



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# RELATÓRIO MENSAL

**OUVIDORIA DA EBC**

**BIMESTRAL ABRIL/MAIO 2013**

Brasília, 13 de junho de 2013

## **Equipe**

### **Ouvidora Geral**

Regina Lima

### **Ouvidoras Adjuntas**

Joseti Marques

Camilly Almeida

### **Assessoria:**

Carolina Farah

### **Assistentes técnicos:**

Ana Cristina Santos

Daniel Ramos

David Silberstein

Girlei Araújo

Jamily Lima

José Ribamar de Sousa

Luzia Helena Castro

Márcio Castro

Tiago Martins

### **Estagiários:**

Dayana Binti Hashim

Ana Paula Soares Moreira

## Sumário

1.	APRESENTAÇÃO .....	1
2.	DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO .....	2
2.1.	Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU .....	5
2.1.1.	Reclamações .....	7
2.1.2.	Elogios .....	8
2.1.3.	Sugestões .....	9
2.1.4.	Pedido de Informação .....	10
2.1.5.	Comentários .....	11
2.1.6.	Serviços .....	12
2.2.	Serviço de Informação ao Cidadão – SIC .....	13
3.	ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS .....	15
3.1.	Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU .....	15
3.1.1.	TV BRASIL .....	15
3.1.1.1.	Abordagem quantitativa .....	15
3.1.1.2.	Abordagem qualitativa .....	40
3.1.1.2.1.	Percepção dos telespectadores .....	40
3.1.1.2.2.	Percepção da Ouvidoria .....	43
3.1.1.3.	Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’ .....	47
3.1.2.	EMISSORAS DE RÁDIO .....	49
3.1.2.1.	Abordagem quantitativa .....	49
3.1.2.2.	Abordagem qualitativa .....	61
3.1.2.2.1.	Percepção dos Ouvintes .....	61
3.1.2.2.2.	Percepção da Ouvidoria .....	65
3.1.2.3.	Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’ .....	70
3.1.3.	AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS .....	72

3.1.3.1.	Abordagem quantitativa .....	72
3.1.3.2.	Abordagem qualitativa .....	78
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores .....	78
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria .....	81
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria .....	83
3.1.4.	PORTAL EBC .....	84
3.1.4.1.	Abordagem quantitativa .....	84
3.1.4.2.	Abordagem qualitativa .....	88
3.1.4.2.1.	Percepção dos internautas .....	88
3.1.4.2.2.	Percepções da Ouvidoria .....	92
3.1.5.	Empresa Brasil de Comunicação - EBC.....	95
3.1.5.1.	Abordagem quantitativa .....	95
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	105
3.2.1.	Abordagem quantitativa .....	105

## Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão .....	2
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão.....	2
Figura 3 – % Atendimentos SAU .....	3
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências .....	4
Figura 5 - Manifestações por Veículo .....	5
Figura 6 - % Manifestações por Veículo.....	5
Figura 7 - % Tipos de Manifestações.....	6
Figura 8 - % Reclamações por Veículo .....	7
Figura 9 - % Elogios por Veículo .....	8
Figura 10 - % Sugestões por Veículo .....	9
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo .....	10
Figura 12 - % Comentários por Veículo .....	11
Figura 13 - % Serviços por Veículo.....	12
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso.....	13
Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência .....	14
Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	14
Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	16
Figura 18 - % Reclamações e Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	39
Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios.....	49
Figura 20 - % Manifestações por Rádio .....	50
Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas.....	60
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	72
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas .....	77
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC .....	84
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	87
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC .....	95

## **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 bimestre (abril/maio) de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/03/2013 a 25/05/2013. Tais manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, tanto por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, como através do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

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

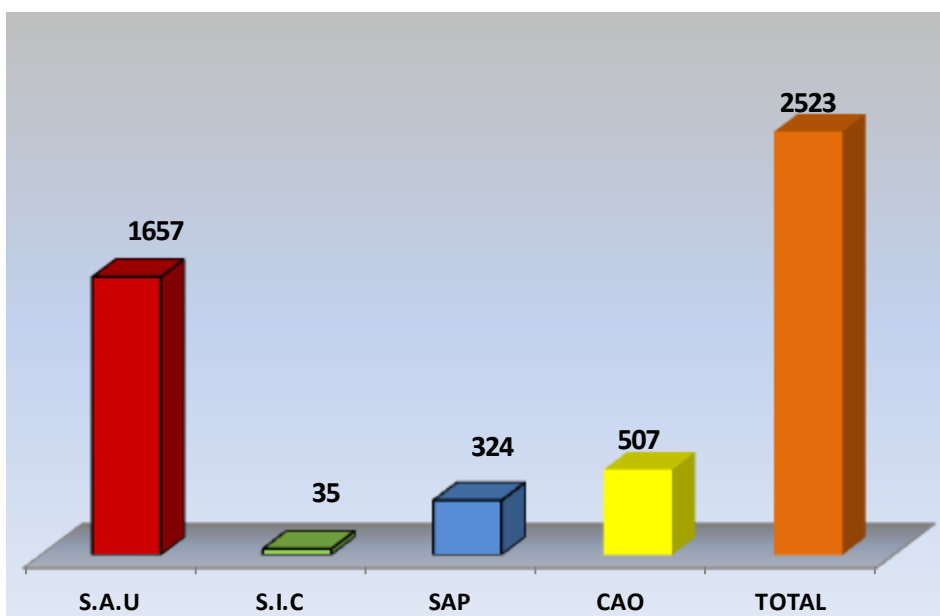
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

## 2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

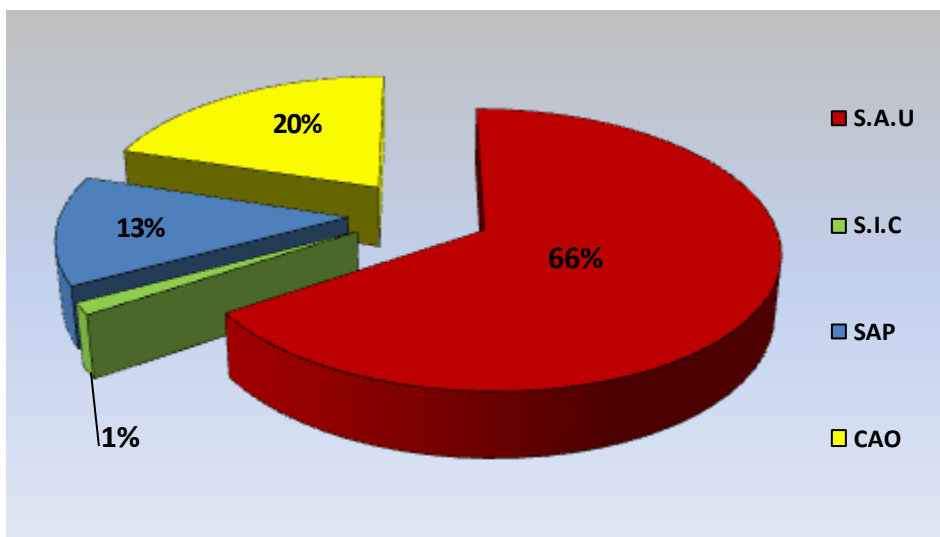
O Atendimento ao Cidadão pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Serviço de Atendimento ao Público – SAP e Central de Atendimento ao Ouvinte – CAO contabilizou, no bimestre, 2523 atendimentos, sendo 1657 pelo SAU, 35 pelo SIC, 324 pelo SAP e 507 pela CAO.

**Figura 1 - Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

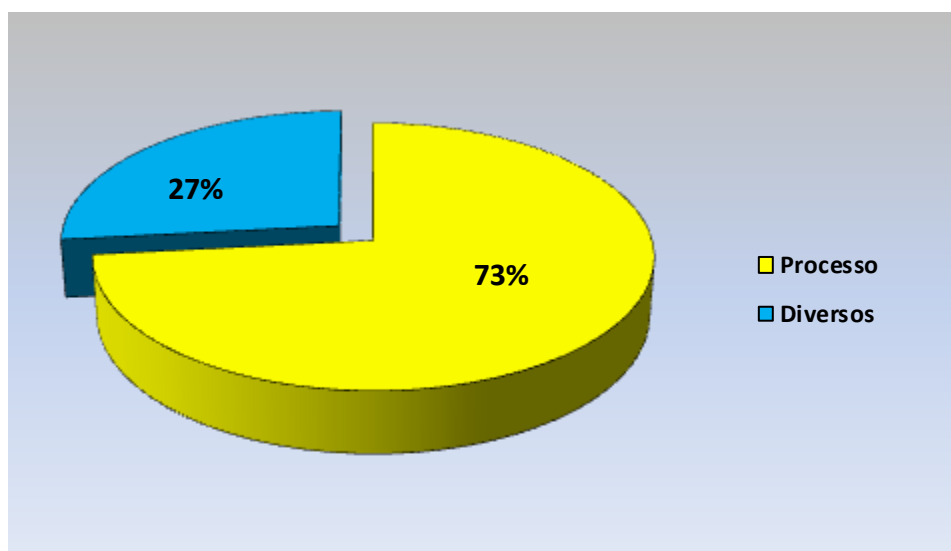
**Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 1657 atendimentos realizados pelo SAU, 1215 (73%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 442 manifestações (27%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

**Figura 3 – % Atendimentos SAU**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

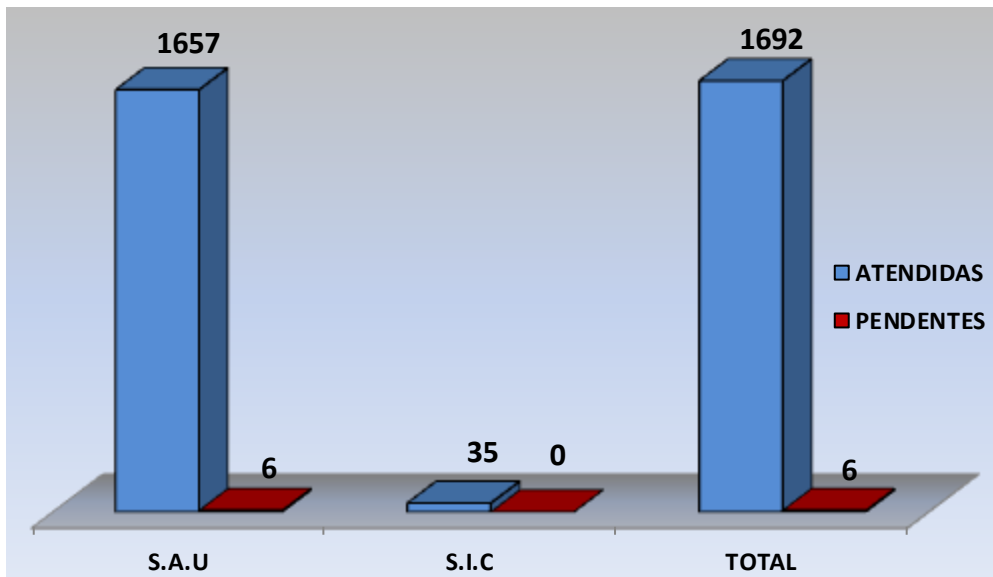
O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 1250 atendimentos, sendo 1215 pelo SAU e 35 pelo SIC.

Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 0,4% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Não há pendências de resposta às comunicações do SIC. A DIAFI solicitou prorrogação de prazo para 3 pedidos de informação. O tempo médio de retorno das áreas foi de 3,8 dias. O gráfico a seguir mostra o quantitativo de respostas e pendência do S.A.U e SIC e do total de demandas.



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

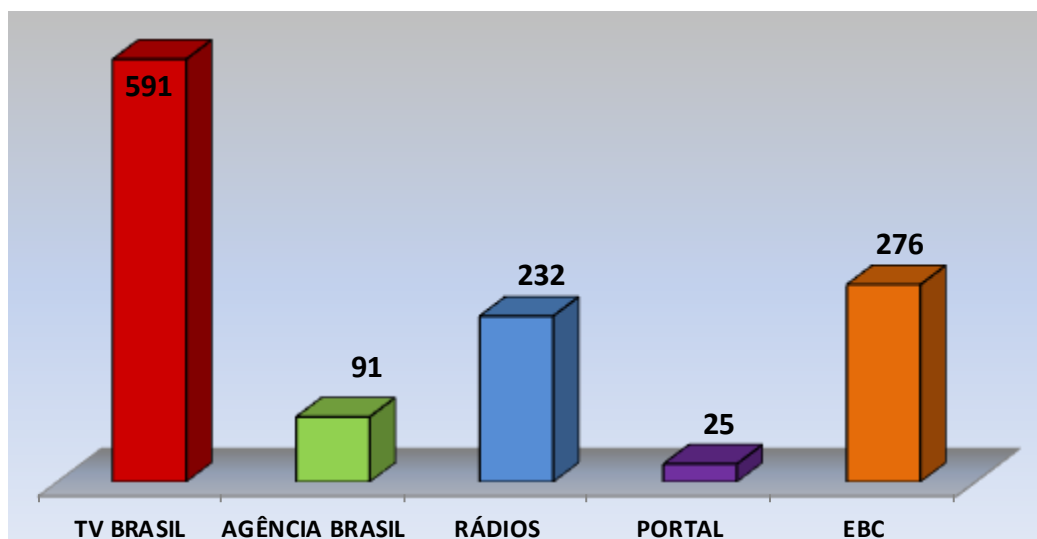


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

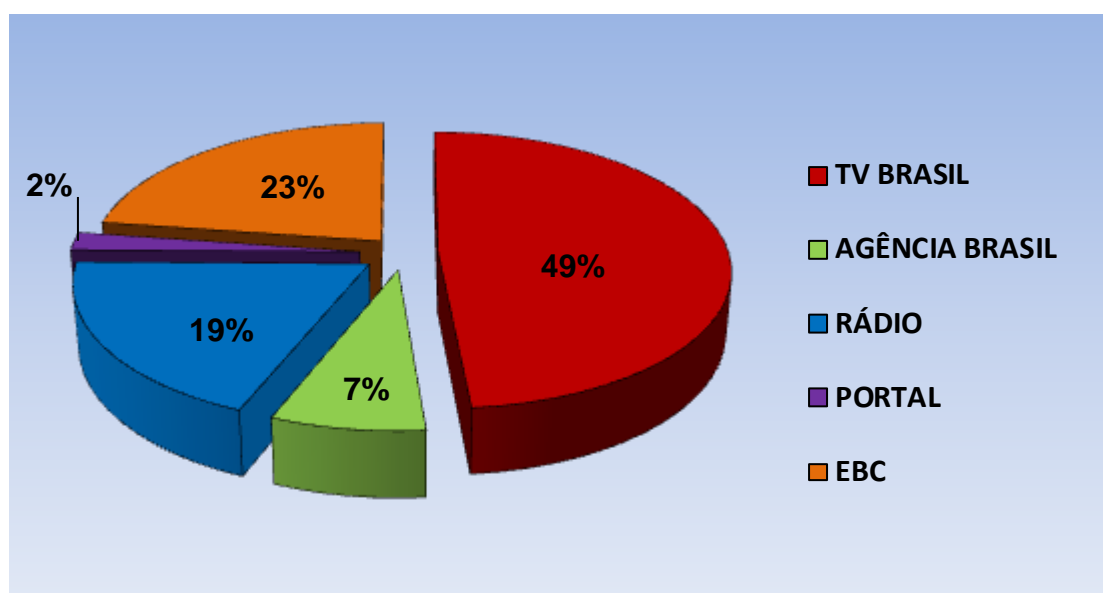
O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, no bimestre, 1215 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

**Figura 5 - Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

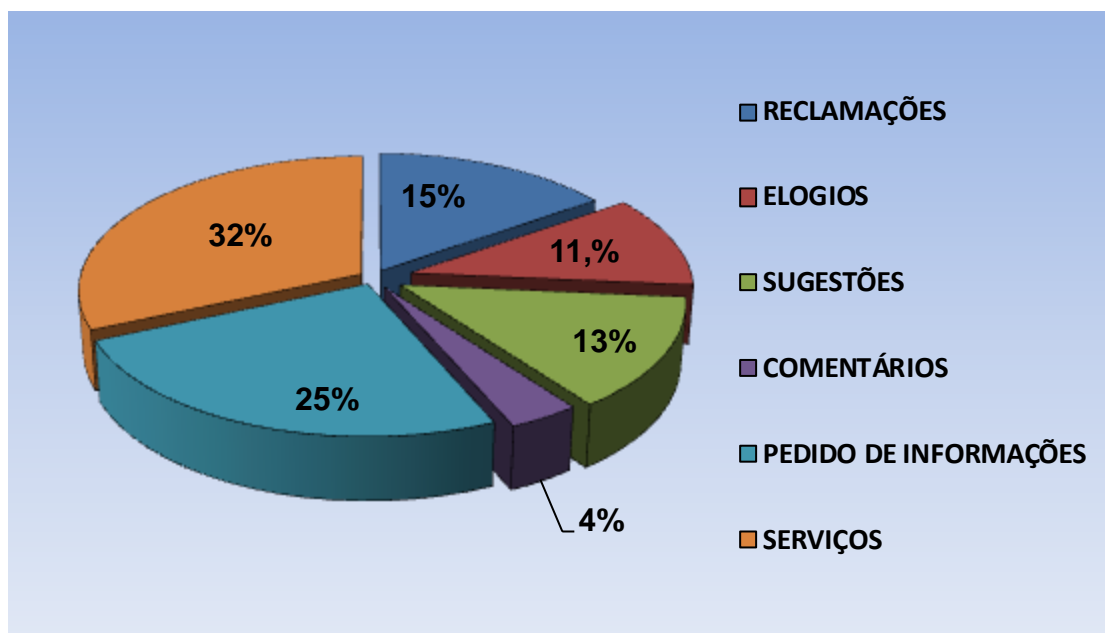
**Figura 6 - % Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 85% dos atendimentos no mês, contra 15% das reclamações.

**Figura 7 - % Tipos de Manifestações**



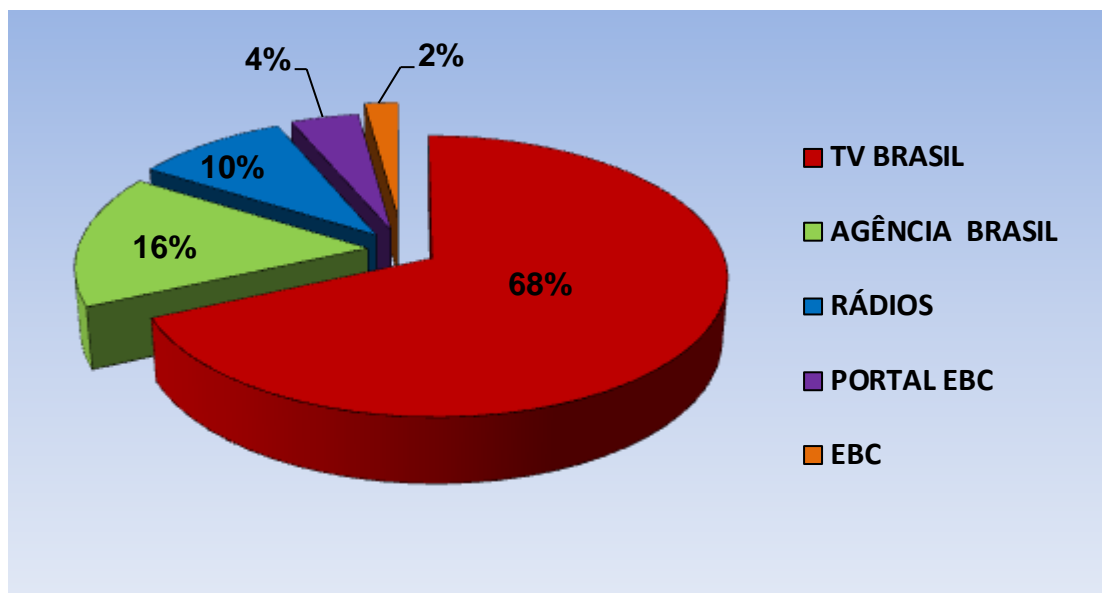
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	127	68%
AGÊNCIA BRASIL	29	16%
RÁDIOS	18	10%
PORTAL EBC	8	4%
EBC	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



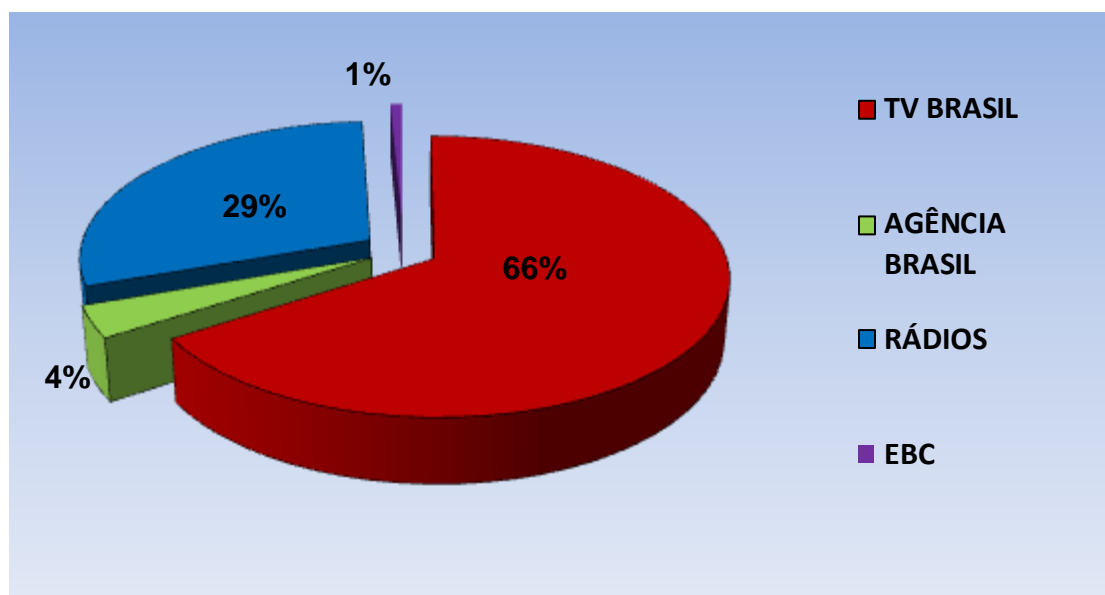
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	89	66%
AGÊNCIA BRASIL	5	4%
RÁDIOS	40	29%
EBC	1	1%
PORTAL EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

Figura 9 - % Elogios por Veículo



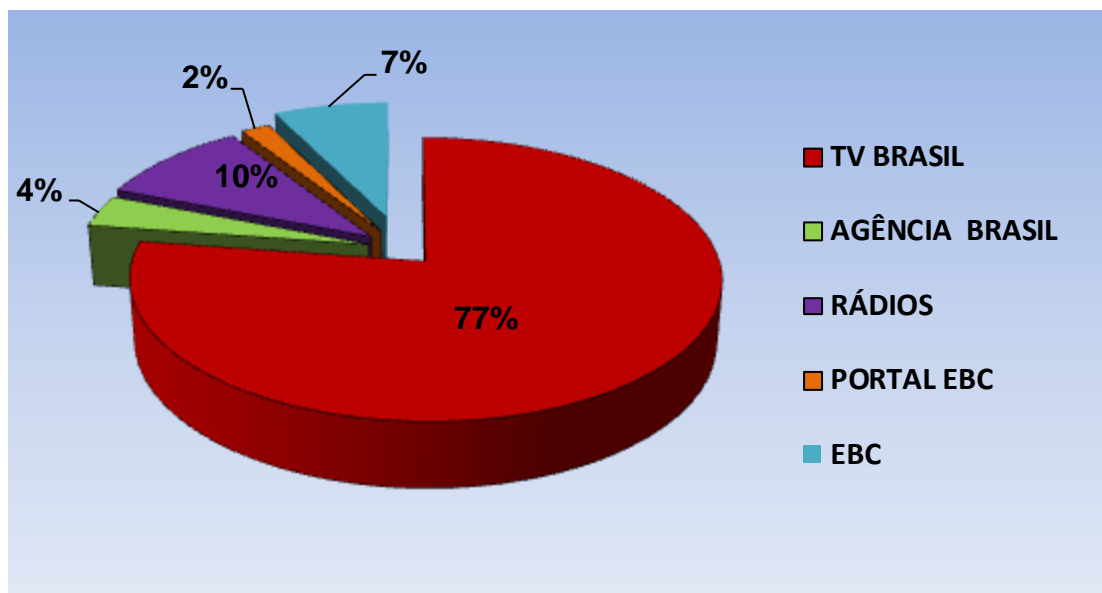
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	126	77%
AGÊNCIA BRASIL	6	4%
RÁDIOS	16	10%
PORTAL EBC	3	2%
EBC	12	7%
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



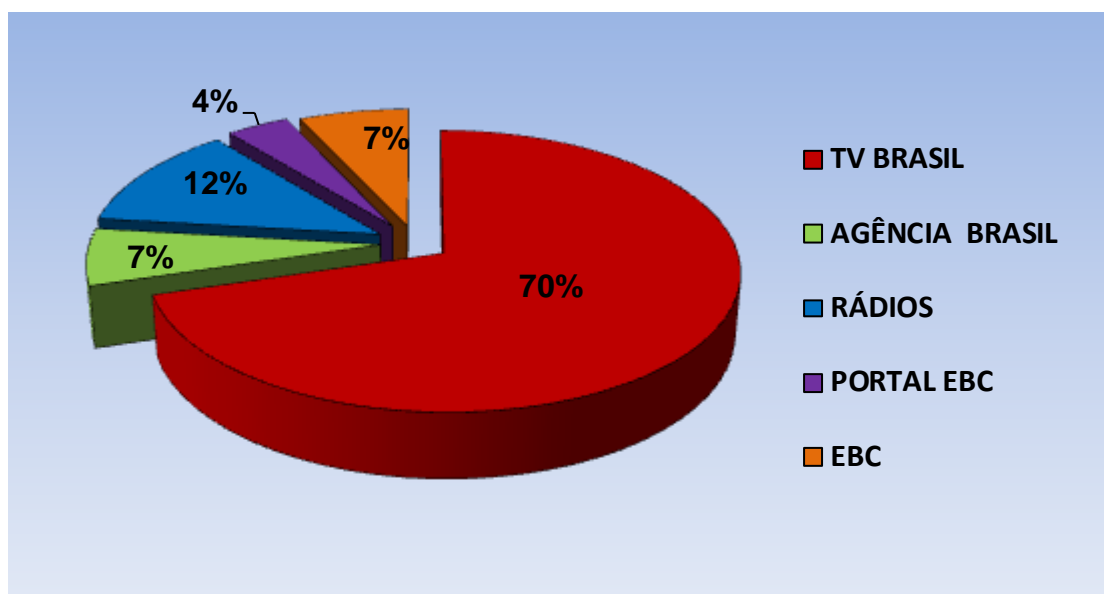
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	213	70%
AGÊNCIA BRASIL	20	7%
RÁDIOS	37	12%
PORTAL EBC	12	4%
EBC	21	7%
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>100%</b>

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



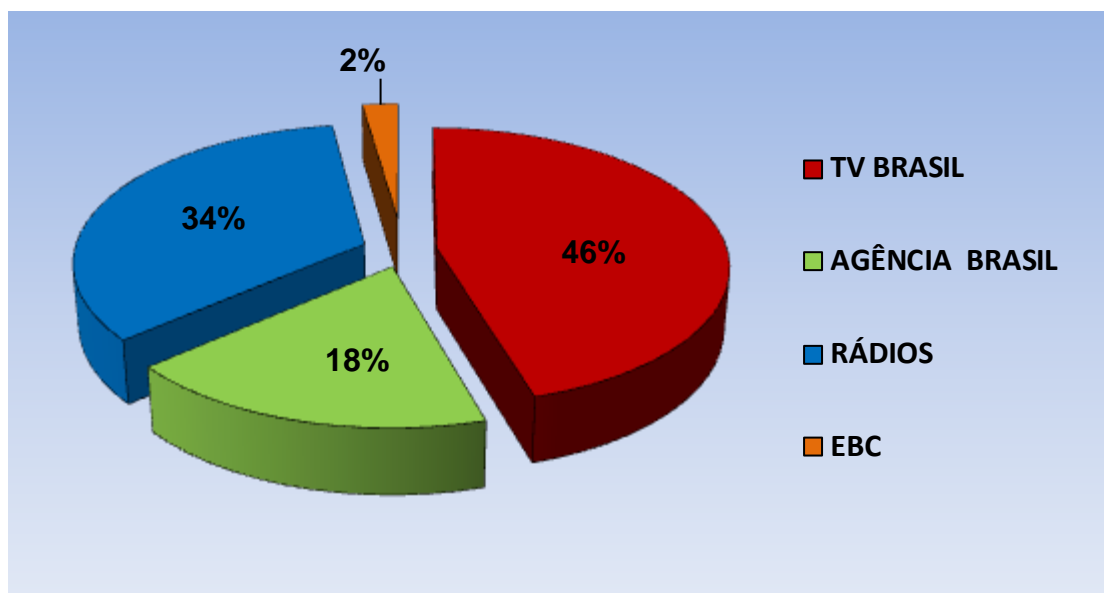
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	20	46%
AGÊNCIA BRASIL	8	18%
RÁDIOS	15	34%
EBC	1	2%
PORTAL EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Figura 12 - % Comentários por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

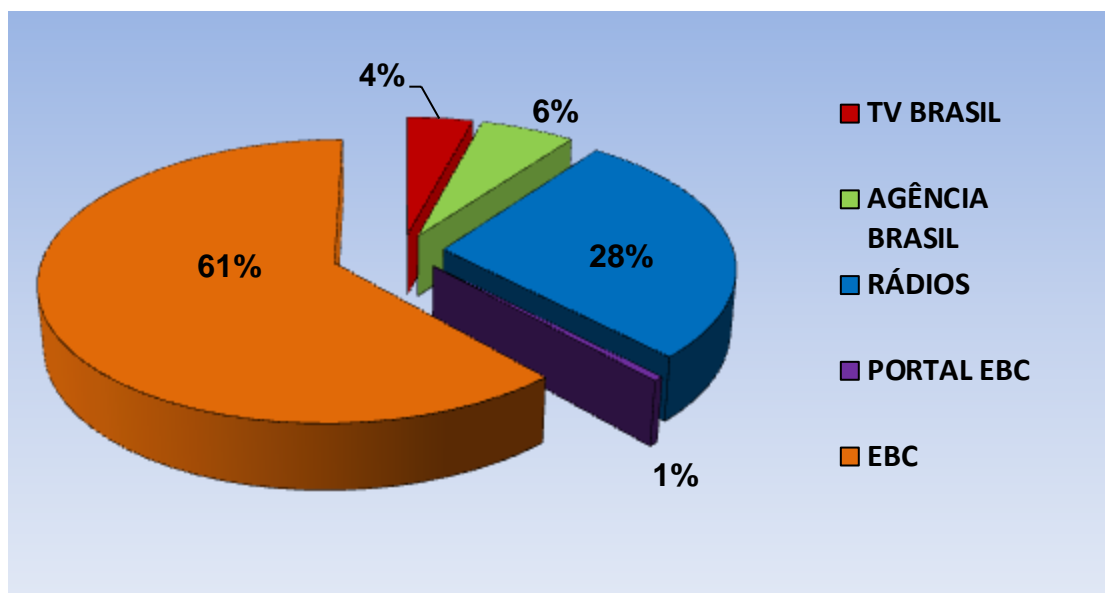


### 2.1.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	16	4%
AGÊNCIA BRASIL	23	6%
RÁDIOS	106	28%
PORTAL EBC	2	1%
EBC	237	61%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Figura 13 - % Serviços por Veículo**

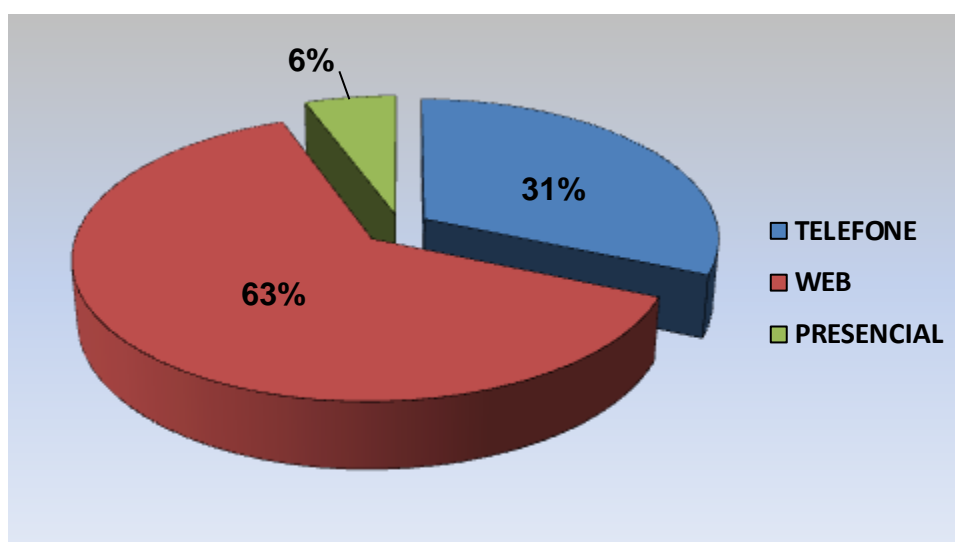


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, no bimestre, 35 pedidos de informações (sendo 1 solicitação de prorrogação de prazo), dos quais 11 foi por telefone, 22 foram via web (e-sic) e 2 de forma presencial.

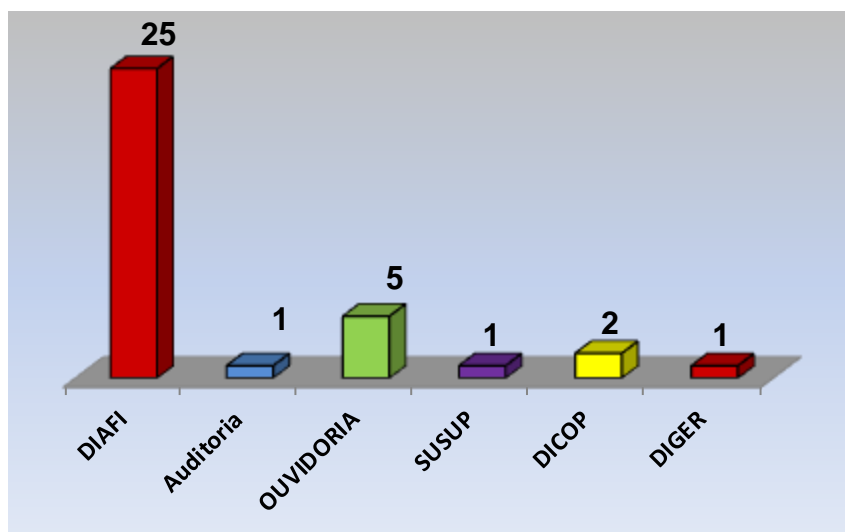
**Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

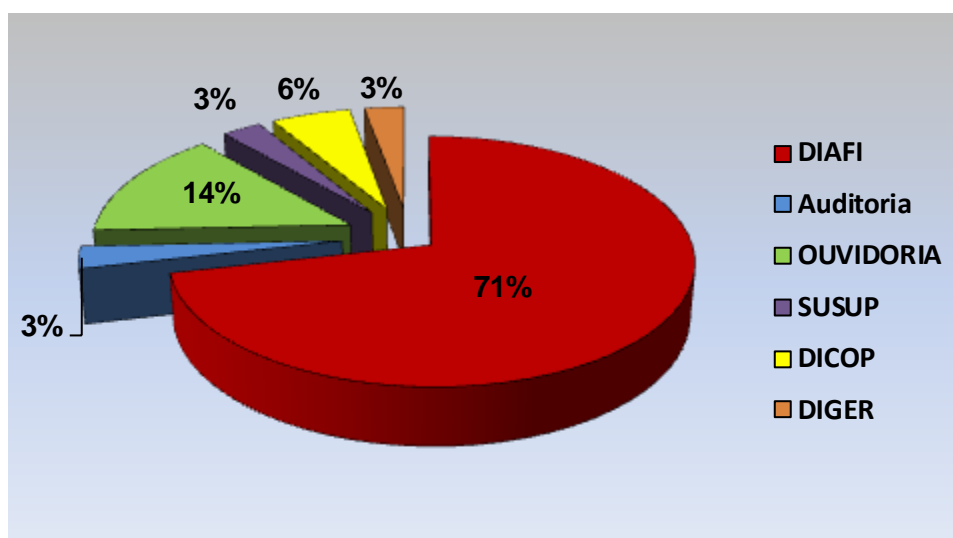
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

**Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 3,8 dias, em conformidade, portanto, com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185–A/2012 de 24/05/2012. Já a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

### **3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS**

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

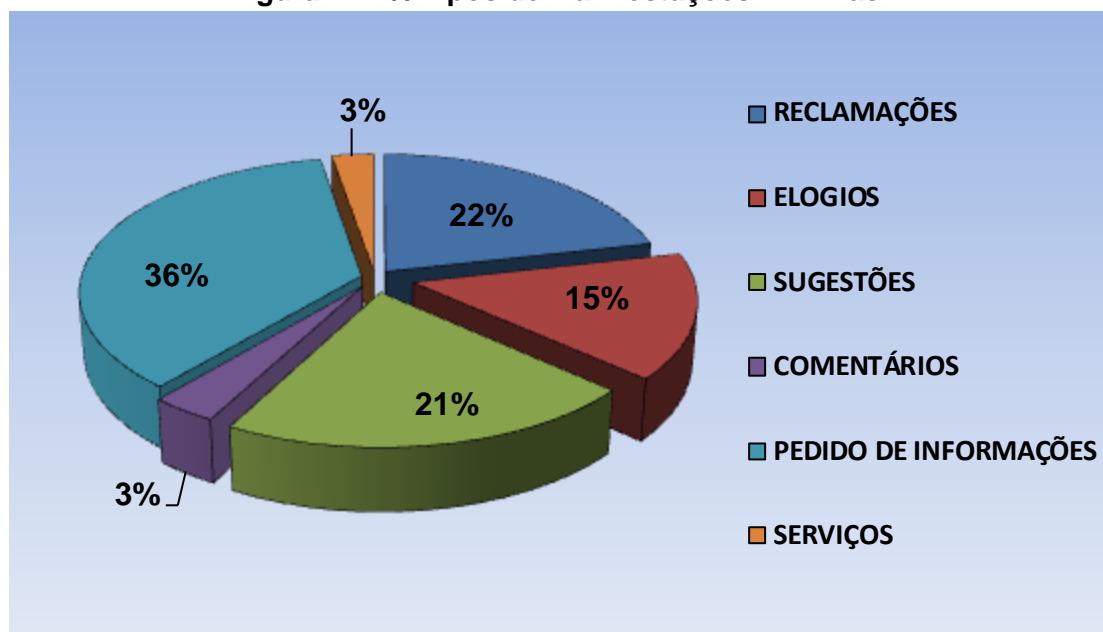
##### **3.1.1. TV BRASIL**

###### **3.1.1.1. Abordagem quantitativa**

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

No bimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 591 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, 213 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 bimestre recebeu, também, reclamações (127), 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 (126) trata-se de sugestões de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os elogios (89) normalmente são feitos à toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os serviços (16) se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os comentários (20) são direcionados aos entrevistados de programas, geralmente. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

**Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Obs: Neste bimestre, tivemos alguns problemas com o sistema de atendimento da Ouvidoria, o NAMBI. Como algumas correspondências possuem mais de uma manifestação, os processos só foram encerrados quando todas as manifestações foram atendidas. Por isso, no quadro abaixo, alguns processos de elogios, comentários, serviços e sugestões foram encerrados com o prazo acima do estipulado pela norma da Ouvidoria (de 5 dias uteis).

Legenda					
✓	No Prazo	⚠	Fora do Prazo	✗	Pendente

**Comentários**

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

**Comentários**

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

**Elogios**

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

**Elogios**

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



**Elogios (Cont.)**

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

**Sugestão**

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

**Sugestão (Cont.)**

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

**Sugestão**

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

**Sugestão (Cont.)**

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

**Sugestão (Cont.)**

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

**Serviços**

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

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1844-TB-2013	Sugestão de pauta.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
1920-TB-2013	Pedido de Cópia do Caminhos da Reportagem. " A Vida por um fio".	9/5/2013	9/5/2013	0	✓
2041-TB-2013	Solicitação de receita	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
2046-TB-2013	Solicitação de Cópias - Documentários Internacionais	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
2047-TB-2013	Envio de material musical - Programa Segue o Som	22/5/2013	23/5/2013	1	✓
2053-TB-2013	Sugestão de Pauta - Programa Especial - TV Brasil	24/5/2013	24/5/2013	0	✓

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

**Reclamação**

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



**Reclamação (Cont.)**

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



**Reclamação (Cont.)**

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

**Reclamação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1674-TB-2013	Reclamação. Erro de informação em matéria exibida pelo Repórter Brasil Noite.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1677-TB-2013	Crítica à postura da Leda Nagle em relação aos convidados.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1681-TB-2013	Crítica à postura da Leda Nagle em relação aos convidados do programa.	26/4/2013	22/5/2013	18	⚠
1672-TB-2013	Elogio à transmissão em HD da TV Brasil no Rio de Janeiro e reclamação sobre áudio.	26/4/2013	29/4/2013	1	✓
1730-TB-2013	Reclamação. Solicita explicações sobre a ausência de pauta em relação a religião Evangélica no Sem Censura.	30/4/2013	22/5/2013	16	⚠
1757-TB-2013	Reclamação, Sinal da TV Brasil.	30/4/2013	3/5/2013	3	✓
1691-TB-2013	Elogio e crítica ao programa Roda Viva.	26/4/2013	26/4/2013	0	✓
1813-TB-2013	Reclamação. Dificuldade de acesso à programação no site da TV Brasil.	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
1823-TB-2013	Reclamação. Atualização dos vídeos do Sem Censura no site.	2/5/2013	2/5/2013	0	

**Reclamação (Cont.)**

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

**Reclamação (Cont.)**

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

**Reclamação (Cont.)**

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

**Pedidos de Informação**

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

**Pedidos de Informação (Cont.)**

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

**Pedidos de Informação (Cont.)**

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

**Pedidos de Informação (Cont.)**

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



**Pedidos de Informação (Cont.)**

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

**Pedidos de Informação (Cont.)**

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



**Pedidos de Informação**

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

**Pedidos de Informação (Cont.)**

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

**Pedidos de Informação (Cont.)**

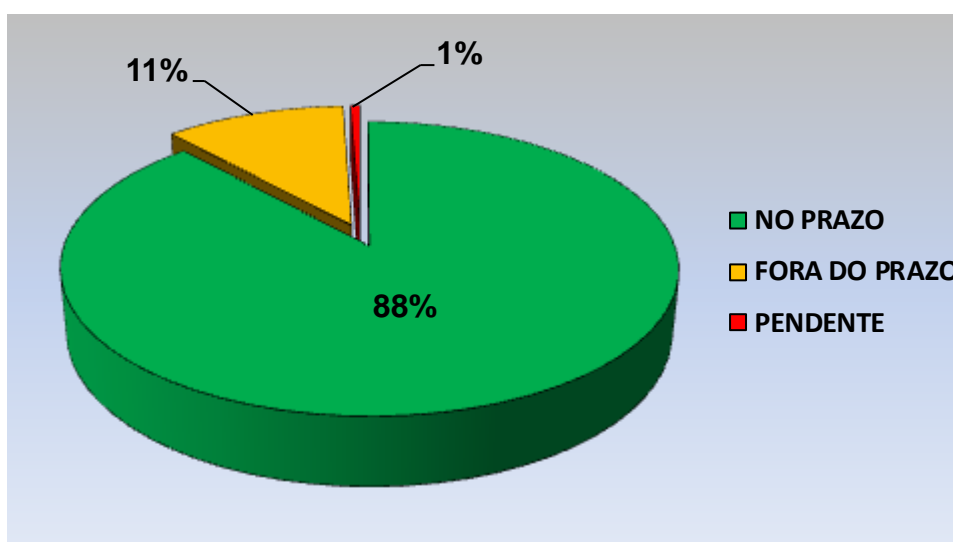
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1931-TB-2013	Pedido de informação sobre retransmissão da programação da Tv Brasil.	10/5/2013	13/5/2013	1	✓
1933-TB-2013	Pedido de informação sobre a falta do programa Cara e Coroa na grade de programação.	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
1935-TB-2013	Pedido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

**Pedidos de Informação (Cont.)**

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

No bimestre, das 127 reclamações recebidas no mês, todas foram respondidas sendo que 20 fora do prazo até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 03/06/2013. Dos 213 pedidos de informação, 2 estão pendentes de resposta e 18 foram respondidos fora do prazo. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.1.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores

No período que vai de 26/02 a 25/03, destacaram-se as seguintes demandas: conteúdos da TV Brasil na web, com 72 menções distribuídas entre as seguintes categorias: reclamações, sugestões, pedidos de informação. Em segundo lugar, com 25 menções, estão os problemas de ordem técnica, sendo sinal e variação de áudio as principais reclamações. Os programas infantis aparecem em terceiro lugar, com 19 menções, dividindo-se entre elogios e reclamações.

No período que vai de 26/03 a 25/05, a Ouvidoria percebeu uma maior concentração de citações em três principais assuntos: como no mês anterior, a disponibilização de vídeos de programas na internet (24), referências ao programa Samba na Gamboa (24), e mensagens dirigidas ao programa Sem Censura (28). Essas manifestações referem-se a elogios, comentários, pedidos de informação e, em menor número, a reclamações. Com menos citações, mas também merecendo atenção, está a questão da equalização do áudio dos diversos programas, em relação aos intervalos e aos outros canais, conforme mostra a mensagem do telespectador Ricardo Ferreira Esteves, do Rio de Janeiro:

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

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

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

No período referente a abril, as principais demandas relacionadas à programação infantil incidem sobre a retirada do desenho Pingu da grade da emissora e à mudança de horários das atrações infantis. No entanto, duas outras manifestações merecem destaque:

**Proc. 1651-TB2013:** Níria Brasil/RJ - *“Adorei que amanhã começará o Peixonauta, mas estou aqui para uma coisa séria e de motivo maior quando as crianças estão maiores e sofrem de bullying e há um seriado muito ruim que incentiva tais comportamentos. Não é de hoje que gostaria de reclamar do desenho Cedric, na hora da criança, pois ele fala de maneira incorreta em seu tratamento com os colegas, palavras agressivas diferente do que ensino à minha filha(...) e do que ensino aos meus alunos de 4ª, 5ª, 6ª, e 7ª ano*

(...). No seriado de hoje ele falou: “Cala a boca, você é um idiota”; “estoura a cabeça dele”. “vou enforcar você” (...) por que não voltam com a programação anterior?”

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

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

*“Prezado Sr. José Admir,*

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

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

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

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

As referências à TV Brasil na web registradas neste período serão comentadas com mais detalhes na sessão “Percepção da Ouvidoria”.

Em maio, as manifestações dirigidas ao programa Samba na Gamboa dividem-se em elogios, pedidos de informação sobre como participar da plateia do programa, solicitação de postagem dos vídeos na



internet e o encaminhamento equivocado à Ouvidoria de uma espécie de promoção – o telespectador que enviasse a melhor frase seria convidado a assistir a gravação, na plateia.

**PROC.:1760-TB-2013:** Mensagem: *Olá, gostaria de participar das gravações do Samba na Gamboa.*

**FRASE:** *“Não vim do Ceará à toa, estou no Rio, curtindo o Samba na Gamboa”.*

Esta não é a primeira vez que acontece de os concorrentes a uma promoção serem direcionadas à Ouvidoria. Consideramos necessário alinhar um procedimento comum a todos as produções que fazem algum tipo de promoção ou pesquisa, para que as comunicações específicas sejam recebidas diretamente pelos respectivos programas.

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

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

### 3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

No destaque de abril, a constatação do crescimento das demandas sobre postagem de programas da TV Brasil na web nos convida a refletir sobre a questão da TV pública na internet. O que podemos deduzir a partir do aumento significativo das demandas que apontam para o assunto é que o espectador está mudando a sua maneira de consumir conteúdos de televisão, estimulado não apenas pelo avanço e a popularização do acesso à internet, mas principalmente pela disseminação de uma cultura identificada por terminologias como transmedia, crossmedia, on demand, streaming, always on etc.

O aparelho de TV convencional – incluídos aí os modernos full HD - perde aos poucos a primazia como meio de transmissão da programação televisiva, dividindo espaço na atenção do público com outras plataformas, vendo surgir novos hábitos de consumo de seus produtos e passando pelo que Roger Fidler chama de mídiamorfose – um modo de pensar a respeito da evolução tecnológica dos meios de comunicação como integrantes de um sistema interdependente, onde as formas do passado não deixam de existir, mas continuam evoluindo e se adaptando às formas do presente e às novas formas emergentes.<sup>1</sup>

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

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

---

1 FIDLER, R. *Mediamorphosis – understanding new media*, Califórnia: Ping Forge Press, 1997, p. 57.



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

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

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

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

No período referente a maio, destacamos o seguinte tema: a falta de comunicação eficiente com os telespectadores sobre as mudanças na grade de programação. Em janeiro, quando chamamos a atenção para o problema, as reclamações incidiam sobre a programação infantil, que teve os horários e algumas das atrações alteradas, provocando manifestações de insatisfação por parte do público. Na ocasião,

argumentamos que o desagrado do público era muito mais pela falta de avisos sobre as alterações na programação do que propriamente pelas mudanças.

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

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

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

Nas mensagens, pondo de lado as críticas, o que podemos perceber é a insatisfação dos telespectadores por terem aguardado o seu “programa favorito” que não foi ao ar. A Ouvidoria encaminhou a demanda à Diretoria de Programação, solicitando informações sobre se teria havido ou não avisos ao longo da programação, informando sobre a não exibição de Samba na Gamboa, em função da exibição dos jogos do Campeonato Paraense. Segue a resposta da área:

*“Todas as alterações na grade são chamadas na programação. Neste caso específico a chamada do campeonato paraense foi exibida inúmeras vezes chamando sempre para as 17h. Como o jogo tem duas horas em média de duração, já era certo o cancelamento do Samba na Gamboa, como foi novamente cancelado ontem para exibição do último jogo do referido campeonato. Além disso, nas grades de programação da TV Brasil não constava o Samba na Gamboa pois estava cancelado. A telespectadora, pelo*

*hábito, deve ter procurado o programa as 18h e encontrou o jogo que já estava amplamente divulgado e há um bom tempo programado."*

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

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

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

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

O programa pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria, notadamente no que se refere à TV Brasil, nos seguintes aspectos: relacionamento com o público, a partir de suas demandas; informação sobre as rotinas de produção dos diversos programas e do Jornalismo; análise crítica pautada nos princípios que regem a comunicação pública e em normas de Ouvidoria; mediação entre cidadãos e produtores de conteúdos dos veículos da EBC, com ênfase na TV Brasil; estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo, contribuindo para qualificar a participação do público no debate sobre comunicação pública. No período de 26/02 a 25/05, levamos ao ar oito edições de O Público na TV:

**Edição de 07/03/2013:** esta edição tratou de um dos instrumentos mais importantes para a produção da notícia: a apuração. Através de depoimentos de repórteres do Rio de Janeiro, Brasília e correspondentes da TV Brasil e da Agência Brasil, levamos ao conhecimento do público como os jornalistas garantem a correção da notícia em ambientes de grande comoção como o incêndio na casa de show em Santa Maria, em tragédias como as enchentes no Rio de Janeiro, e em países estrangeiros.

**Edição de 14/03/2013:** na oportunidade das comemorações dos 15 anos do programa Observatório da Imprensa, o Público na TV apresentou aos telespectadores os bastidores do programa, com depoimentos dos membros da equipe e uma entrevista com o jornalista Alberto Dines.

**Edição de 21/03/2013:** esta edição destacou a assinatura do contrato de transmissão dos jogos da Série C pela TV Brasil, justificando a importância do evento como uma forma de valorizar a diversidade regional e estimular a prática do esporte nas diversas localidades. O entrevistado do programa foi o jornalista Carlos Molinari, do Caminhos da Reportagem, torcedor do Bangu Atlético Clube.

**Edição de 28/03/2013:** a edição foi integralmente dedicada a uma entrevista com o jornalista e teórico da Comunicação Muniz Sodré, que falou sobre televisão, mídia e novas tecnologias na sociedades contemporâneas.

**Edição de 02/05/2013:** Nesta edição, debatemos com o professor da UnB Venício Lima as questões referentes à elaboração de um marco regulatório para as comunicações, no sentido de garantir a complementaridade dos sistemas público, privado e estatal de comunicação, regulamentando o artigo 223 da Constituição Federal.

**Edição de 09/05/2013:** Para atender a grande número de demandas por informação sobre como submeter um projeto à avaliação da programação da TV Brasil, fizemos uma edição didática explicando os caminhos para os interessados cadastrarem suas criações no Banco de Projetos da EBC.

**Edição de 16/05/2013:** Nesta edição, priorizamos a opinião dos telespectadores, disponibilizando vídeos de programas infantis, jornalísticos e os seriados infanto-juvenis, em uma espécie de audiência onde o público pode dar sua opinião sobre a programação da TV Brasil. Foram convidados alunos de uma escola pública tradicional de Brasília, estudantes universitários e famílias com crianças em idade pré-escolar para opinarem sobre a programação infantil.

**Edição de 23/05/2013:** Provocados pela crítica de um telespectador sobre o que ele considerou “parcialidade” sobre a cobertura do conflito entre a Coreia do Norte e a do Sul, abordamos a questão com entrevistas a professores de História, Relações Internacionais e Comunicação, além de ouvir jornalistas da TV Brasil sobre a forma como tratam o assunto.

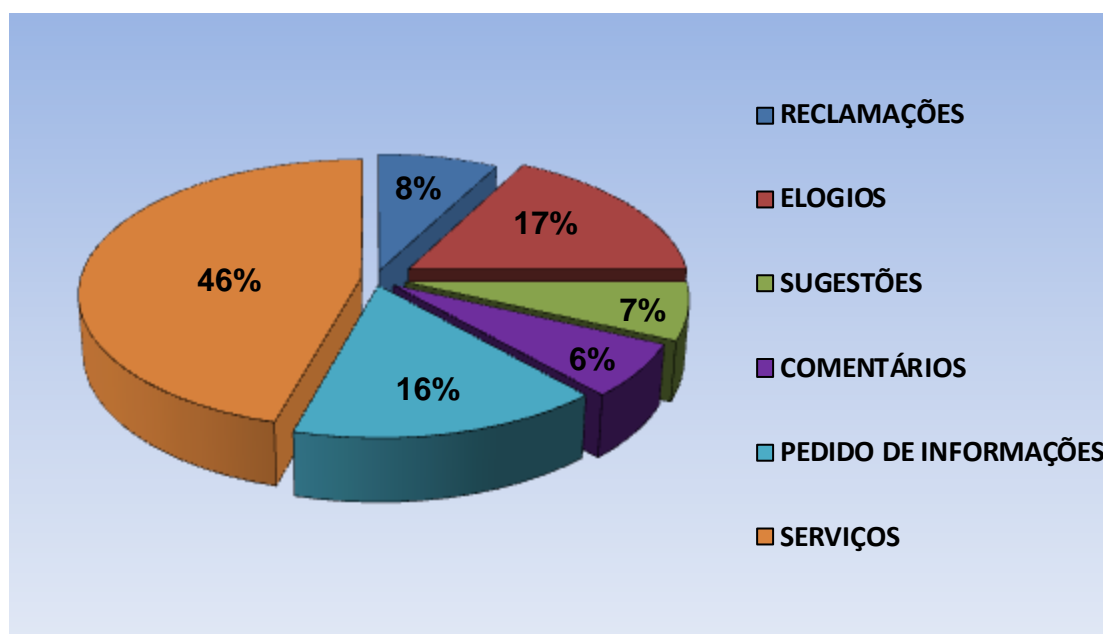
### 3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

#### 3.1.2.1. Abordagem quantitativa

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

No bimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 232 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (46%) foi por serviços, que são, em geral, pedidos de recados e solicitação de cartão QSL. Em segundo lugar estão os elogios com 17% seguido pelos pedidos de informações (16%), reclamações (8%), sugestões (7%), comentários (6%) 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**

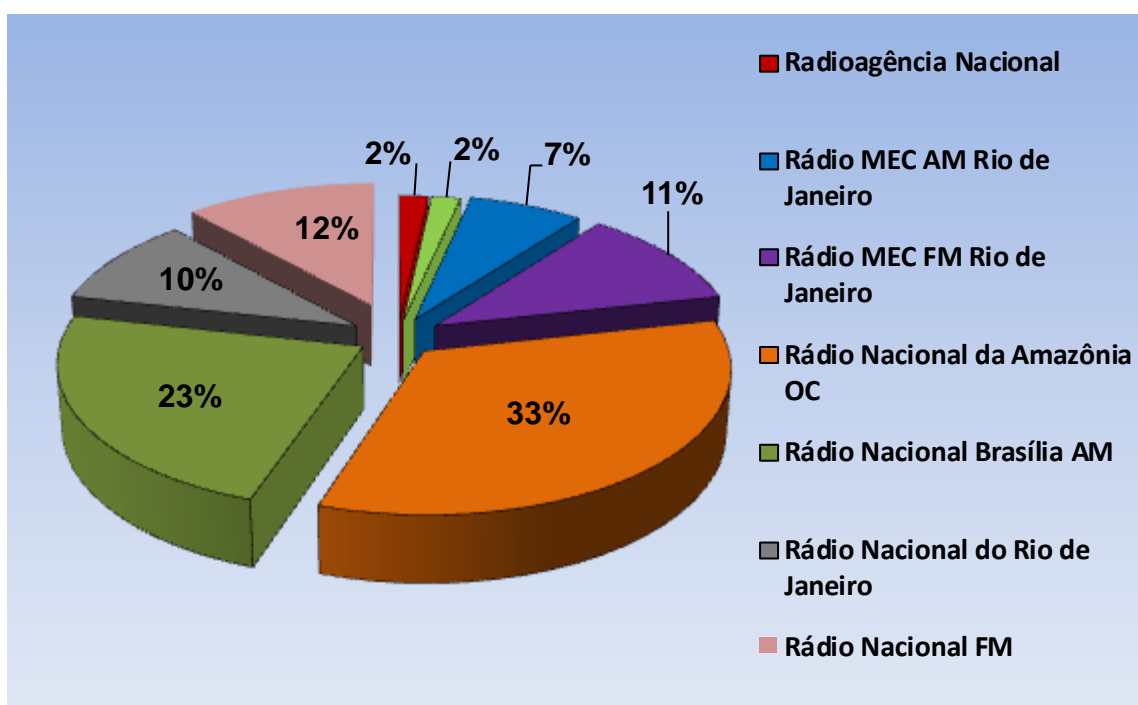


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL	%
Radioagência Nacional	1	0	0	0	2	1	4	2%
Rádio MEC AM Brasília	0	2	0	0	1	1	4	2%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	1	2	2	6	2	3	16	7%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	3	12	3	6	2	0	26	11%
Rádio Nacional da Amazônia OC	4	7	3	0	6	58	78	33%
Rádio Nacional Brasília AM	2	6	3	1	6	36	54	23%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	4	5	3	2	6	3	23	10%
Rádio Nacional FM	3	6	2	0	12	4	27	12%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>37</b>	<b>106</b>	<b>232</b>	<b>100%</b>

A rádio que possui maior quantidade de demandas é a Nacional da Amazônia (33%) seguida da Rádio Nacional de Brasília AM (23%), Rádio Nacional FM (12%), MEC FM do Rio de Janeiro (11%), Rádio Nacional do Rio de Janeiro (10%), MEC AM do Rio de Janeiro (7%). As rádios que possuem o menor número de processos, possuindo juntas (4%) do total são: Radioagência Nacional, MEC AM Brasília A Nacional do Alto Solimões não apresentou demanda neste bimeste O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.




**Figura 20 - % Manifestações por Rádio**


















FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Obs: Neste bimestre, tivemos alguns problemas com o sistema de atendimento da Ouvidoria, o NAMBI. Como algumas correspondências possuem mais de uma manifestação, os processos só foram encerrados quando todas as manifestações foram atendidas. Por isso, no quadro abaixo, alguns processos de elogios, comentários, serviços e sugestões foram encerrados com o prazo acima do estipulado pela norma da Ouvidoria (de 5 dias uteis).

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

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

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



**Sugestão**

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

**Sugestão**

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

**Elogio**

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

**Elogio**

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

**Serviços**

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

**Serviços**

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

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

### Reclamação

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

### Reclamação

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



**Pedido de Informação**

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

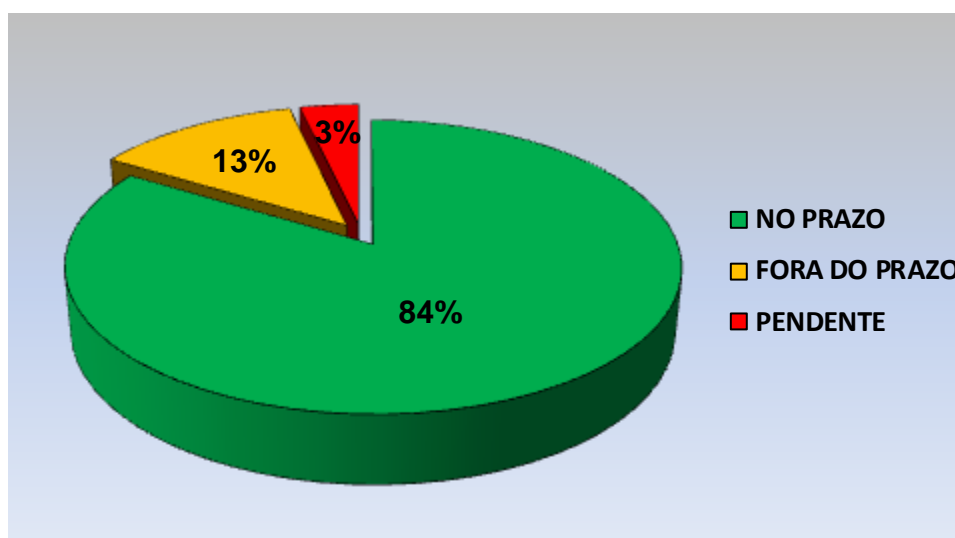
**Pedido de Informação**

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



No bimestre, das 18 reclamações recebidas no mês, 6 foram respondidas fora do prazo e nenhuma está pendente de resposta. Dos 37 pedidos de informação, 1 ultrapassou o prazo e 2 não foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório, que ocorreu no dia 03/06/2013. 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

### 3.1.2.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes

Das mensagens recebidas de ouvintes das emissoras de rádio da EBC, nos meses de abril e maio, foram destacadas 08 (oito) reclamações, sendo duas que apontam erro de informações e 06 (seis) sobre problemas com a transmissão do sinal das emissoras.

Erro de informações

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

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

*Agradeço eventuais esclarecimentos.*

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

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

*Pedimos desculpas pela nossa falha.*

*Obrigado e esperamos continuar contando com sua audiência.*

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

*Grato pela atenção.*

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

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

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

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

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

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

### **Problemas com a transmissão do sinal**

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

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

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

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

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

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

*1º-Falta de fiscalização da ANATEL que não consegue coibir a proliferação das rádios clandestinas; 2º-A localidade é uma zona de sombra de sinal devido a topografia da cidade que encobre o Sumaré, de onde partem as transmissões das emissoras comerciais e da MEC também; 3º-Nas áreas como essa, onde o sinal das emissoras regulares é fraco, as clandestinas invadem, fazendo que o sinal das mesmas, que já era fraco, se torne impossível de ser sintonizado;*

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

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

*Fico no aguardo e obrigado...*

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

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

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

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

*(Sinal analógico)*

*Satélite: Star One C2*

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

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

*Polarização: horizontal*

*Freqüência central de recepção: banda C – 3770 MHz*

*Freqüência RX (banda L) 1380Mhz*

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

*Canal: TV Escola*

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

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

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

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

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

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

*Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocamos à disposição.*

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

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

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

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

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

### **Considerações**

Ao atender as manifestações de ouvintes que apontavam erros de informações no Repórter Brasil, a EBC reforça a importância da participação dos ouvintes para qualificar os conteúdos ofertados pelas emissoras de Rádio, bem como cumpre com um dos princípios da Comunicação Pública que é de incentivar a participação do cidadão.

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

Em relação à transmissão da rádio via internet, a Ouvidoria já havia chamado atenção para estes problemas em relatórios anteriores, inclusive mencionando que a rádio se mostra instável em alguns momentos. Daí a necessidade de melhoria e de um monitoramento constante do rádio on-line para evitar problemas que comprometam a qualidade do sistema, cada vez mais utilizado pelos ouvintes. E ressaltamos que todos os problemas apontados por nossos ouvintes e solucionados pela empresa devem ser informados à Ouvidoria, para que ela possa dar informações mais concretas aos demandantes.

### 3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria

No mês de abril, a Ouvidoria deu destaque à programação especial das emissoras de Rádio da EBC em comemoração ao Dia do Índio e, no mês de maio, à programação especial dedicada a abordar os anos da ditadura militar no país, denominada de “Semana do Proibido”. Na comemoração ao Dia do Índio foram produzidos spots, entrevistas e reportagens sobre as questões indígenas, sua história, lutas e reivindicações. Na Semana do Proibido também foram veiculadas matérias especiais sobre a censura e a perseguição a jornalistas, artistas e outras profissões no período em que os militares estiveram no poder.

#### Comemoração ao dia do Índio

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

Estudiosos afirmam que, quando os europeus chegaram ao Brasil, os índios já habitavam a América do Sul há mais de 10 mil anos. De acordo com o Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2010, no entanto, os atuais integrantes da população indígena estão longe de viver apenas nas ocas e tribos isoladas como antigamente. Dados mostram que, hoje, em 80,5% dos municípios brasileiros existe pelo menos um indígena. A rica cultura e a aproximação cada vez maior com esses povos faz com que os hábitos indígenas estejam presentes em vários setores do dia-a-dia brasileiro<sup>2</sup>.

#### Rádio Nacional da Amazônia

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

---

2

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

## **Rádio MEC AM**

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

Repórter Brasil

Também levou ao ar uma série de reportagens sobre a temática indígena, tais como:

### **Índios de diversas etnias protestam em frente ao Palácio do Planalto**

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

### **Índigenas usam educação como ferramenta para recuperar tradições culturais**

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

### **Índios aceitam acordo e deixam a Câmara**

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

### **Demarcação de terras indígenas é tema de encontro em Brasília**

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

### **Semana do Proibido**

Foi uma iniciativa que surgiu depois que o Conselho Curador da EBC decidiu realizar uma Audiência Pública em parceria com a Comissão Nacional da Verdade (CNV) que, até o momento, não foi realizada. A CNV foi criada pela Lei 12528/2011 e foi instalada em 16 de maio de 2012, e tem por objetivo averiguar



graves violações de Direitos Humanos ocorridas entre 18 de setembro de 1946 e 5 de outubro de 1988, o que inclui a ditadura (1964-1985). O foco principal é apurar casos de desaparecidos políticos, procurando garantir a efetividade do direito à memória e à verdade histórica e promover a reconciliação nacional. De acordo com o livro-documento “Direito à Memória e à Verdade”, elaborado pelo governo federal, há 150 casos de opositores do regime militar que desapareceram após serem presos ou sequestrados por agentes do Estado. A Comissão Nacional da Verdade tem prazo de 02 (dois) anos, contado da data de sua instalação, para a conclusão dos trabalhos, devendo apresentar, ao final, relatório contendo as atividades realizadas, os fatos examinados, as conclusões e recomendações.

### **Spots em todas as emissoras de Rádio**

#### **1) Interesses econômicos são ameaça à liberdade de expressão**

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

#### **2) Mídia democrática incentiva a liberdade artística**

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

#### **3) Vladimir Carvalho fala sobre a liberdade de expressão**

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

### **Rádio Nacional FM**

Produziu a série de programas “A música e a censura”, veiculada durante a programação da emissora, que fala de cantores perseguidos pela ditadura e suas músicas.

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

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

#### **2) Jorge Maravilha, de Chico Buarque**

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



### **3) "Cálice", na interpretação de Milton Nascimento**

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

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

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

### **5) Taiguara só teve a obra liberada em 1982**

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

### **6) Geleia Geral leva Gil à prisão em 1968**

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

### **7) "É proibido proibir", de Caetano Veloso**

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

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

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

### **MEC AM do Rio de Janeiro**

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

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

### **Nacional da Amazônia**

A repórter da emissora, Maíra Heinen, entrevistou profissionais que foram perseguidos, censurados e processados, contando como é a rotina de trabalho no Norte do país, onde a liberdade de imprensa ainda vive sob ameaça. Segundo a reportagem, o Brasil ocupa o terceiro lugar na lista dos locais mais perigosos para a atuação de jornalistas, perdendo apenas para a Somália e Paquistão, e empatando com a Síria. O levantamento foi feito pelo Comitê de Proteção de Jornalistas e divulgado em abril deste ano.

### **Considerações**

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

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

Afora as datas comemorativas, a Ouvidoria ressalta a importância de que conteúdos como estes sejam cotidianamente inseridos na grade de programação das emissoras, na perspectiva de ampliar o conhecimento e desenvolver a consciência crítica do cidadão.

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

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

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

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

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

**03 e 04 de maio:** Balanço do Trimestre: O programa Rádio em Debate faz um balanço dos comentários, críticas e elogios enviados por usuários dos veículos que compõem o sistema público da EBC, durante o primeiro trimestre deste ano.

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

**17 e 18 de maio:** Perfil do Ouvinte: O Rádio em Debate desta semana vai apresentar o levantamento que a Ouvidoria da EBC fez para saber qual o perfil do ouvinte que entra em contato com as rádios. Os

entrevistados desta edição serão rádio ouvintes que trarão um outro olhar sobre a programação das emissoras públicas de rádios.

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

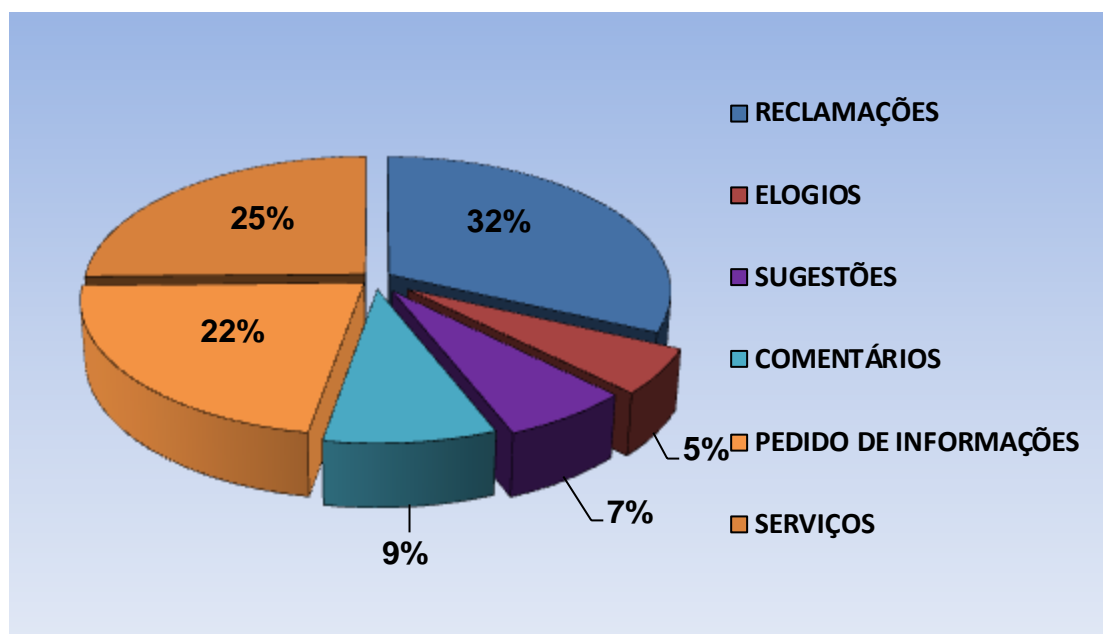
### 3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

#### 3.1.3.1. Abordagem quantitativa

Os processos da Agência Brasil de Notícias são aqueles que se referem à página da Agência Brasil na internet ([www.agenciabrasil.ebc.com.br](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.

No bimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 91 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 29 manifestações foram reclamações, 8 comentários, 20 pedidos de informação, 6 sugestões, 5 elogios e 23 serviços. Os elogios e comentários, em geral, se referiram às matérias específicas. A sugestão diz respeito à melhoria da visualização das informações de uma notícia, enquanto que os serviços se relacionaram à autorização de utilização de conteúdo e sugestões de pauta. O gráfico a seguir mostra a distribuição destes tipos de manifestações.

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






FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC




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

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



Obs: Neste bimestre, tivemos alguns problemas com o sistema de atendimento da Ouvidoria, o NAMBI. Como algumas correspondências possuem mais de uma manifestação, os processos só foram encerrados quando todas as manifestações foram atendidas. Por isso, no quadro abaixo, alguns processos de elogios, comentários, serviços e sugestões foram encerrados com o prazo acima do estipulado pela norma da Ouvidoria (de 5 dias úteis).

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente







#### Elogio

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

#### Elogio

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

#### Comentário

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

**Comentário**

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

**Sugestão**

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

**Sugestão**

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

**Serviços**

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



**Serviços**

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

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

**Reclamação**

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



**Reclamação**

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

**Pedido de Informação**

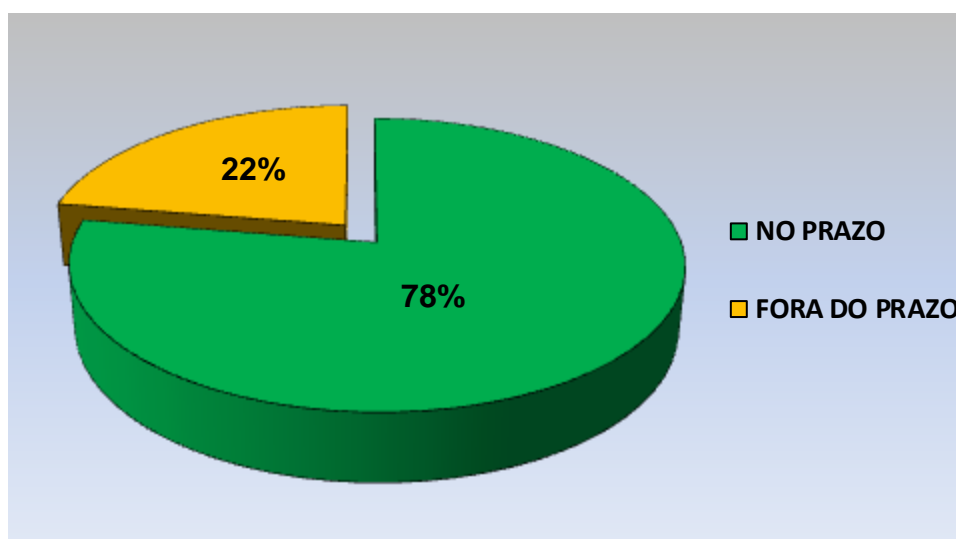
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
113-AB-2013	Reprodução de conteúdo	26/3/2013	26/3/2013	0	✓
114-AB-2013	Uso de conteúdo.	27/3/2013	27/3/2013	0	✓
125-AB-2013	Pedido de autorização para uso de conteúdo.	3/4/2013	3/4/2013	0	✓
129-AB-2013	Contato com organizadora de evento citado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

**Pedido de Informação**

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

No bimestre, das 29 reclamações recebidas, todas foram respondidas, sendo que 11 fora do prazo. Dos 20 pedidos de informação, todos foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 03/06/2013. 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

### 3.1.3.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.3.2.1. Percepção dos leitores

Das 91 demandas recebidas pela ouvidoria no bimestre, 44 foram enviadas em abril e 47 no mês de maio. No mês de abril, destacamos três manifestações: uma que aborda a ausência do contraditório e as outras duas que reclamam da impossibilidade de acesso ao site da Agência Brasil.

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

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

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

#### **Impossibilidade de acesso ao site da ABr:**

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

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

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

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

Em resposta aos leitores, a Dijor informou:

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

No mês de maio, o destaque foi para quatro manifestações referentes a títulos de matérias publicadas pela Agência Brasil. A ênfase dada a estas manifestações deve-se a dois motivos. Um por ser a primeira vez que a Ouvidoria recebe, no mesmo mês, quatro mensagens reclamando de títulos de matéria e outro pela atitude da ABr de acatar a reclamação do leitor e alterar imediatamente o conteúdo publicado, reconhecendo, inclusive, em uma das reclamações, que houve uma contraposição ao Manual de Jornalismo da EBC.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No dia 8 de maio a Dijor respondeu:

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

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

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

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

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

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

### 3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria

A iniciativa de analisar as matérias sobre acessibilidade publicadas no site da Agência Brasil foi motivada pela manifestação da leitora Karine Segatto, que encaminhou à Ouvidoria a seguinte mensagem:

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

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

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

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

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

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

Ao levantar as notícias publicadas no site da Agência Brasil sobre acessibilidade, percebemos que o site da Agência disponibiliza mais ferramentas de usabilidade do que de acessibilidade. Enquanto a

usabilidade volta-se mais para a rapidez com que os usuários podem aprender a usar um software, a eficiência deles ao usá-lo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-lo, a acessibilidade é um atributo através do qual as pessoas com deficiência possam perceber, compreender, navegar e interagir com a web, e, além disso, podem contribuir para a web.

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

### **Cobertura sobre a Lei de Acesso à Informação:**

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

Dada à relevância do tema, a Ouvidoria fez um levantamento da cobertura feita pela Agência Brasil sobre a Lei 12.527/2011. De acordo com o levantamento realizado no sistema de busca do site, foram localizadas 118 matérias sobre a Lei de Acesso à Informação e o assunto vem sendo noticiado desde 2006. Na cobertura deste ano, o ponto alto foi o aniversário da lei, com 9 (nove) matérias publicadas sobre o assunto. Chamou atenção o fato de que 7 (sete) dos 9 (nove) textos publicados deram destaques para as fontes oficiais para relatar os resultados alcançados pela lei no seu primeiro ano de vigência. No entanto, a cobertura, ao fazer o balanço do 1º ano de existência da LAI, poderia se não prioritariamente, pelo menos proporcionalmente, ter apresentado comentários de cidadãos usuários sobre suas experiências na solicitação de informações públicas, suas percepções do serviço prestado e aspectos que precisam ser melhorados.



### 3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria

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

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

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

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

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

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

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

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



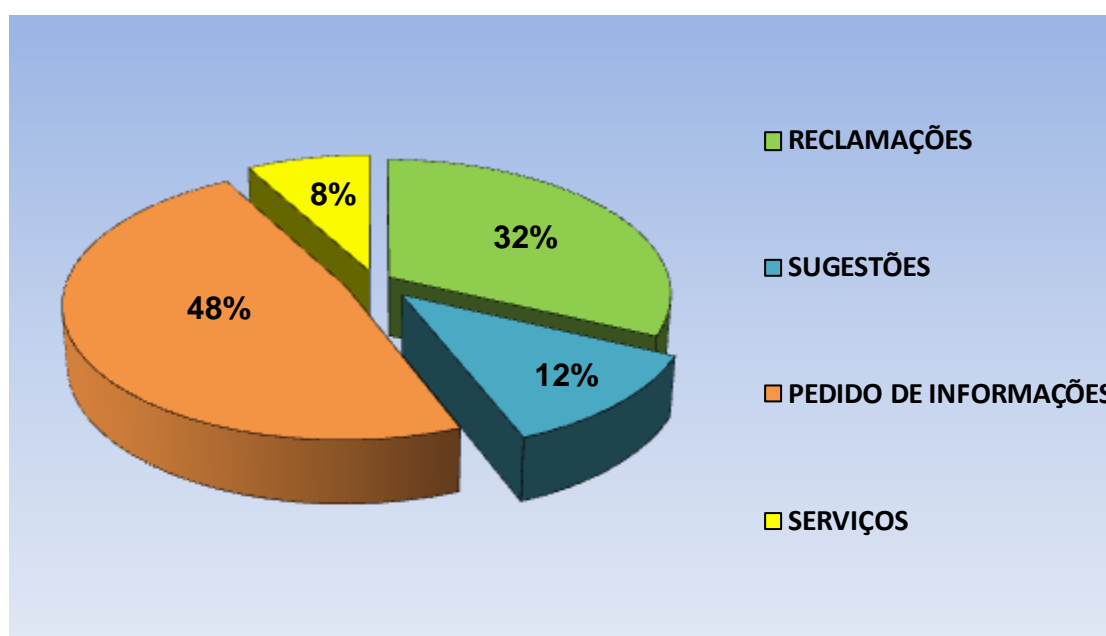
### 3.1.4. PORTAL EBC

#### 3.1.4.1. Abordagem quantitativa

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

No bimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 25 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foram pedidos de informação (12) e reclamações (8). Também foram registrados, 3 sugestões e 2 serviços, nenhum elogio e, também, nenhum comentário. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Obs: Neste bimestre, tivemos alguns problemas com o sistema de atendimento da Ouvidoria, o NAMBI. Como algumas correspondências possuem mais de uma manifestação, os processos só foram encerrados quando todas as manifestações foram atendidas. Por isso, no quadro abaixo, alguns processos de elogios, comentários, serviços e sugestões foram encerrados com o prazo acima do estipulado pela norma da Ouvidoria (de 5 dias úteis).

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

#### Sugestão

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

#### Sugestão

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

#### Serviço

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

#### Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
599-PE-2013	Recebimento de boletins do Portal EBC.	17/5/2013	17/5/2013	0	

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

**Pedido de Informação**

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

**Pedido de Informação**

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

**Reclamação**

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

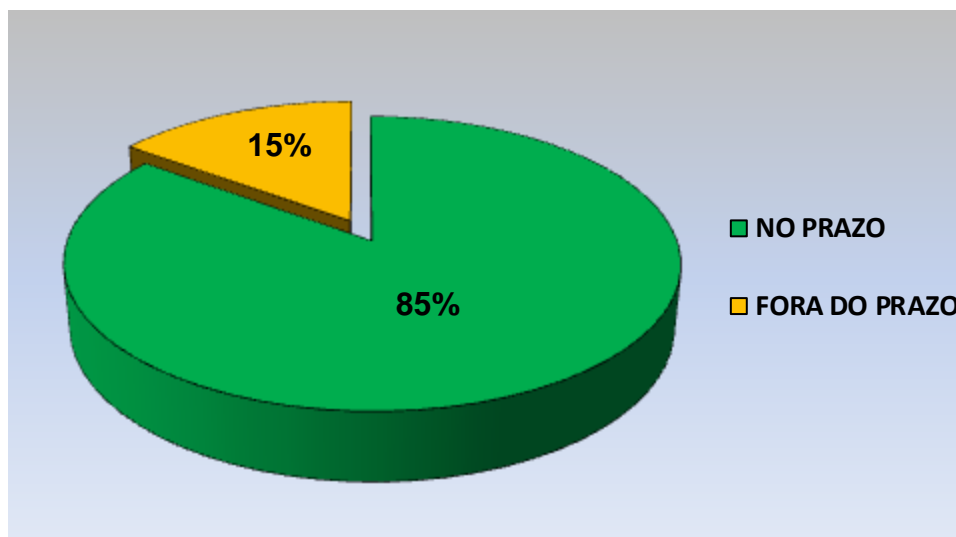
**Reclamação**

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

No bimestre, das 8 reclamações recebidas, todas foram respondidas, sendo que 2 foram fora do prazo de 5 dias úteis. Dos 12 pedidos de informação, todos foram respondidos, sendo 1 (um) fora do prazo até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 03/06/2013. 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

### 3.1.4.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.4.2.1. Percepção dos internautas

Nos meses de abril e maio, a Ouvidoria recebeu 25 manifestações referentes ao Portal da EBC. Dessas 25, destacamos manifestações que tratam dos seguintes temas:

- Informação sobre creative commons
- Aplicativos da EBC para dispositivos móveis
- Assinatura RSS
- Informação sobre creative commons
- No dia 5 de abril, a Ouvidoria recebeu a seguinte mensagem:

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

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

*Atenciosamente,”*

A Superintendência de Comunicação e Multimídia (SUCOM) respondeu;

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

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

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

### **Aplicativos da EBC para dispositivos móveis**

No dia 16 de abril a Ouvidoria recebeu a mensagem:

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

A Superintendência de Comunicação e Multimídia (SuCom), em resposta a demanda, informou o seguinte:

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

Manifestações como essas são importantes porque nos chama atenção para a necessidade de dar maior visibilidade a serviços que a empresa oferece e que estão disponibilizados nos veículos. Da mesma forma que manifestações que solicitam a descrição do áudio por falta de placa de som, também nos chama a atenção para necessidade de criar mecanismos que permitam a acessibilidade ao Portal da EBC. Tal acessibilidade pode ser discutida em relação às futuras atualizações dos aplicativos para celulares e tablets desenvolvidos pela EBC para que seus conteúdos sejam difundidos também para pessoas com necessidades especiais, permitindo assim a inclusão de todos no cenário digital atual.

### **Assinatura RSS**

A Ouvidoria recebeu, no dia 17 de maio, a correspondência do senhor Everton Rodrigues:

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

A Ouvidoria EBC, em resposta a demanda, informou o seguinte:

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

**Processo 599 -PE-2013: "Desejo receber o boletim"**

Ouvidoria EBC, em resposta a demanda, informou o seguinte:

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

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

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

O que significa que o internauta só fará a assinatura RSS no Portal se ele efetivamente explorar a página. Neste sentido, sugerimos que seja incluído um breve texto sobre o que é e como utilizar e fazer a assinatura Rss. Isso, além de didático, favorece aqueles que não estão acostumados com o processo ou tem dificuldades na navegação.



Imagem 1: ícone RSS em destaque



Imagem 2: Página de Assinaturas RSS





### **3.1.4.2.2. Percepções da Ouvidoria**

Nos meses de abril e maio de 2013, as observações da Ouvidoria foram para:

- Acessibilidade:
- Coberturas especiais

#### **Acessibilidade**

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

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

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

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

<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/audios/2013/04/evento-discutira-questoes-sobre-pessoas-com-deficiencia>  
<http://www.ebc.com.br/noticias/esporte/2013/04/brasilia-investe-r-11-milhoes-em-centro-de-treinamento-olimpico>  
<http://www.ebc.com.br/noticias/esporte/2013/04/legado-para-o-rio-de-janeiro-e-preocupacao-da-autoridade-olimpica-diz>  
<http://www.ebc.com.br/noticias/brasil/2013/04/parte-das-obras-do-galeao-nao-ficara-pronta-ate-a-copa-das-confederacoes>  
<http://www.ebc.com.br/noticias/brasil/2013/04/renan-calheiros-anuncia-plano-de-acessibilidade-no-senado-para-pessoas-com>  
<http://www.ebc.com.br/infantil/galeria/videos/2013/04/criancas-com-deficiencia-visitam-o-pao-de-acucar>  
<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/audios/2013/04/espetaculo-leva-a-reflexao-sobre-as-formas-sutis-de-discriminacao>  
<http://www.ebc.com.br/educacao/2013/04/hackathon-divulga-vencedores>  
<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/videos/2013/04/encontro-discute-acessibilidade-cultural>  
<http://www.ebc.com.br/noticias/brasil/galeria/audios/2013/04/conselho-de-arquitetura-e-urbanismo-aponta-falta-de>  
<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/videos/2013/04/biblioteca-nacional-realiza-seminario-para-discutir-acessibilidade>  
<http://www.ebc.com.br/cultura/2013/04/encontro-discute-acesso-de-pessoas-com-deficiencia-a-cultura>  
<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/videos/2013/04/assista-ao-jornal-visual-de-16042013>  
<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/audios/2013/04/arena-fonte-nova-tem-acessibilidade-e-atendimento-especializado>  
<http://www.ebc.com.br/tecnologia/galeria/videos/2013/04/tecnologia-facilita-intercambios-entre-pessoas-com-deficiencia>  
<http://www.ebc.com.br/cidadania/galeria/audios/2013/04/google-lancara-aplicativo-para-mapear-acessibilidade>  
<http://www.ebc.com.br/noticias/internacional/galeria/audios/2013/04/espanha-tera-primeira-vereadora-com-sindrome-de-down>  
<http://www.ebc.com.br/esportes/2013/04/urbanizacao-do-maracana-deve-ser-concluida-20-dias-antes-da-copa-das-confederacoes>

## **Coberturas Especiais**

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

Um dado que nos chamou a atenção no Portal da EBC é que ele utiliza, todas as vezes que aborda um tema especial, diferentes recursos, que estão disponíveis em aplicativos livres na internet para deixar as coberturas mais ilustrativas e explicativas, como foi à divulgação do balanço de atividades da comissão da verdade; <http://www.ebc.com.br/cidadania/2013/05/comissao-da-verdade-divulga-balanco-de-um-ano-de>

atividades. Para ilustrar o balanço de um ano de atividades, o Portal criou uma linha do tempo com todas as notícias publicadas sobre as ações da comissão, provocando um interesse maior do internauta em ler as publicações anteriores pelo simples fato da facilidade e interatividade. Vale destacar, que os temas especiais escolhidos pelo Portal EBC geralmente se desdobram em coberturas assertivas, na medida em que faz uso de todos os mecanismos possíveis para gerar uma maior interatividade com o internauta, demonstrando com isso a preocupação do setor em inovar sempre e estimular a interatividade com o seu público alvo. Essa iniciativa fez com que o Portal, no mês de abril, batesse recorde de audiência, computando um milhão de pessoas visitando o site, ou seja, 1.011.581 visitantes únicos.

Seguem algumas notícias publicadas durante a Semana Do Proibido :

**Comissão da Verdade divulga balanço de um ano de atividades**

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

**Caminhos da Reportagem resgata histórias de perseguição na ditadura militar**

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

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

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

**Comissão da Verdade pede prorrogação dos trabalhos a Dilma**

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

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

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

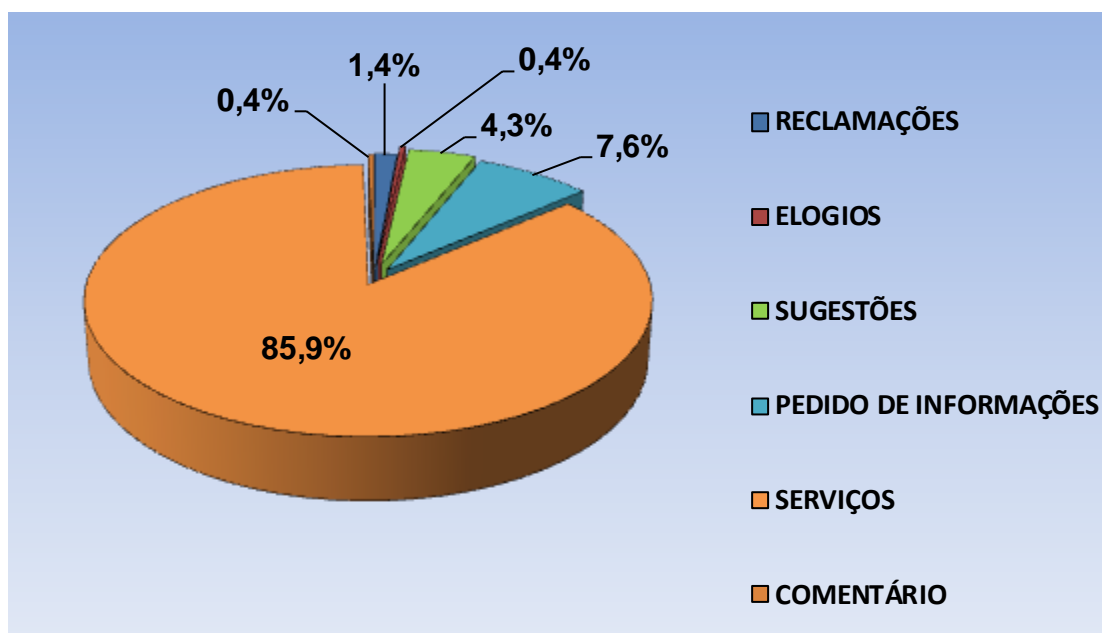
### 3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC

#### 3.1.5.1. Abordagem quantitativa

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

No bimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 276 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em serviços (237 ou 85,9%), ou seja, informações sobre concursos, sugestões de pautas gerais, pedidos de cópias e recados. Também foram recebidas 12 sugestões (4,3%); 21 Pedidos de Informação (7,6%), 4 reclamações (1,4%), 1 elogio (0,4%) e 1 comentário (0,4%). O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

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



































FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

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

Obs: Neste bimestre, tivemos alguns problemas com o sistema de atendimento da Ouvidoria, o NAMBI. Como algumas correspondências possuem mais de uma manifestação, os processos só foram encerrados quando todas as manifestações foram atendidas. Por isso, no quadro abaixo, alguns processos de elogios, comentários, serviços e sugestões foram encerrados com o prazo acima do estipulado pela norma da Ouvidoria (de 5 dias úteis).

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

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

**Serviço (Cont.)**

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



**Serviço (Cont.)**

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

**Serviço (Cont.)**

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



**Serviço**

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

**Serviço (Cont.)**

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

**Serviço (Cont.)**

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

**Serviço (Cont.)**

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

**Sugestão**

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

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
633-EB-2013	Sugestão de pauta	7/5/2013	7/5/2013	0	✓
638-EB-2013	Sugere divulgação de cd de música instrumental brasileira	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
646-EB-2013	Sugestão à EBC	10/5/2013	10/5/2013	0	✓
665-EB-2013	sugestão de pauta	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
666-EB-2013	Oferece serviços fotográficos	14/5/2013	14/5/2013	0	✓
672-EB-2013	Sugestão de Pauta para a EBC	15/5/2013	15/5/2013	0	✓
678-EB-2013	sugestão de publicação de tema nos veículos da EBC	16/5/2013	16/5/2013	0	✓
708-EB-2013	Sugestão de Pauta	23/5/2013	23/5/2013	0	✓
671-EB-2013	Sugestão de Pauta à EBC	15/5/2013	15/5/2013	0	✓

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

**Pedido de Informação**

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

**Pedido de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
595-EB-2013	Pedido de informação. Acesso ao Manual de Jornalismo da EBC.	29/4/2013	22/5/2013	17	⚠
612-EB-2013	Informações sobre a transmissão da NBR	2/5/2013	2/5/2013	0	✓
621-EB-2013	Pedido de informação. Como adquirir cópias de programas da Tv Brasil.	3/5/2013	3/5/2013	0	✓
640-EB-2013	informações sobre acesso ao clipping	8/5/2013	8/5/2013	0	✓
659-EB-2013	pedido de informação sobre o concurso	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
662-EB-2013	Pedido de informação sobre a Rádio 99.9 fm em Campo Grande-RS	13/5/2013	13/5/2013	0	✓
674-EB-2013	Informações sobre parceria com a EBC	15/5/2013	21/5/2013	4	✓
680-EB-2013	Reprodução de conteúdos da EBC na internet.	17/5/2013			✗
706-EB-2013	Concurso Público EBC	23/5/2013	23/5/2013	0	✓

**Reclamação**

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

**Reclamação**

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




No bimestre, de todas as demandas recebidas, 2 não foram respondidos, e seis delas foram respondidas com atraso até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 03/06/2013.

## 3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

### 3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, no bimestre, 35 pedidos de informação, sendo que para 1 foi solicitado prorrogação de prazo (solicitada pela DIAFI), enquanto 27 foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis e 8 ultrapassaram este prazo. Assim, o SIC, no bimestre, não apresenta pendências e o prazo de resposta dos pedidos de informação obteve média de 3,8 dias.

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

**Atendimentos SIC**

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

**Atendimentos SIC**

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



**Atendimentos SIC (Cont.)**

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

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