de documentário	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2424-TB-2013	Pedido de informação	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2425-TB-2013	Participar de gravação de programa	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2426-TB-2013	Pedido de vídeo na web	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2427-TB-2013	Participar de gravação de programa	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2428-TB-2013	Projeto de documentário	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2429-TB-2013	Participação em gravação de programa	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2430-TB-2013	Currículo	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2431-TB-2013	Currículo	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2432-TB-2013	Sugestão de pauta	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2435-TB-2013	Pedido de cópia do programa Stadium exibido no dia 15/06/2013.	15/6/2013	17/6/2013	0	✓
2436-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	15/6/2013	17/6/2013	0	✓
2437-TB-2013	Transmissão TV Brasil em Descalvado/SP	16/6/2013	17/6/2013	0	✓
2439-TB-2013	Pedido de filmagem não utilizada em matéria - DIJOR / TV BRASIL	17/6/2013	1/7/2013	10	⚠
2442-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber como enviar sugestão de pauta para o Sem Censura.	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
2433-TB-2013	Participar de gravação de programa	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
2448-TB-2013	Participação em gravação de programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2449-TB-2013	Participação em gravação de programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2450-TB-2013	Cópia de programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2451-TB-2013	Participação em gravação de programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

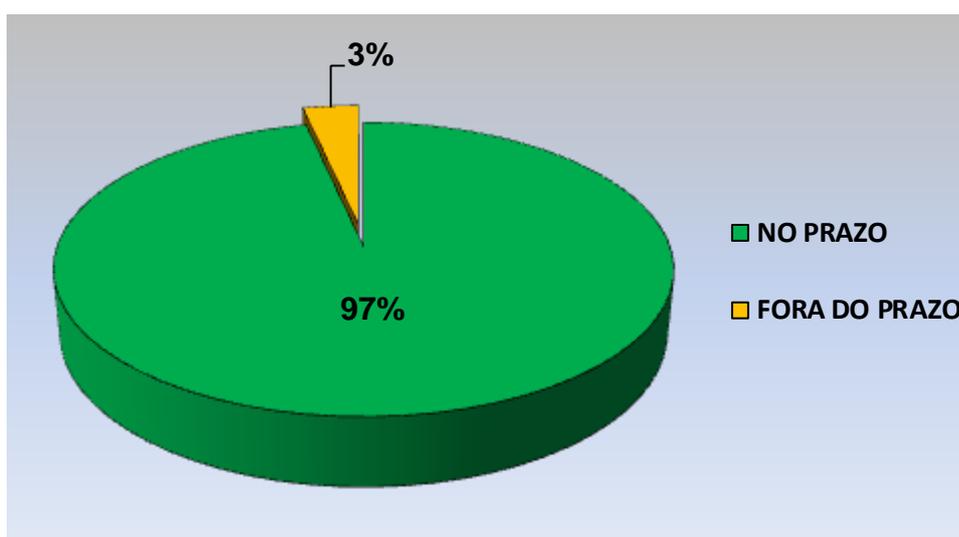
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2452-TB-2013	Sugestão de pauta	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2453-TB-2013	Participar de gravação de programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2454-TB-2013	Currículo	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2457-TB-2013	Participação em gravação de programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2458-TB-2013	Pedido de vídeo na web	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2459-TB-2013	Currículo para estágio	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2460-TB-2013	Participar de gravação de programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2461-TB-2013	Participação em gravação de programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2463-TB-2013	Participação em gravação de programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2469-TB-2013	Sugestão de Divulgação de Trabalho - TV BRASIL / DIPRO	18/6/2013	19/6/2013	1	✓
2470-TB-2013	Pedido de Informação - Programa Anímania - TV BRASIL	19/6/2013	19/6/2013	0	✓
2472-TB-2013	Pedido de Informação - Programação por e-mail - TV BRASIL	19/6/2013	19/6/2013	0	✓
2464-TB-2013	Pedido de grade para estudo	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
2480-TB-2013	Cópia de programa	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2481-TB-2013	Cópia de programa / reexibição	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2482-TB-2013	Pedido de informação	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2483-TB-2013	Cópia de program	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2484-TB-2013	Informação sobre venda doméstica dos desenhos exibidos na TV	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2485-TB-2013	Banco de projetos	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2486-TB-2013	Pedido de informação	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2490-TB-2013	Pedido de reprise / cópia	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2491-TB-2013	Diponibilização de vídeo na web	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2492-TB-2013	Retransmitir web TV	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2493-TB-2013	Currículo	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2494-TB-2013	Pedido de informação	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2495-TB-2013	Retransmitir web tv	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2496-TB-2013	Pedido de vídeo na web	20/6/2013	20/6/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2497-TB-2013	Participar de gravação de programa	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2498-TB-2013	Pedido de informação	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2500-TB-2013	Currículo	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2501-TB-2013	Pedido de informação	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2502-TB-2013	Pedido de informação	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2503-TB-2013	Sugestão de pauta	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2504-TB-2013	Cópia de programa	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2505-TB-2013	Cópia de progrma	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2506-TB-2013	Localização de vídeo de programa	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2507-TB-2013	Cópia de programa	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2508-TB-2013	Currículo	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
2511-TB-2013	Participar do programa Samba na Gamboa - TV Brasil	20/6/2013	21/6/2013	1	✓
2523-TB-2013	Pedido de Informação - Esporte - TV BRASIL / DICOP	22/6/2013	24/6/2013	0	✓
2527-TB-2013	Disponibilização de programa - Ser Saudável	24/6/2013	27/6/2013	3	✓
2528-TB-2013	Pedido de Informação - Conexão Roberto D'Ávila - TV BRASIL / DIPRO	23/6/2013	24/6/2013	0	✓
2531-TB-2013	Sugestão de pauta com disponibilização de vídeos - TV Brasil	24/6/2013	24/6/2013	0	✓
2533-TB-2013	Divulgação de Projeto Musical - TV BRASIL / DICOP	24/6/2013	24/6/2013	0	✓
2534-TB-2013	Pedido de Informação - Vídeos do Programa Sem Censura - TV BRASIL / DIPRO	24/6/2013	25/6/2013	1	✓
2541-TB-2013	Pedido de Cópia - Programa Roda Viva - TV BRASIL / DICOP	25/6/2013	25/6/2013	0	✓
2279-TB-2013	Comentário e dúvidas - Repórter Brasil - TV Brasil - DIJOR / SUREDE / SUCOM	6/6/2013	27/6/2013	15	⚠
2225-TB-2013	Cópia de programa	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
2392-TB-2013	Elogio ao Repórter Marcelo Castilho e pedido de informação	11/6/2013	20/6/2013	7	⚠

Em junho, das 46 reclamações recebidas no mês, todas foram respondidas sendo que 3 fora do prazo até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/06/2013. Dos 245 pedidos de informação, todos foram respondidos, sendo que 7 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**



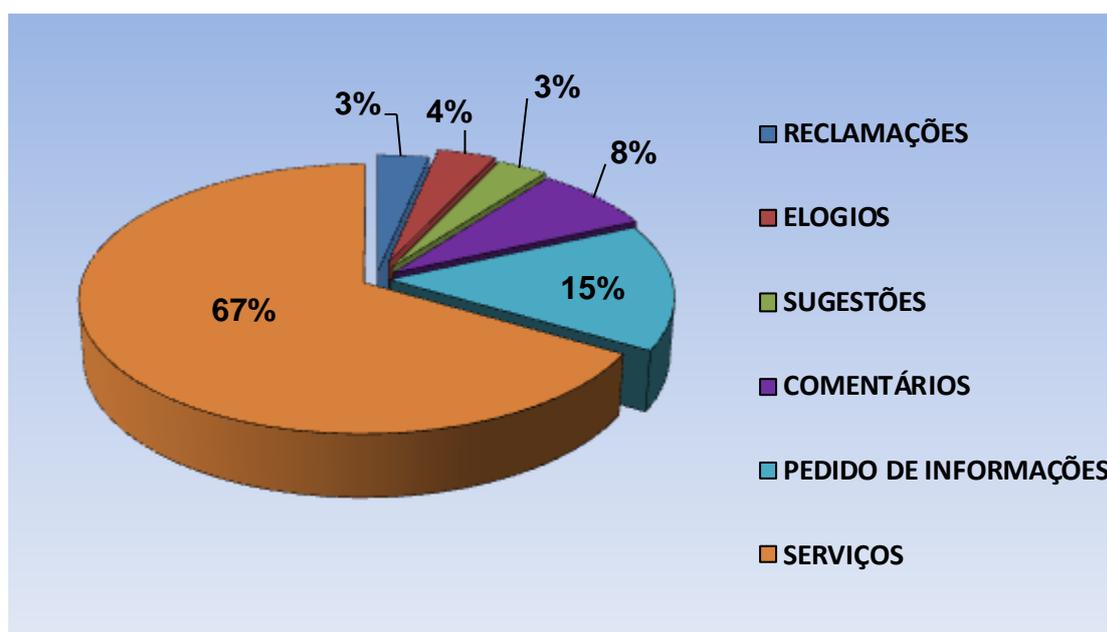
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

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 junho, a Ouvidoria recebeu um total de 395 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (67%) foi por serviços, que são, em geral, pedidos de recados, solicitação de músicas e informações sobre pessoas ou parentes. Em segundo lugar estão os pedidos de informação com (15%) seguido pelos comentários (8%), elogios (4%), sugestões (3%) e reclamações (3%). 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**

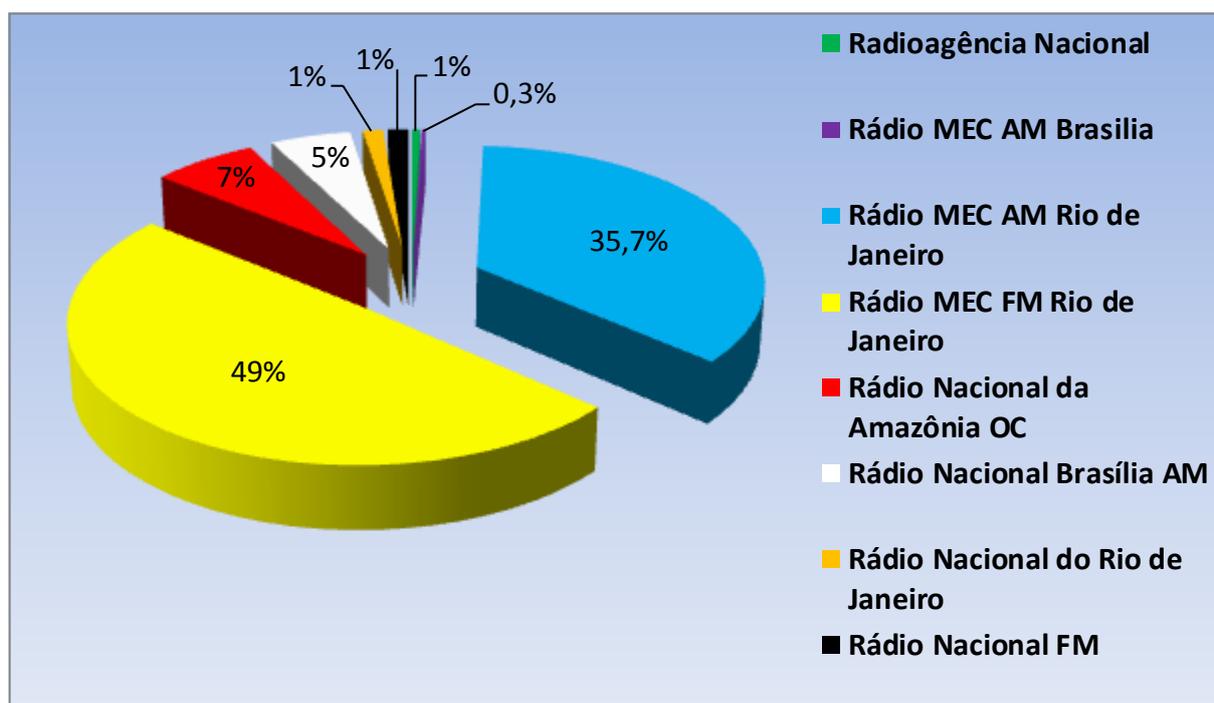


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL	%
Radioagência Nacional	1	0	0	0	1	0	2	1%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	1	1	0,3%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	1	3	5	17	18	97	141	35,7%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	11	8	3	14	30	129	195	49%
Rádio Nacional da Amazônia OC	0	3	2	0	2	19	26	7%
Rádio Nacional Brasília AM	0	0	1	0	5	14	20	5%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	0	0	2	0	1	2	5	1%
Rádio Nacional FM	0	1	0	0	3	1	5	1%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>31</b>	<b>60</b>	<b>263</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>

A rádio que possui maior quantidade de demandas é a MEC FM – Rio de Janeiro (49%) seguida da MEC AM do Rio de Janeiro (36%), a Nacional da Amazônia OC (7%), Nacional de Brasília AM (5%). As rádios que possuem o menor número de processos, possuindo juntas 3,2% do total são: Radioagência Nacional, MEC AM Brasília, Nacional do Rio de Janeiro e Nacional FM. 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.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
213-MA-2013	comentário o que eu mais gosto na natureza são as flores...	1/6/2013	7/6/2013	4	✓
214-MA-2013	O que eu mais gosto da natureza são os estados da água, inclusive ela em mim.	1/6/2013	7/6/2013	4	✓
222-MA-2013	Comentário para o tema do dia 03/06 do programa Atualidades	3/6/2013	7/6/2013	4	✓
227-MA-2013	Eu gosto sa dela, da resistência, desde as pequenas coisas, como bichos pequenos, por exemplo uma formiga.	1/6/2013	7/6/2013	4	✓
228-MA-2013	comentário Eu gosto das cachoeiras, dos animais, das árvores e das flores	1/6/2013	7/6/2013	4	✓
229-MA-2013	comentário É o poder que ela tem de nos acolher, mesmo quando somos maus filhos.	1/6/2013	7/6/2013	4	✓
230-MA-2013	comentário O que eu mais adoro na natureza é o mar, e procuro ajudar não jogando lixo nas ruas.	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
231-MA-2013	comentário O seu poder revigorante	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
279-MA-2013	Participação no debate	13/6/2013	13/6/2013	0	✓
285-MA-2013	"Onde entra a ética em favor da mulher nesta sociedade dita Judaica Cristã? A visão desta proposta é meramente econômica	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
286-MA-2013	"A única pessoa que tem licença para matar é o 007, a partir do momento que uma mulher gera uma nova vida, ela não tem m	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
Rádio MEC (Cont.)					
300-MA-2013	Comentário para o programa Almanaque Carioca	17/6/2013	21/6/2013	4	✓
301-MA-2013	Comentário para o debate do programa atualidades	18/6/2013	21/6/2013	3	✓
302-MA-2013	Comentário para o debate do programa Atualidades.	17/6/2013	21/6/2013	4	✓
303-MA-2013	Comentári do ouvinte para o debate do programa Atualidades	17/6/2013	21/6/2013	4	✓
304-MA-2013	Comentário para o debate do programa atualidades	17/6/2013	21/6/2013	4	✓
305-MA-2013	Comentário para o debate no programa atualidades	17/6/2013	21/6/2013	4	✓
527-MF-2013	Comentário o ouvinte não consegue sintonizar a rádio Online desde o dia 28/05/2013.	28/5/2013	27/6/2013	22	⚠
552-MF-2013	Comentário a ouvinte teve perda de sinla da MEC FM e gostaria de saber o que houve e se há algo a ser feito	31/5/2013	3/6/2013	1	✓
572-MF-2013	O ouvinte comentou sobre a falha da planilha musical da MEC FM no site	6/6/2013	27/6/2013	15	⚠
577-MF-2013	Os programas Sala de Música e O que há de novo foram ao ar em horário trocado	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
578-MF-2013	Reclamação - Erros de grafia - Conteúdo - Rádio MEC FM RJ	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
581-MF-2013	A programação das músicas parou no mês de maio	6/6/2013	10/6/2013	2	✓
585-MF-2013	Há três meses o sinal está ruim.	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
586-MF-2013	Ocorreu algum problema porque anunciaram uma música e tocou outro.	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
588-MF-2013	As duas emissoras MEC FM e MEC AM se misturam no dial, gostaria de sugerir que aqui em BH tivesse uma retransmissora da	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
595-MF-2013	O ouvinte comentou sobre a falta da planilha de seleção musical do mês de junho	9/6/2013	14/6/2013	4	✓
596-MF-2013	A ouvinte solicita a melhora da transmissão em seu bairro	10/6/2013	14/6/2013	4	✓
604-MF-2013	O ouvinte comenta sobre a falta da planilha musical do mês de junho	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
644-MF-2013	A ouvinte faz um comentário relevante referente a planilha musical	17/6/2013	19/6/2013	2	✓
651-MF-2013	pedido musical para o programa clássicos do ouvinte	17/6/2013	21/6/2013	4	✓

Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
200-MA-2013	sugestão o ouvinte sugeriu novas parcerias para o programa	3/6/2013	3/6/2013	0	✓
205-MA-2013	Sugestão - gostaria que o Correio Brasil fosse citado no programa	3/6/2013	4/6/2013	1	✓
223-MA-2013	O ouvinte enviou uma sugestão para o programa Almanaque Carioca	3/6/2013	7/6/2013	4	✓
237-MA-2013	Sugestão de músicas das cantoras ZEZÉ GONZAGA, DIRCINHA BATISTA E CLAUDIA para a Rádio Mec AM.	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
284-MA-2013	O ouvinte enviou uma sugestão de pauta	10/6/2013	14/6/2013	4	✓
554-MF-2013	Sugestão o ouvinte faz sugestão de algumas mudanças no programa ópera Completa	2/6/2013	3/6/2013	0	✓
589-MF-2013	Sugestão de Pauta - Rádio MEC FM Rio de Janeiro	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
650-MF-2013	Sugestão de Pauta - Rádio MEC FM Rio de Janeiro	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
50-RJ-2013	Sugestão de Programa - Rádio Nacional RJ AM	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
52-RJ-2013	Sugestão de Pauta - Central do Ouvinte - Rádio Nacional AM Rio de Janeiro	10/6/2013	11/6/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
186-OC-2013	Sugestão de Pauta - Central do Ouvinte - Rádio Nacional da Amazônia OC	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
193-OC-2013	Sugestão de pauta - Rádio Nacional da Amazônia	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
123-AM-2013	Sugestão de pauta - Rádio Nacional AM de Brasília	12/6/2013	12/6/2013	0	✓

<b>Elogio</b>					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
206-MA-2013	elogiou o programa Almanaque Carioca	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
226-MA-2013	Elogio à MEC AM	6/6/2013	7/6/2013	1	✓
278-MA-2013	Elogio - Programa No Tabuleiro do Brasil - Rádio Nacional MEC AM Rio de Janeiro	13/6/2013	13/6/2013	0	✓
492-MF-2013	elogio	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
547-MF-2013	Elogio o ouvinte elogiou o programa Caderno de Música e perguntou como pode ouvir antigos programas através do podcast	30/5/2013	31/5/2013	1	✓
557-MF-2013	elogiou a programação geral, é ouvinte há mais de 30 anos	31/5/2013	3/6/2013	1	✓
580-MF-2013	elogiou o programa Momento de Jazz	6/6/2013	10/6/2013	2	✓
592-MF-2013	o ouvinte elogiou o promgrama momento de jazz	7/6/2013	12/6/2013	3	✓
599-MF-2013	o ouvinte elogiou o programa Violões em foco	13/6/2013	14/6/2013	1	✓
647-MF-2013	"Agradeço pelo repertório de ontem do programa Grandes Clássicos, parabéns!"	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
653-MF-2013	Elogio para o programa Grandes Clássicos	20/6/2013	21/6/2013	1	✓
693-MF-2013	elogio amo vocês de paixão	25/6/2013	26/6/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
176-OC-2013	Elogio - Radio Nacional da Amazônia OC	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
184-OC-2013	Elogio - Programa Nossa Terra - Rádio Nacional do Amazonas OC	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
192-OC-2013	Elogio - Programação da Rádio Nacional da Amazônia OC - DIGER / SURAD	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional FM Brasília</b>					
56-FM-2013	Elogio - Rádio Nacional FM Brasília	6/6/2013	6/6/2013	0	✓

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
14-MB-2013	Dúvida - Programa Espaço Arte - Rádio MEC AM Brasília	30/5/2013	4/6/2013	3	✓
189-MA-2013	Participou da promoção do cd da cantora Dayse do Banjo	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
190-MA-2013	participou da promoção do cd Nas escritas da Vida com Ivone Lara e Bruno Castro	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
191-MA-2013	contemplado da promoção do cd Nas escritas da Vida com Ivone Lara e Bruno Castro	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
192-MA-2013	participou da promoção do cd Nas escritas da Vida com Ivone Lara e Bruno Castro	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
193-MA-2013	contemplado da promoção do cd Nas escritas da Vida com Ivone Lara e Bruno Castro	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
194-MA-2013	participou da promoção do cd Nas escritas da Vida com Ivone Lara e Bruno Castro	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
196-MA-2013	Pedido musical	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
202-MA-2013	O ouvinte que divulgar suas músicas	2/6/2013	27/6/2013	18	⚠
203-MA-2013	Informações sobre o Festival de Música	3/6/2013	3/6/2013	0	✓
207-MA-2013	contemplada com promoção do cartaz do filme A memória que me contam	3/6/2013	7/6/2013	4	✓
208-MA-2013	Participação do ouvinte na promoção do livro Cidade para todos	5/6/2013	7/6/2013	2	✓
209-MA-2013	contemplada com promoção convite do filme A memória que me contam	3/6/2013	7/6/2013	4	✓
210-MA-2013	contemplada com promoção convite do filme A memória que me contam	3/6/2013	7/6/2013	4	✓
211-MA-2013	contemplada com promoção convite do filme A memória que me contam	3/6/2013	7/6/2013	4	✓
212-MA-2013	contemplada com promoção convite do filme A memória que me contam	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
215-MA-2013	O ouvinte participou da promoção do livro Cidade para Todos	5/6/2013	7/6/2013	2	✓
<b>Rádio MEC (Cont.)</b>					
216-MA-2013	O ouvinte participou da promoção do livro Cidade para Todos	5/6/2013	7/6/2013	2	✓
217-MA-2013	O ouvinte participou da promoção do livro Cidade para Todos	5/6/2013	7/6/2013	2	✓
218-MA-2013	O ouvinte participou da promoção do livro Cidade para Todos	5/6/2013	7/6/2013	2	✓
219-MA-2013	O ouvinte participou da promoção do livro Cidade para Todos	5/6/2013	7/6/2013	2	✓
220-MA-2013	Ouvinte contemplado na promoção do livro Cidade para todos no programa Atualidades	5/6/2013	7/6/2013	2	✓
232-MA-2013	presencial assistiu ao programa	1/6/2013	7/6/2013	4	✓
233-MA-2013	presencial assistiu ao programa ao vivo	1/6/2013	7/6/2013	4	✓
234-MA-2013	presencial assistiu ao programa ao vivo	1/6/2013	7/6/2013	4	✓
235-MA-2013	presencial assistiu ao programa ao vivo	1/6/2013	7/6/2013	4	✓
236-MA-2013	presencial assistiu ao programa ao vivo	1/6/2013	7/6/2013	4	✓
238-MA-2013	presencial assistiu ao programa	1/6/2013	10/6/2013	5	✓
239-MA-2013	presencial assistiu ao programa	1/6/2013	10/6/2013	5	✓
240-MA-2013	presencial assistiu o programa ao vivo	1/6/2013	10/6/2013	5	✓
241-MA-2013	presencial assistiu o programa ao vivo	1/6/2013	10/6/2013	5	✓
242-MA-2013	presencial assistiu o programa ao vivo	1/6/2013	10/6/2013	5	✓
243-MA-2013	presencial assistiu o programa ao vivo	1/6/2013	10/6/2013	5	✓

**Serviços (Cont.)**

Rádio MEC (Cont.)					
245-MA-2013	Participação na promoção dos livros Clube da leitura Volumes I e II	10/6/2013	11/6/2013	1	✓
246-MA-2013	Participação na promoção dos livros Clube da leitura Volumes I e II	10/6/2013	11/6/2013	1	✓
247-MA-2013	Contemplado na promoção dos livros Clube da leitura Volumes I e II	10/6/2013	11/6/2013	1	✓
248-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
249-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
250-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	27/6/2013	13	⚠
251-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
252-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	27/6/2013	13	⚠
253-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
254-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
255-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
256-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
257-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
258-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
259-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
260-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
Rádio MEC (Cont.)					
261-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
262-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
263-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
264-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
265-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
266-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-09-13	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
267-MA-2013	Pedido musical minha namorada, com João Gilberto	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
268-MA-2013	Participou do programa Rádio Maluca do dia 08-06-2013	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
269-MA-2013	Comentário do ouvinte no programa Rádio Maluca do dia 08-06-2013	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
270-MA-2013	Comentário do ouvinte no programa Rádio Maluca do dia 08-06-2013	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
271-MA-2013	Comentário do ouvinte no programa Rádio Maluca do dia 08-06-2013	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
272-MA-2013	Comentário do ouvinte no programa Rádio Maluca do dia 08-06-2013	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
273-MA-2013	Comentário do ouvinte no programa Rádio Maluca do dia 08-06-2013	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
274-MA-2013	Comentário do ouvinte no programa Rádio Maluca do dia 08-06-2013	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
275-MA-2013	Comentário do ouvinte no programa Rádio Maluca do dia 08-06-2013	8/6/2013	11/6/2013	1	✓
276-MA-2013	a ouvinte gostaria de enviar uma pauta	7/6/2013	12/6/2013	3	✓

**Serviços (Cont.)**

Rádio MEC (Cont.)					
280-MA-2013	Contemplada com promoção - livro O inventor do sorriso	13/6/2013	13/6/2013	0	✓
281-MA-2013	Contemplada com o livro Eduardo e os elefantes	13/6/2013	13/6/2013	0	✓
287-MA-2013	O ouvinte quer enviar currículo	11/6/2013	14/6/2013	3	✓
291-MA-2013	Divulgação de música	17/6/2013	27/6/2013	8	⚠
292-MA-2013	participou da promoção do livro Rio 7x7	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
293-MA-2013	contemplada com a promoção do livro Rio 7x7	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
294-MA-2013	participou da promoção do livro Rio 7x7	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
295-MA-2013	Envio de currículo	17/6/2013	19/6/2013	2	✓
296-MA-2013	o ouvinte quer enviar seu currículo	18/6/2013	27/2013	10	⚠
297-MA-2013	o ouvinte quer enviar seu currículo	18/6/2013	19/6/2013	1	✓
298-MA-2013	O ouvinte critica uma entrevista	18/6/2013	27/6/2013	7	⚠
308-MA-2013	Recado - Central do Ouvinte - Rádio Nacional AM RJ	24/6/2013	24/6/2013	0	✓
310-MA-2013	Comentário para o programa Rádio Maluca no dia 22 de junho de 2013	22/6/2013	25/6/2013	1	✓
311-MA-2013	Comentário para o programa Rádio Maluca no dia 22 de junho de 2013	22/6/2013	25/6/2013	1	✓
312-MA-2013	Comentário para o programa Rádio Maluca no dia 22 de junho de 2013	22/6/2013	25/6/2013	1	✓
313-MA-2013	Comentário para o programa Rádio Maluca no dia 22 de junho de 2013	22/6/2013	25/6/2013	1	✓
Rádio MEC (Cont.)					
314-MA-2013	Comentário para o programa Rádio Maluca no dia 22 de junho de 2013	22/6/2013	27/6/2013	3	✓
315-MA-2013	Comentário para o programa Rádio Maluca no dia 22 de junho de 2013	22/6/2013	25/6/2013	1	✓
316-MA-2013	Comentário para o programa Rádio Maluca no dia 22 de junho de 2013	22/6/2013	25/6/2013	1	✓
317-MA-2013	Comentário para o programa Rádio Maluca no dia 22 de junho de 2013	22/6/2013	25/6/2013	1	✓
318-MA-2013	Comentário para o programa Rádio Maluca no dia 22 de junho de 2013	22/6/2013	25/6/2013	1	✓
319-MA-2013	Comentário para o programa Rádio Maluca no dia 22 de junho de 2013	22/6/2013	25/6/2013	1	✓
320-MA-2013	Comentário para o programa Rádio Maluca no dia 22 de junho de 2013	22/6/2013	25/6/2013	1	✓
321-MA-2013	Aluno da UNIRIO que participou do programa Atualidades do dia 24 de junho de 2013	24/6/2013	25/6/2013	1	✓
322-MA-2013	Aluno da UNIRIO que participou do programa Atualidades do dia 24 de junho de 2013	24/6/2013	25/6/2013	1	✓
323-MA-2013	Aluno da UNIRIO que participou do programa Atualidades do dia 24 de junho de 2013	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
324-MA-2013	Aluno da UNIRIO que participou do programa Atualidades do dia 24 de junho de 2013	24/6/2013	25/6/2013	1	✓
325-MA-2013	Aluno da UNIRIO que participou do programa Atualidades do dia 24 de junho de 2013	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
326-MA-2013	Aluno da UNIRIO que participou do programa Atualidades do dia 24 de junho de 2013	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
327-MA-2013	Aluno da UNIRIO que participou do programa Atualidades do dia 24 de junho de 2013	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
328-MA-2013	Aluno da UNIRIO que participou do programa Atualidades do dia 24 de junho de 2013	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
329-MA-2013	Aluno da UNIRIO que participou do programa Atualidades do dia 24 de junho de 2013	25/6/2013	25/6/2013	0	✓

**Serviços (Cont.)**

Rádio MEC (Cont.)					
330-MA-2013	Aluno da UNIRIO que participou do programa Atualidades do dia 24 de junho de 2013	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
332-MA-2013	divulgação falar sobre a cura gay	19/6/2013	26/6/2013	5	✓
334-MA-2013	O ouvinte quer enviar seu currículo para fazer parte da equipe da Rádio MEC.	25/6/2013	26/6/2013	1	✓
290-MA-2013	O ouvinte pede informações sobre os podcasts do programa Foleviola	15/6/2013	17/6/2013	0	✓
497-MF-2013	Promoção Anuário Viva Música.	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
498-MF-2013	Participação na promoção do Anuário Viva Música	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
499-MF-2013	Participação na promoção do anuário Viva Música	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
500-MF-2013	Contemplado na promoção do anuário Viva Música	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
501-MF-2013	Participação na Promoção do Viva Música	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
502-MF-2013	Participação na promoção do viva música	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
503-MF-2013	Participação na promoção do anuário Viva Música.	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
504-MF-2013	Participação na promoção do anuário viva música	27/5/2013	29/5/2013	2	✓
505-MF-2013	Participação na promoção do anuário Viva Música	27/5/2013	29/5/2013	2	✓
506-MF-2013	Participação na promoção do anuário viva música	27/5/2013	29/5/2013	2	✓
507-MF-2013	Participação na promoção do anuário viva música	27/5/2013	29/5/2013	2	✓
508-MF-2013	Participação no anuário Viva música	27/5/2013	29/5/2013	2	✓
Rádio MEC (Cont.)					
509-MF-2013	Participou da promoção do anuário Viva música.	27/5/2013	29/5/2013	2	✓
510-MF-2013	Participou da promoção do anuário Viva música.	27/5/2013	29/5/2013	2	✓
511-MF-2013	Participou da promoção do anuário viva música	27/5/2013	29/5/2013	2	✓
512-MF-2013	Participou da promoção do anuário Viva Música	27/5/2013	29/5/2013	2	✓
513-MF-2013	Participou da promoção do anuário viva música	27/5/2013	29/5/2013	2	✓
514-MF-2013	Participou da promoção do anuário viva música	27/5/2013	29/5/2013	2	✓
515-MF-2013	Participou da promoção do anuário viva música	28/5/2013	29/5/2013	1	✓
516-MF-2013	Participou da promoção do anuário viva música	28/5/2013	29/5/2013	1	✓
517-MF-2013	Participou da promoção do anuário Viva Música	28/5/2013	29/5/2013	1	✓
518-MF-2013	Participou da promoção do anuário Viva Música	28/5/2013	29/5/2013	1	✓
519-MF-2013	Participou da Promoção do anuário Viva Música	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
520-MF-2013	Participou da promoção do anuário Viva Música	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
521-MF-2013	Participou da promoção do anuário viva música	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
522-MF-2013	Cotemplado na promoção do anuário Viva Música	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
523-MF-2013	Participou da promoção do anuário Viva Música	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
525-MF-2013	presencial sala de concerto	29/5/2013	29/5/2013	0	✓

**Serviços (Cont.)**

Rádio MEC (Cont.)					
526-MF-2013	assistiu ao programa sala de concerto	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
528-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
531-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
532-MF-2013	presencial - assistiu o programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
533-MF-2013	presencial - assistiu o programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
534-MF-2013	presencial - assistiu o programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
535-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
536-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
537-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
539-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
541-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
542-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
543-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
544-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
545-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
546-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
Rádio MEC (Cont.)					
548-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
556-MF-2013	Contato com Heloísa Fisher do Agenda Viva Música	3/6/2013	3/6/2013	0	✓
559-MF-2013	Pedido musical	1/6/2013	4/6/2013	1	✓
560-MF-2013	Pedido musical	3/6/2013	4/6/2013	1	✓
561-MF-2013	Pedido musical	3/6/2013	4/6/2013	1	✓
564-MF-2013	Pedido musical	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
566-MF-2013	presencial assistiu o programa Sala de Concerto	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
567-MF-2013	presencial assistiu ao programa Sala de Concerto	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
584-MF-2013	Pedido Musical	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
587-MF-2013	pedido musical Música com Andrea Bocelli com Zuchero (não sabe o nome da música)	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
594-MF-2013	Pedido musical	13/6/2013	13/6/2013	0	✓
606-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
607-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
608-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
609-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
610-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓

**Serviços (Cont.)**
**Rádio MEC (Cont.)**

611-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
612-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
613-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
614-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
615-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
616-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
617-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
618-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
619-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
620-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
621-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
622-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
624-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
625-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
626-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
627-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
<b>Rádio MEC (Cont.)</b>					
628-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
629-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
630-MF-2013	presencial assistiu ao programa	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
631-MF-2013	pedido musical	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
632-MF-2013	presencial assistiu ao programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
633-MF-2013	presencial assistiu ao programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
634-MF-2013	presencial assistiu ao programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
635-MF-2013	presencial assistiu ao programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
636-MF-2013	presencial assistiu ao programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
637-MF-2013	presencial assistiu ao programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
638-MF-2013	presencial assistiu ao programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
639-MF-2013	presencial assistiu ao programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
640-MF-2013	presencial assistiu ao programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
641-MF-2013	presencial assistiu ao programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
642-MF-2013	presencial assistiu ao programa	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
648-MF-2013	Pedido Musical - Qualquer ópera de Anna Netrebko	20/6/2013	20/6/2013	0	✓

**Serviços (Cont.)**

Rádio MEC (Cont.)					
654-MF-2013	Pedido musical para o programa Clássicos do ouvinte	20/6/2013	21/6/2013	1	✓
658-MF-2013	O ouvinte faz um pedido musical para o programa Clássicos do Ouvinte	22/6/2013	24/6/2013	0	✓
659-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
660-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
661-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
662-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
663-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
664-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
665-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
666-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
667-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
668-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
669-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
670-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
671-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
672-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓

**Serviços (Cont.)**

Rádio MEC (Cont.)					
673-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
674-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
675-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
676-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
677-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
678-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
679-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
680-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
681-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
682-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
683-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	25/6/2013	25/6/2013	0	✓
684-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
685-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
686-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
687-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
689-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
690-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
691-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
692-MF-2013	O ouvinte esteve presente no Sala de Concerto do dia 21 de junho de 2013.	21/6/2013	25/6/2013	2	✓
588-MF-2013	As duas emissoras MEC FM e MEC AM se misturam no dial, gostaria de sugerir que aqui em BH tivesse uma retransmissora da	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
574-MF-2013	A ouvinte solicitou o e-mail do Tárík Souza	6/6/2013	7/6/2013	1	✓
565-MF-2013	saber nome da última peça das 11h	6/6/2013	6/6/2013	0	✓

**Serviços (Cont.)**

Serviços (Cont.)					
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
172-OC-2013	Recado	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
173-OC-2013	Recado alô - Rádio Nacional da Amazônia OC	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
174-OC-2013	Recado - Programa Falando Francamente - Rádio Nacional Amazonas OC	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
175-OC-2013	Recado	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
177-OC-2013	Recado	28/5/2013	29/5/2013	1	✓
178-OC-2013	Recado	30/5/2013	31/5/2013	1	✓
179-OC-2013	Recado - Rádio Nacional da Amazônia OC	31/5/2013	3/6/2013	1	✓
180-OC-2013	Serviço. Recado alô.	31/5/2013	3/6/2013	1	✓
181-OC-2013	Serviço. Recado alô.	31/5/2013	3/6/2013	1	✓
183-OC-2013	Recado e elogio à novela do programa Falando Francamente	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
187-OC-2013	Recado - Programa Ponto de Encontro - Central do Ouvinte - Rádio Nacional da Amazônia OC	11/6/2013	12/6/2013	1	✓
188-OC-2013	Recado - Rádio Nacional da Amazônia OC - SURAD	12/6/2013	13/6/2013	1	✓
189-OC-2013	Recado - Central do Ouvinte - Rádio Nacional da Amazônia OC	12/6/2013	13/6/2013	1	✓
190-OC-2013	Recado para encontrar parente - Rádio Nacional da Amazonia	15/6/2013	17/6/2013	0	✓
191-OC-2013	Recado alô.	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
194-OC-2013	Recado - Rádio Nacional da Amazônia	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
195-OC-2013	Recado alô.	21/6/2013	24/6/2013	1	✓
196-OC-2013	Recado procura por pessoa.	22/6/2013	24/6/2013	0	✓
197-OC-2013	Pedido de música - Programa da SULA	22/6/2013	24/6/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
107-AM-2013	Recado	28/5/2013	29/5/2013	1	✓
108-AM-2013	Recado	28/5/2013	29/5/2013	1	✓
109-AM-2013	Problema na Transmissão Via Satélite - Rádio Nacional	29/5/2013	5/6/2013	5	✓
110-AM-2013	Serviço. Procura por pessoa.	1/6/2013	3/6/2013	0	✓
111-AM-2013	Recado para parente- Programa Eu de cá você de lá	2/6/2013	3/6/2013	0	✓
114-AM-2013	Recado alô.	3/6/2013	6/6/2013	3	✓
116-AM-2013	Informações para busca de parentes	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
117-AM-2013	Recado procura por parente - Rádio Nacional Brasília AM	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
118-AM-2013	Recado para o Programa Eu de cá você de lá	5/6/2013	6/6/2013	1	✓
119-AM-2013	Serviço. Recado manda alô.	5/6/2013	6/6/2013	1	✓
120-AM-2013	Recado para família - Rádio Nacional de Brasília AM - Carlos Alberto	9/6/2013	10/6/2013	0	✓
122-AM-2013	Recado - Central do Ouvinte - Rádio Nacional de Brasília AM	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
126-AM-2013	Recado - Programa Eu de cá, você de lá - Rádio Nacional de Brasília AM	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
127-AM-2013	Recado - Central do Ouvinte - Rádio Nacional de Brasília AM	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional FM Brasília</b>					
57-FM-2013	Recado - Rádio Nacional FM de Brasília	10/6/2013	11/6/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
48-RJ-2013	Pedido de Retransmissão - Rádio Nacional RJ AM	26/5/2013	28/6/2013	24	⚠
51-RJ-2013	Ganhador da promoção do Neymar - Programa Mundo da Bola	7/6/2013	10/6/2013	1	✓

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					
309-MA-2013	"A Rádio MEC não precisa fazer transmissão dos jogos, já tem a Rádio Nacional. E as notícias sobre as manifestações você	24/6/2013	25/6/2013	1	✓
524-MF-2013	Reclamação - Rádio MEC FM Rio de Janeiro	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
582-MF-2013	reclamação Novamente um erro de condôncia verbal A instalação de quatro tribunais federais....	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
593-MF-2013	A ouvinte reclama sobre o progra clássicos do ouvinte	8/6/2013	12/6/2013	2	✓
601-MF-2013	reclamação planilha musical desatualizada no site	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
623-MF-2013	crítica tem ocorrido muitos erros no ar	17/6/2013	17/6/2013	0	✓
643-MF-2013	Reclamação - Rádio MEC FM Rio de Janeiro - DIGER / SURAD	19/6/2013	19/6/2013	0	✓
646-MF-2013	Crítica falta de atualização no site	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
649-MF-2013	"4º noticiário, desde ontem, que vocês anunciam que a Dilma caiu 8 pontos. Isso é feio, é desleal com o governo."	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
652-MF-2013	Crítica para a programação geral	17/6/2013	21/6/2013	4	✓
655-MF-2013	Pedido musical para o programa Clássicos do ouvinte	20/6/2013	21/6/2013	1	✓
578-MF-2013	Reclamação - Erros de grafia - Conteúdo - Rádio MEC FM RJ	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
Rádio Agência Nacional RN					
15-RN-2013	Reclamação - Boletins Nacional Informa - RADIOAGÊNCIA NACIONAL	18/6/2013	20/6/2013	2	✓

**Pedido de Informação**

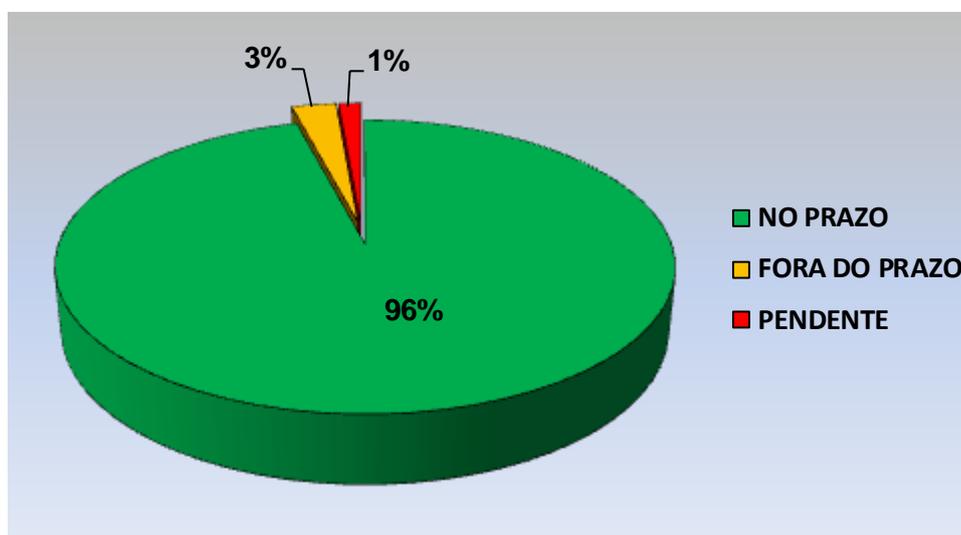
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
195-MA-2013	informação sobre o horário do programa	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
197-MA-2013	Pedido de informação a ouvinte quer saber como entrar no grupo de funcionário da rádio MEC.	29/5/2013	31/5/2013	2	✓
198-MA-2013	Pedido de informação o ouvinte quer saber como entrar no grupo de funcionários da Rádio MEC.	29/5/2013	31/5/2013	2	✓
199-MA-2013	Pedido de informação O ouvinte quer participar do grupo de funcionários da rádio MEC.	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
201-MA-2013	Informação a ouvinte quer saber como ter uma cópia de um programa antigo.	1/6/2013	3/6/2013	0	✓
204-MA-2013	Interessada em enviar currículo	1/6/2013	4/6/2013	1	✓
224-MA-2013	A ouvinte quer saber o nome da cantora homenageada no programa do dia 03-06	3/6/2013	7/6/2013	4	✓
225-MA-2013	Envio de pauta para a Rádio MEC AM	6/6/2013	7/6/2013	1	✓
244-MA-2013	Saber o site para inscrição do Festival de Música	10/6/2013	10/6/2013	0	✓
277-MA-2013	O ouvinte fala sobre links errados no site da rádio.	8/6/2013	12/6/2013	2	✓
282-MA-2013	O ouvinte quer ter acesso á informações do acervo da Rádio MEC	9/6/2013	14/6/2013	4	✓
283-MA-2013	A ouvinte quer entrar em contato com alguém da coordenação da MEC AM	10/6/2013	14/6/2013	4	✓
288-MA-2013	O ouvinte quer divulgar um CD	13/6/2013	14/6/2013	1	✓
289-MA-2013	A ouvinte tem um pedido de divulgação	14/6/2013	17/6/2013	1	✓
290-MA-2013	O ouvinte pede informações sobre os podcasts do programa Foleviola	15/6/2013	17/6/2013	0	✓
299-MA-2013	informação sobre o festival de música	19/6/2013	20/6/2013	1	✓
306-MA-2013	Divulgação na Rádio MEC AM	20/6/2013	21/6/2013	1	✓
307-MA-2013	Divulgação na MEC AM	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
335-MA-2013	O ouvinte quer informações sobre a inscrição no Festival de música	25/6/2013	26/6/2013	1	✓
529-MF-2013	Pedido de informação a ouvinte quer saber qual o nome da música tocada no Áurea Música.	28/5/2013	31/5/2013	3	✓
540-MF-2013	Pedido de informação o ouvinte solicitou o nome da canção tocada na MEC FM às 11h30, do dia 29/05/13.	30/5/2013	31/5/2013	1	✓

Pedido de Informação (Cont.)					
Rádio MEC (Cont.)					
549-MF-2013	Pedido de Informação o ouvinte que sabr o nome da canção tocada 22h30 do dia 30/05/2013 e sobre vendas de CD.	31/5/2013	28/6/2013	20	⚠️
550-MF-2013	Pedido de informação o ouvinte que saber o nome da canção e de seu autor da obra tocada 14h30 de 30/05/2013	31/5/2013	31/5/2013	0	✅
551-MF-2013	saber o nome da música que tocou por volta das 1430	31/5/2013	27/6/2013	19	⚠️
553-MF-2013	Informação o ouvinte quer incluir um dos programas da MEC FM na programação de sua rádio Comunitária.	1/6/2013	3/6/2013	0	✅
555-MF-2013	O ouvinte quer a informação do porque a MEC FM em Brasília estar fora do ar por dois dias.	3/6/2013	3/6/2013	0	✅
558-MF-2013	saber o nome da última peça	3/6/2013	3/6/2013	0	✅
562-MF-2013	Informação - saber nome da peça que tocou às 1115	4/6/2013	4/6/2013	0	✅
563-MF-2013	Saber nome da peça que tocou às 1545	5/6/2013	5/6/2013	0	✅
565-MF-2013	saber nome da última peça das 11h	6/6/2013	6/6/2013	0	✅
568-MF-2013	O ouvinte quer saber sobre os podcasts do programa Falando com Verso	3/6/2013	7/6/2013	4	✅
569-MF-2013	A ouvinte quer detalhes de uma peça tocada no programa Clássicos do Ouvinte	3/6/2013	7/6/2013	4	✅
570-MF-2013	O ouvinte pede informação referente ao nome de um poema citado no programa Manhã MEC FM	4/6/2013	7/6/2013	3	✅
571-MF-2013	O ouvinte pede informação referente a seleção Musical do dia 04-06-13	4/6/2013	7/6/2013	3	✅
573-MF-2013	O ouvinte quer saber porque a seleção musical do mês de junho ainda não foi atualizada.	6/6/2013	7/6/2013	1	✅
Rádio MEC (Cont.)					
574-MF-2013	A ouvinte solicitou o e-mail do Tárík Souza	6/6/2013	7/6/2013	1	✅
575-MF-2013	A ouvinte gostaria de saber onome de uma peça tocada no programa Grandes Clássicos	6/6/2013	7/6/2013	1	✅
576-MF-2013	O ouvinte gostaria de saber o novo horário do Observatório da Imprensa	7/6/2013	7/6/2013	0	✅
579-MF-2013	Saber o nome da peça que tocou por volta das 1815	5/6/2013	10/6/2013	3	✅
583-MF-2013	Saber se é necessário fazer reserva.	10/6/2013	10/6/2013	0	✅
590-MF-2013	O ouvinte pediu a informações sobre o funcionamento da Rádio MEC FM em seu iPhone	7/6/2013			❌
591-MF-2013	O ouvinte quer saber como se utiliza a MEC FM em seu iPhone	7/6/2013	12/6/2013	3	✅
597-MF-2013	informação saber sobre envio de boletins	14/6/2013	14/6/2013	0	✅
600-MF-2013	A ouvinte quer fazer visita á rádio MEC	13/6/2013	14/6/2013	1	✅
602-MF-2013	O ouvinte quer saber sobre a programação do Programa Som Infinito	15/6/2013	17/6/2013	0	✅
603-MF-2013	a ouvinte quer saber a respeito de música tocada no programa Áurea Música	17/6/2013	17/6/2013	0	✅
605-MF-2013	A ouvinte que saber se há possibilidade de ouvir a MEC FM pela Sky	17/6/2013	17/6/2013	0	✅
656-MF-2013	Pedido musical ao clássicos do ouvinte	21/6/2013	21/6/2013	0	✅
657-MF-2013	Solicitação para ouvir o programa sala de concerto pela internet	21/6/2013	21/6/2013	0	✅

Pedido de Informação (Cont.)					
Rádio Nacional da Amazônia OC					
182-OC-2013	Pedido de informação. Cartão QSL.	31/5/2013	3/6/2013	1	✓
185-OC-2013	Pedido de informação. Quer saber se há site das Rádios EBC.	9/6/2013	10/6/2013	0	✓
Rádio Agência Nacional RN					
14-RN-2013	Pedido de Informação sobre o Festival de Música	4/6/2013	5/6/2013	1	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
49-RJ-2013	Pedido de Retransmissão - Copa das Confederações 2013	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
113-AM-2013	Reclamação - Programa Realizando um Sonho - Rádio Nacional Brasília AM	2/6/2013	6/6/2013	3	✓
115-AM-2013	Pedido de Informação sobre programa religioso - Radio Nacional de Brasília - AM	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
121-AM-2013	Pedido de informação sobre sorteio realizado na Rádio.	9/6/2013	10/6/2013	0	✓
124-AM-2013	Contatos - Central do Ouvinte - Rádio Nacional de Brasília AM	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
125-AM-2013	Pedido de Retransmissão - Copa das Confederações - Rádios	15/6/2013	17/6/2013	0	✓
55-FM-2013	Pedido de Informação - Festival de Música Nacional FM	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
58-FM-2013	Pedido de Informação - Festival de Música Rádio Nacional FM	17/6/2013	18/6/2013	1	✓

Em junho, das 13 reclamações recebidas no mês, todas foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis. Dos 60 pedidos de informação, 2 ultrapassaram o prazo e 1 não foi respondido dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório, que ocorreu no dia 25/06/2013. 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**



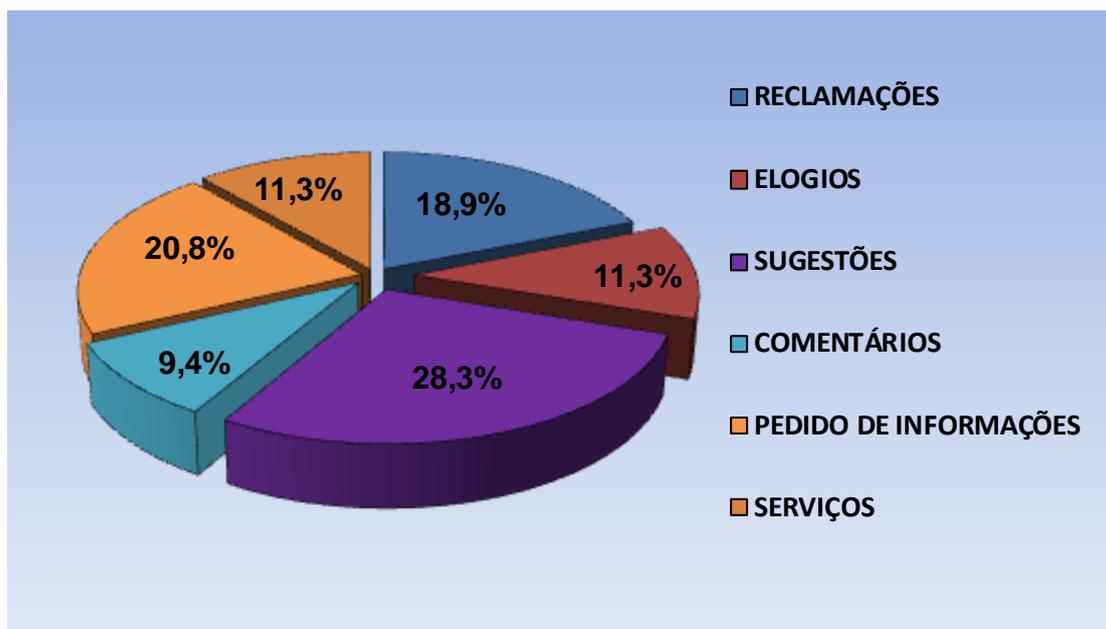
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### **3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS**

Os processos da Agência Brasil de Notícias são aqueles que se referem à página da Agência Brasil na internet ([www.agenciabrasil.ebc.com.br](http://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 junho, a Ouvidoria recebeu um total de 53 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 10 manifestações foram reclamações, 5 comentários, 11 pedidos de informação, 15 sugestões, 6 elogios e 6 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 e sugestões de pauta enquanto que os serviços se relacionaram à autorização de utilização de conteúdo e sugestões de pauta. O gráfico a seguir mostra a distribuição destes tipos de manifestações.

**Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão,

Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento. Por isso, a Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Elogio					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
227-AB-2013	Elogio e Pedido de Informação - Matéria da Agência Brasil - 02/09/2012 - 15h13	9/6/2013	19/6/2013	7	
228-AB-2013	Elogio a transmissão dos jogos da série C - TV Brasil	9/6/2013	10/6/2013	0	
230-AB-2013	Elogio - transmissão do campeonato da Série C	8/6/2013	10/6/2013	0	
232-AB-2013	aaaa	11/6/2013	11/6/2013	0	
237-AB-2013	Elogio - Agência Brasil - DIJOR / ABR	16/6/2013	17/6/2013	0	
250-AB-2013	teste/Estou acrescentando essa informação após aberto para teste.	21/6/2013	21/6/2013	0	

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
241-AB-2013	Comentário sobre Copa das Confederações - TV BRASIL / DIJOR	18/6/2013	19/6/2013	1	
248-AB-2013	Reclamação - Matéria - Nacional - 20/06/2013 - 1923h - DIJOR / AGÊNCIA BRASIL	20/6/2013	25/6/2013	3	
249-AB-2013	Comentário sobre as manifestações.	21/6/2013	21/6/2013	0	
252-AB-2013	Comentário - Reportagem - 22/06/2013 - 17h54 - Nacional - TV BRASIL / ABR	23/6/2013	24/6/2013	0	
255-AB-2013	Comentário - Reportagem Agência Brasil - 24/06/2013 - 21h38 - Nacional	25/6/2013	25/6/2013	0	

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
200-AB-2013	Sugestão de Pauta - Agência Brasil	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
206-AB-2013	Sugestão de Pauta - Agência Brasil	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
208-AB-2013	Sugestão de Pauta - Agência Brasil	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
214-AB-2013	Comentário - Agência Brasil	3/6/2013	4/6/2013	1	✓
222-AB-2013	Sugestão de Pauta - Agência Brasil - DIJOR	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
224-AB-2013	Sugestão de Pauta - Agência Brasil - Editorial Saúde - TV Brasil / DIJOR	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
238-AB-2013	Sugestão de pauta para Agência Brasil	17/6/2013	18/6/2013	1	✓
239-AB-2013	Sugestão de pauta para Agência Brasil	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
240-AB-2013	Sugestão de pauta sobre manifestações populares - Agência Brasil	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
242-AB-2013	Sugestão de pauta para TV Brasil - fotos de manifestação	19/6/2013	19/6/2013	0	✓
244-AB-2013	Sugestão de pauta - Agência Brasil	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
246-AB-2013	Sugestão de pauta sobre manifestação popular - Agência Brasil	20/6/2013	27/6/2013	5	✓
247-AB-2013	Sugestão de pauta sobre manifestações populares - Agência Brasil	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
253-AB-2013	Sugestão de pauta sobre o PMDB (Governador do Rio de Janeiro)	25/6/2013	25/6/2013	0	✓
254-AB-2013	Sugestão de pauta sobre manifestações populares	24/6/2013	25/6/2013	1	✓

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
199-AB-2013	Sugestão de Pauta - Agência Brasil	27/5/2013	28/5/2013	1	✓
201-AB-2013	Sugestão de pauta.	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
203-AB-2013	Utilização do Conteúdo - Agência Brasil	28/5/2013	3/6/2013	4	✓
221-AB-2013	Sugestão de pauta Maioridade penal - Agência Brasil	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
231-AB-2013	Sugestão de Pauta.	10/6/2013	11/6/2013	1	✓
245-AB-2013	Sugestão de pauta.	20/6/2013	20/6/2013	0	✓

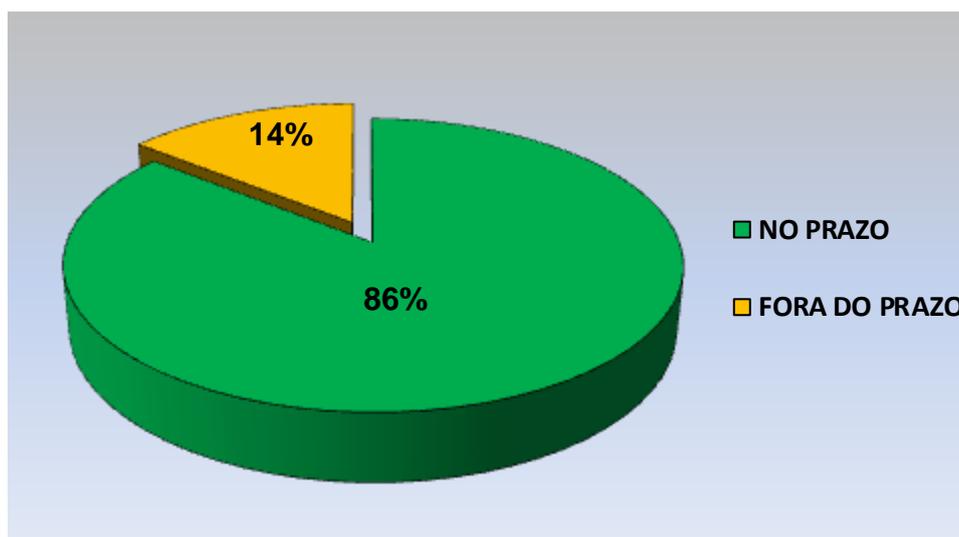
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
204-AB-2013	Retificação de Conteúdo - Agência Brasil	29/5/2013	4/6/2013	4	✓
205-AB-2013	Sugestão de correção de matéria	29/5/2013	7/6/2013	7	⚠
209-AB-2013	Retificação de conteúdo - Agência Brasil	29/5/2013	3/6/2013	3	✓
211-AB-2013	Erro de matéria - Agência Brasil	31/5/2013	3/6/2013	1	✓
213-AB-2013	Erro de informação sobre a localização de cidade na matér CNA volta a cobrar suspensão das demarcações deterras indígena	1/6/2013	3/6/2013	0	✓
217-AB-2013	Reclamação - Matéria da Agência Brasil - 03/06/2013 - 16h36 - Internacional	4/6/2013	5/6/2013	1	✓
229-AB-2013	Divergência entre notícias na Agência Brasil e EBC notícias-internacional	10/6/2013	11/6/2013	1	✓
243-AB-2013	Reclamação da cobertura das manifestações populares pelo país.	19/6/2013	25/6/2013	1	✓
248-AB-2013	Reclamação - Matéria - Nacional - 20/06/2013 - 1923h - DIJOR / AGÊNCIA BRASIL	20/6/2013	25/6/2013	3	✓
251-AB-2013	Reclama de erro de apuração na matéria Ciclistas homenageiam jovem atropelada em Brasília.	22/6/2013	2/7/2013	6	⚠

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
202-AB-2013	Pedido de Informação - Matéria da Agência Brasil	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
207-AB-2013	Pedido de Informação - Agência Brasil	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
215-AB-2013	Pedido de Informação - PROVAB - Agência Brasil	3/6/2013	4/6/2013	1	✓
218-AB-2013	Pedido de informação para cadastrar email no site da EBC	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
219-AB-2013	Pedido de informação - matéria	5/6/2013	5/6/2013	0	✓
220-AB-2013	Pedido de cópia de dvd exibidos pela TV Brasil	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
225-AB-2013	Pedido de Informação - Agência Brasil - Cidadania - 05/06/2013 2247	8/6/2013	10/6/2013	0	✓
226-AB-2013	Pedido de informações sobre como acessar as notícias da Agência Brasil	8/6/2013	10/6/2013	0	✓
235-AB-2013	Pedido de Informação - Reportagem da Agência Brasil - Greve da CPTM	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
236-AB-2013	Pedido de Informação - Olimpíada Brasileira de Matemática - DIJOR / Agência Brasil	15/6/2013	17/6/2013	0	✓
227-AB-2013	Elogio e Pedido de Informação - Matéria da Agência Brasil - 02/09/2012 - 15h13	9/6/2013	19/6/2013	7	⚠

Em junho, das 10 reclamações recebidas, todos foram respondidos, sendo que 2 fora do prazo. Dos 11 pedidos de informação, todos foram respondidos, sendo que 1 fora do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/06/2013. 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**



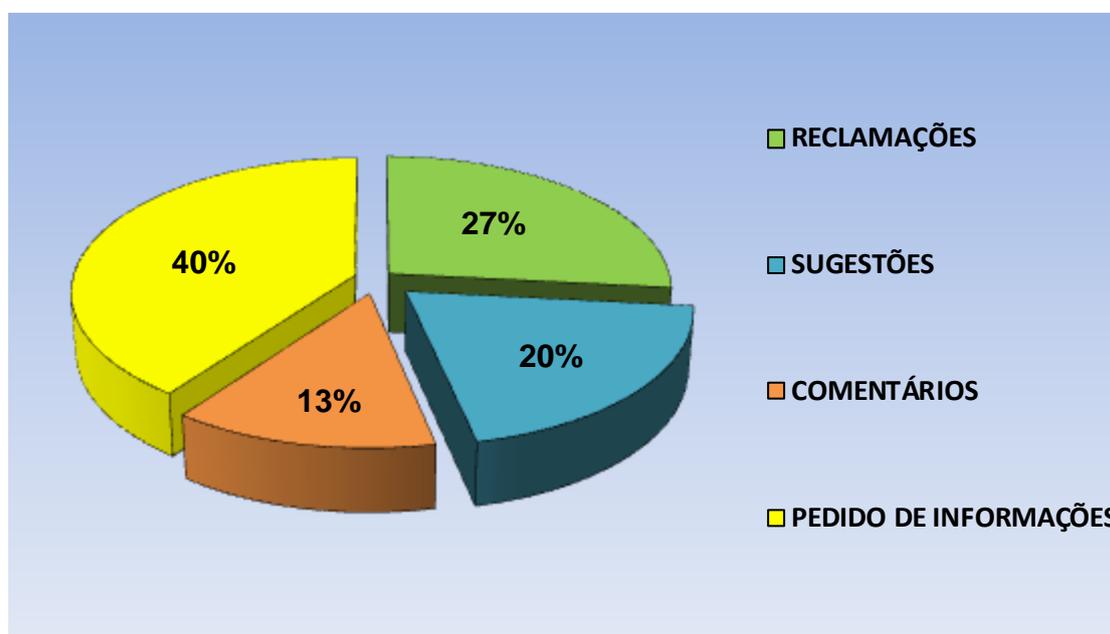
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.4. PORTAL

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 junho, a Ouvidoria recebeu um total de 15 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foram pedidos de informação (6) e reclamações (4). Também foram registrados, 3 sugestões e 2 comentários, nenhum elogio e, também, nenhum serviço. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

**Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
605-PE-2013	Retificação de Matéria - Portal da EBC - Notícias - Saúde	7/6/2013	10/6/2013	1	
615-PE-2013	Comentário sobre a Pec 37.	23/6/2013	24/6/2013	0	

Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
602-PE-2013	Sugestão de matéria para o Portal.	27/5/2013	28/5/2013	1	
610-PE-2013	Sugestão de matéria para o Portal EBC.	17/6/2013	17/6/2013	0	
605-PE-2013	Retificação de Matéria - Portal da EBC - Notícias - Saúde	7/6/2013	10/6/2013	1	

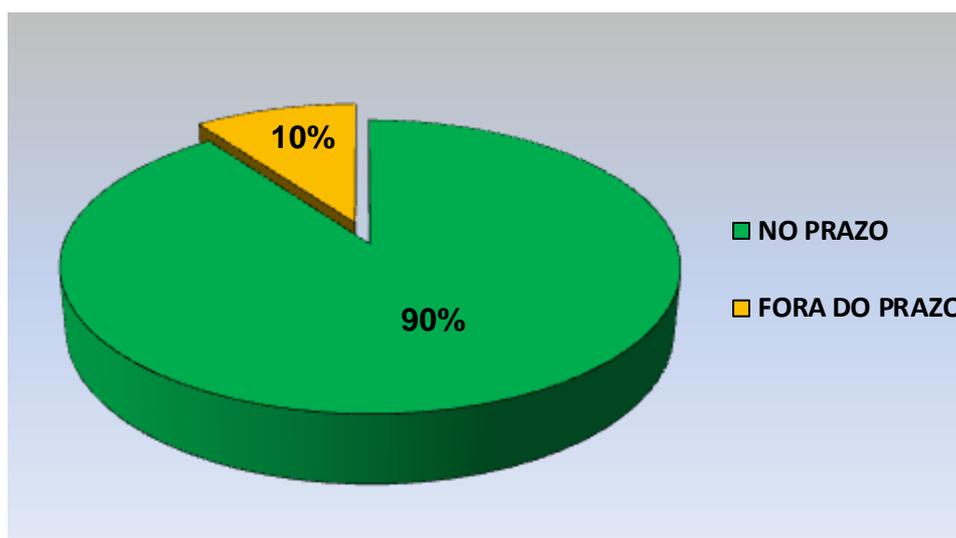
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam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

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
607-PE-2013	Pedido de Informação - Campanha de Doação de Livros - EBC	12/6/2013	12/6/2013	0	
608-PE-2013	Pedido de Informações - Portal da EBC - TV BRASIL / SUCOM	12/6/2013	13/6/2013	1	
611-PE-2013	Incorporação de podcast - Portal da EBC / GECOM	18/6/2013	1/7/2013	9	
612-PE-2013	Pedido de informação. Quer saber se as notícias do Portal podem ser acessadas pelo celular.	20/6/2013	20/6/2013	0	
613-PE-2013	Uso de Imagens - Portal da EBC - TV BRASIL / SUCOM	20/6/2013	20/6/2013	0	
614-PE-2013	Questionamento sobre o termo para presidenta	23/6/2013	24/6/2013	0	

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
604-PE-2013	Problema em link - Portal da EBC	3/6/2013	4/6/2013	1	
606-PE-2013	Questionamento de conteúdo - Portal da EBC - Cultura	10/6/2013	14/6/2013	4	
609-PE-2013	Reclamação de link de acesso à convocação do Concurso Público, que não funciona.	14/6/2013	14/6/2013	0	
614-PE-2013	Questionamento sobre o termo para presidenta	23/6/2013	24/6/2013	0	

Em junho, das 4 reclamações recebidas, todas foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis. Dos 6 pedidos de informação, apenas 1 encontra-se fora do prazo de resposta até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/06/2013. 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**



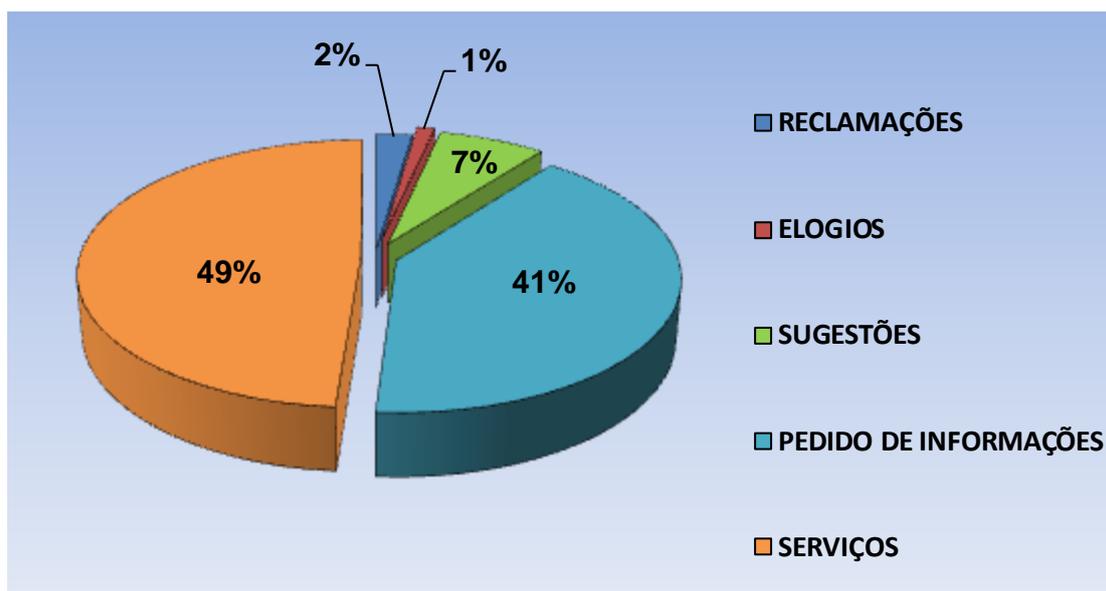
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC

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 junho a Ouvidoria recebeu um total de 86 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em serviços (42 ou 49%), ou seja, informações sobre concursos, sugestões de pautas gerais, pedidos de cópias e recados. Também foram recebidos 35 Pedidos de Informação (41%), 6 sugestões (7%), 2 reclamações (2%), 1 elogio (1%) e nenhum comentário.. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

**Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
711-EB-2013	Pedido de informação. Quer saber para qual e-mail enviar pauta.	27/5/2013	27/5/2013	0	
716-EB-2013	Pedido de informação sobre banco de projetos via prodav.	27/5/2013	27/5/2013	0	
717-EB-2013	Concurso 2011	27/5/2013	27/5/2013	0	
719-EB-2013	Pedido de Sinal de Transmissão - A Voz do Brasil	27/5/2013	27/5/2013	0	
722-EB-2013	Pedido de cópia do Programa Força da Vida	27/5/2013	28/5/2013	1	
725-EB-2013	Concurso	28/5/2013	28/5/2013	0	
732-EB-2013	Pedido de Informação - Voz do Brasil - EBC Serviços	29/5/2013	1/7/2013	23	
733-EB-2013	Informação Concurso	30/5/2013	31/5/2013	1	
734-EB-2013	Ingresso na EBC	31/5/2013	31/5/2013	0	
737-EB-2013	Pedido de informação sobre convocação do concurso de 2011	1/6/2013	3/6/2013	0	
738-EB-2013	Serviço. Interesse em trabalhar na EBC.	1/6/2013	3/6/2013	0	
739-EB-2013	Retransmissão - Voz do Brasil - EBC Serviços	2/6/2013	3/6/2013	0	
745-EB-2013	Serviço. Interesse em trabalha na TV Brasil.	5/6/2013	5/6/2013	0	
751-EB-2013	Informação sobre o concurso público da EBC	7/6/2013	7/6/2013	0	
752-EB-2013	Pedido de informação/ reclamação Concurso público 2011	7/6/2013	7/6/2013	0	
753-EB-2013	Informação sobre novo concurso da EBC	7/6/2013	7/6/2013	0	
755-EB-2013	Pedido de informação sobre convocação de concurso.	7/6/2013	10/6/2013	1	
756-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	7/6/2013	10/6/2013	1	
759-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	9/6/2013	10/6/2013	0	
762-EB-2013	Pedido de informação de como ingressar no quadro de funcionário da EBC	12/6/2013	12/6/2013	0	
765-EB-2013	Pedido de música - Central do Ouvinte	14/6/2013	14/6/2013	0	
770-EB-2013	Boletim On line - Mídia Impressa - EBC Serviços - DINES	14/6/2013	17/6/2013	1	
772-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	15/6/2013	17/6/2013	0	
774-EB-2013	Pedido de informação sobre a convocação do Concurso 2011.	17/6/2013	17/6/2013	0	
775-EB-2013	Trabalho acadêmico - Gecom	17/6/2013	20/6/2013	3	
777-EB-2013	Sugestão de pauta.	18/6/2013	18/6/2013	0	
780-EB-2013	Interesse em trabalha na EBC.	18/6/2013	19/6/2013	1	
781-EB-2013	Pedido de Compartilhamento de Conteúdo - Portal da EBC - EBCServiços / DINES	18/6/2013	1/7/2013	9	
782-EB-2013	Proposta de projeto de rádio para programa infantil	18/6/2013	1/7/2013	9	
783-EB-2013	Sugestão de pauta.	18/6/2013	19/6/2013	1	

**Serviço (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
789-EB-2013	Pedido de informação sobre reportagem de desconto de IPI /ICMS para deficiente auditivos	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
790-EB-2013	Pedido de informação sobre utilização de conteúdos da TV NBR.	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
791-EB-2013	Sugestão de pauta.	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
792-EB-2013	Sugestão de matéria de para EBC e interesse em ser colaborador Freelancer no exterior.	21/6/2013	21/6/2013	0	✓
794-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC.	23/6/2013	24/6/2013	0	✓
795-EB-2013	Sugestão de pauta.	23/6/2013	24/6/2013	0	✓
796-EB-2013	Sugestão de pauta.	23/6/2013	24/6/2013	0	✓
798-EB-2013	Pedido de informação sobre o concurso da EBC.	24/6/2013	24/6/2013	0	✓
799-EB-2013	Solicitação de Fotografias Oficiais - EBC Serviços / NBR	24/6/2013	24/6/2013	0	✓
787-EB-2013	Pedido de informação sobre publicidade nos veículos da EBC	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
803-EB-2013	Sugestão de pauta.	25/6/2013	25/6/2013	0	✓
800-EB-2013	Ingresso no quadro de funcionários da EBC	25/6/2013	25/6/2013	0	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
736-EB-2013	Sugestão - Domínio - EBC	31/5/2013	31/5/2013	0	✓
760-EB-2013	Sugestão de pauta sobre religião	11/6/2013	11/6/2013	0	✓
773-EB-2013	Sugestão de pauta - Toda programação da EBC	16/6/2013	17/6/2013	0	✓
784-EB-2013	Sugestão de pauta - Cobertura de campeonato - TV Brasil	19/6/2013	19/6/2013	0	✓
788-EB-2013	Sugestão de pauta sobre as manifestações	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
793-EB-2013	Sugestão de pauta sobre manifestações populares	22/6/2013	24/6/2013	0	✓

**Elogio**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
768-EB-2013	Informações sobre o Concurso - EBC	14/6/2013	14/6/2013	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
720-EB-2013	Currículo - Empresa Brasil de Comunicação	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
723-EB-2013	Pedido de Informação	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
724-EB-2013	Estágio na EBC	28/5/2013	28/5/2013	0	✓
727-EB-2013	Voz do Brasil - Dúvida - EBC Serviços	28/5/2013	17/7/2013	24	⚠
728-EB-2013	Solicitação de informação do concurso de 2011	28/5/2013	29/5/2013	1	✓
729-EB-2013	Concurso Público 2013 - Pedido de Informação	28/5/2013	29/5/2013	1	✓
730-EB-2013	Editais para Captação de Recursos - EBC	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
731-EB-2013	Pedido de Informação - Manual de Jornalismo da EBC	29/5/2013	29/5/2013	0	✓
735-EB-2013	Pedido de informação. Pesquisa sobre atendimento da Ouvidoria.	30/5/2013	19/6/2013	14	⚠
740-EB-2013	Acesso ao acervo da TVE-RJ.	3/6/2013	3/6/2013	0	✓
741-EB-2013	Concursos e Seleções - EBC	3/6/2013	3/6/2013	0	✓
742-EB-2013	Pedido de Informação - clipping Radiobrás	3/6/2013	4/6/2013	1	✓
743-EB-2013	Pedido de Informação - Quadro de Pessoal da EBC	4/6/2013	4/6/2013	0	✓
746-EB-2013	Concurso Público 2011 - EBC	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
747-EB-2013	Distribuição de Conteúdo para Rádios - Banco de Projetos - EBC	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
748-EB-2013	Banco de Projetos - Empresa Brasil de Comunicação	6/6/2013	6/6/2013	0	✓
754-EB-2013	Informação sobre Estágio - EBC - Gestão de Pessoas	7/6/2013	7/6/2013	0	✓
757-EB-2013	Pedido de Informação - Voz do Brasil - 07/06/2013	8/6/2013	10/6/2013	0	✓
758-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público EBC	8/6/2013	10/6/2013	0	✓
761-EB-2013	Pedido de informação. Quer retransmitir o sinal das Rádios EBC, durante a Copa das Confederações, pela internet.	11/6/2013	12/6/2013	1	✓
764-EB-2013	Envio de Currículo - Empresa Brasil de Comunicação	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
766-EB-2013	Orientação para TCC - Comunicação Organizacional - GECOM	14/6/2013	19/6/2013	3	✓
767-EB-2013	Informações para TCC - Comunicação Organizacional - GECOM	12/6/2013	20/6/2013	6	⚠
769-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso EBC	14/6/2013	14/6/2013	0	✓
771-EB-2013	Andamento do Concurso Público - EBC	14/6/2013	17/6/2013	1	✓
776-EB-2013	Pedido de Conteúdo - A Voz do Brasil - 18/06/2013 - EBC Serviços	17/6/2013	18/6/2013	1	✓
778-EB-2013	Trabalho acadêmico - Gecom	18/6/2013	28/6/2013	8	⚠
779-EB-2013	Pedido de Informações - Concurso Público EBC 2013	18/6/2013	18/6/2013	0	✓
785-EB-2013	Pedido de informação de envio de currículo - Secex	19/6/2013	21/6/2013	2	✓
786-EB-2013	Envio de Currículo - Empresa Brasil de Comunicação	19/6/2013	20/6/2013	1	✓
787-EB-2013	Pedido de informação sobre publicidade nos veículos da EBC	20/6/2013	20/6/2013	0	✓
797-EB-2013	Pedido de Informação - Banco de Projetos	24/6/2013	24/6/2013	0	✓
800-EB-2013	Ingresso no quadro de funcionários da EBC	25/6/2013	25/6/2013	0	✓
802-EB-2013	Envio de Currículo - Empresa Brasil de Comunicação	24/6/2013	25/6/2013	1	✓
768-EB-2013	Informações sobre o Concurso - EBC	14/6/2013	14/6/2013	0	✓

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
718-EB-2013	Acesso ao Clipping - Banco de Notícias EBC Serviços	27/5/2013	27/5/2013	0	✓
726-EB-2013	Audio " Voz do Brasil"	28/5/2013	28/5/2013	0	✓

Em junho, de todas as demandas recebidas, todas respondidas, sendo que 7 delas fora do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/06/2013.

## 4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS

### 4.1. Percepção receptores

#### 4.1.1. TV BRASIL

No período que vai 26/05 a 25/06, a Ouvidoria recebeu um total de 496 manifestações referentes à TV Brasil, sendo que elogios (50) e reclamações (46) somaram apenas 96 menções, ficando a maior concentração de demandas (245) em pedidos de informações diversas. O restante (155) distribuem-se entre sugestões, comentários e solicitação de serviços em geral.

Embora o número seja significativo, os pedidos de informação abrangem uma gama variada de assuntos, não chegando a formar uma tendência que nos indique algo mais relevante sobre, por exemplo, serviços que possamos aprimorar. As sugestões, também em grande número, mantém o mesmo perfil, sendo a maioria sugestões de pauta para programas.

Os elogios, no período em número maior do que as reclamações, tiveram maior concentração na transmissão dos Jogos da Série C do Campeonato Brasileiro, com 14 menções, que podem ser resumidas na manifestação de Ismael Carlos Oliveira de Paula, de Lavandeira/TO:

**PROC.:2097-TB-2013:** *“Venho através deste simples para parabenizar a toda equipe da EBC por proporcionar a nós essas transmissões dos jogos do Brasileiro da serie C de 2013; isso será muito bom para nós torcedores do futebol Brasileiro. Sou um jovem que gosta muito de Futebol, e ainda espero ver se for possível e se for do alcance da EBC fazendo transmissões de alguns jogos do Brasileiro da Serie D nos próximos anos. No mais, meus parabéns à EBC.”*

Dos restantes 36 elogios, 13 referem-se à programação da TV Brasil como um todo, e os demais distribuem-se entre os diversos programas.

As críticas e reclamações (46) tem maior concentração em dificuldades de sinal (10) postagem de vídeos ou dificuldade de acesso à página da TV Brasil (9), na programação sobre horários ou substituição de programa (8). As 19 demandas restantes distribuem-se entre produções diversas, com destaque para a reclamação de Jorge de Souza Oliveira, de Nova Iguaçu/RJ:

**PROC.: 2510-TB-2013:** *“Senhores, vosso comportamento, lastimável, demonstra claramente o abuso do Governo, em todos os níveis, diante da população. Uma emissora do governo, portanto do povo,*

*diante de uma manifestação do repúdio de todo povo brasileiro, opta por colocar em sua grade de programação DESENHO, é claramente um escárnio ao povo, mas o gigante acordou, e, foi procedimentos como este que fez o povo gritar basta (...)*”.

Pelo perfil diversificado das demandas não é possível definir um ponto de convergência que indique a percepção do telespectador sobre algum aspecto mais específico.

#### **4.2 EMISSORAS DE RÁDIO**

Dentre as mensagens recebidas de ouvintes das emissoras de rádio no mês de junho, destacamos uma como exemplo do serviço de utilidade pública prestado pelas emissoras de rádio da EBC.

No dia 18 (dezoito) de junho a Ouvidoria recebeu a seguinte mensagem de um Jornalista da Superintendência Regional do Incra, no Oeste do Pará, destinada à Nacional da Amazônia.

**Processo 192-OC-2013:** “ *Bom dia. Caros, escrevo para socializar uma situação. Na última viagem que fiz a Placas, conheci o senhor Arlindo Nunes. Fui entrevistá-lo para a matéria sobre o mutirão de documentação em curso. Por coincidência, ele me disse que escutou uma das entrevistas do Orivan Matos, servidor do Incra, à Rádio Nacional da Amazônia, que noticiou a atividade.*

*O senhor Arlindo tem 58 anos, é gaúcho e chegou a Placas na década de 70. Segundo ele, trabalha numa área particular a seis quilômetros da área urbana.*

*O relato é mais para compartilhar com vocês o retorno do trabalho da emissora. No caso do seu Arlindo, que não possui energia em casa, é a única fonte de informação, que chega por meio de um rádio de pilha”.*

*Bom trabalho. Abs*

O Incra – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária, realiza, em parceria com outros órgãos, mutirões de documentação em zonas rurais. E é a um desses mutirões, realizado em Placas/PA, que o jornalista se refere.

No mesmo dia 18 (dezoito), a Ouvidoria agradeceu e encaminhou a mensagem à coordenação da rádio.

Com esta mensagem, mais uma vez podemos constatar a importância da Rádio Nacional da Amazônia e das emissoras de rádio da EBC para as populações rurais, longe nos centros urbanos, que levam

uma vida simples e, muitas vezes, sem energia elétrica ou infra-estrutura básica. O serviço social prestado pela emissora é uma importante ferramenta para a consolidação da cidadania nestas regiões, promovendo o acesso à informação.

### **4.3. AGÊNCIA BRASIL**

Das 53 demandas recebidas pela Ouvidoria no mês de junho, 7 são solicitações de correção de erros. Dessas, destacamos 3 que resultaram em publicações de erratas pela Agência Brasil.

No dia 31 de maio, a leitora Flávia encaminhou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

**Processo 211-AB/13:** *“Referente a notícia ”Anvisa suspende comércio e implante de produtos ortopédicos de fabricante paulista”. Conforme consta no Diário Oficial da União, a ANVISA solicitou o recolhimento de 42 itens da linha de JOELHO, e não proibiu a venda e comercialização de todos os produtos no território nacional. É necessário corrigir essa matéria, pois ela não está sendo verdadeira. Houve uma troca de referências, e a ANVISA solicitou o recolhimento dos produtos com o código antigo. Foi apenas isso. Escrever que proibiu a venda e comercialização de todos os produtos, além de estar faltando informação, prejudica a empresa sem necessidade.”* (Matéria: ‘ANVISA suspende comércio e implantes de produtos ortopédicos de fabricante paulista’, de 29/5/2013).

Em resposta, no dia 2 de junho, a Diretoria de Jornalismo informou:

“A Agência Brasil pede desculpa pelo transtorno causado com a informação incompleta, o que redundou em erro grave. Corrigimos o teor da matéria, bem como o título, incluindo a informação correta (próteses para correção de problemas no joelho). Além disso, foi publicada uma errata chamando a atenção para a correção e a informação corrigida.”.

ERRATA: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-05-31/agencia-brasil-errou-anvisa-suspende-comercio-e-implante-de-proteses-de-joelho-de-fabricante-paulista>

Outra manifestação foi encaminhada, no dia 10 de junho, pelo leitor Rubens Ito. Ele escreveu:

**Processo 229-AB/13:** *“Na matéria da Agência Brasil, de 10/06/2013 - 8h20, sob o título ‘Filha de Fujimori promete recorrer à Justiça para garantir que o pai fique em liberdade’, diz no texto ‘O presidente disse que Fujimori tem uma doença terminal e não degenerativa, assim como não sofre de transtornos mentais’. Por outro lado, na matéria da EBC, de 07.06.2013 - 19h32, sob o título ‘Presidente peruano nega perdão a Fujimori’, diz no texto ‘Fujimori não tem uma doença terminal, nem uma doença séria degenerativa e incurável’. Tenho uma dúvida: na matéria da Agência Brasil, diz que Fujimori ‘tem uma doença terminal’. Já na matéria da EBC, diz que Fujimori ‘não tem uma doença terminal’”. (Matérias: ‘Filha de Fujimori promete recorrer à Justiça para garantir que o pai fique em liberdade’, de 10/6/2013 e ‘Presidente peruano nega perdão a Fujimori’, de 7/6/2013).*

Em resposta ao leitor, no dia 11 de junho, a Dijor comunicou:

“Agradecemos o leitor pelo alerta e informamos que o dado foi corrigido. A matéria permaneceu com o mesmo título, por isso pode ser acessada pelo mesmo link anterior. Corrigimos a informação e comunicamos aos leitores o fato com uma errata publicada no site.”.

ERRATA: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-06-11/agencia-brasil-errou-filha-de-fujimori-promete-recorrer-justica-para-garantir-que-pai-fique-em-liberd>

O Secretário de Comunicação Social do Governo do Distrito Federal, Ugo Braga, no dia 20 de junho, enviou à Diretoria da Presidência da EBC , que formalizou junto à Ouvidoria, a seguinte reclamação:

**Processo 248-AB/13:** *“A EBC cobriu a sessão de hoje do Tribunal de Contas do Distrito Federal e, a partir daí, produziu uma série lamentável de equívocos no noticiário de seu site. Primeiro, titulóu a matéria da seguinte forma: ‘Tribunal aponta irregularidades na prestação de contas de Agnelo Queiroz’ Detalhe: na mesma hora, o próprio TCDF assim noticiava sua sessão: ‘ Contas do GDF de 2012 são aprovadas com ressalvas’ A despeito de tentar se corrigir, ao publicar ‘ Agência Brasil errou - Tribunal aprova prestação de contas do governo de Agnelo Queiroz com ressalvas’, a Agência Brasil gasta TODO o texto da matéria com o parecer do Ministério Público de Contas e com entrevista do conselheiro derrotado na votação! Como se fosse possível transformar uma derrota em vitória! Ou vice versa. É preciso dizer que a reportagem foi ouvida pelo secretário de Planejamento, Luiz Paulo Barreto, embora tenha optado por omitir integralmente seu depoimento. É absurdo, é inaceitável, é errado, não dá para entender esse tipo de postura, especialmente quando falamos de uma empresa pública, que tanto se orgulha de produzir informação pública.”. (Matéria: ‘Tribunal aprova prestação de contas do governo de Agnelo Queiroz com ressalvas de 20/6/2013).*

No dia 25 de junho a Dijor respondeu:

“A Agência Brasil corrigiu o título da matéria, que estava equivocado e, posteriormente, também o enfoque errado no texto, que destacava irregularidades das contas do GDF. As correções, veja nos links abaixo, foram feitas a partir de contato do assessor de imprensa do GDF, Ugo Braga com a redação. Além das correções, publicadas por meio do alerta, Agência Brasil errou, foi editada uma matéria com os esclarecimentos do secretário de Planejamento do GDF sobre o relatório do Tribunal de Contas do Distrito Federal. Toda essa sequência de providências foi relatada ao senhor presidente Nelson Breve, por meio de e-mail, e também à diretora de Jornalismo, Nereide Beirão. O assessor do GDF também foi avisado da segunda matéria publicada, por e-mail. Os envolvidos na produção da notícia foram verbalmente advertidos por causa dos erros.”

ERRATA: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-06-20/agencia-brasil-errou-tribunal-aprova-prestacao-de-contas-do-governo-de-agnelo-queiroz-com-ressalvas>

De acordo com o Manual de Jornalismo, “a EBC parte do princípio de que é imprescindível evitar erros e equívocos, mas, se ocorrerem, é obrigatório corrigi-los. O jornalismo da EBC deve admitir abertamente os erros que tenha cometido e publicar as correções com presteza. Isso deve ser feito de forma honesta e rápida. Um erro de informação prejudica diretamente o público, a empresa e seus profissionais”.

Nesse contexto, a Ouvidoria reitera que a postura da ABr, frente às críticas dos leitores, é sempre receptiva e considera que a publicação de errata é um instrumento de prestação de contas ao público, pois, agindo com transparência na admissão dos erros, a Agência Brasil mantém sua credibilidade.

#### **4.4 PORTAL EBC**

No mês de junho, a Ouvidoria recebeu 15 manifestações referentes ao Portal da EBC. Destacamos, neste relatório, 2 pedidos de informação.

No dia 20 de junho, a ouvidoria recebeu as seguintes manifestações;

**Processo 612-PE-2013:** ‘Estão disponíveis as notícias aqui mostradas para celular?’.

A Ouvidoria encaminhou o questionamento à Superintendência de Comunicação e Multimídia – SUCOM da EBC, área responsável pelo Portal EBC, que informou o seguinte;

"Atualmente, os veículos da plataforma web da EBC não possuem um layout responsivo, adaptado a celulares ou dispositivos móveis. Estamos trabalhando em projetos para esse tipo de implementação. Porém, é possível acessar os conteúdos de navegadores de celulares smartphone e tablets, bem como acompanhar o noticiário por meio de leitores de RSS/feed para esse tipo de equipamento (com as listas de notícias completa ou segmentada, conforme exibido em <http://rss.ebc.com.br/>)."

No dia 20 de junho a ouvidoria da EBC recebeu o pedido de informação sobre utilização de imagens.

**Processo 613-PE-2013:** “Gostaria de saber se as imagens disponíveis para baixar no site de vocês podem ser utilizadas e qual o crédito devemos colocar... ”.

No mesmo dia, após a recepção, a Superintendência de Comunicação e Multimídia – SUCOM respondeu;

“De acordo com os Termos de Uso e Condições Gerais do Portal da EBC, em seu item 4

#### **4) PROPRIEDADE INTELECTUAL DO PORTAL EBC**

O Usuário reconhece que os administradores do Portal EBC detêm com exclusividade toda a propriedade intelectual sobre o Portal, incluindo, mas não se limitando a, direitos autorais (morais e patrimoniais, marcas, patentes, nomes comerciais, nomes de domínio, títulos de estabelecimento, segredos industriais e comerciais), relativamente a quaisquer funcionalidades, softwares, sons, músicas, imagens, textos, layout, design, telas, gráficos, templates, canal de comunicação, compilação de links, e base de dados, exceto quando especificado em contrário.

Todo conteúdo do Portal EBC está, em regra, licenciado sob a Licença Creative Commons Atribuição 3.0 Brasil, exceto quando especificado em contrário e nos conteúdos replicados de outras fontes. Nessas situações, as licenças específicas deverão ser explicitadas.

Qualquer acesso não autorizado a áreas privativas do Portal EBC, não abertas aos Usuários, será considerado como violação de propriedade. Qualquer tentativa ou consumação de acesso a código-fonte do Portal será considerada como acesso e cópia indevidos. Todo pedido de registro e utilização de marca ou de nomes de domínio semelhantes aos do Portal e capazes de induzir terceiros em erro, serão considerados como meio de desvio de clientela, passível de classificação como concorrência desleal, para fins cíveis e criminais."

A íntegra do documento pode ser consultada no Portal da EBC

<http://www.ebc.com.br/termos-de-uso-e-condicoes-gerais-do-portal-da-ebc>

Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos adicionais sobre este Termo devem ser encaminhados ao endereço eletrônico [conteudo@ebc.com.br](mailto:conteudo@ebc.com.br)

Agradecemos a participação e nos colocamos à disposição."

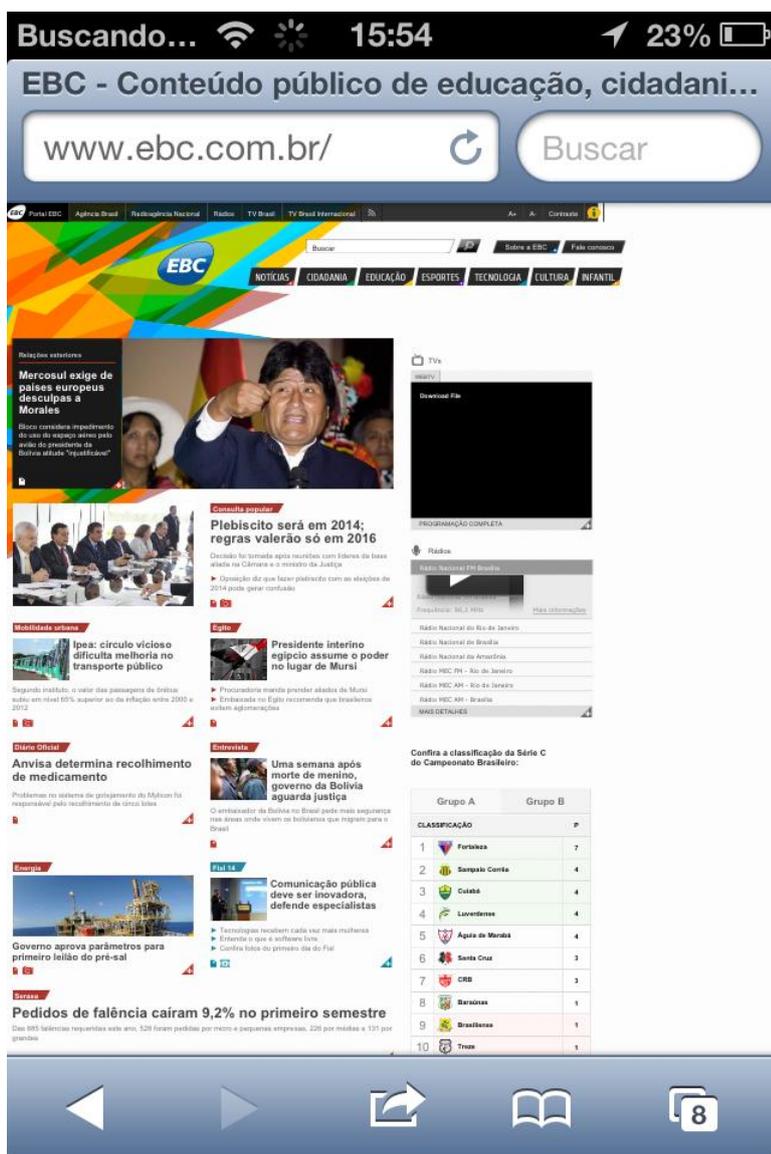
Vivemos em uma época onde os smartphones, que são aparelhos de celulares com os recursos de bluetooth, infravermelho e internet são indispensáveis para o nosso cotidiano. Cada vez o número de acesso à internet, através de dispositivos moveis, aumenta fazendo com que boa parte dos Brasileiros não cogite em deixar o telefone em casa. As novas gerações aprendem a utilizar essa tecnologia. Os jovens dos anos 80 são chamados de "geração Y", geração que cresceu junto com a tecnologia e as mudanças tecnológicas.

Recursos mais utilizados nos smartphones são de pesquisa e os navegadores atuais reproduzem fielmente o modo que o site é visualizado no computador, a experiência do usuário na tela do telefone é bem diferente, por isso muitos sites e portais estão fazendo versões móveis, que são versões com o mesmo conteúdo do portal, em formato adaptado para celulares e tablets.

Ao observarmos o Portal EBC em um navegador no smartphone encontramos dificuldade de navegação, e assim precisamos, a todo momento, dar zoom e diminuir o zoom, para poder realizar a navegação. Porém, fomos notificados pela empresa que a versão móvel do Portal EBC está sendo pensada para poder realizar a implantação.

Achamos necessária essa implantação, pois, no Brasil já existe mais de um celular por habitante e haverá um dispositivo móvel por pessoa, no mundo, até 2015 segundo Google Internal Data, 2011 e essa ferramenta é um complemento para o Portal que está em crescimento.

\* Portal EBC visualizado pelo smartphone



## **5. PERCEPÇÃO DA OUVIDORIA**

O mês de junho trouxe um desafio inesperado para a imprensa brasileira e para os jornalistas em particular. Pela primeira vez em 29 anos, desde o comício pelas Diretas Já, o jornalismo foi convocado a cobrir manifestações públicas crescentes em várias cidades do país, cuja principal reivindicação, em um primeiro momento, apontou para uma fronteira ambígua entre o pragmatismo dos 0,20 de redução das tarifas dos transportes públicos e o caráter simbólico, difuso, ou ainda conspiratório que poderia estar oculto nesta demanda de valor objetivo tão baixo.

Análises acadêmicas sobre o movimento das ruas tem proliferaram desde então em todos os noticiários, na tentativa de explicar os fatos que se recusam ao recorte meramente jornalístico - vencida a demanda dos 0,20, vieram outras em cascata, com novos cartazes e novos textos ilustrando as marchas cada vez mais adensadas.

As emissoras privadas, com destaque para a de maior audiência, não conseguiram, nos primeiros momentos, disfarçar o desconforto de ter que considerar o assunto com a necessária e recomendável isenção jornalística – nada contribuía para “arredondar” a notícia, e o “gancho” dos 0,20 era discursivamente desconcertante. O tom dos noticiários poderia ser comparado ao de pais irritados pelo mau comportamento dos filhos diante de visitas – os torcedores que lotariam estádios por todo o país, honrando seus contratos milionários de publicidade. Os textos de repórteres, editores e apresentadores assentiram de forma quase explícita ao que veio a seguir: a punição disciplinar dos “garotos” manifestantes, pelas polícias de São Paulo e Rio de Janeiro – a violência “esquentou” os noticiários.

Mas as posições simbólicas de pais irritados e filhos mau comportados se inverte gravemente quando entram em cena as redes sociais, explicitando o que as redes de TV não mostravam em sua versão original – jovens sendo violentamente espancados e atingidos pelas armas de efeito moral das forças policiais, sem que houvesse uma justificativa plausível para o que os noticiários classificaram como “confronto ente policiais e manifestantes”. Não imaginavam os “pais fundadores” das redes tradicionais que os gadgets dos filhos da era tecnológica eram brinquedos de comunicar para muito além das notícias. E a indignação da população com o que a TV não mostrava levou multidões às ruas, acentuando ainda mais a disparidade entre o que se dava in loco e o que as TVs mostravam “in vivo”.

O discurso dos telejornais tentou alinhar-se no ar, de forma visivelmente desconcertada diante de um público dividido entre as versões antagônicas das redes sociais e das emissoras de TV. Nas reportagens que exaustivamente mostravam a memória dos fatos, os textos das “passagens” dos repórteres – aquele momento em que eles aparecem na reportagem - não se ajustavam perfeitamente aos novos textos em off

que descreviam, com uma indignação forjada de última hora para responder à interpelação dos fatos, às cenas que também cresciam em violência. Eram os “filhos” ensinando aos “pais” como se comportarem diante da realidade dos fatos.

De forma constrangedora, o telejornal de maior audiência do país, nas reportagens sobre os atos de violência praticados por alguns grupos de manifestantes, repetia inúmeras vezes que “aqueles vândalos eram minoria”, que “os vândalos não representam os jovens”, como a se desculpar pelo que fizeram nas primeiras reportagens. Parecendo acreditar na própria versão, descreviam “a maioria” como “jovens ordeiros”, os manifestações violentas como “ação de vândalos”, desconectando-os do restante da manifestação, que era descrita como “uma festa”, “um passeio”, o que os fatos, obviamente, se recusavam a confirmar. O cenário se ampliou, recebendo novas reivindicações, novos atores e novas palavras de ordem, entre elas as que explicitavam rejeição e severa crítica ao trabalho jornalístico das emissoras, a TV Globo em particular.

Nossa intenção com este retrospecto não é analisar o trabalho das outras emissoras, mas estabelecer o contexto geral da cobertura das manifestações para refletirmos sobre o trabalho realizado pela emissora pública. Entendemos que, nesta cobertura, a dificuldade que tomou de assalto o jornalismo (aí entendido como o conjunto de profissionais que o materializam na prática) abrangeu tanto ao dito jornalismo informativo, como ao dito jornalismo público. Isso porque o foco da questão, no nosso modo de ver, não residia em questões técnicas, como orientação de pauta, critérios de edição, abordagem de reportagem etc. O principal elemento dificultador à atuação do bom jornalismo – tanto público quanto privado – era de caráter ideológico, no sentido althusseriano do termo. Para o filósofo francês, a função primordial da ideologia é assegurar a coesão social e normatizar as atividades dos indivíduos – o que é mais facilmente entendido quando nos referimos às instituições sociais, às quais também pertence o jornalismo. As instituições sociais materializam as ideologias, que são o conjunto das “ideias” que formam nossa percepção do mundo, de nós mesmos e do outro – ideias religiosas, partidárias, científicas, filosóficas, etc.

Segundo o teórico, “toda ideologia interpela os indivíduos enquanto sujeitos”<sup>1</sup>, e na pressão dos fatos, a que Althusser denomina “interpelação pela ideologia”, é que os indivíduos respondem como sujeitos, deixando ver o conjunto de filiações cognitivas que o compõem e se materializam em ações.

*“Com efeito, o caráter próprio da ideologia é impor (sem que se dê por isso, uma vez que se trata de “evidências”) as evidências como evidências, que não podemos deixar de reconhecer e diante das quais temos a inevitável e natural reação*

---

1 ALTHUSSER, L. Aparelhos Ideológicos de Estado. Edições Graal, Rio de Janeiro, 1992, p.93.

*de excluir (em voz alta, ou no "silêncio da consciência"):"é evidente! é isso mesmo! É mesmo verdade!"*

Acreditamos que uma reflexão sobre a atuação da imprensa ao ser interpelada pelos fatos recentes não pode prescindir de um olhar mais atento sobre o conhecimento teórico que explica o funcionamento da ideologia nas instituições e sobre os indivíduos. Não sendo um relatório o lugar adequado a este tipo de aprofundamento, deixamos a indicação como uma contribuição aos que ainda tentam compreender/explicar o atual momento, em que a informação rompeu com as clássicas amarras dos veículos tradicionais de comunicação.

Quanto à cobertura feita pelos veículos da EBC, percebemos um desconforto semelhante ao das emissoras privadas, embora, na emissora pública, o impacto parecia ser muito mais por não saber onde ir, do que propriamente por não saber como ir. Imaginemos alguém que se desgarrou da corrente comum e, ao ser interpelado pelos fatos, olha para trás e vê que está sozinho, distanciado da zona de conforto que sempre indicou a forma de atuação em toda e qualquer circunstância; ao olhar para frente, não vê o "manual" prático de como lidar com o inesperado, o não catalogado, o imprevisto – aí se dá, na prática, a noção teórica de "interpelação pela ideologia" a que nos referimos. Não poderíamos aderir a uma visão conservadora dos fatos, como fizeram as outras emissoras, mas também não parecíamos saber como agir diferente disso.

A cobertura feita pelos veículos da EBC de um modo geral ficou a meio caminho entre o jornalismo tradicional e o vir-a-ser de um jornalismo que se possa dizer público, com severas desvantagens. Embora tenhamos observado detidamente os telejornais levados ao ar pela TV pública, o noticiário das emissoras de rádios, as notícias da Agência Brasil e Portal, em cada um dos dias do mês de junho através do arquivo diário de programação da Gerência de Engenharia de TV, apontar as falhas técnicas e editoriais não seria de grande utilidade, porque estas, assim como são facilmente reconhecíveis, são também facilmente corrigíveis. O que nos parece mais carente de atenção é o alinhamento da posição discursiva a partir da qual o jornalismo da emissora pública constrói seus enunciados e narra os fenômenos sociais.

Em nosso entendimento, a experiência das manifestações deverá servir de ponto de partida para se pensar, para além do manual, como cada um dos jornalistas se posiciona em relação aos fatos e a partir de que ângulo observa o mundo da vida. Aí então o meio do caminho poderá deixar de ser um lugar desconfortável para ser o ponto de partida para um efetivo lugar de fala próprio do jornalismo que se pretende público.

---

2 Idem. Sobre a reprodução. Ed. Vozes, Petrópolis, 2011, p. 211.

## 6. Programa da Ouvidoria

### 6.1 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 30/05:** A edição trouxe uma entrevista com a psicóloga, professora e pesquisadora Ângela Maria Branco sobre a programação infanto-juvenil da emissora pública.

**Edição de 06/06:** Esta edição abordou o problema da audiência na TV pública, em comparação à audiência registrada pelas emissoras comerciais. Neste programa, entrevistamos o gerente de pesquisa Alberto Adler, e o teórico da Comunicação Luiz Gonzaga Motta.

**Edição de 13/06:** A partir da reclamação de um telespectador sobre o uso inadequado do termo homossexualidade, elaboramos uma edição que trata a produção de sentidos pela linguagem e como a TV pública deve se posicionar em relação a demandas dos segmentos sociais que se sentem discriminados pela linguagem da mídia.

**Edição de 20/06:** O programa não foi ao ar para dar lugar à cobertura das manifestações pelo Jornalismo.

### 6.2 Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’

**07e 08 de Junho:** Um ano da Lei de Acesso a Informação – O programa Rádio em Debate fala sobre o primeiro ano da Lei de Acesso a Informação e o papel fundamental das Ouvidorias. O secretário de prevenção da corrupção, da Controladoria Geral da União, Carlos Seabra fala sobre os desafios e importância da LAI.

**14 e 15 de Junho:** A comunicação como instrumento de cidadania- O programa Rádio em Debate discute o como a participação do cidadão pode fortalecer o caráter público e social dos meios de comunicação. O jornalista e membro do Conselho Curador Mario Augusto Jakobskind e o Coordenador da Rádio Nacional AM de Brasília Alisson Machado são os entrevistados do programa.

**21 e 22 de Junho:** O Perfil do Ouvinte (Reprise) – O programa apresenta o levantamento que a Ouvidoria da EBC fez para saber qual é o perfil do ouvinte que entra em contatos com as rádios. Os entrevistados são os ouvintes que trarão um outro olhar sobre a programação do sistema público de rádios.

**28 e 29 de Junho:** As emissoras públicas de Rádio devem respeitar a pluralidade brasileira – o Rádio em Debate, discute como as emissoras públicas de rádio devem promover o acesso a informação respeitando a pluralidade da sociedade brasileira. A convidada da semana é a pesquisadora e professora Nélia Del Bianco.

### **6.3 Colunas da Ouvidoria**

**Publicação de 27 de maio:** A coluna intitulada ‘Novo marco regulatório das comunicações no Brasil: definições e discussões’ tratou das definições, discussões e importância de um novo marco regulatório das comunicações no Brasil, que, além de determinar as regras para o funcionamento do setor, contempla a fiscalização do cumprimento das normas, com auditorias técnicas e o estabelecimento de indicadores de qualidade.

**Publicação de 4 de junho:** ‘Novo marco regulatório: impasses constitucionais’ destacou que na falta de regulamentação em relação às questões pertinentes a comunicação pública, o sistema de *checks and balances* (freios e contrapesos) entre os Três Poderes, que deveria proteger o cidadão contra abusos de poder e contribuir para maior transparência, tem servido para embaralhar ainda mais o processo decisório e reforçar o impasse caracterizado pela disputa entre prerrogativas institucionais quando não há definições mais específicas para direcionar o debate.

**Publicação de 17 de junho:** ‘Colóquio Internacional de Ouvidorias: troca de experiências e reflexões sobre o campo público da comunicação’ destacou a atuação das ouvidoras da Argentina, Cynthia Ottaviano e da CBC no Canadá, Esther Enkin, que estarão no Brasil, nos dias 24 e 25 de junho, participando do Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação Pública – A Prática do Direito do Cidadão à Informação e à Comunicação, promovido pela Empresa Brasil de Comunicação – EBC.

**Publicação de 24 de junho:** A coluna “Antioquia e Andalúcia: duas ouvidorias e duas formas de relacionamento com o público” observou que dois dos ouvidores convidados para participar do Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação, promovido pela Empresa Brasil de Comunicação – EBC, atuam em emissoras públicas regionais: Paola Vargas Rendón, Diretora do programa *SaberTVer* do comitê ouvidor de televisão da Teleantioquia (Colômbia), e Patricio Gutiérrez del Álamo, Ouvidor da audiência da Radio y Televisión de Andalucía/RTVA (Espanha). Emissoras regionais que na definição da missão das mídias públicas têm um papel importante na efetivação do direito à comunicação do cidadão por meio da promoção da cultura e da produção regional.

## 7. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

### 7.1.1 Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em junho, 12 pedidos de informação. Todos foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis. Assim, o SIC, no mês de junho, não apresenta pendências e o prazo de resposta dos pedidos de informação obteve média de 2,6 dias o que corresponde uma diminuição de 1,3 dia em relação ao mês de maio.

As tabelas a seguir expõem 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
99936000091201312	Eu, Bezi Ferreira Waisberg portador do RG 27874584-2, endereço eletrônico beziwaisberg@hotmail.com, residente e domiciliado em Santo André-SP e com endereço á Rua Luis Pinto Flaquer 523 ap.81 com fundamento na Lei 12.527/2011(Lei de Acesso a Informações Publicas) vem requerer o acesso (e eventualmente cópia) em até 20 dias corridos(artigo 11,paragrafo1 da Lei 12.527/11), aos seguintes dados :sob qual tipo de regime trabalhista estão incluídos os locutores especializados da Empresa Brasil de Comunicação e como se deu o processo de admissão dos mesmos. 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,requero 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 1da lei 12.527/2011.	DIAFI	28/5/13	<b>3/6/13</b>	4	✓	✓
99936000092201367	Preciso de informações com referencia a Condições Gerais do seguro de automóvel. Bônus do segurado atualmente poderá ser transferido para cônjuge desde que assinando uma carta de transferência de direitos. Há algum tempo o bônus era uma concessão intransferível, se fosse o caso morreria junto com o segurado. Nesta data recebi a informação do corretora que o bônus de automóvel poderá ser transferido. Caso houve essa mudança por favor informe-me a norma ou circular técnica que a Susep permite tal ato.	OUIDORIA	4/6/13	<b>4/6/13</b>	0	✓	✓
99936000093201310	Concurso Público EBC - Atualização de endereço para correspondência e forma de convocação.	DIAFI	10/6/13	<b>11/6/13</b>	1	✓	✓
99936000094201356	Concurso Público EBC - Atualização do quadro geral dos convocados para o cargo de Técnico de Produção e Manutenção	DIAFI	10/6/13	<b>11/6/13</b>	1	✓	✓
99936000095201309	Fonte do valor para a aquisição dos direitos de transmissão da série C conforme informam as matérias abaixo?	DIGER	12/6/13	<b>17/6/13</b>	3	✓	✓
99936000096201345	Realização do próximo Concurso Público EBC	DIAFI	13/6/13	<b>18/6/13</b>	3	✓	✓

**Atendimentos SIC (Cont.)**

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000097201390	Gostaria de saber quantas pessoas existem cumprindo a função de revisores de textos, analistas de revisão de textos, revisores de provas ou correlatas nessa empresa, qual sua a procedência (por que meio foram contratadas) e qual sua lotação. Os relatórios emitidos pela empresa na internet não parecem dar conta dessa informação de forma precisa. Especificamente pretendo saber se há empregados terceirizados cumprindo a referida função.	DIAFI	13/6/13	<b>18/6/13</b>	3	✓	✓
99936000098201334	Gostaria de ter acesso aos textos que são veiculados das 19 às 20 horas (do período entre 03/06/2013 a 16/08/2013), no Programa "A Voz do Brasil" da Radio Nacional. Como faço para ter acesso?"	DINES	18/6/13	<b>19/6/13</b>	1	✓	✓
99936000100201375	Gostaria de saber se alguns dos cargos do último concurso da EBC, que a primeira vista eram de nível médio, foram alterados para cargos de nível superior e consequentemente tiveram equiparação salarial	DIAFI	24/6/13	<b>26/6/13</b>	2	✓	✓
99936000099201389	Por meio do acesso a informação, foi informada que existe a possibilidade da EBC ter herdado os arquivos da padeira (MEC Funtevê). Gostaria de saber se os arquivos encontra-se na EBC.	DIGER	24/6/13	<b>1/7/13</b>	5	✓	✓
99936000101201310	Solicito a divulgação completa (reprodução das falas) dos vídeos da reunião da Presidência da República, Governadores e Prefeitos para a discussão do Pacto pela melhoria dos serviços públicos no Brasil, que está ocorrendo neste momento.	DINES	24/6/13	<b>28/6/13</b>	4	✓	✓
99936000102201364	Venho solicitar acesso à íntegra (através de vídeo ou transcrição das falas) da reunião convocada pela presidenta Dilma Russel com governadores e prefeitos em Brasília, no dia 24/06/13, cuja abertura foi transmitida pela TVNBR	DINES	24/6/13	<b>28/6/13</b>	4	✓	✓

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.