



**Empresa Brasil
de Comunicação**

RELATÓRIO MENSAL

OUVIDORIA DA EBC

JULHO 2013

Brasília, 7 de agosto de 2013

Equipe

Ouvidora Geral

Regina Lima

Ouvidoras Adjuntas

Joseti Marques

Camilly Almeida

Assessoria:

Carolina Farah

Assistentes técnicos:

Ana Cristina Santos

Daniel Ramos

David Silberstein

Jamily Lima

José Ribamar de Sousa

Luzia Helena Castro

Márcio Castro

Tiago Martins

Estagiários:

Dayana Binti Hashim

Mariana Andrade

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	1
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	2
2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU	5
2.1.1. Reclamações	7
2.1.2. Elogios	8
2.1.3. Sugestões	9
2.1.4. Pedido de Informação.....	10
2.1.5. Comentários.....	11
2.1.6. Serviços	12
2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	13
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS	15
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	15
3.1.1. TV BRASIL	15
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO.....	31
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	49
3.1.4. PORTAL EBC	55
3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC.....	58
3.1.6. TV Brasil Internacional	63
4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS.....	65
4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES	65
4.1.1. TV BRASIL	65
4.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO.....	68
4.1.3. AGÊNCIA BRASIL	73
4.1.4. PORTAL EBC	76
5. Programas da Ouvidoria	78

5.1	TV Brasil – ‘O Público na TV’	78
5.2	Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	79
5.3	Colunas da Ouvidoria	80
6.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	81
6.1.1	Abordagem quantitativa	81

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	13
Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	14
Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	15
Figura 18 - % Reclamações e Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	30
Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios.....	31
Figura 20 - % Manifestações por Rádio	32
Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas.....	48
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	49
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas	54
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC	55
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	57
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC	58
Figura 27 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	63

1. APRESENTAÇÃO

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

O presente relatório, referente ao mês de julho de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/06/2013 a 25/07/2013. 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.

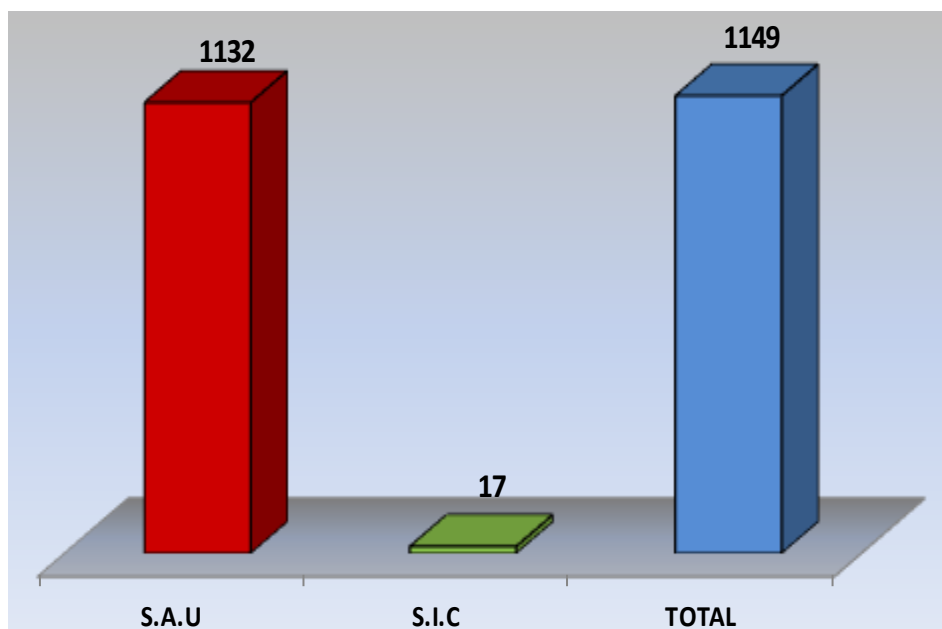
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

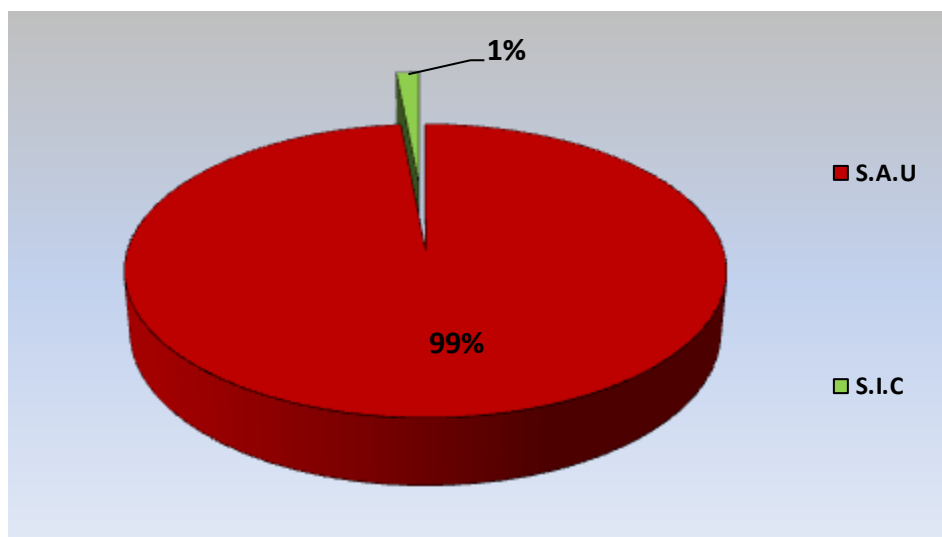
O Atendimento ao Cidadão realizado pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 1149 atendimentos, sendo 1132 pelo SAU e 17 pelo SIC. O gráfico a seguir ilustra este quantitativo:

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

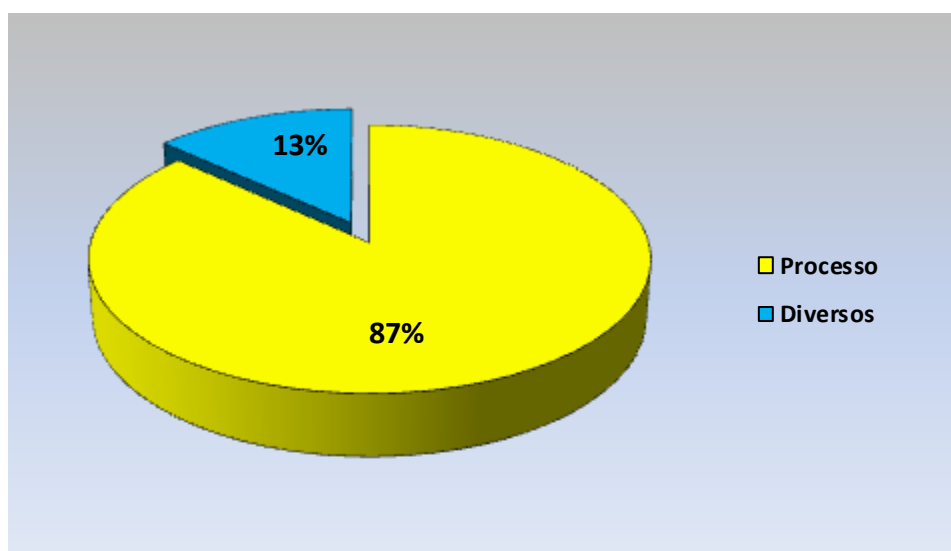
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 1132 atendimentos realizados pelo SAU, 982 (87%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 150 manifestações (13%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

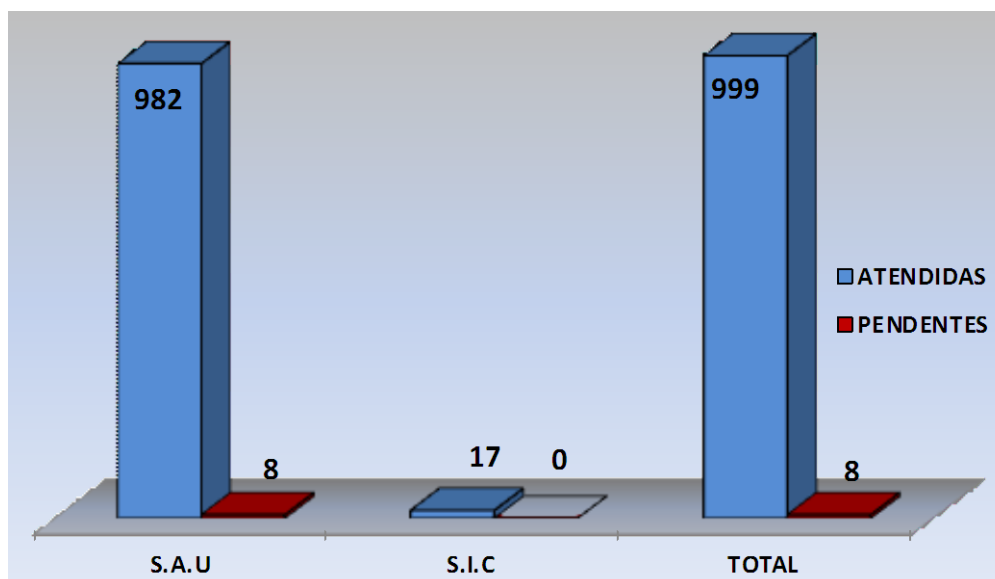
Figura 3 – % Atendimentos SAU



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 999 atendimentos, sendo 982 pelo SAU e 17 pelo SIC. O gráfico a seguir mostra o quantitativo de respostas e pendência do SAU e SIC e do total de demandas.

Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

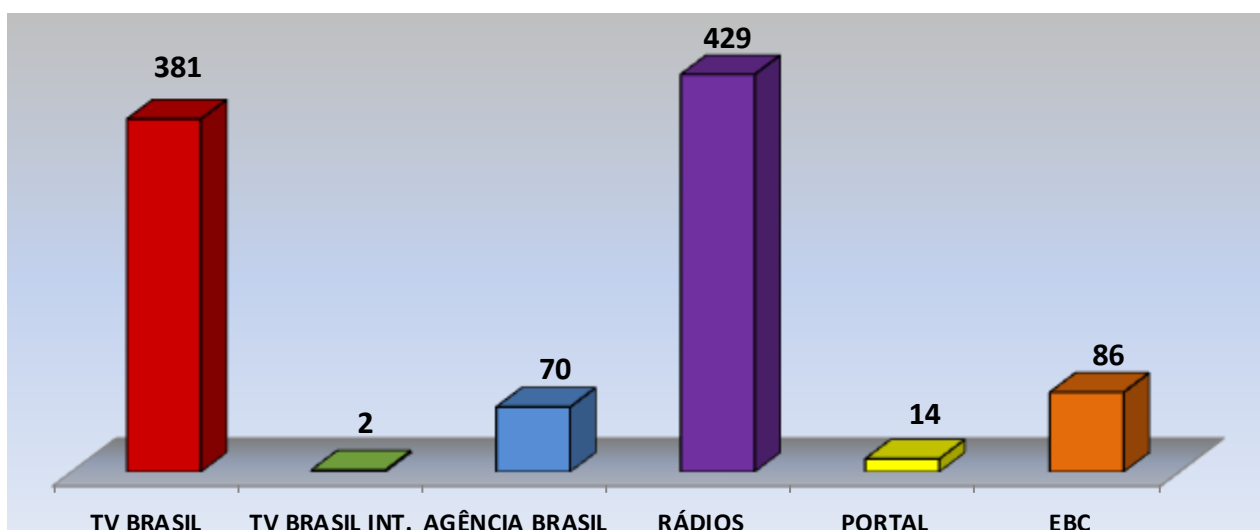
Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 0,8% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Não há pendências de resposta às comunicações do SIC. No mês de julho, ocorreu 2 solicitações de prorrogação de prazo: 1 solicitação feita pela DINES e 1 solicitação feita pela RÁDIO. O tempo médio de retorno das áreas foi de 2,6 dias.

2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

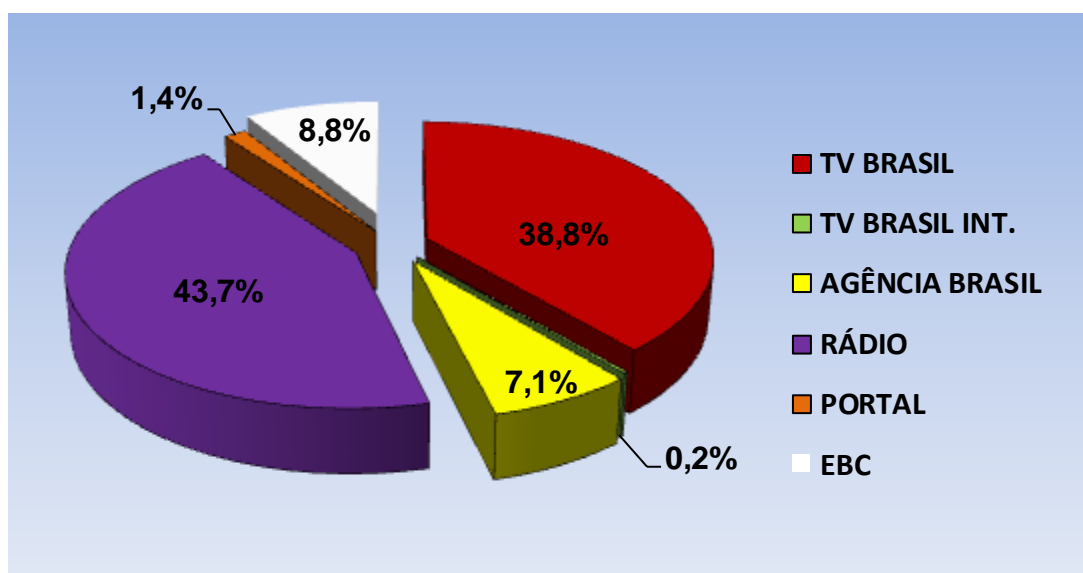
O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU registrou, em julho, 982 manifestações que geraram processos, foram direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

Figura 5 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

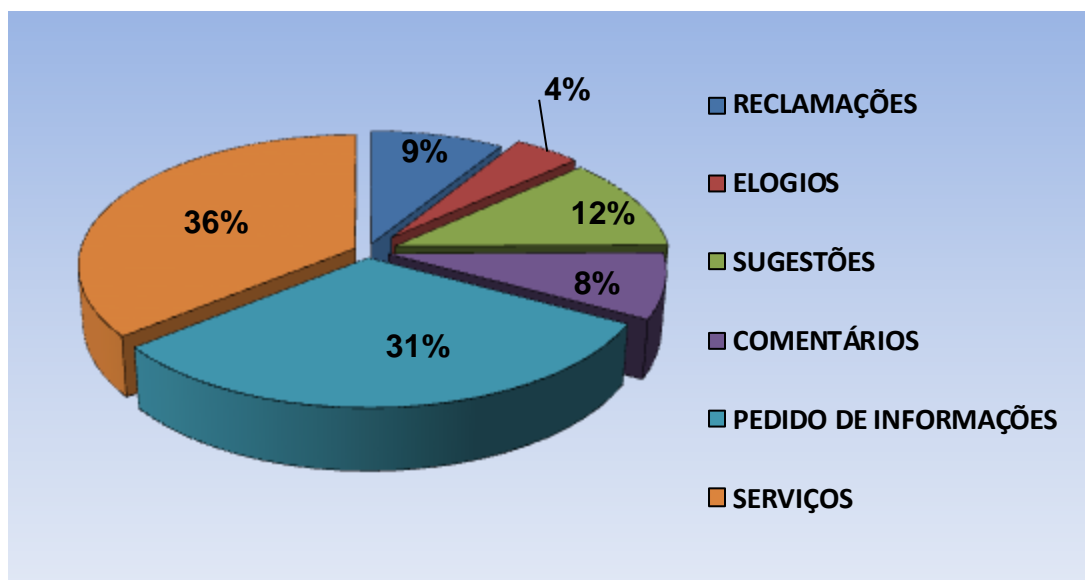
Figura 6 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 91% dos atendimentos no mês, contra 9% das reclamações.

Figura 7 - % Tipos de Manifestações



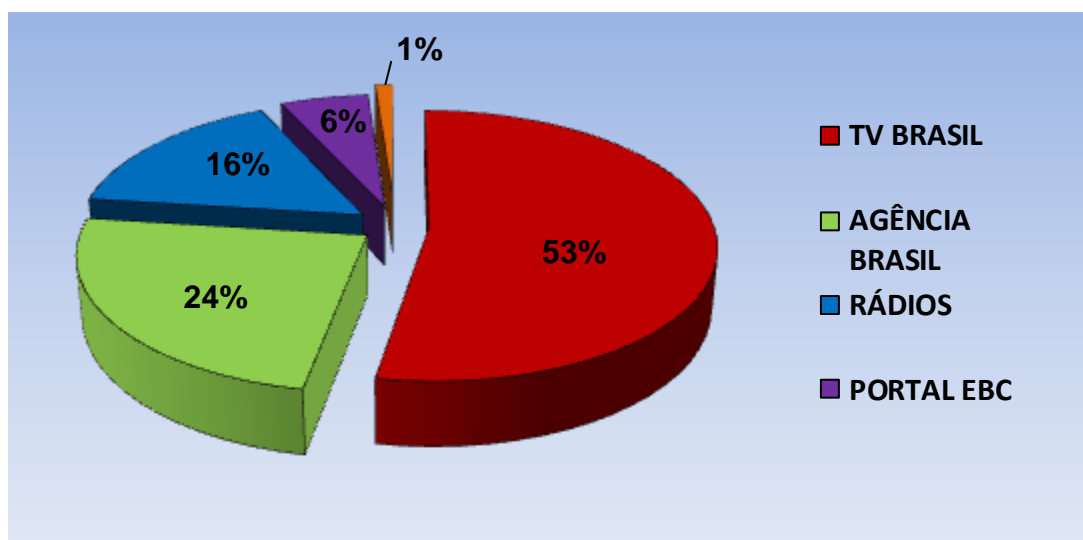
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	46	53%
AGÊNCIA BRASIL	21	24%
RÁDIOS	14	16%
PORTAL EBC	5	6%
EBC	1	1%
TOTAL	87	100%

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



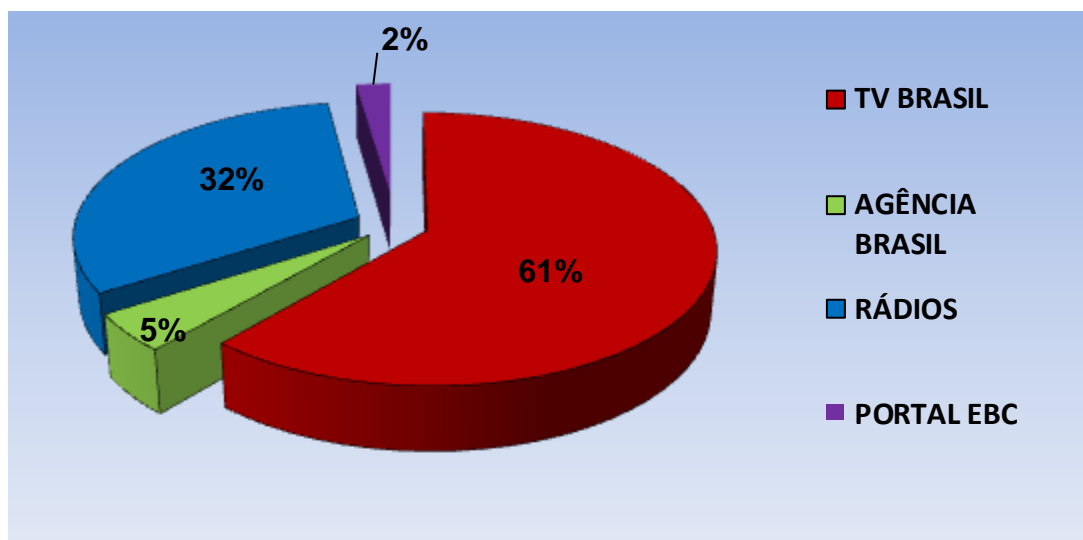
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	27	61%
AGÊNCIA BRASIL	2	5%
RÁDIOS	14	32%
EBC	0	0%
PORTAL EBC	1	2%
TOTAL	44	100%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



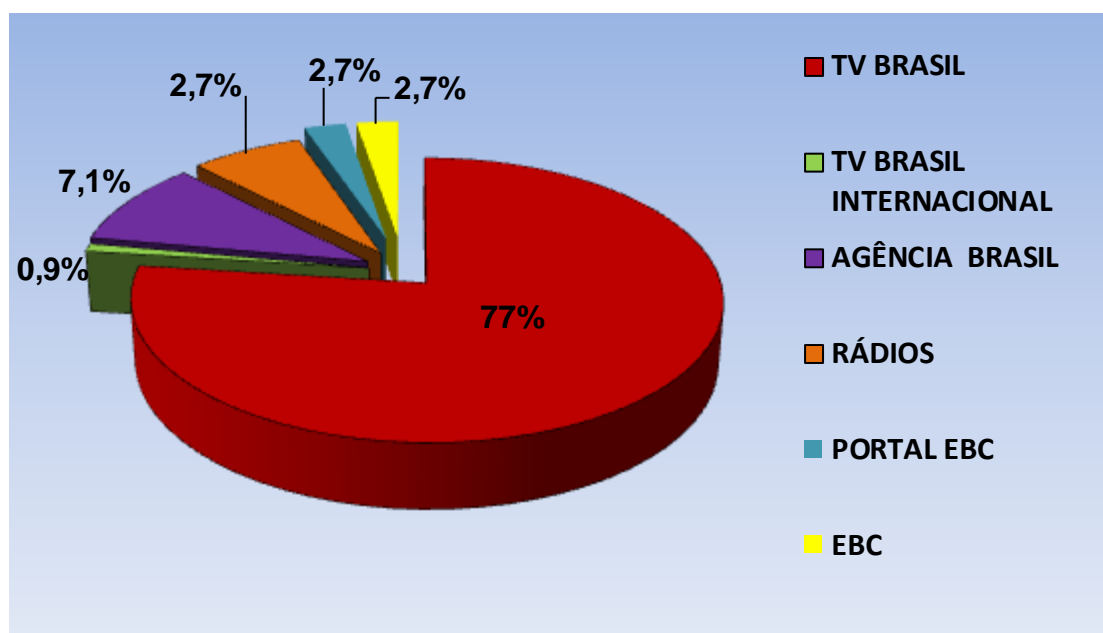
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	87	77,0%
TV BRASIL INTERNACIONAL	1	0,9%
AGÊNCIA BRASIL	11	9,7%
RÁDIOS	8	7,1%
PORTAL EBC	3	2,7%
EBC	3	2,7%
TOTAL	113	100%

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



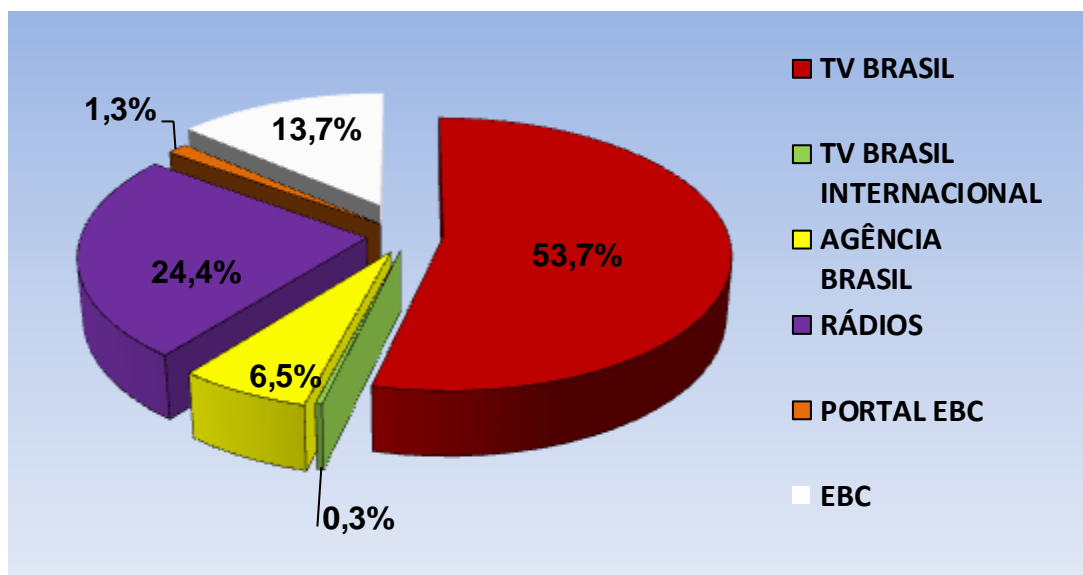
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	165	53,7%
TV BRASIL INTERNACIONAL	1	0,3%
AGÊNCIA BRASIL	20	6,5%
RÁDIOS	75	24,4%
PORTAL EBC	4	1,3%
EBC	42	13,7%
TOTAL	307	100%

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



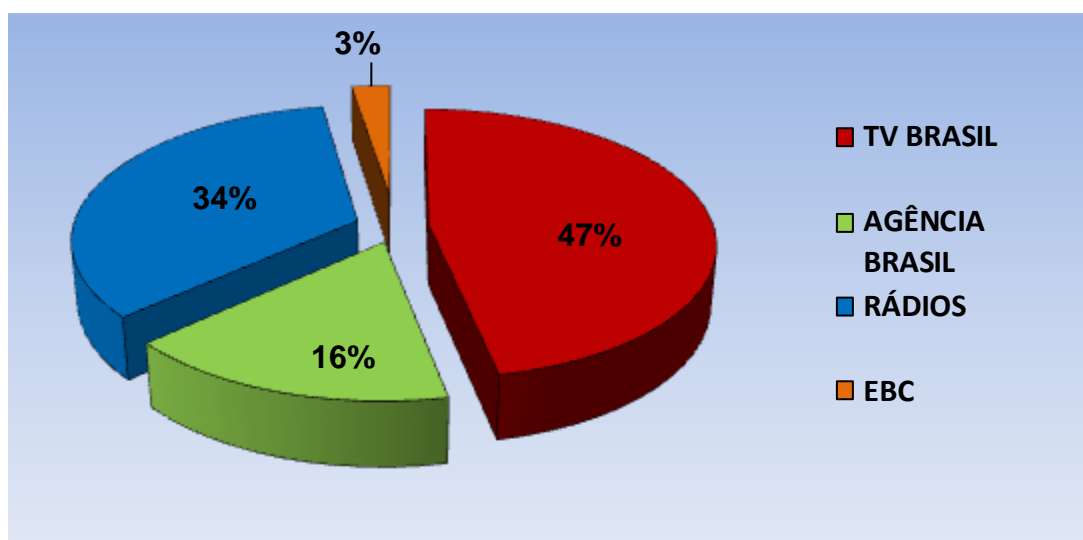
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	37	47%
AGÊNCIA BRASIL	13	16%
RÁDIOS	27	34%
EBC	2	3%
PORTAL EBC	0	0%
TOTAL	79	100%

Figura 12 - % Comentários por Veículo



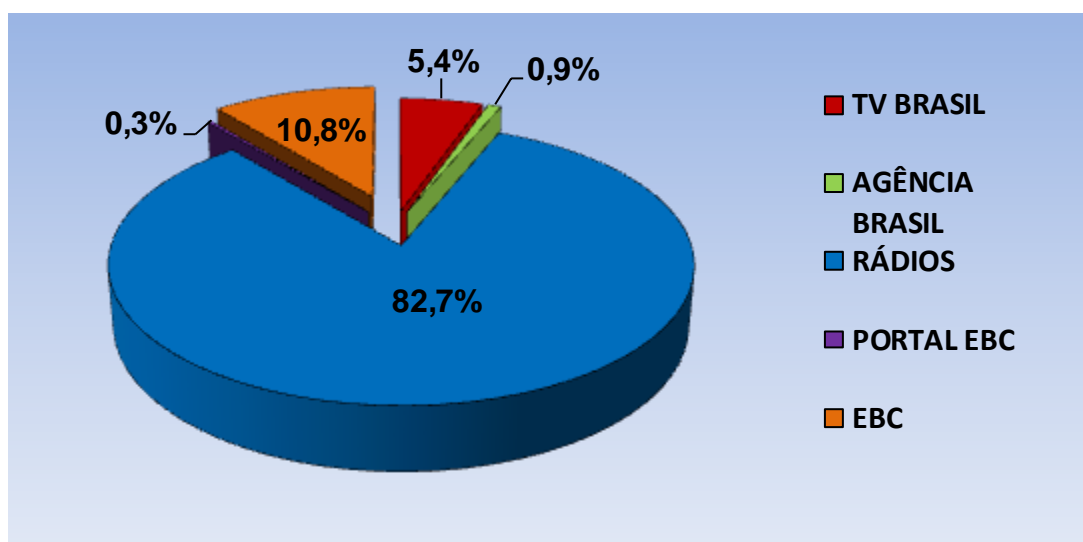
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	19	5,4%
AGÊNCIA BRASIL	3	0,9%
RÁDIOS	291	82,7%
PORTAL EBC	1	0,3%
EBC	38	10,8%
TOTAL	352	100%

Figura 13 - % Serviços por Veículo

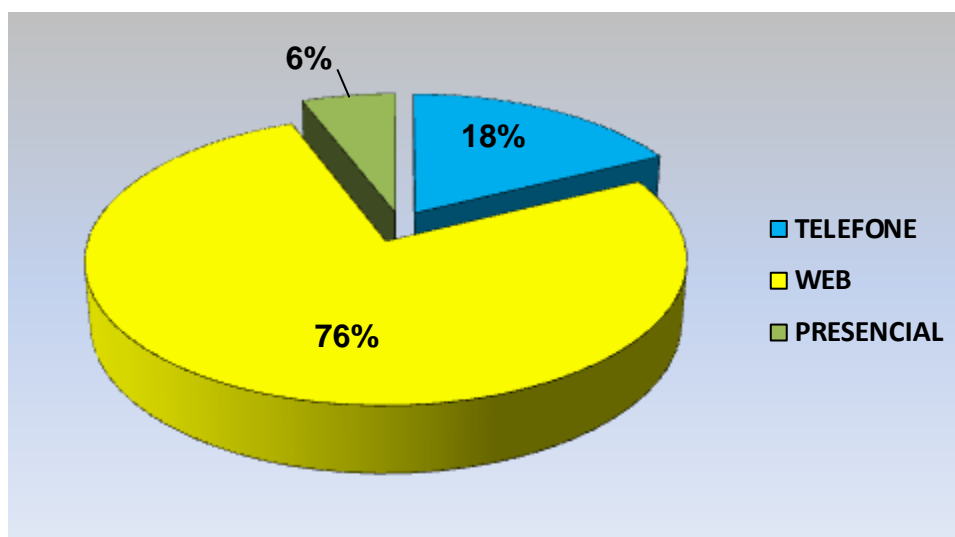


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em julho, 17 pedidos de informações, dos quais 3 foram por telefone, 1 presencial e 13 via web (e-sic).

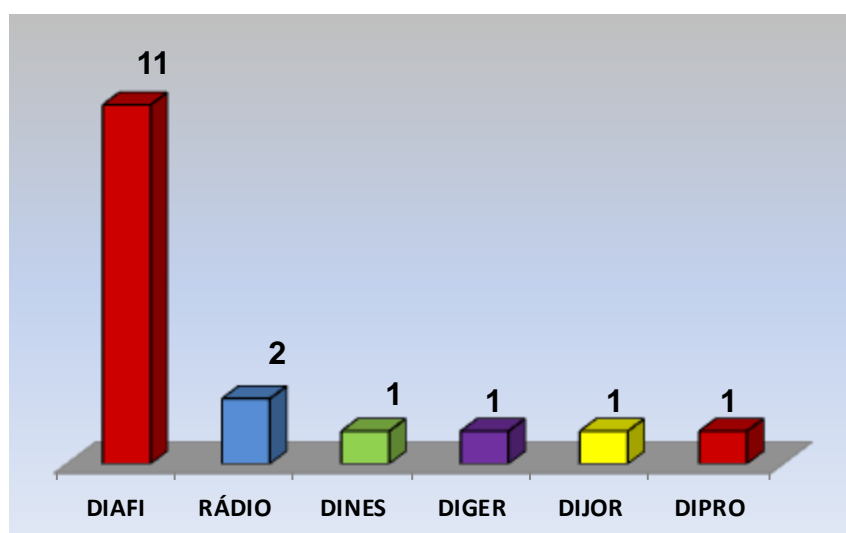
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

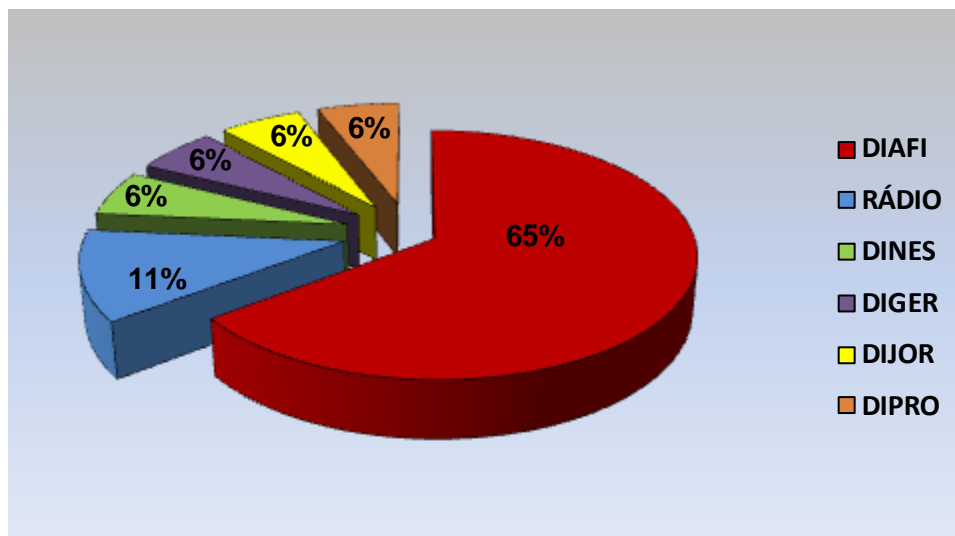
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS

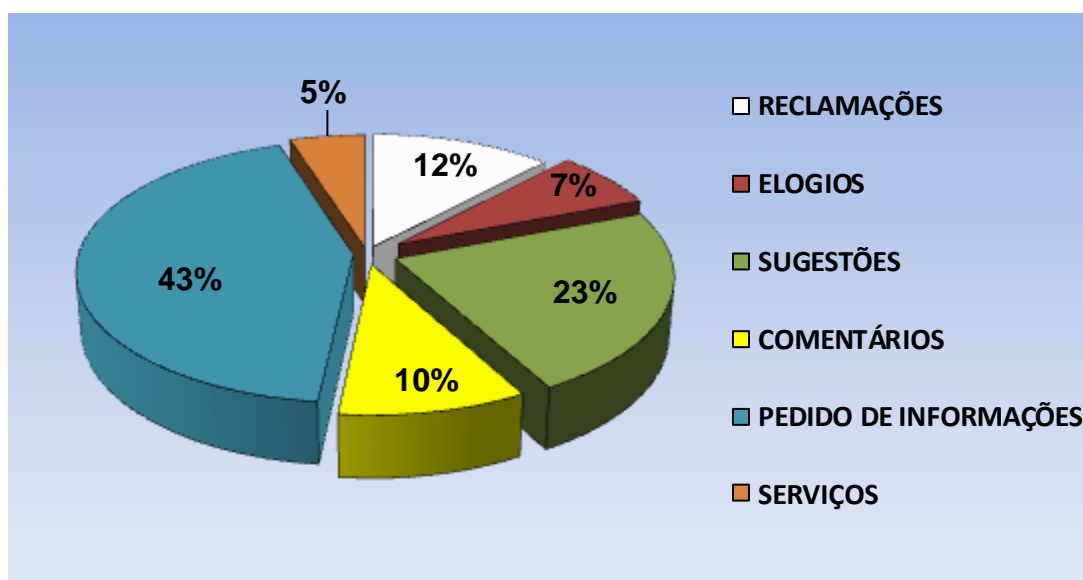
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

3.1.1. TV BRASIL

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




Em julho, a Ouvidoria recebeu um total de 381 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, 165 são pedidos de informação cujos questionamentos se referem a: formas de acessar vídeos de programas exibidos; pedido de autorização para utilização de conteúdo; início da transmissão em HD, contato de pessoas entrevistadas em matérias ou programas, entre diversas outras. O referido mês recebeu, também, reclamações (46), as quais envolveram, sobretudo, problemas técnicos como qualidade da imagem, baixo volume do áudio, problemas de sinal, além de aspectos como postura de alguns apresentadores. A maior parte das sugestões (87) trata-se de sugestões de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os elogios (27) normalmente são feitos à toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os serviços (19) se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os comentários (37) são direcionados aos entrevistados de programas, notícias, transmissão da série C, geralmente. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.





























Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentários					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2544-TB-2013	Comentário - Central de Pauta - TV Brasil	26/6/2013	26/6/2013	0	
2556-TB-2013	Elogio, Comentário e Sugestão - Programação da TV BRASIL - DICOP	27/6/2013	27/6/2013	0	
2557-TB-2013	Comentário - Expansão da Rede - TV BRASIL / SUREDE	27/6/2013	27/6/2013	0	
2566-TB-2013	Comentário e Sugestão - Programa Viola, minha Viola - TV BRASIL / DICOP	29/6/2013	1/7/2013	0	
2576-TB-2013	Comentário direcionado ao apresentador do programa No Mundo da Bola.	1/7/2013	1/7/2013	0	
2603-TB-2013	Repórter Brasil - Pergunda do Dia - Comentário - TV BRASIL / DIJOR	2/7/2013	3/7/2013	1	
2630-TB-2013	Pedido de download do conteúdo audiovisual da TV Brasil - TV BRASIL / SUCOM	5/7/2013	5/7/2013	0	
2641-TB-2013	Comentário / Elogio / Sugestão - Programação da TV Brasil - DICOP	5/7/2013	5/7/2013	0	
2646-TB-2013	Comentário sobre os jogos da Série C - Tv Brasil	6/7/2013	8/7/2013	0	
2648-TB-2013	Comentário sobre os jogos da série C - TV Brasil	7/7/2013	8/7/2013	0	
2650-TB-2013	Comentário a transmissão dos jogos da série C - TV Brasil	7/7/2013	8/7/2013	0	
2651-TB-2013	Comentário sobre jogos da série C - Tv Brasil	7/7/2013	8/7/2013	0	
2652-TB-2013	Pedido de informação de como enviar mensagens ao vivo durante as transmissões dos jogos da série C - TV Brasil	7/7/2013	8/7/2013	0	
2653-TB-2013	Comentário sobre os jogos da série C - TV Brasil	7/7/2013	8/7/2013	0	
2654-TB-2013	Comentário sobre transmissão dos jogos da série C - TV Brasil	7/7/2013	8/7/2013	0	
2656-TB-2013	Comentário sobre a transmissão dos jogos da série C - Tv Brasil	7/7/2013	8/7/2013	0	
2657-TB-2013	Elogio à TV Brasil e reclamação do áudio	8/7/2013	10/7/2013	2	
2666-TB-2013	Comentário + Sugestão - Programação da TV Brasil - DICOP	9/7/2013	9/7/2013	0	
2694-TB-2013	Sugestão de Pauta - DIJOR	10/7/2013	11/7/2013	1	
2700-TB-2013	Comentário e Pedido de Informação - Repórter Brasil - TV BRASIL / DIJOR	11/7/2013	18/7/2013	5	
2705-TB-2013	Comentário - Entrevista à TV Brasil - 10/07/2013 - TV BRASIL / DIJOR	11/7/2013	17/7/2013	4	
2713-TB-2013	Comentário - Programa Ver TV - TV BRASIL / DIPRO	12/7/2013	15/7/2013	1	
2714-TB-2013	Comentário durante a transmissão dos jogos da série C - TV Brasil	13/7/2013	15/7/2013	0	
2716-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil	15/7/2013	15/7/2013	0	
2719-TB-2013	Comentário ao programa Liberdade Religiosa.	14/7/2013	15/7/2013	0	
2722-TB-2013	Comentário e Sugestão - Programação Infantil - TV BRASIL / DICOP	15/7/2013	15/7/2013	0	
2771-TB-2013	Comentário sobre programa	15/7/2013	16/7/2013	1	
2779-TB-2013	Comentário/crítica sobre notícia da Conmebol - Taça Libertadores da América no Repórter Brasil	17/7/2013	17/7/2013	0	

Comentários (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2783-TB-2013	Sugestão sobre instalação de canal aberto da TV Brasil em Sinop/MT	17/7/2013	30/7/2013	9	🟡
2817-TB-2013	Comentário sobre a transmissão do Campeonato da série C - TV Brasil	22/7/2013	22/7/2013	0	🟢
2821-TB-2013	Comentário sobre transmissão da série C - TV Brasil	20/7/2013	22/7/2013	0	🟢
2827-TB-2013	Comentário feito durante a transmissão dos jogos sa série C - TV Brasil	21/7/2013	22/7/2013	0	🟢
2829-TB-2013	Comentário durante a exibição dos jogos da série C - TV Brasil	21/7/2013	22/7/2013	0	🟢
2847-TB-2013	Sugestão - Site da TV Brasil - TV BRASIL / SUCOM	23/7/2013	23/7/2013	0	🟢
2848-TB-2013	Comentário / elogio sobre programa	20/7/2013	23/7/2013	1	🟢
2851-TB-2013	Sugestão - Site da TV Brasil - TV BRASIL / SUCOM	23/7/2013	23/7/2013	0	🟢
2876-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	25/7/2013	26/7/2013	1	🟢

Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2558-TB-2013	Elogio ao programa Sem Censura - TV Brasil	27/6/2013	27/6/2013	0	🟢
2584-TB-2013	Pedido de informação / Elogio	2/7/2013	2/7/2013	0	🟢
2606-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil e pedido de brinde.	3/7/2013	11/7/2013	6	🟡
2556-TB-2013	Elogio, Comentário e Sugestão - Programação da TV BRASIL - DICOP	27/6/2013	27/6/2013	0	🟢
2642-TB-2013	Elogio - Programação da TV Brasil - DICOP	5/7/2013	5/7/2013	0	🟢
2643-TB-2013	Elogia à programação da TV Brasil - Programas Religiosos	6/7/2013	8/7/2013	0	🟢
2658-TB-2013	Elogio à transmissão do Campeonato Brasileiro Série C.	7/7/2013	8/7/2013	0	🟢
2661-TB-2013	Elogio a entrevista com o ex-presidente do STF, Ayres Brito, no programa Observatório da Imprensa.	8/7/2013	8/7/2013	0	🟢
2709-TB-2013	Elogio - Repórter Brasil Noite - TV BRASIL / DIJOR	12/7/2013	17/7/2013	3	🟢
2715-TB-2013	Elogio - Festival Mazzaropi - TV BRASIL / DICOP	13/7/2013	15/7/2013	0	🟢
2737-TB-2013	Elogio e crítica	10/7/2013	15/7/2013	3	🟢
2772-TB-2013	Elogio e pedido de retorno de uma convidada	16/7/2013	16/7/2013	0	🟢
2776-TB-2013	Elogio ao episódio "A arte de Boris Estrabão" do programa Arte do Artista.	16/7/2013	17/7/2013	1	🟢
2777-TB-2013	Elogio - Programa Taxista Empreendedor - TV BRASIL / SEBRAE	16/7/2013	17/7/2013	1	🟢
2778-TB-2013	Elogio - Programa Estúdio Móvel - TV BRASIL / DIPRO	17/7/2013	17/7/2013	0	🟢
2792-TB-2013	Elogio	16/7/2013	18/7/2013	2	🟢
2804-TB-2013	Elogio ao novo apresentar do Repórter Brasil - TV Brasil	18/7/2013	19/7/2013	1	🟢
2805-TB-2013	Elogio ao novo apresentar do Repórter Brasil - TV Brasil	18/7/2013	19/7/2013	1	🟢
2806-TB-2013	Reclamação e elogio à programação da TV Brasil e ao Repórter Brasil	18/7/2013	19/7/2013	1	🟢
2819-TB-2013	Elogio ao Repórter Brasil Noite - TV Brasil	20/7/2013	22/7/2013	0	🟢
2826-TB-2013	Elogio ao programa Batatinhas.	21/7/2013	22/7/2013	0	🟢
2833-TB-2013	Elogio - Programação Infantil - TV BRASIL / DICOP	22/7/2013	22/7/2013	0	🟢
2716-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil	15/7/2013	15/7/2013	0	🟢

Elogios (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2641-TB-2013	Comentário / Elogio / Sugestão - Programação da TV Brasil - DICOP	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
2854-TB-2013	Elogio e pedido de vídeo na web	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
2848-TB-2013	Comentário / elogio sobre programa	20/7/2013	23/7/2013	1	✓
2851-TB-2013	Sugestão - Site da TV Brasil - TV BRASIL / SUCOM	23/7/2013	23/7/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2545-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
2546-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
2553-TB-2013	Comentário e Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	27/6/2013	27/6/2013	0	✓
2554-TB-2013	Sugestão de pauta para o Repóter Brasil	27/6/2013	27/6/2013	0	✓
2555-TB-2013	Sugestão de Pauta - Programa Estúdio Móvel - TV BRASIL / DIPRO	27/6/2013	27/6/2013	0	✓
2561-TB-2013	Sugestão de novela para TV Brasil.	27/6/2013	28/6/2013	1	✓
2565-TB-2013	Sugestão de pauta.	29/6/2013	1/7/2013	0	✓
2544-TB-2013	Comentário - Central de Pauta - TV Brasil	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
2566-TB-2013	Comentário e Sugestão - Programa Viola, minha Viola - TV BRASIL / DICOP	29/6/2013	1/7/2013	0	✓
2567-TB-2013	Sugestão sobre logo da EBC nos veículos TV Brasil	30/6/2013	1/7/2013	0	✓
2574-TB-2013	Sugestão de programa para a TV Brasil.	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
2578-TB-2013	Sugestão de telenovela	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2585-TB-2013	Sugestão de pauta	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2586-TB-2013	Sugestão para a programação da TV	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2587-TB-2013	Sugestão de pauta para a programação	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2594-TB-2013	Sugestão de pauta	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2596-TB-2013	Sugestão de pauta	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2601-TB-2013	Sugestão de programa para a TV Brasil.	2/7/2013	3/7/2013	1	✓
2602-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	2/7/2013	3/7/2013	1	✓
2604-TB-2013	Sugestões para programação infantil.	3/7/2013	3/7/2013	0	✓
2609-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
2620-TB-2013	Sugestão de pauta	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
2622-TB-2013	Sugestões para a programação	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
2631-TB-2013	Sugestão de programa para TV Brasil.	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
2556-TB-2013	Elogio, Comentário e Sugestão - Programação da TV BRASIL - DICOP	27/6/2013	27/6/2013	0	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2647-TB-2013	sugestão de pauta.	7/7/2013	8/7/2013	0	✓
2662-TB-2013	Sugestão para a programação de telenovelas - TV Brasil	8/7/2013	8/7/2013	0	✓
2666-TB-2013	Comentário + Sugestão - Programação da TV Brasil - DICOP	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
2671-TB-2013	Sugestão de pauta	5/7/2013	9/7/2013	2	✓
2673-TB-2013	Sugestão de pauta	5/7/2013	9/7/2013	2	✓
2681-TB-2013	Sugestão de pauta	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
2688-TB-2013	Sugestão de alteração de horário do programa Conexão Roberto D'avila	10/7/2013	10/7/2013	0	✓
2689-TB-2013	Sugestão de Pauta - Central de Pautas	10/7/2013	10/7/2013	0	✓
2697-TB-2013	Sugestão para maior atenção à publicação do programa Sem Censura	11/7/2013	11/7/2013	0	✓
2702-TB-2013	Sugestão na grade da TV Brasil - novelas infantis	11/7/2013	11/7/2013	0	✓
2703-TB-2013	Sugestão de programa para a TV Brasil.	11/7/2013	11/7/2013	0	✓
2704-TB-2013	Sugestão de Pauta ao Programa Ver TV - TV BRASIL / DIPRO	11/7/2013	11/7/2013	0	✓
2706-TB-2013	Sugestão de Pauta - Ato Médico - Posição dos Dentistas - TV BRASIL / DIJOR	11/7/2013	12/7/2013	1	✓
2710-TB-2013	Sugestão de programa para a TV Brasil.	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
2711-TB-2013	Sugestão para programação de programas religiosos - TV Brasil	13/7/2013	15/7/2013	0	✓
2694-TB-2013	Sugestão de Pauta - DIJOR	10/7/2013	11/7/2013	1	✓
2724-TB-2013	Sugestão - Composição Étnica na TV BRASIL - DICOP	15/7/2013	15/7/2013	0	✓
2725-TB-2013	Sugestão de programa para a TV Brasil.	15/7/2013	15/7/2013	0	✓
2738-TB-2013	Sugestão de pauta	11/7/2013	15/7/2013	2	✓
2739-TB-2013	Sugestão de pauta	11/7/2013	15/7/2013	2	✓
2718-TB-2013	Reclamação e Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	13/7/2013	18/7/2013	3	✓
2744-TB-2013	Sugestão para exibição de seriado Spirou e Fantásio	15/7/2013	16/7/2013	1	✓
2746-TB-2013	Sugestão de programa especial para a produção da TV Brasil.	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
2748-TB-2013	Sugestão de pauta	11/7/2013	16/7/2013	3	✓
2750-TB-2013	Sugestão de pauta	11/7/2013	16/7/2013	3	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2752-TB-2013	Sugestão de pauta	11/7/2013	16/7/2013	3	✓
2764-TB-2013	Sugestão de pauta	14/7/2013	16/7/2013	1	✓
2767-TB-2013	Sugestão de pauta	15/7/2013	16/7/2013	1	✓
2722-TB-2013	Comentário e Sugestão - Programação Infantil - TV BRASIL / DICOP	15/7/2013	15/7/2013	0	✓
2784-TB-2013	Sugestão de Pauta - DIJOR	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
2787-TB-2013	Sugestão de Pauta - Repórter Rio	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
2808-TB-2013	Sugestão - Programa Caminhos da Reportagem - TV BRASIL / DIJOR	19/7/2013	19/7/2013	0	✓
2810-TB-2013	Sugestão - Samba na Gamboa - TV BRASIL / DIPRO	19/7/2013	19/7/2013	0	✓
2812-TB-2013	Sugestão - Caminhos da Reportagem - TV BRASIL / DIJOR	19/7/2013	19/7/2013	0	✓
2813-TB-2013	Sugestão de pauta para matéria sobre alimentos saudável - TV Brasil	19/7/2013	19/7/2013	0	✓
2816-TB-2013	Sugestão de exibição de novela na programação da TV Brasil	21/7/2013	22/7/2013	0	✓
2687-TB-2013	Pedido de informação e sugestão para programação da Tv Brasil sobre filmes e séries antigas	9/7/2013	10/7/2013	1	✓
2822-TB-2013	Sugestão de inclusão de novela na programação da TV Brasil	21/7/2013	22/7/2013	0	✓
2828-TB-2013	Pedido de Informação - Envio de Material Artístico - TV BRASIL / DICOP	21/7/2013	22/7/2013	0	✓
2830-TB-2013	Sugestão de pauta sobre intervenção no Hospital Stella Maris em São Paulo	21/7/2013	22/7/2013	0	✓
2835-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	22/7/2013	22/7/2013	0	✓
2836-TB-2013	Sugestão de inserir para programação da TV Brasil	22/7/2013	23/7/2013	1	✓
2838-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
2839-TB-2013	Sugestão para programação infantil da TV Brasil	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
2845-TB-2013	Sugestão de pauta	19/7/2013	23/7/2013	2	✓
2783-TB-2013	Sugestão sobre instalação de canal aberto da TV Brasil em Sinop/MT	17/7/2013	30/7/2013	9	⚠
2641-TB-2013	Comentário / Elogio / Sugestão - Programação da TV Brasil - DICOP	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
2855-TB-2013	Sugestão de pauta	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
2740-TB-2013	Sugestão para pautas	11/7/2013	15/7/2013	2	✓
2858-TB-2013	Sugestão de pauta referente as baixas temperaturas registradas no sul do Brasil - TV Brasil	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
2860-TB-2013	Sugestão de Programação - Festival Mazzaropi	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
2864-TB-2013	Sugestão de pauta	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
2866-TB-2013	Sugestão de pauta	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
2875-TB-2013	Sugestão de Programa Infantojuvenil - TV BRASIL / DICOP	25/7/2013	25/7/2013	0	✓
2847-TB-2013	Sugestão - Site da TV Brasil - TV BRASIL / SUCOM	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
2877-TB-2013	Sugestão - Novelas Portuguesas - TV BRASIL / DICOP	25/7/2013	26/7/2013	1	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2851-TB-2013	Sugestão - Site da TV Brasil - TV BRASIL / SUCOM	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
2630-TB-2013	Pedido de download do conteúdo audiovisual da TV Brasil - TV BRASIL / SUCOM	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
2876-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	25/7/2013	26/7/2013	1	✓
2772-TB-2013	Elogio e pedido de retorno de uma convidada	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
2820-TB-2013	Pedido de Informação - Apresentação de Projeto Musical - TV BRASIL / DICOP	20/7/2013	22/7/2013	0	✓
2856-TB-2013	Reclamação e Sugestão - Sinal da TV Brasil - São João do Meriti / RJ - TV BRASIL / SUSUP	23/7/2013	24/7/2013	1	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2549-TB-2013	Varição de Volume - TV BRASIL / SUSUP	26/6/2013	15/7/2013	13	⚠
2560-TB-2013	Pedido de Cópia - Programa Infantil Batatinhas - Central de Cópias	27/6/2013	27/6/2013	0	✓
2552-TB-2013	Pedido de cópia do programa Sem Censura	26/6/2013	27/6/2013	1	✓
2568-TB-2013	Pedido de informação sobre transmissão da TV Brasil	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
2570-TB-2013	Pedido de informação sobre o programa Viola Minha Viola.	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
2628-TB-2013	Problema com transmissão da Tv Brasil Indaiatuba / São Paulo	4/7/2013	10/7/2013	4	✓
2629-TB-2013	Problema no Sinal - 28 UHF - Indaiatuba - TV BRASIL / SUSUP	4/7/2013	10/7/2013	4	✓
2645-TB-2013	Comentário sobre os jogos da série C - Tv Brasil	7/7/2013	8/7/2013	0	✓
2665-TB-2013	Pedido de informação sobre canal em Alta Floresta/MT	8/7/2013	15/7/2013	5	✓
2670-TB-2013	Disponibilização de vídeo na web - Sem Censura - SUCOM	9/7/2013	18/7/2013	7	⚠
2693-TB-2013	Pedido de vídeo - Central de Cópias	10/7/2013	11/7/2013	1	✓
2785-TB-2013	Pedido de Manutenção de Sinal Digital - SUSUP - TV BRASIL	18/7/2013	29/7/2013	7	⚠
2692-TB-2013	Verificação de Sinal - Mogi Guaçu - 09 UHF - TV BRASIL / SUSUP	10/7/2013	15/7/2013	3	✓
2803-TB-2013	Comentário durante transmissão do Campeonato da série C - TV Brasil	18/7/2013	19/7/2013	1	✓
2786-TB-2013	Problema na Retransmissora - TVE da Bahia - SUSUP / TV BRASIL	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
2837-TB-2013	Disponibilização de vídeo na Web - Sem Censura - 22/07/2013 - TV BRASIL / SUCOM	22/7/2013	24/7/2013	2	✓
2857-TB-2013	Pedido de cópia de matéria da TV Brasil	23/7/2013	29/7/2013	4	✓
2859-TB-2013	Pedido de Disponibilização de Vídeo na Web - Samba na Gamboa	24/7/2013	30/7/2013	4	✓
2831-TB-2013	Reclamação - Vídeo Trocado na WEB - Brazilianas.org. - TV BRASIL / SUCOM	21/7/2013	30/7/2013	6	⚠

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
2551-TB-2013	Reclama do áudio da TV Brasil durante os intervalos dos programas.	26/6/2013	2/7/2013	4	✓
2563-TB-2013	Reclamação. Canal da TV Brasil não tem áudio.	29/6/2013	1/7/2013	0	✓
2581-TB-2013	Crítica ao programa Roda Viva.	1/7/2013	9/7/2013	6	⚠
2607-TB-2013	Reclamação sobre falta de sinal.	4/7/2013	10/7/2013	4	✓
2608-TB-2013	Crítica - Uso da Língua Portuguesa - TV BRASIL / DIJOR	4/7/2013	11/7/2013	5	✓
2615-TB-2013	Queixa sinal	3/7/2013	4/7/2013	1	✓
2623-TB-2013	Queixa sobre sinal	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
2628-TB-2013	Problema com transmissão da Tv Brasil Indaiatuba / São Paulo	4/7/2013	10/7/2013	4	✓
2629-TB-2013	Problema no Sinal - 28 UHF - Indaiatuba - TV BRASIL / SUSUP	4/7/2013	10/7/2013	4	✓
2655-TB-2013	Transmissão de jogos da Série C por emissora afiliada a RPTV.	7/7/2013	8/7/2013	0	✓
2659-TB-2013	Problema de transmissão da TV Brasil em Petrolina/PE	8/7/2013	12/7/2013	4	✓
2664-TB-2013	Reclamação - Acesso à TV Brasil pela Internet - TV BRASIL / SUCOM	8/7/2013	31/7/2013	17	⚠
2680-TB-2013	Crítica - Programa Sem Censura - TV BRASIL / DIPRO	9/7/2013	19/7/2013	8	⚠
2692-TB-2013	Verificação de Sinal - Mogi Guaçu - 09 UHF - TV BRASIL / SUSUP	10/7/2013	31/7/2013	15	⚠
2699-TB-2013	Pedido de Verificação de Transmissão - Belo Horizonte - SAP / TV BRASIL / SUSUP	11/7/2013	15/7/2013	2	✓
2712-TB-2013	Reclama da programação de TV parceira, integrante da RPTV.	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
2717-TB-2013	Reclama que no canal 11 TV Brasil, na operadora Net, está sendo transmitido a programação da TV Escola.	13/7/2013	31/7/2013	12	⚠
2718-TB-2013	Reclamação e Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	13/7/2013	18/7/2013	3	✓
2721-TB-2013	Reclamação da alteração do horário do programa Conexão Roberto D ávila	14/7/2013	22/7/2013	5	✓
2723-TB-2013	Reclamação sobre troca de programação "Ciclo de Cinema" - TV Brasil	15/7/2013	23/7/2013	6	⚠
2726-TB-2013	Reclamação - Legenda do Filme Noites de Cabília - TV BRASIL / DICOP	15/7/2013	18/7/2013	3	✓
2730-TB-2013	Horários de exibição - Programa Segue o Som - TV BRASIL / DICOP	15/7/2013	15/7/2013	0	✓
2663-TB-2013	Pedido de informação sobre disponibilização dos vídeos do Programa Sem Censura - TV Brasil	8/7/2013	8/7/2013	0	✓
2740-TB-2013	Sugestão para pautas	11/7/2013	15/7/2013	2	✓
2741-TB-2013	Reclamação - Legenda do Filme Noite de Cabília - TV BRASIL / DICOP	13/7/2013	16/7/2013	1	✓

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2742-TB-2013	Informes da Programação Incorretos - TV BRASIL / DICOP	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
2731-TB-2013	Pedido de alteração de horário do programa Conexão Roberto D'Ávila - TV Brasil	15/7/2013	15/7/2013	0	✓
2745-TB-2013	Reclamação - Postura do Apresentador - Programa Roda Viva - TV BRASIL / DICOP	15/7/2013			✗
2657-TB-2013	Elogio à TV Brasil e reclamação do áudio	8/7/2013	10/7/2013	2	✓
2779-TB-2013	Comentário/crítica sobre notícia da Conmebol - Taça Libertadores da América no Repórter Brasil	17/7/2013	17/7/2013	0	✓
2786-TB-2013	Problema na Retransmissora - TVE da Bahia - SUSUP / TV BRASIL	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
2743-TB-2013	Reclamação e pedido de informação sobre a programação da TV Brasil	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
2788-TB-2013	Crítica/reclamação sobre a legenda do filme Noites de Cabiria - TV Brasil	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
2802-TB-2013	Questionamento - Séries Repetidas - TV BRASIL / DICOP	18/7/2013	31/7/2013	9	⚠
2737-TB-2013	Elogio e crítica	10/7/2013	15/7/2013	3	✓
2809-TB-2013	Crítica ao uso do terno "presidenta".	19/7/2013	19/7/2013	0	✓
2811-TB-2013	Crítica à edição do programa De Lá pra Cá. Sem nome dos entrevistados(Os 110 anos de nascimento de Orígenes Lessa)	18/7/2013	19/7/2013	1	✓
2824-TB-2013	Crítica a transmissão do campeonato da série C - TV Brasil	21/7/2013			✗
2825-TB-2013	Reclamação sobre a transmissão do Campeonato Brasileiro Série C.	20/7/2013			✗
2831-TB-2013	Reclamação - Vídeo Trocado na WEB - Brazilianas.org. - TV BRASIL / SUCOM	21/7/2013	30/7/2013	6	⚠
2840-TB-2013	Problema com visualização de programas no site da TV Brasil	23/7/2013	29/7/2013	4	✓
2856-TB-2013	Reclamação e Sugestão - Sinal da TV Brasil - São João do Meriti / RJ - TV BRASIL / SUSUP	23/7/2013	24/7/2013	1	✓
2861-TB-2013	Crítica à apresentadora Leda Nagle.	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
2862-TB-2013	Questionamento - Critério para Transmissão dos Jogos	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
2806-TB-2013	Reclamação e elogio à programação da TV Brasil e ao Repórter Brasil	18/7/2013	19/7/2013	1	✓
2815-TB-2013	Problemas de transmissão da TV Brasil em Indaiatuba	20/7/2013	24/7/2013	2	✓

Pedidos de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2548-TB-2013	Pedido de Informação - Programa ABZ do Ziraldo - TV BRASIL / DIPRO	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
2550-TB-2013	Participação do Programa ABZ do Ziraldo - TV BRASIL / DIPRO	26/6/2013	2/7/2013	4	✓
2552-TB-2013	Pedido de cópia do programa Sem Censura	26/6/2013	27/6/2013	1	✓
2559-TB-2013	Pedido de Informação - Arquivos da TV BRASIL	27/6/2013	27/6/2013	1	✓
2562-TB-2013	Pedido de Informação - Sintonia Parabólica Digital - TV BRASIL / SUSUP	27/6/2013	28/6/2013	1	✓
2564-TB-2013	Pedido de Informação - Sobre Homossexualidade - TV BRASIL / DICOP	29/6/2013	1/7/2013	0	✓
2568-TB-2013	Pedido de informação sobre transmissão da TV Brasil	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
2569-TB-2013	Pedido de Informação - Programa Caminhos da Reportagem - TV BRASIL / SUCOM	30/6/2013	11/7/2013	8	⚠
2570-TB-2013	Pedido de informação sobre o programa Viola Minha Viola.	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
2571-TB-2013	Pedido de link de vídeo do Sem Censura.	30/6/2013	1/7/2013	0	✓
2572-TB-2013	Pedido de cópia do Programa Opção Saúde. "Doenças Estomacais".	29/6/2013	1/7/2013	0	✓
2573-TB-2013	Pedido de informação sobre vídeos do Samba na Gamboa.	29/6/2013	1/7/2013	0	✓
2575-TB-2013	Participação em programa	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
2577-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber como assistir vídeo de episódio do programa Stadiu pela Web.	1/7/2013	9/7/2013	6	⚠
2579-TB-2013	Pedido de Vídeo - Estação Periferia - TV BRASIL / DIPRO	1/7/2013	2/7/2013	1	✓
2580-TB-2013	Pedido de Informação - Programa Sem Censura - TV BRASIL / DIPRO	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2582-TB-2013	Envio de Currículo - Produção da TV Brasil - TV BRASIL / DIPRO	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2583-TB-2013	Currículo	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2588-TB-2013	Currículo	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2589-TB-2013	Copia de programa	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2590-TB-2013	Informação sobre exibição de programa na grade	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2591-TB-2013	Seleção de elenco para a TV	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2592-TB-2013	Currículo	2/7/2013	2/7/2013	0	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2593-TB-2013	Participação em gravação de programa	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2595-TB-2013	Cópia de documentário	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2597-TB-2013	Currículo	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2598-TB-2013	Currículo	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2599-TB-2013	Currículo	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2600-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber como rever programa do Sem Censura.	2/7/2013	3/7/2013	1	✓
2605-TB-2013	Solicitação de cópia de filme.	3/7/2013	3/7/2013	0	✓
2584-TB-2013	Pedido de informação / Elogio	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
2610-TB-2013	Banco de projeto	2/7/2013	4/7/2013	2	✓
2611-TB-2013	Download	2/7/2013	4/7/2013	2	✓
2612-TB-2013	Sugestão de programação específica para uma cidade	2/7/2013	4/7/2013	2	✓
2613-TB-2013	Ter acesso a material de reportagem na íntegra	2/7/2013	4/7/2013	2	✓
2614-TB-2013	Estágio na TV Brasil	3/7/2013	4/7/2013	1	✓
2616-TB-2013	Saber horário de reprise de programa	3/7/2013	4/7/2013	1	✓
2617-TB-2013	Acesso aos episódios de série	3/7/2013	4/7/2013	1	✓
2618-TB-2013	Sinal da TV Brasil	3/7/2013	4/7/2013	1	✓
2619-TB-2013	Download de episódio de série	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
2621-TB-2013	Pedido de Retransmissão em TV Comunitária - Angra dos Reis - RJ - TV BRASIL / DICOP	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
2624-TB-2013	Estágio na TV Brasil	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
2625-TB-2013	Currículo para trabalhar na TV Brasil	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
2626-TB-2013	Pedido de informação sobre inserir seriado na programação	4/7/2013	5/7/2013	1	✓
2627-TB-2013	Reprise - Estação Periferia - 29/06/2013 - TV BRASIL / DICOP	4/7/2013	5/7/2013	1	✓
2632-TB-2013	Pedido de informação sobre guia eletrônico da TV Brasil	5/7/2013	10/7/2013	3	✓
2633-TB-2013	Exibir vídeos de programas da TV Brasil	4/7/2013	5/7/2013	1	✓
2634-TB-2013	Currículo para trabalhar na TV Brasil	4/7/2013	5/7/2013	1	✓
2635-TB-2013	Oportunidade de emprego na TV Brasil	4/7/2013	5/7/2013	1	✓
2636-TB-2013	Pedido de informação sobre exibição de documentário	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
2637-TB-2013	Disponibilização de programa na web	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
2638-TB-2013	Vídeo disponível na web com problema	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
2639-TB-2013	Cópia de programa para entrevistado	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
2640-TB-2013	Pedido de Informação - Programa Conexão Roberto D'Ávila - TV BRASIL / DICOP	5/7/2013	8/7/2013	1	✓
2644-TB-2013	Solicitação de vídeo do programa Ver TV na Web.	6/7/2013	8/7/2013	0	✓
2649-TB-2013	Vídeo do programa Sem Censura. (Hepatite C e álcool, uma combinação perigosa)	7/7/2013	8/7/2013	0	✓
2660-TB-2013	Pedido de informação sobre canal digital em Bauru/SP	8/7/2013	15/7/2013	5	✓
2663-TB-2013	Pedido de informação sobre disponibilização dos vídeos do Programa Sem Censura - TV Brasil	8/7/2013	8/7/2013	0	✓
2665-TB-2013	Pedido de informação sobre canal em Alta Floresta/MT	8/7/2013	15/7/2013	5	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2667-TB-2013	Pedido de contato de entrevistado do programa O Brasil tem disso.	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
2668-TB-2013	Pedido de informação. Projeto de programa para a TV Brasil.	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
2670-TB-2013	Disponibilização de vídeo na web - Sem Censura - SUCOM	9/7/2013	18/7/2013	7	⚠
2672-TB-2013	Envio de currículo	5/7/2013	9/7/2013	2	✓
2674-TB-2013	Banco de Projetos	5/7/2013	9/7/2013	2	✓
2675-TB-2013	Cópia de programa	6/7/2013	9/7/2013	1	✓
2676-TB-2013	Cópia de programa	6/7/2013	9/7/2013	1	✓
2677-TB-2013	Compra de um CD com música da Santa Missa	7/7/2013	9/7/2013	1	✓
2678-TB-2013	Envio de currículo	7/7/2013	9/7/2013	1	✓
2679-TB-2013	Informação sobre reprise	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
2682-TB-2013	Cópia de programa	8/7/2013	9/7/2013	1	✓
2683-TB-2013	Pedido de informação sobre abertura de edital para projeto visual	8/7/2013	9/7/2013	1	✓
2684-TB-2013	Cópia de programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
2685-TB-2013	Contato de produção de programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
2686-TB-2013	Informação sobre link desativado	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
2687-TB-2013	Pedido de informação e sugestão para programação da Tv Brasil sobre filmes e séries antigas	9/7/2013	10/7/2013	1	✓
2690-TB-2013	Solicitação de link de reportagem.	10/7/2013	10/7/2013	0	✓
2691-TB-2013	Contato do Roberto D'Ávila - TV BRASIL / DIPRO	10/7/2013	10/7/2013	0	✓
2695-TB-2013	Falta de sinal na cidade de Pelotas-RS.	10/7/2013	15/7/2013	3	✓
2696-TB-2013	Pedido de informação sobre exibição do programa Sem Censura do dia 17/05/2013	10/7/2013	11/7/2013	1	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2698-TB-2013	Relação de novas localidades - Sinal Digital - SAP / TV BRASIL / SUREDE	11/7/2013	18/7/2013	5	✓
2701-TB-2013	Pedido de Informação - Reportagem Repórter Brasil - 10/07/2013 - TV BRASIL / DIJOR	11/7/2013	11/7/2013	0	✓
2707-TB-2013	Pedido de cópia do programa Roda Viva - Tv Brasil	11/7/2013	12/7/2013	1	✓
2708-TB-2013	Pedido de informação sobre reprise do programa Conexão Roberto D'Ávila.	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
2720-TB-2013	Pedido de informação de como participar da gravação do programa Samba na Gamboa -TV Brasil	14/7/2013	15/7/2013	0	✓
2727-TB-2013	Pedido de vídeo no site	9/7/2013	15/7/2013	4	✓
2728-TB-2013	Pedido de vídeo na web	9/7/2013	15/7/2013	4	✓
2729-TB-2013	Pedido de vídeo na web	9/7/2013	15/7/2013	4	✓
2731-TB-2013	Pedido de alteração de horário do programa Conexão Roberto D'Ávila - TV Brasil	15/7/2013	15/7/2013	0	✓
2732-TB-2013	Informação sobre participação em gravação de programa	9/7/2013	15/7/2013	4	✓
2733-TB-2013	Participar de gravação de programa	9/7/2013	15/7/2013	4	✓
2734-TB-2013	Participação em gravação de programa	9/7/2013	15/7/2013	4	✓
2735-TB-2013	Currículo	10/7/2013	15/7/2013	3	✓
2736-TB-2013	Currículo de estágio	10/7/2013	15/7/2013	3	✓
2743-TB-2013	Reclamação e pedido de informação sobre a programação da TV Brasil	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
2747-TB-2013	Participar de gravação de programa	11/7/2013	16/7/2013	3	✓
2749-TB-2013	Pedido de informação sobre a transmissão de jogos do Campeonato Brasileiro Série C.	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
2751-TB-2013	Currículo	11/7/2013	16/7/2013	3	✓
2753-TB-2013	Pedido de informação	12/7/2013	16/7/2013	2	✓
2754-TB-2013	Cópia de programa	13/7/2013	16/7/2013	1	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2755-TB-2013	Cópia de documentário	13/7/2013	16/7/2013	1	✓
2756-TB-2013	Currículo para estágio	13/7/2013	16/7/2013	1	✓
2757-TB-2013	Informação sobre dia e horário de série	14/7/2013	16/7/2013	1	✓
2758-TB-2013	Participar de gravação de programa	14/7/2013	16/7/2013	1	✓
2759-TB-2013	Pedido de Informação - Contatos da DIPRO - TV BRASIL / DIPRO	16/7/2013	18/7/2013	2	✓
2760-TB-2013	Participar da gravação de programa	14/7/2013	16/7/2013	1	✓
2761-TB-2013	Pedido de Informação - Encerramento do Programa Clube do Choro - TV BRASIL / DICOP	16/7/2013	29/7/2013	9	⚠
2762-TB-2013	Currículo	14/7/2013	16/7/2013	1	✓
2763-TB-2013	Cópia de vídeo de abertura da Santa Missa	14/7/2013	16/7/2013	1	✓
2765-TB-2013	Currículo	15/7/2013	16/7/2013	1	✓
2766-TB-2013	Cópias de episódios de programa	15/7/2013	16/7/2013	1	✓
2768-TB-2013	Participação em gravação de programa	15/7/2013	16/7/2013	1	✓
2769-TB-2013	Currículo	15/7/2013	16/7/2013	1	✓
2770-TB-2013	Informação sobre convidado de programa	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
2773-TB-2013	Informação sobre convidada	8/7/2013	16/7/2013	6	⚠
2774-TB-2013	Contato de convidada de programa	8/7/2013	16/7/2013	6	⚠
2775-TB-2013	Pedido de Informação - Contatos de Inezita Barroso - Viola, minha Viola - TV BRASIL / DICOP	16/7/2013	17/7/2013	1	✓
2780-TB-2013	Pedido de Informação - Reportagem Repórter Brasil - 16/07/2013 - 2219	17/7/2013	17/7/2013	0	✓
2781-TB-2013	Pedido de Informação - Banco de Projetos	17/7/2013	17/7/2013	0	✓
2782-TB-2013	Pedido de Informação - Instalação de Antena - SUSUP	17/7/2013	18/7/2013	1	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

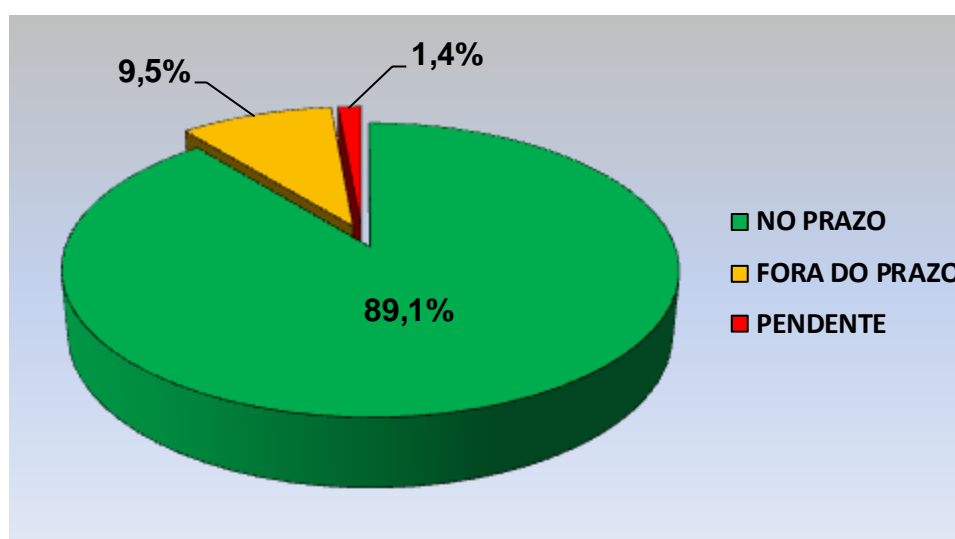
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2788-TB-2013	Crítica/reclamação sobre a legenda do filme Noites de Cabiria - TV Brasil	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
2789-TB-2013	Pedido de postagem de vídeo dos programas Conexão Roberto D'ávila e Impressões do Brasil.	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
2790-TB-2013	Pedido de informação	16/7/2013	18/7/2013	2	✓
2791-TB-2013	Pedido de informação	16/7/2013	18/7/2013	2	✓
2793-TB-2013	Pedido de vídeo na web	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
2794-TB-2013	Currículo para apresentadora	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
2795-TB-2013	Currículo	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
2796-TB-2013	Currículo	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
2797-TB-2013	Currículo	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
2798-TB-2013	Informação sobre jogo da série C	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
2799-TB-2013	Disponibilização de episódios de série	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
2800-TB-2013	Currículo	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
2801-TB-2013	Currículo	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
2802-TB-2013	Questionamento - Séries Repetidas - TV BRASIL / DICOP	18/7/2013	31/7/2013	9	⚠
2807-TB-2013	Pedido de informação sobre a instalação do canal 51 de Joinville-SC.	18/7/2013	24/7/2013	4	✓
2814-TB-2013	Pedido de Informação - Programa Sem Censura - TV BRASIL / DIPRO	19/7/2013	22/7/2013	1	✓
2815-TB-2013	Problemas de transmissão da TV Brasil em Indaiatuba	20/7/2013	24/7/2013	2	✓
2700-TB-2013	Comentário e Pedido de Informação - Repórter Brasil - TV BRASIL / DIJOR	11/7/2013	18/7/2013	5	✓
2817-TB-2013	Comentário sobre a transmissão do Campeonato da série C - TV Brasil	22/7/2013	22/7/2013	0	✓
2820-TB-2013	Pedido de Informação - Apresentação de Projeto Musical - TV BRASIL / DICOP	20/7/2013	22/7/2013	0	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2823-TB-2013	Variação do volume do canal da TV Brasil	22/7/2013	24/7/2013	2	✓
2832-TB-2013	Solicitação de cópia de filme - TV Brasil	21/7/2013	22/7/2013	0	✓
2834-TB-2013	Pedido de Informação - Programa Opção Saúde - TV BRASIL / DICOP	22/7/2013	22/7/2013	0	✓
2841-TB-2013	Participação em gravação de programa	18/7/2013	23/7/2013	3	✓
2842-TB-2013	Pedido de informação sobre vídeo de matéria exibida	18/7/2013	23/7/2013	3	✓
2843-TB-2013	Currículo	18/7/2013	23/7/2013	3	✓
2844-TB-2013	Currículo	19/7/2013	23/7/2013	2	✓
2846-TB-2013	Banco de projetos	20/7/2013	23/7/2013	1	✓
2849-TB-2013	Currículo	20/7/2013	23/7/2013	1	✓
2850-TB-2013	Currículo	21/7/2013	23/7/2013	1	✓
2852-TB-2013	Disponibilização de vídeo na web	22/7/2013	23/7/2013	1	✓
2853-TB-2013	Disponibilização de vídeo	22/7/2013	23/7/2013	1	✓
2606-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil e pedido de brinde.	3/7/2013	11/7/2013	6	⚠
2854-TB-2013	Elogio e pedido de vídeo na web	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
2857-TB-2013	Pedido de cópia de matéria da TV Brasil	23/7/2013	29/7/2013	4	✓
2863-TB-2013	Sugestão de pauta	23/7/2013	24/7/2013	1	✓
2865-TB-2013	Pedido de informação sobre convidados	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
2867-TB-2013	Pedido de informação sobre cópia de programa	9/7/2013	24/7/2013	11	⚠
2868-TB-2013	Contato com produção de programa	9/7/2013	24/7/2013	11	⚠
2869-TB-2013	Informações sobre como sintonizar a TV Brasil	11/7/2013	24/7/2013	9	⚠
2870-TB-2013	Participar de gravação de programa	16/7/2013	24/7/2013	6	⚠
2871-TB-2013	Informação sobre matéria	17/7/2013	24/7/2013	5	✓
2872-TB-2013	Contato com produção de programa	17/7/2013	24/7/2013	5	✓
2873-TB-2013	Participar de gravação de programa	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
2874-TB-2013	Vídeo de programa	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
2630-TB-2013	Pedido de download do conteúdo audiovisual da TV Brasil - TV BRASIL / SUCOM	5/7/2013	5/7/2013	0	✓

Em julho, das 46 reclamações recebidas no mês, 8 não foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis e 3 constam como pendentes até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/07/2013. Dos 165 pedidos de informação, todos foram respondidos, sendo que 12 fora do prazo. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



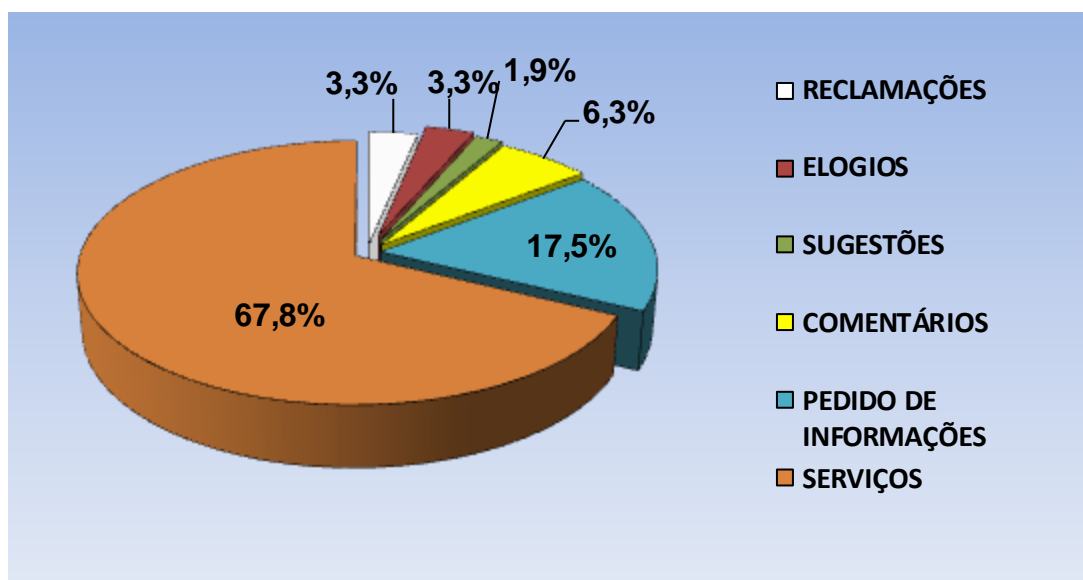
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

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

Em julho, a Ouvidoria recebeu um total de 429 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (67,8%) foi por serviços, que são, em geral, pedidos de recados, solicitação de músicas e informações sobre pessoas ou parentes. Em segundo lugar estão os pedidos de informação com (17,5%) seguido pelos comentários (6,3%), elogios (3,3%), reclamações (3,3%) sugestões (1,9%) e Os pedidos de informação foram bem diversificados (contato das rádios, programas e apresentadores; nome de músicas, informações sobre matérias, etc.) e os elogios e sugestões foram para a programação em geral. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações das rádios.

Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios

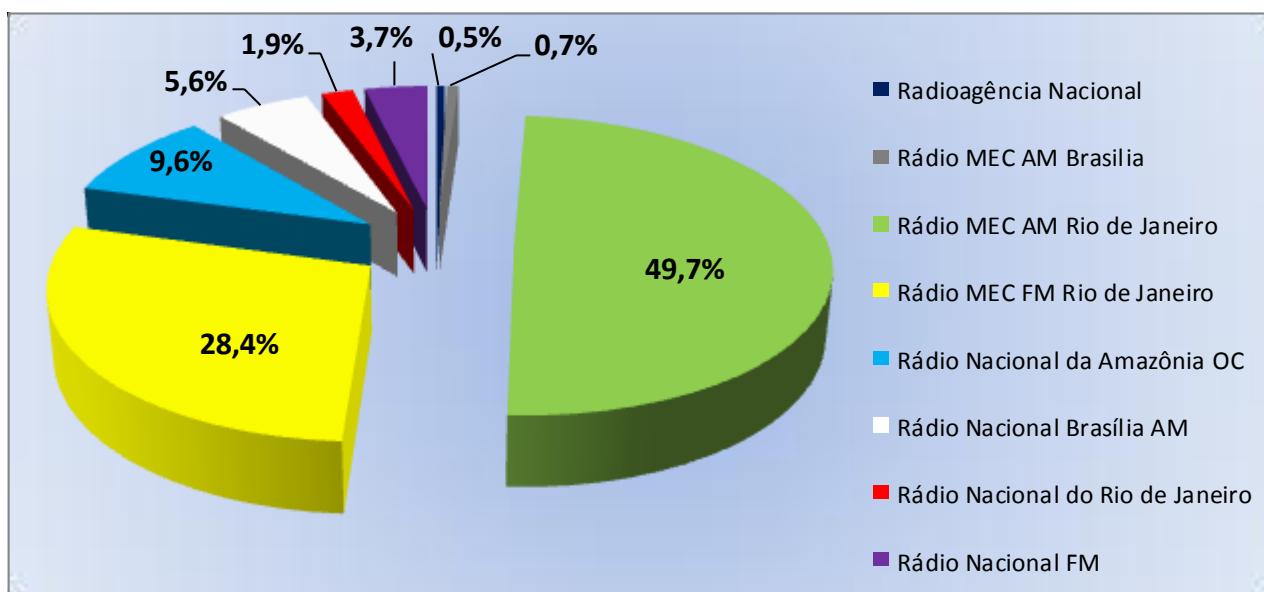


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	0	0	0	2	0	2	0,5%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	1	1	1	3	0,7%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	2	2	4	19	29	157	213	49,7%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	7	6	2	5	17	85	122	28,4%
Rádio Nacional da Amazônia OC	0	3	0	0	4	34	41	9,6%
Rádio Nacional Brasília AM	2	1	2	1	5	13	24	5,6%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro - AM	1	0	0	0	6	1	8	1,9%
Rádio Nacional FM	2	2	0	1	11	0	16	3,7%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	14	14	8	27	75	291	429	100%

A rádio que possui maior quantidade de demandas é a MEC AM – Rio de Janeiro (49,7%) seguida da MEC FM do Rio de Janeiro (28,4%), a Nacional da Amazônia OC (9,6%), Nacional de Brasília AM (5,6%). As rádios que possuem o menor número de processos, possuindo juntas 6,8% do total são: Radioagência Nacional, MEC AM Brasília, Nacional do Rio de Janeiro e Nacional FM. A Nacional do Alto Solimões não apresentou demanda neste mês. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.




Figura 20 - % Manifestações por Rádio


























FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
15-MB-2013	Comentário - Central do Ouvinte - Rádio Nacional AM de Brasília - DJOR/Rádios	26/6/2013	26/6/2013	0	
333-MA-2013	comentário Gostaria de mandar um alo oara o grupo Cheiro de Saudade que está tocando ao vivo	26/6/2013	26/6/2013	0	
351-MA-2013	comentario - sobre a guerra do contestado	1/7/2013	4/7/2013	3	
353-MA-2013	Participação no debate - "Alguém disse que a religião seria o ópio do povo. O futebol não estaria sendo endeusado e send	1/7/2013	4/7/2013	3	
354-MA-2013	participação no debate - "Estou pasma, lamentável que vocês não toquem sobre os gastos da Copa, não tinha pobre nas arqu	1/7/2013	4/7/2013	3	
355-MA-2013	participação no debate - Cadu, dá para você repetir de 10 em 10 minutos quem está falando!?! Dá para repetir todos os tel	4/7/2013	4/7/2013	0	
360-MA-2013	participação ao vivo	29/6/2013	4/7/2013	3	
361-MA-2013	PARTICIPAÇÃO AO VIVO COM COMENTÁRIO	29/6/2013	4/7/2013	3	
362-MA-2013	PARTICIPAÇÃO AO VIVO COM COMENTÁRIO	4/7/2013	4/7/2013	0	
363-MA-2013	PARTICIPAÇÃO AO VIVO COM COMENTÁRIO	29/6/2013	4/7/2013	3	
364-MA-2013	PARTICIPAÇÃO AO VIVO COM COMENTÁRIO	29/6/2013	4/7/2013	3	
433-MA-2013	comentário - onde está Denise Viola	17/7/2013	19/7/2013	2	
434-MA-2013	comentário - Se o pessoal da MEC quiser ficar hospedado em minha residência durante a cobertura do JMJ, estou à disposi	22/7/2013	22/7/2013	0	
435-MA-2013	participação no debate	22/7/2013	22/7/2013	0	
438-MA-2013	Gente querida, estou de plantão hoje, acompanhando minha filhota de 6 anos. Fizemos uma viagem pelas ondas da Rádio Malu	6/7/2013	22/7/2013	10	
439-MA-2013	comentário - Estou em paraty, assistindo a Rádio Maluca e o meu livro preferido é Robson Crusoe	7/7/2013	22/7/2013	10	
440-MA-2013	o livro favorito do meu filho é "Histórias chinesas de Ana Maria Machado."	6/7/2013	22/7/2013	10	
441-MA-2013	gosto de muitos, mas ando apaixonada pela Caixa de Jéssica, de Peter Carnavas	6/7/2013	22/7/2013	10	
442-MA-2013	escolhemos O Pirata barba Ruiva, todos os livros do mestre Monteiro Lobato e Carnavalança	6/7/2013	22/7/2013	10	
448-MA-2013	participação no programa ao vivo	13/7/2013	22/7/2013	5	
700-MF-2013	comentário A voz do apresentador está saindo fanhosa, que esquisito está o áudio!	28/6/2013	1/7/2013	1	
704-MF-2013	comentário A MEC FM está com muita falação, é rádio para somente tocar música.	1/7/2013	1/7/2013	0	
730-MF-2013	comentário alertar que o horário estava errado	9/7/2013	9/7/2013	0	
755-MF-2013	comentário - volume do audio da transmissão	18/7/2013	22/7/2013	2	
758-MF-2013	oi sou teu fã,te ouço todos os dias as 3has6 da manhã,se vier em Brasília seja bem vindo	21/7/2013	24/7/2013	2	
Rádio Nacional FM Brasília					
68-FM-2013	Elogio - Festival de Música das Rádios EBC 2013 - DIGER / SURAD	22/7/2013	22/7/2013	0	
Rádio Nacional de Brasília - AM					
141-AM-2013	Sugestão - Programa Eu de Cá, Você de Lá - Rádio Nacional de Brasília AM - DIGER / SURAD	11/7/2013	12/7/2013	1	

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
365-MA-2013	Pedido de prorrogação de período de inscrição do Festival de Música - Rádio MEC AM Rio de Janeiro	5/7/2013	15/7/2013	6	⚠
398-MA-2013	sugestão - para divulgar ouvir a rádio on line	11/7/2013	12/7/2013	1	✅
420-MA-2013	sugestão - programa com Luiz Avelar	12/7/2013	17/7/2013	3	✅
432-MA-2013	sugestão - programa com Luizinho Avelar	18/7/2013	18/7/2013	0	✅
720-MF-2013	sugestão - disponibilizar os créditos da vinhetas	5/7/2013	5/7/2013	0	✅
740-MF-2013	sugestão - investir na rádio on line	16/7/2013	16/7/2013	0	✅
Rádio Nacional de Brasília - AM					
141-AM-2013	Sugestão - Programa Eu de Cá, Você de Lá - Rádio Nacional de Brasília AM - DÍGER / SURAD	11/7/2013	12/7/2013	1	✅
148-AM-2013	Sugestão de criação no portal das Rádios para disponibilização de audios - Rádio Nacional de Brasília AM	24/7/2013	24/7/2013	0	✅

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
340-MA-2013	elogio - Aglaia...eu te amo. Obrigado por dividir conosco	29/6/2013	1/7/2013	0	✅
421-MA-2013	Mai uma vez obrigado pelo lindo programa. Meu engarrafamento foi delicioso.	13/7/2013	17/7/2013	2	✅
708-MF-2013	Parabenizo essa emissora pela transmissão do programa musical homenagenado Marcelo Tupinambá	2/7/2013	4/7/2013	2	✅
726-MF-2013	Elogio pelo retorno do programa	5/7/2013	8/7/2013	1	✅
742-MF-2013	Toda programação da mec fm, é merecedora da nota máxima do conceito. É nota dez.	17/7/2013	17/7/2013	0	✅
756-MF-2013	O PROGRAMA É SENSACIONAL!!!! PARABÉNS!	21/7/2013	22/7/2013	0	✅
760-MF-2013	elogio - podcast do programa Antena MEC FM	22/7/2013	24/7/2013	2	✅
761-MF-2013	elogio a programação geral	24/7/2013	24/7/2013	0	✅
Rádio Nacional da Amazônia OC					
202-OC-2013	Elogio - Bom Dia Amazônia - Rádio Nacional da Amazônia OC - DÍGER / SURAD	28/6/2013	28/6/2013	0	✅
203-OC-2013	Elogio à EBC - Rádio Nacional da Amazônia OC	28/6/2013	3/7/2013	3	✅
234-OC-2013	Elogio - Rádio Nacional da Amazônia OC	19/7/2013	19/7/2013	0	✅
Rádio Nacional de Brasília - AM					
129-AM-2013	Elogio ao locutor Luciano Barroso.	28/6/2013	1/7/2013	1	✅
Rádio Nacional FM Brasília					
62-FM-2013	Elogio à Rádio Nacional FM	5/7/2013	5/7/2013	0	✅
68-FM-2013	Elogio - Festival de Música das Rádios EBC 2013 - DÍGER / SURAD	22/7/2013	22/7/2013	0	✅

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
17-MB-2013	Pedido de música - Rádio Nacional de Brasília	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
337-MA-2013	A ouvinte quer enviar uma pauta para que a rádio de sua cidade possa repassar programas da Rádio MEC	27/6/2013	28/6/2013	1	✓
342-MA-2013	A ouvinte quer enviar um release.	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
344-MA-2013	A ouvinte fez um pedido musical para o programa Almanaque Carioca.	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
345-MA-2013	participou da promoção - cd Deise do Bonjo	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
346-MA-2013	participou da promoção - cd Deise do Bonjo	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
347-MA-2013	contemplado com promoção	1/7/2013	2/7/2013	1	✓
348-MA-2013	participação em promoção - cd Daize Bonjo	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
349-MA-2013	participação em promoção - cd da Deyse Banjo	1/7/2013	2/7/2013	1	✓
350-MA-2013	participação em promoção - cd da Deyse Banjo	1/7/2013	9/7/2013	6	⚠
356-MA-2013	pedido musical	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
357-MA-2013	participação em promoção - cd da Dayse Banjo	1/7/2013	9/7/2013	6	⚠
358-MA-2013	participação em promoção - cd da Dayse Banjo	1/7/2013	4/7/2013	3	✓
359-MA-2013	participação em promoção - cd da Dayse Banjo	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
368-MA-2013	pedido musical	6/7/2013	8/7/2013	0	✓
370-MA-2013	pedido musical	8/7/2013	8/7/2013	0	✓
371-MA-2013	contemplado com promoção - cd do Luiz Pereque	5/7/2013	8/7/2013	1	✓
372-MA-2013	contemplado com promoção - Livro Zézuca	5/7/2013	8/7/2013	1	✓
373-MA-2013	contemplado com promoção - Livro Blog	5/7/2013	8/7/2013	1	✓
374-MA-2013	participou da promoção - Livro Blog	5/7/2013	8/7/2013	1	✓
377-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
378-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
379-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
380-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
381-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC (Cont.)					
382-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
383-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
384-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
385-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
386-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
387-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
388-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
389-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
390-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
391-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
392-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
393-MA-2013	presencial - assistiu ao programa	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
400-MA-2013	participou da promoção - cd Ney da Mangueira	10/7/2013	15/7/2013	3	✓
401-MA-2013	contemplada com promoção - cd Ney da Mangueira	10/7/2013	15/7/2013	3	✓
402-MA-2013	participou da promoção - cd Ney da Mangueira	10/7/2013	15/7/2013	3	✓
403-MA-2013	participou da promoção - cd Ney da Mangueira	11/7/2013	15/7/2013	2	✓
404-MA-2013	participou da promoção - cd Ney da Mangueira	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
405-MA-2013	participou da promoção - cd Ney da Mangueira	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
406-MA-2013	participou da promoção - cd Ney da Mangueira	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
407-MA-2013	participou da promoção - cd Ney da Mangueira	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
408-MA-2013	contemplado com promoção - cd Ney da Mangueira	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
409-MA-2013	participou da promoção - cd Ney da Mangueira	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
410-MA-2013	participou da promoção - cd Ney da Mangueira	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
415-MA-2013	Se todos fossem iguais a você, com qualquer intérprete.	15/7/2013	17/7/2013	2	✓
417-MA-2013	pedido musical - segredo com Elisete Cardoso	17/7/2013	17/7/2013	0	✓
418-MA-2013	entrar em contato com o Ministério da Educação	17/7/2013	17/7/2013	0	✓
423-MA-2013	contemplado com promoção - show da Isabella Tavianni	15/7/2013	18/7/2013	3	✓
424-MA-2013	participou da promoção - show da Isabella Tavianni	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
425-MA-2013	participou da promoção - show da Isabella Tavianni	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
426-MA-2013	contemplado com promoção - show da Isabella Tavianni	16/7/2013	18/7/2013	2	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC (Cont.)					
427-MA-2013	participou da promoção - show da Isabella Tavianni	16/7/2013	18/7/2013	2	✓
428-MA-2013	participou da promoção - show da Isabella Tavianni	16/7/2013	18/7/2013	2	✓
429-MA-2013	contemplado com promoção do cd da Ana Clara	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
430-MA-2013	participou da promoção - cd Ana Clara	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
431-MA-2013	participou da promoção - cd Ana Clara	16/7/2013	18/7/2013	2	✓
436-MA-2013	"Qual o efeito do caráter ecumênico da Jornada em relação às religiões evangélicas e neopentecostais, que ultimamente es	22/7/2013	22/7/2013	0	✓
437-MA-2013	"Sou formado em gramática, sou advogado e Ogã. Quero externa minhas congratulações ao Babalô Evani dos Santos por estar	22/7/2013	22/7/2013	0	✓
443-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	6/7/2013	22/7/2013	10	⚠
444-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	6/7/2013	22/7/2013	10	⚠
445-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	22/7/2013	22/7/2013	0	✓
446-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	6/7/2013	22/7/2013	10	⚠
447-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	6/7/2013	22/7/2013	10	⚠
449-MA-2013	participação no programa ao vivo	13/7/2013	22/7/2013	5	✓
450-MA-2013	participação no programa ao vivo	13/7/2013	22/7/2013	5	✓
451-MA-2013	participação no programa ao vivo	13/7/2013	22/7/2013	5	✓
452-MA-2013	participação no programa ao vivo	13/7/2013	22/7/2013	5	✓
453-MA-2013	participação no programa ao vivo	13/7/2013	22/7/2013	5	✓
454-MA-2013	participação no programa ao vivo	13/7/2013	22/7/2013	5	✓
455-MA-2013	"Credo" do Milton Nascimento	19/7/2013	22/7/2013	1	✓
464-MA-2013	pedido musical	23/7/2013	24/7/2013	1	✓
466-MA-2013	comentário - participação ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
467-MA-2013	comentário - participação ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
468-MA-2013	comentário - participação ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
469-MA-2013	comentário - participação ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
470-MA-2013	comentário - participação ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
471-MA-2013	comentário - participação ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
472-MA-2013	comentário - participação ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
473-MA-2013	comentário - participação ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
474-MA-2013	comentário - participação ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
475-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC (Cont.)					
476-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
477-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
478-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
479-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
480-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
481-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
482-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
483-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
484-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
485-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
486-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
487-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
488-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
489-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
490-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
491-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
492-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
493-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
494-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
495-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
496-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
497-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
498-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
499-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
500-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
501-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
502-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
503-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
504-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
505-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC (Cont.)					
506-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
507-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
508-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
509-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
510-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
511-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
512-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
513-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
514-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
515-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
516-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
517-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
518-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
519-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
520-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
521-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
522-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
523-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
524-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
525-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
526-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
527-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
528-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
529-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
530-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
531-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
532-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
533-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
534-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
535-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC (Cont.)					
536-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
537-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
538-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
539-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
540-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
541-MA-2013	presencial - assistiu o programa ao vivo	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
542-MA-2013	participou da promoção - cd Laura Zandonadi	23/7/2013	24/7/2013	1	✓
543-MA-2013	participou da promoção - cd Laura Zandonadi	23/7/2013	24/7/2013	1	✓
544-MA-2013	contemplado com promoção - cd Laura Zandonadi	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
545-MA-2013	participou da promoção - cd Laura Zandonadi	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
546-MA-2013	contemplado com convite para o show da Telma Tavares	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
547-MA-2013	contemplado com convite para o show da Telma Tavares	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
548-MA-2013	Pedido musical - chove lá fora	22/7/2013	24/7/2013	2	✓
694-MF-2013	Pedido musical	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
702-MF-2013	pedido musical	29/6/2013	1/7/2013	0	✓
705-MF-2013	divulgação de cantor Italiano	1/7/2013	3/7/2013	2	✓
709-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	28/6/2013	4/7/2013	4	✓
710-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
711-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
712-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
713-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
714-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
715-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
716-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
717-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
718-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
719-MF-2013	pedido musical	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
723-MF-2013	pedido musical	6/7/2013	8/7/2013	0	✓
733-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	5/7/2013	15/7/2013	6	⚠
734-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	5/7/2013	15/7/2013	6	⚠

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC (Cont.)					
735-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	5/7/2013	15/7/2013	6	🟡
736-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	5/7/2013	15/7/2013	6	🟡
737-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	5/7/2013	15/7/2013	6	🟡
738-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	5/7/2013	15/7/2013	6	🟡
743-MF-2013	divulgação - se apresentar em algum programa	16/7/2013	17/7/2013	1	🟢
746-MF-2013	Pedido musical - Dom Dinis - Amigo, queredes vos ir? Interprete Paulina Ceremuzynska.	9/7/2013	17/7/2013	6	🟡
748-MF-2013	pedido musical	17/7/2013	17/7/2013	0	🟢
750-MF-2013	pedido musical	17/7/2013	18/7/2013	1	🟢
753-MF-2013	pedido musical - Sonata nº 3 em fá menor opus 5, de Bhrams	19/7/2013	22/7/2013	1	🟢
754-MF-2013	o scherzo orquestral 'O APRENDIZ DE FEITICEIRO' de Paul Dukas.	19/7/2013	22/7/2013	1	🟢
762-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
763-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
764-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
765-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
766-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
767-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
768-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
769-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
770-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
771-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
772-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
773-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
774-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
775-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
776-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
777-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
778-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
779-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
780-MF-2013	presencial - assistiu ao programa	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
781-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
782-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
783-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
784-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢
785-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	🟢

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC (Cont.)					
786-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
787-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
788-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
789-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
790-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
791-MF-2013	contemplado com promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
792-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
793-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
794-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
795-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
796-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
797-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
798-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
799-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
800-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
801-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
802-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
803-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
804-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
805-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
806-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
807-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
808-MF-2013	contemplado da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
809-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
810-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
811-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
812-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
813-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
814-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
815-MF-2013	CONTEMPLADO COM PROMOÇÃO PARA CONCERTO DA osb	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
816-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
817-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
818-MF-2013	contemplado da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
819-MF-2013	participou da promoção para Concerto OSB	24/7/2013	24/7/2013	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
199-OC-2013	Amazonas OC	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
201-OC-2013	Recado alô.	26/6/2013	27/6/2013	1	✓
205-OC-2013	Recado - Rádio Nacional da Amazônia OC	30/6/2013	1/7/2013	0	✓
206-OC-2013	Recado para o programa Ponto de Encontro - Rádio Nacional da Amazônia	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
208-OC-2013	Recado - Programa Nossa Terra - Rádio Nacional da Amazônia OC	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
209-OC-2013	Recado - Procura por parente desaparecido - Programa Ponto de Encontro	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
210-OC-2013	Recado manda abraço para familiares.	4/7/2013	5/7/2013	1	✓
211-OC-2013	Recado busca por pessoa.	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
213-OC-2013	Procura por parente desaparecido = Rádio Nacional da Amazônia- OC	6/7/2013	8/7/2013	0	✓
214-OC-2013	Recado - Programa Ponto de Encontro - Rádio Nacional do Amazonas OC	8/7/2013	9/7/2013	1	✓
215-OC-2013	Recado - Rádio Nacional do Amazonas OC	8/7/2013	9/7/2013	1	✓
216-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia OC - Programa Ponto de Encontro	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
217-OC-2013	Recado - Rádio Nacional da Amazônia OC	9/7/2013	9/7/2013	0	✓
218-OC-2013	Recado - Programa Ponto de Encontro - Rádio Nacional da Amazônia OC	11/7/2013	11/7/2013	0	✓
219-OC-2013	Recado - Rádio Nacional da Amazônia OC - DÍGER / SURAD	13/7/2013	15/7/2013	0	✓
220-OC-2013	Recado - Rádio Nacional da Amazônia -OC	13/7/2013	15/7/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC (Cont.)					
221-OC-2013	Recado - Rádio Nacional da Amazonia - OC	13/7/2013	15/7/2013	0	✓
223-OC-2013	Recado - Programa Nossa Terra - Rádio Nacional da Amazônia OC	13/7/2013	15/7/2013	0	✓
224-OC-2013	Recado - Rádio Nacional da Amazônia OC	14/7/2013	15/7/2013	0	✓
225-OC-2013	Recado - Programa Ponto de Encontro - Rádio Nacional da Amazônia OC	15/7/2013	15/7/2013	0	✓
226-OC-2013	Recado para parente Rádio Nacional da Amazônia	15/7/2013	16/7/2013	1	✓
227-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
228-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia -OC	17/7/2013	17/7/2013	0	✓
229-OC-2013	Pedido de música e recado - Rádio Nacional da Amazônia	17/7/2013	17/7/2013	0	✓
230-OC-2013	Recado para parentes - Rádio Nacional da Amazônia -OC	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
232-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia - OC	18/7/2013	19/7/2013	1	✓
233-OC-2013	Recado - Ponto de Encontro - Rádio Nacional da Amazônia OC	18/7/2013	19/7/2013	1	✓
235-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia OC	20/7/2013	22/7/2013	0	✓
236-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia OC	20/7/2013	22/7/2013	0	✓
237-OC-2013	Recado - Programa Ponto de Encontro - Rádio Nacional da Amazônia OC	20/7/2013	22/7/2013	0	✓
238-OC-2013	Recado para Rádio Nacional da Amazônia OC	21/7/2013	22/7/2013	0	✓
239-OC-2013	Pedido de música - Rádio Nacional da Amazônia OC	21/7/2013	22/7/2013	0	✓
240-OC-2013	Recado - Ponto de Encontro - Rádio Nacional da Amazônia OC	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
241-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia OC	23/7/2013	23/7/2013	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional de Brasília AM					
131-AM-2013	Recado procura por pessoa.	29/6/2013	1/7/2013	0	✓
132-AM-2013	Recado procura por pessoa.	28/6/2013	1/7/2013	1	✓
133-AM-2013	Recado - Rádio Nacional de Brasília AM - DÍGER / SURAD	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
136-AM-2013	Recado - Central do Ouvinte - Rádio Nacional de Brasília AM	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
137-AM-2013	Procura por parente desaparecido	6/7/2013	8/7/2013	0	✓
138-AM-2013	Recado - Rádio Nacional de Brasília AM	8/7/2013	9/7/2013	1	✓
139-AM-2013	Recado - Programa Eu de cá, você de lá - Rádio Nacional de Brasília AM	9/7/2013	10/7/2013	1	✓
140-AM-2013	Recado procura por pessoa.	10/7/2013	10/7/2013	0	✓
142-AM-2013	Recado - Programa Eu de cá, você de lá - Rádio Nacional de Brasília AM - DÍGER / SURAD	11/7/2013	12/7/2013	1	✓
144-AM-2013	Recado - Rádio Nacional de Brasília	13/7/2013	15/7/2013	0	✓
145-AM-2013	Recado procura por pessoa.	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
147-AM-2013	Elogio aos programas da Rádio Nacional de Brasília AM e recado para família	23/7/2013	24/7/2013	1	✓
148-AM-2013	Sugestão de criação no portal das Rádios para disponibilização de audios - Rádio Nacional de Brasília AM	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro - AM					
54-RJ-2013	Mensagem - Programa Musishow - Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	2/7/2013	2/7/2013	0	✓

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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
394-MA-2013	crítica - considera a palavra Presidenta errada	9/7/2013	11/7/2013	2	✓
416-MA-2013	O locutor está comentando erros graves de português, anunciou "são meio dia" e "são uma hora"	15/7/2013	17/7/2013	2	✓
698-MF-2013	Crítica - Programação Rádio MEC FM Rio - DIGER / SURAD	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
706-MF-2013	"A emissora está horrível, no horário do programa Grandes Clássicos só toca música antiga, parece continuação do program	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
722-MF-2013	reclamação - sinal da transmissão	4/7/2013	8/7/2013	2	✓
725-MF-2013	crítica - sinal transmissão	5/7/2013	8/7/2013	1	✓
741-MF-2013	Os locutores precisam anunciar corretamente os nomes dos compositores, por exemplo Rachmaninoff, o "CH" não se pronunci	16/7/2013	17/7/2013	1	✓
745-MF-2013	crítica - sinal de transmissão	16/7/2013	17/7/2013	1	✓
759-MF-2013	crítica - rádio on line	22/7/2013	24/7/2013	2	✓
Rádio Nacional de Brasília - AM					
135-AM-2013	Reclamação - Acesso às Rádios EBC pela web - DIGER/SURAD	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
143-AM-2013	Reclamação - Problemas Técnicos - Rádio Nacional de Brasília AM - DIGER / SURAD	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro - AM					
58-RJ-2013	Reclama que não consegue fazer a inscrição, através do formulário, no Festival de Música.	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
70-FM-2013	Reclamação - Divulgação das Músicas Seleccionadas - Festival de Música das Rádios EBC 2013 - DIGER / SURAD	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
71-FM-2013	Reclamação sobre a votação do Festival de Música.	24/7/2013	30/7/2013	4	✓

Pedido de Informação

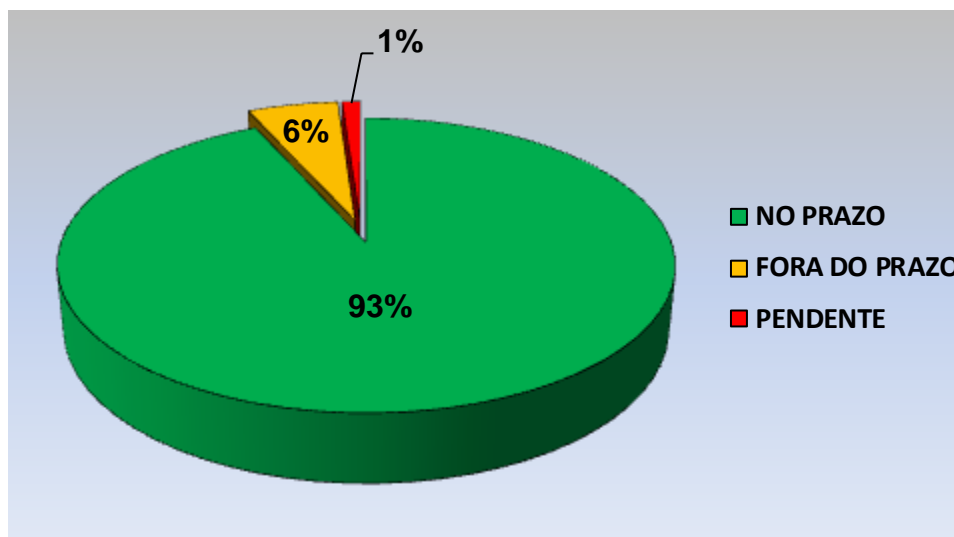
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
16-MB-2013	Pedido de informação sobre festival de música	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
331-MA-2013	Informação saber sobre uma gravação do Jacob do Bandolim	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
336-MA-2013	O ouvinte quer informações sobre o Festival de Música	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
338-MA-2013	divulgação de música	27/6/2013	28/6/2013	1	✓
341-MA-2013	Informação - projetos educativos	28/6/2013	1/7/2013	1	✓
352-MA-2013	Informação - programa para 3ª idade	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
366-MA-2013	pedido de informação - receber comentário e indicações no site	4/7/2013	5/7/2013	1	✓
367-MA-2013	enviar currículo	7/7/2013	8/7/2013	0	✓
369-MA-2013	informação - saber nome dos atores	7/7/2013	29/7/2013	15	⚠
375-MA-2013	saber o telefone do INSS	8/7/2013	9/7/2013	1	✓
376-MA-2013	envio de currículo	8/7/2013	9/7/2013	1	✓
395-MA-2013	informação - saber o telefone do INSS	8/7/2013	10/7/2013	2	✓
396-MA-2013	informação - receber camisa da rádio	9/7/2013	10/7/2013	1	✓
397-MA-2013	informação - nomes dos locutores da década de 80	10/7/2013	12/7/2013	2	✓
399-MA-2013	informação - contato com Adelzon Alves	13/7/2013	15/7/2013	0	✓
411-MA-2013	informação sobre o resultado do festival de musica	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
412-MA-2013	informação - saber onde encontrar o cd do Beatles choro	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
413-MA-2013	informação - sobre link	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
414-MA-2013	Saber o nome e onde encontrar o cd do grupo Beatles Chorinho	2/7/2013	17/7/2013	11	⚠
419-MA-2013	pesquisar no acervo	11/7/2013	17/7/2013	4	✓
422-MA-2013	informação - onde encontrar o cd do Antônio Adolfo	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
456-MA-2013	informação - mailing	18/7/2013	22/7/2013	2	✓
457-MA-2013	como encontrar as gravações dos atualidades?	18/7/2013	22/7/2013	2	✓
458-MA-2013	envio de currículo	20/7/2013	22/7/2013	0	✓
459-MA-2013	envio de currículo	21/7/2013	22/7/2013	0	✓
460-MA-2013	divulgação	22/7/2013	24/7/2013	2	✓
461-MA-2013	Informação - resultado do festival de música	19/7/2013	24/7/2013	3	✓
462-MA-2013	informação sobre o resultado do festival de música	23/7/2013	24/7/2013	1	✓
463-MA-2013	informação - se transmitimos em ondas curtas	23/7/2013	24/7/2013	1	✓
465-MA-2013	informação - sobre visita guiada	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
695-MF-2013	A ouvinte quer informações sobre a Rádio MEC FM online	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
696-MF-2013	O ouvinte quer saber sobre os podcasts do programa Música e Músicos do Brasil	26/6/2013	28/6/2013	2	✓
697-MF-2013	A ouvinte quer saber o nome do autor de uma obra	26/6/2013	28/6/2013	2	✓
707-MF-2013	Com quem posso falar para anunciar na rádio? Há algum email? Obrigada!	2/7/2013	4/7/2013	2	✓
721-MF-2013	Informação - músicas da manhã mec fm	5/7/2013	5/7/2013	0	✓
727-MF-2013	informação - saber o nome da peça que tocou às 1930	7/7/2013	30/7/2013	16	⚠
728-MF-2013	informação - saber o nome da peça que tocou às 920	7/7/2013	29/7/2013	15	⚠
729-MF-2013	informação - saber onde comprar cd de música clássica	7/7/2013	8/7/2013	0	✓
731-MF-2013	informação - obter a música	9/7/2013	10/7/2013	1	✓
732-MF-2013	informação - receber a programação musical	5/7/2013	10/7/2013	3	✓
739-MF-2013	INFORMAÇÃO - NOME DE UMA MÚSICA INGLÊS	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
744-MF-2013	informação - Por favor, acabei de es jar uma gravação, hoje, as 17 e 45 hs , dia 16 de Julho, RACHMANINOFF e gostaria d	16/7/2013	17/7/2013	1	✓
747-MF-2013	informação - setor comercial	11/7/2013	17/7/2013	4	✓
749-MF-2013	informação - saber nome da peça de Gershwin	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
751-MF-2013	Saber onde é gravado	19/7/2013	19/7/2013	0	✓
752-MF-2013	Saber o nome da peça que tocou às 1130	19/7/2013	19/7/2013	0	✓
757-MF-2013	Pedido de Informação - Arquivos da Rádio MEC	23/7/2013	30/7/2013	5	✓

Pedido de Informação (Cont.)					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
198-OC-2013	Pedido de informação sobre o festival de música	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
204-OC-2013	Pedido de informação sobre participação por email na Rádio Nacional da Amazônia -OC	30/6/2013	1/7/2013	0	✓
207-OC-2013	Pedido de retransmissão do programa Repórter Brasil, da Rádio Nacional da Amazônia.	2/7/2013	3/7/2013	1	✓
222-OC-2013	Pedido de informação sobre o cartão QSL	14/7/2013	15/7/2013	0	✓
Rádio Agência Nacional RN					
16-RN-2013	Pedido de informação matéria sobre parteiras - Rádioagência	17/7/2013			✗
17-RN-2013	Pedido de Informação - Cadastro - Radioagencia Nacional	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro - AM					
53-RJ-2013	Pedido da Áudio - Meu Jeito de Ser - Albertinho Fortuna - Rádio Nacional do Rio de Janeiro	2/7/2013	3/7/2013	1	✓
55-RJ-2013	Pedido de informação. Quer saber como encontrar gravações antigas da Radio Nacional RJ.	3/7/2013	4/7/2013	1	✓
57-RJ-2013	Pedido de informação sobre o Festival de Música.	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
59-RJ-2013	Pedido de informação sobre entrevistar repórter Dalila Vila Nova - Rádio Nacional Rio de Janeiro	8/7/2013	9/7/2013	1	✓
60-RJ-2013	Pedido de Informação - Programa antigo Cantinho de Lisa Castro - Rádio Nacional AM RJ	15/7/2013	15/7/2013	0	✓
61-RJ-2013	Pedido de informação - Contato da Rádio Nacional AM - Rio de Janeiro	15/7/2013	15/7/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília - AM					
128-AM-2013	Pedido de informação sobre o festival de música na rádio	28/6/2013	28/6/2013	0	✓
130-AM-2013	Retransmissão dos Jogos da Copa das Confederações - DIGER/ SURAD	29/6/2013	1/7/2013	0	✓
134-AM-2013	Pedido de informação. Quer saber a frequencia da Rádio Nacional de Brasília em São Paulo.	1/7/2013	2/7/2013	1	✓
146-AM-2013	Pedido de informação sobre contato de parente desaparecido - Rádio Nacional de Brasília - AM	19/7/2013	23/7/2013	2	✓
149-AM-2013	Informação - Rádios da EBC	24/7/2013	24/7/2013	0	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
59-FM-2013	Pedido de Informação - Festival de Música EBC Rádios 2013	27/6/2013	1/7/2013	2	✓
60-FM-2013	Pedido de informação sobre o Festival de Música da Nacional FM Brasília.	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
61-FM-2013	Pedido de Acesso às músicas do Festival de Música Nacional FM	1/7/2013	19/7/2013	14	⚠
63-FM-2013	Pedido de Informação - Link da Rádio Nacional FM na Web - DIGER / SURAD	14/7/2013	15/7/2013	0	✓
64-FM-2013	Pedido de informação. Solicita nome e autor de música veiculada pela Nacional Fm Brasília.	15/7/2013	17/7/2013	2	✓
65-FM-2013	Pedido de Informação - Festival de Música das Rádios EBC 2013	20/7/2013	29/7/2013	5	✓
66-FM-2013	Pedido de Informação - Festival de Música das Rádios EBC	20/7/2013	22/7/2013	0	✓
67-FM-2013	Pedido de informação de como votar no festival de música 2013	22/7/2013	23/7/2013	1	✓
69-FM-2013	Pedido de Informação - Rádio Nacional FM de Brasília	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
71-FM-2013	Reclamação sobre a votação do Festival de Música.	24/7/2013	30/7/2013	4	✓
72-FM-2013	Envio de Material - Festival de Música das Rádios EBC 2013	25/7/2013	26/7/2013	1	✓

Em julho, das 14 reclamações recebidas no mês, todas foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis. Dos 75 pedidos de informação, 5 ultrapassaram o prazo e 1 não foi respondida dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório, que ocorreu no dia 25/07/2013. 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.

Observação: O processo número 16-RN (Rádioagência Nacional) consta pendente no presente relatório pelo seguinte motivo: a área na qual foi encaminhada constatou que por se tratar de uma matéria feita por uma parceira da rede de rádios públicas da Amazônia, esta demanda já foi encaminhada para a Rádio Nacional da Amazônia OC que terá condições de dar o correto andamento desta demanda.

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



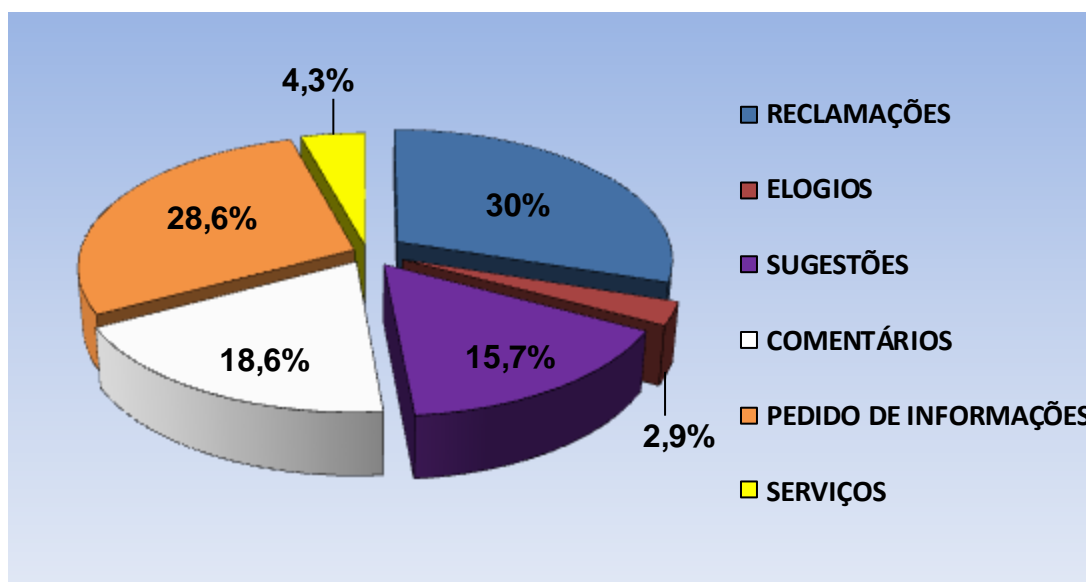
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

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




Em julho, a Ouvidoria recebeu um total de 70 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 21 manifestações foram reclamações, 13 comentários, 20 pedidos de informação, 11 sugestões, 2 elogios e 3 serviços. Os elogios e comentários, em geral, se referiram às matérias específicas. A sugestão diz respeito à melhoria da visualização das informações de uma notícia e sugestões de pauta enquanto que os serviços se relacionaram à autorização de utilização de conteúdo e sugestões de pauta. O gráfico a seguir mostra a distribuição destes tipos de manifestações.



Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil







FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Elogio					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
308-AB-2013	Elogio à Agência Brasil por matéria "Morales pede desculpas ao Brasil por vistoria em avião da FAB"	19/7/2013	19/7/2013	0	
301-AB-2013	Comentário e elogio sobre o Observatório da Imprensa - DIJOR	17/7/2013	17/7/2013	0	

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
263-AB-2013	Comentário - Matéria Agência Brasil - 28/06/2013 - 1544h - Nacional - TV BRASIL / ABR	28/6/2013	1/7/2013	1	
266-AB-2013	Comentário - Reportagem Agência Brasil - 20/06/2013 - 2012h - Política - DIJOR / AGÊNCIA BRASIL	1/7/2013	1/7/2013	0	
268-AB-2013	Comentário e Sugestão - Reportagem Agência Brasil - 01/07/2013 - 1714h - Educação	1/7/2013	1/7/2013	0	
271-AB-2013	Comentário - Matéria da Agência Brasil - 02/07/2013 - 2222h - Política	3/7/2013	3/7/2013	0	
278-AB-2013	Comentário - Matéria da Agência Brasil - 04/07/2013 - 1347h - Internacional	4/7/2013	4/7/2013	0	
287-AB-2013	Comentário - Matéria Agência Brasil - 08/07/2013 - 1357h - Internacional	9/7/2013	9/7/2013	0	
288-AB-2013	Erro de digitação - Matéria Agência Brasil - 03/07/2013 - 1525h - Internacional	9/7/2013	9/7/2013	0	
295-AB-2013	Comentário - Reportagem Agência Brasil - 10/07/2013 - 1703h - Saúde	12/7/2013	12/7/2013	0	
301-AB-2013	Comentário e elogio sobre o Observatório da Imprensa - DIJOR	17/7/2013	17/7/2013	0	
310-AB-2013	Comentário - Reportagem Agência Brasil - 11/09/2012 - 1818h - Educação	20/7/2013	22/7/2013	0	
311-AB-2013	Comentário - Matéria Agência Brasil - JMJ 2013 - DIJOR / ABR	22/7/2013	23/7/2013	1	
312-AB-2013	Comentário em Canal Inadequado - JMJ 2013 - Agência Brasil - DIJOR	22/7/2013	23/7/2013	1	
320-AB-2013	Comentário - JMJ 2013 - Aparecida - SP	25/7/2013	26/7/2013	1	

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
272-AB-2013	Pedido de envio de notícias para e-mail.	3/7/2013	3/7/2013	0	✓
277-AB-2013	Utilização de conteúdo.	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
305-AB-2013	Pedido de correção de imagem da matéria "Homicídios de jovens crescem 326,1% no Brasil, mostra Mapa da Violência"	18/7/2013	18/7/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
258-AB-2013	Sugestão de pauta sobre urnas eletrônicas	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
259-AB-2013	Sugestão de pauta sobre o plebiscito	27/6/2013	27/6/2013	0	✓
280-AB-2013	Sugestão de pauta sobre futebol - Agência Brasil	5/7/2013	8/7/2013	1	✓
281-AB-2013	Sugestão de pauta sobre política - Agência Brasil	6/7/2013	8/7/2013	0	✓
285-AB-2013	Sugestão de pauta sobre dependentes químicos - Agência Brasil	8/7/2013	8/7/2013	0	✓
286-AB-2013	Sugestão de pauta sobre contratação de médicos estrangeiros - Agência Brasil	8/7/2013	9/7/2013	1	✓
291-AB-2013	Sugestão de pauta sobre jornalista Snowden - Agência Brasil	10/7/2013	11/7/2013	1	✓
293-AB-2013	Sugestão de pauta sobre custos elevados no Brasil - Agência Brasil	11/7/2013	12/7/2013	1	✓
300-AB-2013	Sugestão de pauta sobre manifestações estudantis na UNESP (Universidade Estadual Paulista)	17/7/2013	17/7/2013	0	✓
304-AB-2013	Sugestão de pauta sobre atendimento dos médicos na rede pública - Agência Brasil	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
268-AB-2013	Comentário e Sugestão - Reportagem Agência Brasil - 01/07/2013 - 1714h - Educação	1/7/2013	1/7/2013	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.

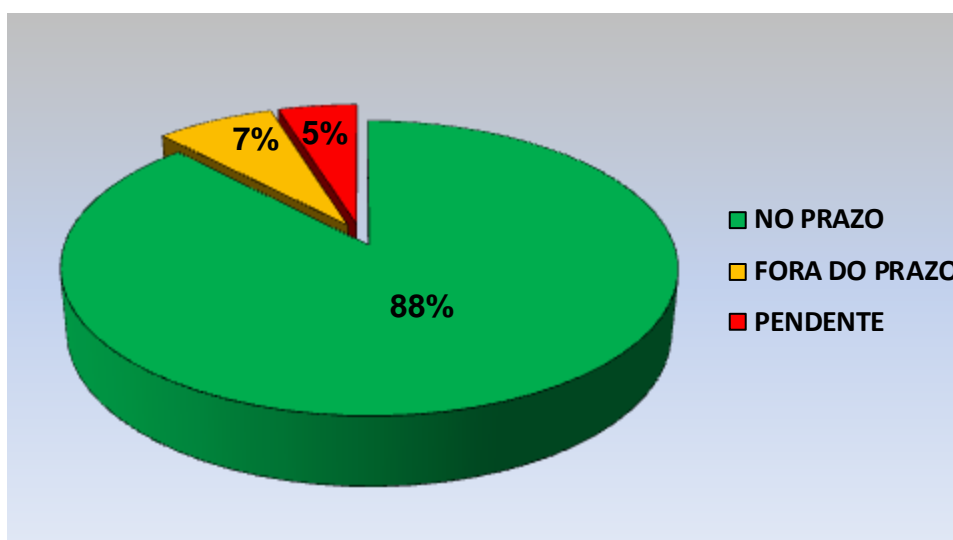
Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
262-AB-2013	Reclamação sobre a matéria "Protesto contra Ato Médico reúne profissionais de saúde na Esplanada"	28/6/2013	9/7/2013	7	🟡
267-AB-2013	Reclamação. Erro em nome de Rio na matéria "Chuvas colocam 59 municípios do Paraná em estado de emergência"	1/7/2013	2/7/2013	1	🟢
269-AB-2013	Reclamação - Matéria Agência Brasil - 18/06/2013 - 2001h - Economia	2/7/2013	4/7/2013	2	🟢
270-AB-2013	Reclama de erro na materia "Universidade de Coimbra entra em ranking internacional"	2/7/2013	12/7/2013	8	🟡
273-AB-2013	Crítica à matéria "Presidentes sul-americanos prestam solidariedade a Morales"	3/7/2013	5/7/2013	2	🟢
275-AB-2013	Considerou incompleta e parcial notícia publicada pela ABr sobre Evo Morales.	4/7/2013	9/7/2013	3	🟢
276-AB-2013	Achou parcial notícia publicada na ABr, ouviu apenas o governo.	4/7/2013	9/7/2013	3	🟢
279-AB-2013	Reclama da matéria(Linha Editorial) "Profissionais da saúde fazem protesto pedindo que Dilma vete trechos do Ato Médico"	5/7/2013	11/7/2013	1	🟢
289-AB-2013	Reclama de erro de grafia na matéria "Governadores e parlamentares querem mais dinheiro para o Centro-Oeste"	9/7/2013	10/7/2013	1	🟢
292-AB-2013	Pedido de correção da materia "Obra de Rubem Braga é tema de exposição no Museu da Língua Portuguesa" - Agência Brasil	10/7/2013	11/7/2013	1	🟢
283-AB-2013	Pedido de informação sobre matéria divulgada pela Agência Brasil - Água distribuída por carros-pipa em Alagoas	7/7/2013	15/7/2013	5	🟢
296-AB-2013	Crítica - Matéria Agência Brasil - 12/07/2013 - 1452h - Economia - TV BRASIL / DIJOR	12/7/2013	16/7/2013	2	🟢
298-AB-2013	Reclamação - Matéria Agência Brasil - 15/07/2013 - 1929h - Política	16/7/2013	17/7/2013	1	🟢
299-AB-2013	Reclama de imprecisão na matéria"Médicos com diploma estrangeiro têm até o dia 30 para fazer a inscrição no Revalida.	16/7/2013	24/7/2013	6	🟡
305-AB-2013	Pedido de correção de imagem da matéria "Homicídios de jovens crescem 326,1% no Brasil, mostra Mapa da Violência"	18/7/2013	18/7/2013	0	🟢
294-AB-2013	Pedido de informação/ correção de matéria da Agência Brasil	12/7/2013	15/7/2013	1	🟢
314-AB-2013	Retificação - Matéria da Agência Brasil - 23/07/2013 - 1357h - Nacional	23/7/2013	30/7/2013	5	🟢
307-AB-2013	Pedido de informação sobre a cobertura da Agência Brasil nas manifestação e críticas a sua página no Facebook.	19/7/2013	22/7/2013	1	🟢
318-AB-2013	Reclamação - Matéria Agência Brasil - 23/07/2013 - 1357h	25/7/2013	29/7/2013	2	🟢
315-AB-2013	Crítica a matéria da Agência Brasil - "Em dia de descanso, papa Francisco saboreia pão de queijo"	24/7/2013	25/7/2013	1	🟢
319-AB-2013	Comentário sobre matéria da Agência Brasil - Cartilha do Itamaraty	25/7/2013			🔴

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
260-AB-2013	Pedido de informação sobre feeds	27/6/2013	27/6/2013	0	✓
261-AB-2013	Releases - Agência Brasil - DIJOR / ABR	27/6/2013	27/6/2013	0	✓
264-AB-2013	Pedido de Informação - Matérias e Fotos - AGÊNCIA BRASIL	30/6/2013	1/7/2013	0	✓
265-AB-2013	Quer receber informativos da EBC via e-mail.	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
274-AB-2013	Questionamento - Matéria da Agência Brasil - 03/07/2013 - 1201h - Economia	3/7/2013	9/7/2013	4	✓
282-AB-2013	Solicita informação sobre matéria.	6/7/2013	8/7/2013	0	✓
283-AB-2013	Pedido de informação sobre matéria divulgada pela Agência Brasil - Água distribuída por carros-pipa em Alagoas	7/7/2013	15/7/2013	5	✓
284-AB-2013	Solicitante que fazer entrevista com repórter.	7/7/2013	8/7/2013	0	✓
290-AB-2013	Pedido de Informação - Matéria Agência Brasil - 04.05.2011 - DIJOR / ABR	10/7/2013	10/7/2013	0	✓
294-AB-2013	Pedido de informação/ correção de matéria da Agência Brasil	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
302-AB-2013	Pedido de Uso de Imagens - Agência Brasil - DIJOR / ABR	17/7/2013	17/7/2013	0	✓
303-AB-2013	Pedido de Informação - Programa Mais Médicos - Matéria Agência Brasil - 17/07/2013 - 1930h - Saúde	17/7/2013	18/7/2013	1	✓
306-AB-2013	Pedido de Informação - Uso de Imagens - Agência Brasil	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
307-AB-2013	Pedido de informação sobre a cobertura da Agência Brasil nas manifestação e críticas a sua página no Facebook.	19/7/2013	22/7/2013	1	✓
309-AB-2013	Pedido de Informação - Reportagem Agência Brasil - DIJOR / ABR	19/7/2013	22/7/2013	1	✓
313-AB-2013	Reprodução de conteúdo da Agência Brasil (imagem)	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
315-AB-2013	Crítica a matéria da Agência Brasil - "Em dia de descanso, papa Francisco saboreia pão de queijo"	24/7/2013	25/7/2013	1	✓
316-AB-2013	Pedido de informação sobre divulgação das matérias, imagens da Agência Brasil	25/7/2013	25/7/2013	0	✓
317-AB-2013	Pedido de Informação - Agência Brasil - 23/07/2013 - 1541h - Economia	25/7/2013	26/7/2013	1	✓
319-AB-2013	Comentário sobre matéria da Agência Brasil - Cartilha do Itamaraty	25/7/2013			✗

Em julho, das 21 reclamações recebidas, apenas 1 não foi respondida dentro do prazo de 5 dias úteis e 3 delas foram respondidas fora do prazo. Dos 20 pedidos de informação, apenas 1 não foi respondida e todas as outras foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/07/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo.

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



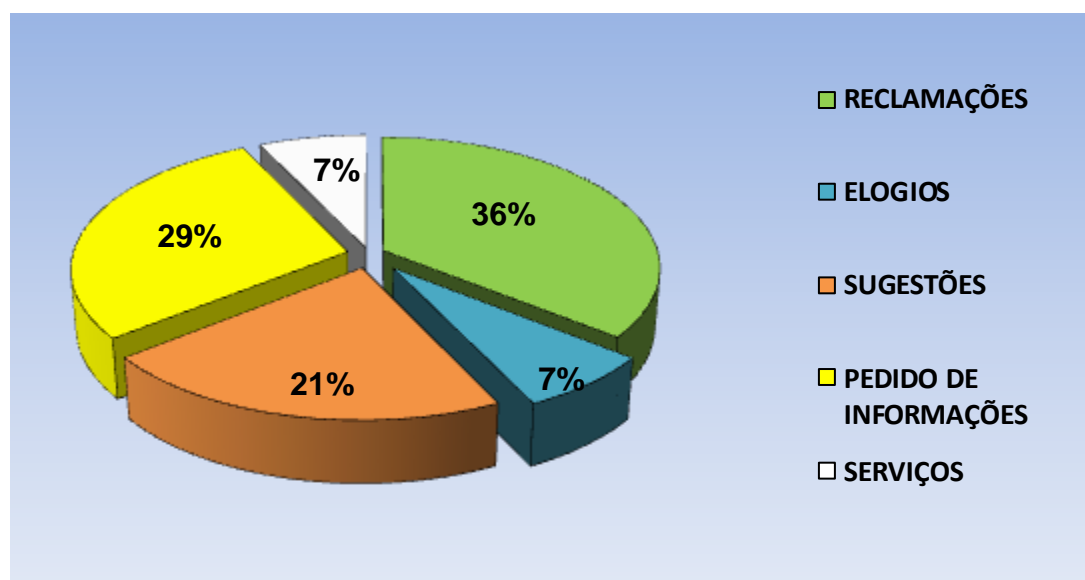
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.4. PORTAL EBC

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




Em julho, a Ouvidoria recebeu um total de 14 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foram reclamações (5) e pedido de informação (4). Também foram registrados, 3 sugestões, 1 serviço, 1 elogio e nenhum comentário. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC







FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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





Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente






Elogio					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
625-PE-2013	Pedido de Informação - Matéria do Portal da EBC	18/7/2013	18/7/2013	0	

Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
622-PE-2013	Sugestão de pauta sobre maioria penal.	14/7/2013	15/7/2013	0	
624-PE-2013	Pedido de informação sobre como enviar sugestão de pauta	17/7/2013	17/7/2013	0	
619-PE-2013	Fale Conosco fora do ar e como falar com Ouvidoria pelo Portal www.ebc.com.br?	4/7/2013			

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
616-PE-2013	Sugestão de pauta.	26/6/2013	27/6/2013	1	

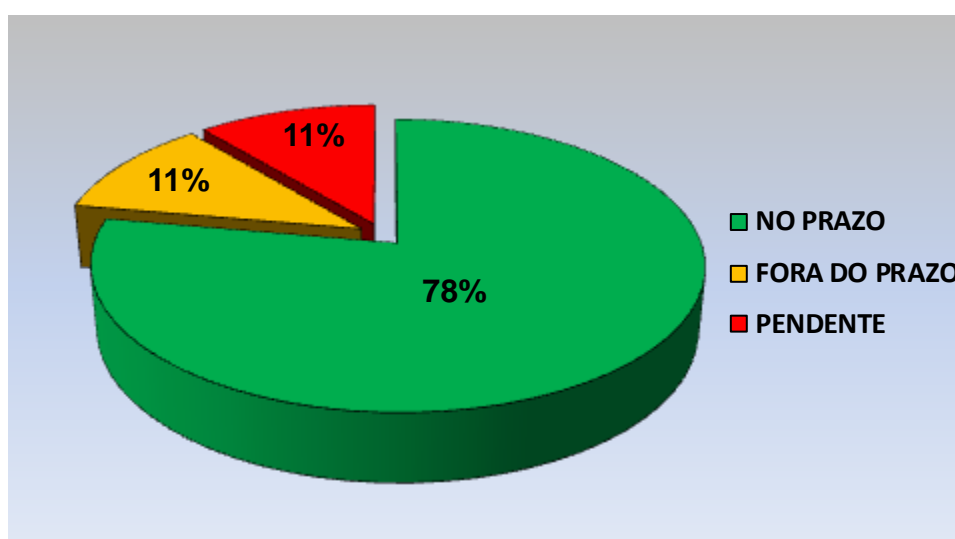
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam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

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
626-PE-2013	Pedido de Informação - Questões ENEM - Portal da EBC / SUCOM	18/7/2013	18/7/2013	0	
627-PE-2013	Jornalismo Colaborativo - TV BRASIL / SUCOM / PORTAL DA EBC	19/7/2013	19/7/2013	0	
628-PE-2013	Jornalismo Colaborativo - Portal da EBC - TV BRASIL / SUCOM	22/7/2013	23/7/2013	1	
625-PE-2013	Pedido de Informação - Matéria do Portal da EBC	18/7/2013	18/7/2013	0	

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
617-PE-2013	Crítica à matéria Entenda a diferença entre plebiscito e referendo	28/6/2013	1/7/2013	1	
618-PE-2013	Erro de informação na página de Esportes do Portal EBC, sobre a tabela da Copa do Brasil.	2/7/2013	31/7/2013	21	
619-PE-2013	Fale Conosco fora do ar e como falar com Ouvidoria pelo Portal www.ebc.com.br?	4/7/2013			
620-PE-2013	Reclama que o RSS de esporte não está atualizado.	7/7/2013	9/7/2013	1	
621-PE-2013	Reclama das formas de contato com a EBC.	8/7/2013	8/7/2013	0	

Em julho, das 5 reclamações recebidas, 1 não foi respondida e apenas 1 foi respondida fora do prazo de 5 dias úteis.. Dos 4 pedidos de informação, todos foram respondidos dentro do prazo até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/07/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



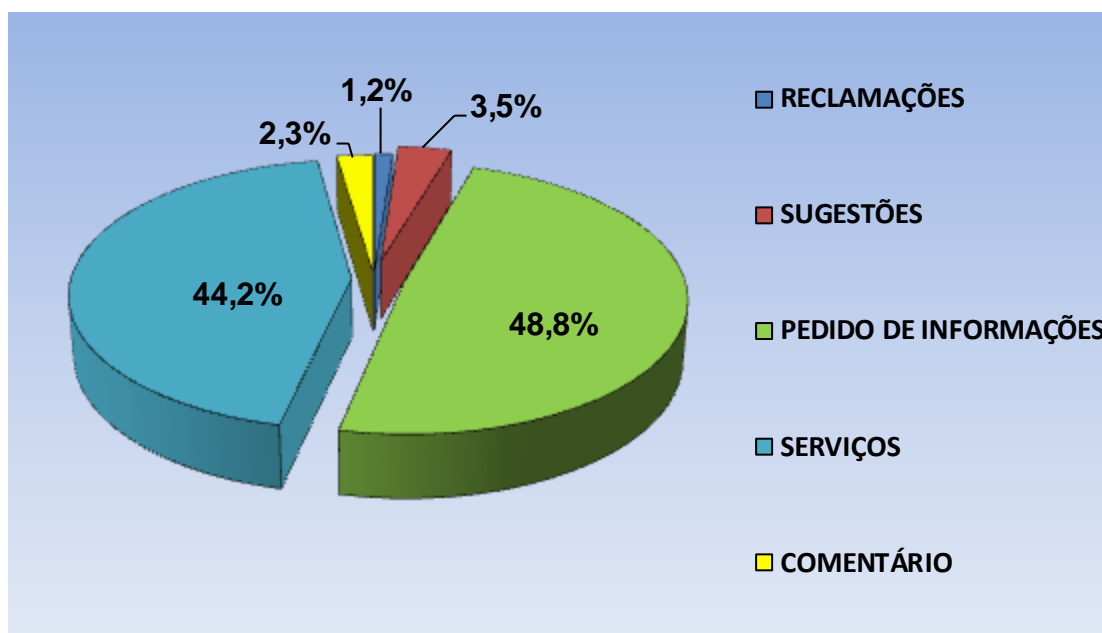
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC

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

Em julho a Ouvidoria recebeu um total de 86 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em pedidos de informação (42 ou 48,8%), ou seja, informações sobre concursos, sugestões de pautas gerais, pedidos de cópias e recados. Também foram recebidos 38 Serviços (44,2%), 3 sugestões (3,5%), 1 reclamação (1,2%), 2 comentários (2,3%) e nenhum elogio.. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.




Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC



































FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2628-EB-2013	Comentário e Sugestão - TV NBR nas instituições públicas - DINES / EBC SERVIÇOS	11/7/2013	11/7/2013	0	
2660-EB-2013	Questionamento quanto ao termo Presidenta	22/7/2013	22/7/2013	0	

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
805-EB-2013	Pedido de informação sobre o concurso público de 2011	26/6/2013	26/6/2013	0	
807-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	26/6/2013	26/6/2013	0	
810-EB-2013	Pedido de informação sobre concurso.	27/6/2013	27/6/2013	0	
814-EB-2013	Informação - Contrato 2012/258.0 - EBC SERVIÇOS	27/6/2013	27/6/2013	0	
818-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	28/6/2013	28/6/2013	0	
819-EB-2013	Crítica ao programa a Voz do Brasil.	28/6/2013	28/6/2013	0	
820-EB-2013	Sugestão de pauta.	28/6/2013	28/6/2013	0	
822-EB-2013	Pedido de informação sobre a formação de Rede Nacional.	29/6/2013	1/7/2013	0	
823-EB-2013	Pedido de informação sobre o novo concurso da EBC.	29/6/2013	1/7/2013	0	
824-EB-2013	Pedido de Cópia. Programa Atitude.com.	30/6/2013	1/7/2013	0	
826-EB-2013	Pedido de informação sobre o novo concurso da EBC.	30/6/2013	1/7/2013	0	
829-EB-2013	Sugestão de pauta.	1/7/2013	2/7/2013	1	
831-EB-2013	Solicita áudio do programa A Voz do Brasil.	2/7/2013	2/7/2013	0	
832-EB-2013	Sugestão de pauta.	2/7/2013	2/7/2013	0	
833-EB-2013	Pedido de informação sobre concurso.	2/7/2013	2/7/2013	0	
839-EB-2013	Acesso ao balanço patrimonial da EBC.	4/7/2013	4/7/2013	0	
2618-EB-2013	Série Maravilhas do Sistema Solar - Pedido de Cópia - DINES / EBC Serviços	4/7/2013	4/7/2013	0	
2619-EB-2013	Reclamação sobre o edital do Concurso.	5/7/2013	5/7/2013	0	
2621-EB-2013	Pedido de informação ao Departamento Pessoal.	8/7/2013	8/7/2013	0	
2622-EB-2013	Pedido de informação sobre concurso.	8/7/2013	8/7/2013	0	
2623-EB-2013	Pedido de informação sobre pronunciamentos oficiais da Presidência da República.	9/7/2013	9/7/2013	0	
2624-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	10/7/2013	10/7/2013	0	
2626-EB-2013	Pedido de informação sobre o Concurso 2013.	10/7/2013	11/7/2013	1	
2630-EB-2013	Reclamações e pedido de informação sobre o edital do concurso da EBC 2013.	12/7/2013	12/7/2013	0	
2631-EB-2013	Pedido de informação sobre cadastro para recebimento de publicidade oficial do Governo.	12/7/2013	12/7/2013	0	
2634-EB-2013	Sugestão de pauta. Release.	13/7/2013	15/7/2013	0	
2636-EB-2013	Pedido de informação sobre o concurso público da EBC	15/7/2013	15/7/2013	0	
2638-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	15/7/2013	15/7/2013	0	
2640-EB-2013	áudio.	15/7/2013	17/7/2013	2	
2642-EB-2013	Reclamações sobre o site e atualizações dos programas da TV NBR.	15/7/2013	16/7/2013	1	

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
813-EB-2013	Pedido de Informação - Publicidade de Contratos Públicos - DIAFI	27/6/2013	28/6/2013	1	✓
2646-EB-2013	Reclamação sobre atitude de funcionários da EBC - que jogavam pontas de cigarro na rua - no Rio de Janeiro.	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
2647-EB-2013	Sugestão de uso do 2.2, na Bahia, pela TV NBR.	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
2650-EB-2013	Pedido de informação sobre custos de mídia da TV Brasil.	17/7/2013	17/7/2013	0	✓
2652-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
2653-EB-2013	Pedido de informação sobre o concurso.	19/7/2013	19/7/2013	0	✓
2658-EB-2013	Convite para Sra. Lacy Barca -Participar de evento na UNIRIO	20/7/2013	22/7/2013	0	✓
2644-EB-2013	Pedido de informação sobre como ingressar no quadro de funcionários da EBC	15/7/2013	16/7/2013	1	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
835-EB-2013	Sugestão para expansão da TV Brasil.	2/7/2013	3/7/2013	1	✓
2659-EB-2013	Sugestão de pauta sobre trânsito no Rio de Janeiro	21/7/2013	22/7/2013	0	✓
2628-EB-2013	Comentário e Sugestão - TV NBR nas instituições públicas - DINES / EBC SERVIÇOS	11/7/2013	11/7/2013	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
804-EB-2013	Pedido de informação sobre a implantação das Rádios EBC em São Paulo.	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
806-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público EBC	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
808-EB-2013	Envio de Currículo - Empresa Brasil de Comunicação	26/6/2013	26/6/2013	0	✓
809-EB-2013	Pedido de informação sobre novo concurso da EBC	27/6/2013	1/7/2013	2	✓
811-EB-2013	Pedido de Informação - DOCTV Latinoamérica	27/6/2013	27/6/2013	0	✓
812-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público EBC	27/6/2013	27/6/2013	0	✓
813-EB-2013	Pedido de Informação - Publicidade de Contratos Públicos - DIAFI	27/6/2013	28/6/2013	1	✓
815-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público EBC 2011	27/6/2013	27/6/2013	0	✓
816-EB-2013	Pedido de informação sobre concurso público da EBC	27/6/2013	28/6/2013	1	✓
817-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público EBC 2011	28/6/2013	28/6/2013	0	✓
821-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público 2013	28/6/2013	28/6/2013	0	✓
825-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público - EBC	30/6/2013	2/7/2013	1	✓
827-EB-2013	Pedido de Informação - TV NBR - EBC Serviços	30/6/2013	1/7/2013	0	✓
828-EB-2013	Pedido de Informação - Ingresso na Empresa Brasil de Comunicação	1/7/2013	1/7/2013	0	✓
830-EB-2013	Pedido de Informação - Envio de Currículo - Empresa Brasil de Comunicação	2/7/2013	2/7/2013	0	✓
836-EB-2013	Pedido de informação sobre o Festival de Música.	2/7/2013	3/7/2013	1	✓
837-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público 2013 - EBC	3/7/2013	3/7/2013	0	✓
838-EB-2013	Consulta a Conteúdo de Convênios - EBC Serviços	4/7/2013	4/7/2013	0	✓
2620-EB-2013	Pedido de informação sobre o concurso 2013	8/7/2013	8/7/2013	0	✓
2625-EB-2013	Banco de Projetos - PRODAV	10/7/2013	10/7/2013	0	✓
2627-EB-2013	Pedido de Informação - Estágio - Empresa Brasil de Comunicação	11/7/2013	11/7/2013	0	✓
2629-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público - Empresa Brasil de Comunicação	11/7/2013	11/7/2013	0	✓
2632-EB-2013	Pedido de Informação - Divulgação Gratuita de Serviços - EBC SERVIÇOS	12/7/2013	12/7/2013	0	✓
2633-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público - Empresa Brasil de Comunicação	12/7/2013	15/7/2013	1	✓
2637-EB-2013	Pedido de informação sobre ingresso no quadro de funcionários da EBC	14/7/2013	15/7/2013	0	✓
2639-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso EBC 2013	15/7/2013	15/7/2013	0	✓
2641-EB-2013	Pedido de Informação - Processo Seletivo - EBC	15/7/2013	15/7/2013	0	✓
2643-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público - EBC	15/7/2013	16/7/2013	1	✓
2644-EB-2013	Pedido de informação sobre como ingressar no quadro de funcionários da EBC	15/7/2013	16/7/2013	1	✓
2645-EB-2013	Pedido de informação de como ingressar no quadro de funcionários da EBC	16/7/2013	16/7/2013	0	✓

Pedido de Informação (Cont.)					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2648-EB-2013	Pedido de Informação - Estágio - Empresa Brasil de Comunicação	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
2649-EB-2013	Pedido de Informação - TCC	16/7/2013	16/7/2013	0	✓
2651-EB-2013	Pedido de Informação - Áudios da Voz do Brasil - EBC Serviços	18/7/2013	18/7/2013	0	✓
2654-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público EBC 2011	19/7/2013	19/7/2013	0	✓
2655-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso 2011 - EBC	19/7/2013	22/7/2013	1	✓
2656-EB-2013	Pedido de Informação - Sobre a Empresa Brasil de Comunicação	19/7/2013	22/7/2013	1	✓
2657-EB-2013	Pedido de Informação - Voz do Brasil - 19/07/2013 - EBC SERVIÇOS	19/7/2013	22/7/2013	1	✓
2661-EB-2013	Contratação de Empresa para Ginástica Laboral - EBC	22/7/2013	22/7/2013	0	✓
2662-EB-2013	Pedido de Informação - Voz do Brasil - EBC Serviços	23/7/2013	23/7/2013	0	✓
2663-EB-2013	Pedido de Informação - Ingresso na EBC	23/7/2013	24/7/2013	1	✓
2664-EB-2013	Envio de Currículo - Empresa Brasil de Comunicação	24/7/2013	25/7/2013	1	✓
2660-EB-2013	Questionamento quanto ao termo Presidenta	22/7/2013	22/7/2013	0	✓

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
834-EB-2013	Sobre o Fim do Contrato de Exibição da TV Pia - Empresa Brasil de Comunicação	2/7/2013	3/7/2013	1	✓

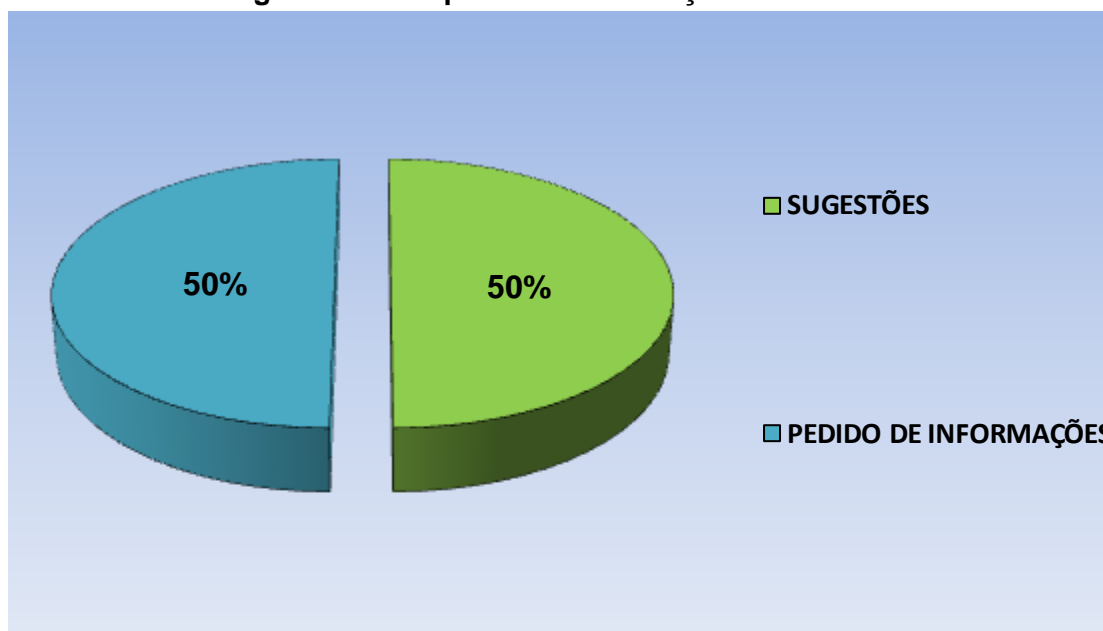
Em julho, de todas as demandas recebidas, todas foram respondidas, sendo que nenhuma delas fora do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/07/2013.

3.1.6. TV Brasil Internacional

Os processos da TV Brasil Internacional, que passaram a fazer parte das nossas demandas a partir do mês de julho, são todos aqueles que dizem respeito a este veículo, desde questões relacionadas ao conteúdo até aquelas sobre transmissão, pedidos de cópias de programa, parcerias, sugestões de programas, entre outros.




Em julho, a Ouvidoria recebeu um total de 2 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Destas apareceram apenas 1 sugestão (sugestão de programa) e 1 pedido de informação (realizar parceria internacional). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações


Figura 27 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil




FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1-TI-2013	Sugestão de programa para TV Brasil Internacional.	5/7/2013	5/7/2013	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
2-TI-2013	Parceria Internacional - Porto - Portugal - TV BRASIL INTERNACIONAL	9/7/2013	18/7/2013	7	

Em julho, de todas as demandas recebidas, todas foram respondidas, sendo que uma delas fora do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/07/2013.

4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS

4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES

4.1.1. TV BRASIL

No período que vai 26/06 a 25/07, a Ouvidoria recebeu um total de 381 manifestações referentes à TV Brasil, distribuídas nas diversas categorias, conforme detalhamento à página 15 deste relatório. Os pedidos de informação somam 43% das comunicações, abrangendo desde o interesse em saber como concorrer a uma vaga de estágio ou emprego na EBC até a pedidos de contato pessoal de convidados que se apresentaram em programas de entrevistas na TV Brasil. Dentre essas mensagens, destacamos as solicitações de informação sobre a disponibilização de vídeos e/ou links para programas, o que, em alguns casos, vem acompanhado de uma reclamação ou cobrança incisiva pelo fato de o acesso não ser automático, conforme ilustram as comunicação de Graça Fernandes e de Arthur Schieck Baptista:

PROC.:2670-TB-2013: “Eu não consegui ver todo o programa do dia 28 de junho 2013 "Os astros e o momento atual brasileiros" e gostaria que vocês colocassem o vídeo desse programa na página da Tv Brasil na Internet. Já foram colocados videos de programas que vieram depois e não entendi por que não o do dia 28. Fiquei curiosa sobre a entrevista do escritor Manuel Arouca que perdi, só consegui ver o final. Desde já agradeço e espero ver logo no site esse vídeo. Obrigada, Graça Fernandes. “

PROC.: 2854-TB-2013: “Sensacional a entrevista com Mujica. Só faltou um link do vídeo no site. Quero compartilhar e não consigo. Forte abraço a todos da TV Brasil! Arthur Schieck Baptista.”

A resposta da Diretoria de Jornalismo ao telespectador Arthur S. Baptista foi completa, inclusive utilizando de forma estratégica a chance do contato.

“Caro Arthur, a TV Brasil agradece o seu contato. A entrevista com o presidente do Uruguai, José Mujica, está disponível em <http://tvbrasil.ebc.com.br/reporterbrasil/bloco/mujica-da-entrevista-aoreporterbrasil>. O Repórter Brasil é um telejornal nacional, que exibimos de segunda a sexta, às 12h, e de segunda a sábado, às 21h. Os telefones da produção são (61) 3799-5296 e (21) 2117-6589. O e-mail é reporterbrasil@tvbrasil.org.br . É possível assistir a íntegra dos programas passados no site www.tvbrasil.ebc.com.br/reporterbrasil. Caso queira enviar seu vídeo para o quadro “Um outro olhar”, entre em contato com a produção do programa através do e-mail outroolhar@tvbrasil.org.br .Você pode acompanhar as novidades desse e de outros programas pelo site da TV Brasil <http://tvbrasil.ebc.com.br>.”

No entanto, o fato de o telespectador não encontrar facilmente o caminho para chegar ao vídeo reforça a necessidade de se tornar o acesso mais ágil e amigável para o público.

Quanto às demandas classificadas como “sugestões”, que representam o segundo maior índice entre as mensagens recebidas, a quase totalidade se refere a sugestões de pauta para diversos programas, além de sugestões de mudança de horários na programação, sem que haja incidência maior sobre programas específicos que se possa considerar uma tendência de preferência do público.

As reclamações somam 12% do total de demandas, apontando alguns aspectos que consideramos importante observar. Sobre a transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro:

PROC.: 2862-TB-2013: *“Gostaria de saber os critérios utilizados pela TV Brasil na seleção dos jogos que seriam transmitidos, considerando a desigualdade de tratamento em que os mais beneficiados foram os times do Brasiliense, Santa Cruz, Treze da PB, CRB de Alagoas e Sampaio Correa do Maranhão. O time do Fortaleza que possui a maior torcida do Estado do Ceará só terá um jogo transmitido nessa fase, justamente por ser contra o Sampaio Correa. Se era para proceder dessa forma não isonômica, era preferível que Rede (sic) Brasil permanecesse de fora dessas transmissões, já que não possui estrutura para fazê-lo. Outra coisa: transmitir jogos do campeonato paulista dos times da Série A-3 em rede nacional aos domingos pela manhã é um verdadeiro acinte a quem eventualmente sintonize essa emissora. Bola murcha para a EBC que poderia estar contabilizando audiência com esse certame que é desprezado pelo sistema. Joaquim Bezerra Soares-Fortaleza/CE.”*

A comunicação do telespectador do Ceará pode ser analisada sob dois principais aspectos, descartando-se a ênfase que é comum aos torcedores de times de futebol: 1) o público poderá não ter sido suficientemente informado sobre como se procederia à transmissão dos jogos, por exemplo, tomando conhecimento das especificidades contratuais que por vezes limitam a transmissão – o que não sabemos se foi exatamente o que ocorreu; 2) o telespectador não conhece suficientemente a TV Brasil, já que ele confunde o nome e chama a emissora de Rede Brasil. Provavelmente, por interesse na transmissão dos jogos, sintonizou o canal, mas perdemos a possibilidade de fidelização da audiência, por não “dialogarmos” com os telespectadores de forma estratégica, objetiva e clara.

A programação deve dirigir-se ao interesse do telespectador como se falasse com ele diretamente, atendendo antecipadamente aos seus possíveis questionamentos. A ineficiência da comunicação com o público, ao que já nos referimos em relatórios anteriores, também pode ser comprovada nas demandas que reclamam de mudanças de horário na grade, por causa da transmissão dos jogos da Série C. Desta vez, a manifestação veio do público do programa Conexão Roberto Dávila:

PROC.:2708-TB-2013: *Costumava assistir todos os domingos às 20h ao excelente programa Conexão Roberto D'avila. Como agora ele passou a ser exibido às 23 h 45, qual a possibilidade de ele ser repetido durante a semana em horário mais cedo? Obrigada. Suzete Barbosa."*

Duas outras reclamações tem aparecido com frequência nas comunicações do público: uma refere-se ao desnível do áudio na programação da TV Brasil, e a outra, à postura da apresentadora do programa Sem Censura. Quanto ao problema técnico:

PROC.: 2549-TB-2013: *"Primeiramente, gostaria de dizer que adoro a programação da TV Brasil, no entanto o que mais me incomoda é que quando estou assistindo a tv em volume baixo, porém, no intervalo da programação o volume aumenta de forma assustadora, de modo que causa desgosto assistir a programação da TV Brasil. Espero que seja solucionada a questão. Att, Roberto Oliveira."*

Sobre o programa Sem Censura, a reclamação da telespectadora Maria Augusta Barbosa, do Rio de Janeiro, resume as demais que a ouvidoria tem recebido abordando o mesmo aspecto da questão. As demandas tem sido regularmente encaminhadas à área responsável:

PROC.: 2680-TB-2013: *Não sou jornalista, embora meu filho seja e de quem já recebi várias informações técnicas e acadêmicas acerca da profissão. Embora não seja jornalista, tenho formação superior e experiência de vida que me dão lugar a esta crítica que faço à apresentadora D. Leda Nagle, mais especificamente à sua atuação no referido programa. Venho alimentando meu desapontamento com a atuação da jornalista. Não são dois ou vinte programas que quase me fizeram sentar frente ao computador para enviar essa crítica. Como vivemos dias de indignação mais profunda, penso que hoje foi o meu dia do grito que começa assim: é de forma explícita que Leda Nagle expõe sua intolerância com certos entrevistados, assim como sua maior ou menor admiração pelo assunto trazido por convidados; dá mimos aos que lhe são simpáticos e palavras ácidas aos que não lhe são tão afetos assim, em flagrante demonstração que a técnica jornalística para ela talvez faça do programa uma conversa de comadres, quando na verdade ele ocupa o primeiro lugar em qualidade e quantidade de entrevistados de grande interesse popular, e mais: diariamente! Interrompe, opina, fala de si, desconfia e desafia, ou seja, comporta-se de forma que a revela como mal educada, como foi o caso de hoje, dia 09/07/2013. A neurologista Soniza Leon explicava, com ênfase, acerca dos cuidados com a ingestão da vitamina D, quando D. Leda Nagle lhe deu, como vulgarmente se diz, um "fora" como tantos que dá, com frequência e em variados tons, conforme o seu humor. Sua intolerância quem não tem boa articulação, com quem está emocionado o bastante para dificultar sua explanação sobre o assunto que o levou ao programa é tão flagrante quanto sua vontade de ajudar e cooperar com os seus entrevistados de predileção. Importuna, intolerante e grosseira seriam os três*

adjetivos que hoje rotulam D. Leda Nagle, apresentadora de um excepcional Programa que, Sem Censura, está aberto a críticas como esta que agora fiz. Maria Augusta Barbosa.”

Os registros de “comentários” somam 10% do total de manifestações (37) e versam sobre assuntos variados, com prevalência para críticas políticas, sociais e de opinião sobre assuntos diversos, algumas vezes podendo ser classificados como sugestão de pauta. Em geral, os comentários não são diretamente direcionados à programação, à EBC ou à TV Brasil.

As demandas registradas como “elogios” somam 27, perfazendo 7% do total das mensagens direcionadas à TV Brasil. A maioria delas (10) referem-se ao programa Conexão Roberto Dávila; as demais distribuem-se por diversos programas, algumas com referências específicas à programação da TV Brasil como um todo.

4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO

No mês de julho, a Ouvidoria recebeu 429 manifestações referentes às emissoras de Rádio da EBC. Dentre elas, destacamos algumas, com objetivo de chamar a atenção de que a preocupação das emissoras não deve ser apenas com a qualidade de conteúdos, mas também com a qualidade do sinal, como foi o caso da manifestação do ouvinte Fernando Abreu que encaminhou à Ouvidoria, no dia 1º/07, a reclamação da queda de qualidade do sinal da Rádio MEC FM, no Rio de Janeiro. Segundo ele, “as vezes a rádio fica fora do ar por tempo indeterminado e a qualidade do som deixa a desejar, em se tratando de FM”.

A Ouvidoria agradeceu e informou que a mensagem foi encaminhada à coordenação da rádio.

Outro ouvinte que também procurou a Ouvidoria para reclamar da qualidade do sinal da MEC FM, foi o Sr. Oudulio Rincon, que acompanha a programação da rádio MEC FM há mais de 30 anos. Ele escreveu no dia 04/07/2013: “tenho que me abster dos belos repertórios clássicos proporcionados pela MEC FM originados por deficiência de captação de sinal! Torno a enfatizar, isso não acontecia há 20 anos atrás! Fica ai o registro, e tenho a sensação que sem solução. Grato”.

A Rádio MEC informou que:

“É típico desse tipo de reclamação a questão da proliferação das emissoras clandestinas que se aproveitam da deficiência do sinal das FMs instaladas no Sumaré e invadem a faixa, estreitando nosso sinal. Isso só será atenuado pela instalação de repetidoras em pontos estratégicos como várias outras emissoras de FM já fazem.”

Estas duas reclamações nos permitem chamar atenção para o fato de que as emissoras públicas de rádio, além de proporcionarem ao público uma programação diferenciada, voltada à cidadania, à cultura e à educação, devem também buscar soluções para melhorar continuamente a qualidade do sinal. Até porque a qualidade de um veículo de comunicação não se baseia só nos conteúdos produzidos, no padrão dos profissionais que compõem sua equipe, mas também na qualidade técnica e na modernidade de seus equipamentos. A busca permanente pela melhoria da qualidade de sinal simboliza uma das ações estratégicas das emissoras públicas de rádio e constitui um forte instrumento de fidelização do público, que vem se tornando cada vez mais exigente com o advento das novas tecnologias informacionais.

Também neste mês, a Ouvidoria registrou um número significativo de serviços prestados pela Rádio Nacional da Amazônia. Foram 34 demandas referentes a pedidos de recados, solicitações de músicas e informações sobre pessoas desaparecidas sendo, estas últimas, 14 do total das 34 manifestações. Estes números demonstram a importância que a emissora tem como um canal de comunicação popular, mantendo uma relação muito próxima com a vida das pessoas, especialmente da região amazônica, ajudando, inclusive, a fortalecer o elo entre as comunidades e a valorizar a diversidade cultural. A rádio atinge, potencialmente, 60 milhões de habitantes, com um sinal que chega em toda a região norte, além de Maranhão, Piauí, Bahia, Minas Gerais, Mato Grosso, Goiás e de outros estados.

Parte da programação atual da emissora é elaborada com base nas mensagens recebidas por cartas e telefonemas. É por meio do rádio que os ouvintes recebem notícias e informações importantes, se comunicam com familiares, passam e respondem recados e reencontram familiares e amigos desaparecidos, numa região em que nem todos têm telefone e muitas comunidades nem contam com um telefone público.

Para a pesquisadora Gisela Swetlana Ortrivano (1995), “entre os meios de comunicação de massa, o rádio é, sem dúvida, o mais popular e o de maior alcance público, não só no Brasil como em todo o mundo, constituindo-se, muitas vezes, no único a levar a informação para populações de vastas regiões que não têm acesso aos outros meios, seja por motivos geográficos, econômicos ou culturais” [1].

Para ilustrar a importância da emissora para as regiões mais distantes de nosso país, citamos a carta enviada à Ouvidoria pela ouvinte Mirian Duarte das Neves Sales, no início do ano (11/02/2013), da Cidade de Castelo dos Sonhos, no Pará. A ouvinte relata que na localidade onde ela mora não há energia elétrica e que sua diversão diária é ouvir a Rádio Nacional da Amazônia. Ela diz que acompanha a emissora desde 1987 e agradece pela entrevista sobre a função e importância da Ouvidoria, concedida pela ouvidora Regina Lima no programa apresentado pela locutora Beth Begonha. Esse tipo de participação da comunidade é constante e

faz com que a Rádio Nacional da Amazônia esteja em contato diretamente com o ouvinte, para possibilitar que a programação possa atender cada vez mais aos anseios do público.

A Ouvidoria enviou a seguinte resposta à carta da ouvinte:

Prezada Miriam, bom dia. É com imenso prazer que recebemos sua valiosa manifestação, motivo de orgulho e de dever cumprido não só desta Ouvidoria mas também da Rádio Nacional. As sinceras e entusiasmadas palavras de fiéis ouvintes como você nos traz uma enorme motivação e mais dedicação em perseguir cada dia mais a missão de dar voz e vez a todo cidadão brasileiro, não só aquele que reside nas grandes capitais, mas também e principalmente aqueles que estão em diversos e distantes pontos de nosso país e que mantém e edifica as Rádios Públicas com sua constante manifestação de apreço, carinho e sempre importantes sugestões. Tenha a plena certeza de que sua carta trouxe muito orgulho a mim e a toda a equipe da Ouvidoria, que se dedica muito no intuito não só de informar ao público brasileiro, mas de estabelecer um diálogo construtivo com os cidadãos que nos presenteiam com seu ponto de vista, como você fez conosco. Despeço-me com muita satisfação e confiante de que sempre contaremos com nossa preciosa colaboradora.

Um dos serviços que é muito solicitado pelos ouvintes na Rádio Nacional da Amazônia e neste mês não foi diferente, é a divulgação de nomes de pessoas desaparecidas. Por isso foi criado, em 1985, o programa Ponto de Encontro, com o objetivo de viabilizar o reencontro de familiares e amigos. De acordo com a jornalista Débora Barbosa Batista, que desenvolveu, em 2006, um estudo de caso do programa Ponto de Encontro, da Rádio Nacional da Amazônia: “O pedido de informações sobre familiares desaparecidos determina a importância do serviço para o ouvinte, que ao escrever e passar informações particulares demonstra confiança na credibilidade do veículo e, em especial do programa. Mesmo sabendo das dificuldades de encontrar o parente ou amigo desaparecido, eles acreditam no trabalho realizado pelo programa. Para muitos ouvintes, o rádio é a única alternativa de encontrar a pessoa desaparecida. Eles querem ter pelo menos uma informação se o desaparecido está vivo e se está bem” [2].

O serviço prestado pela Rádio Nacional da Amazônia é de suma importância e atende às necessidades da sociedade brasileira. Serviços a que nem todos os veículos de comunicação dedicam espaço. Por conta disso, tramita na Câmara dos Deputados, o projeto [PL 1858/99] que obriga as rádios e TVs a destinarem pelo menos dois minutos diários de sua programação à divulgação de informações e fotos de menores desaparecidos. O texto, de 1999, ainda aguarda a criação de comissão temporária para analisá-lo.

Afora estas manifestações, os ouvintes também opinaram e apresentaram sugestões a respeito da disponibilização dos conteúdos da rede Pública de Rádio da EBC na internet. O ouvinte Elidal, de Salvador-BA, reivindicou mais divulgação da transmissão ao vivo pela internet. Segundo ele, “O problema é que a EBC coloca transmissão ao vivo via internet das emissoras de rádio da EBC e não populariza a audiência da transmissão via internet tem que mudar de rádio de frequência modulada e amplitude modulada para rádio via internet fazer divulgação para todos os ouvintes migrar para ouvir emissoras de rádio só via internet que talvez tenha menor custo para as emissoras de rádio e talvez cobertura maior do sinal”, (Processo 740-MF-2013)

A Rádio MEC respondeu:

A Rádio MEC agradece o seu interesse pela programação, assim como suas palavras de incentivo. Seu e-mail foi encaminhado à Coordenação da MEC FM e sua mensagem está registrada. É oportuno lembrar que a Rádio MEC tem como compromisso fazer uma programação de qualidade, afinada com o interesse do público. Continue nos escrevendo, a sua opinião é muito importante.

A ouvinte Dina Lucianne enviou o seguinte pedido: “Olá boa tarde, gostaria de informar que estou muito feliz com a volta do Antena Mec Fm e gostaria de sugerir que o programa estivesse disponível para ouvir nos Podcasts pois vou voltar a estudar e não vou ouvir o programa ao vivo. Agradeço a compreensão”. (Processo 726-MF-2013).

A Rádio MEC respondeu:

A Rádio MEC agradece o seu interesse pela programação, assim como suas palavras de incentivo. Seu e-mail foi encaminhado à Coordenação da MEC AM OU MEC FM e sua mensagem está registrada. É oportuno lembrar que a Rádio MEC tem como compromisso fazer uma programação de qualidade, afinada com o interesse do público. Continue nos escrevendo, a sua opinião é muito importante.

Estas demandas são sugestões, mas demonstram muito bem o momento que estamos vivendo com o avanço das novas tecnologias informacionais. O rádio, ao longo dos anos, se transformou, se adaptou, alcançou o ambiente virtual e hoje está presente em celulares, tablets e em uma série de outros equipamentos eletrônicos. De acordo com o professor da Universidade Federal de Santa Catarina, Eduardo Meditsch (1995), a função do rádio informativo passa por uma redefinição na qual o ouvinte tem inúmeras possibilidades de participar e a partir de agora o rádio será para o público uma interface multimídia [3].

Kuhn (2001), que também é uma entusiasta do rádio no ciberespaço, enumera alguns efeitos da inserção do rádio na rede [4]:

a) remoção da barreira da distância: qualquer rádio de alcance local pode ser

transmitida via rede, gerando a desterritorialização da transmissão;

b) a relação custo-benefício para o investimento de uma emissora transmitir na rede é bem favorável a Internet se comparada com outras formas de transmissão a longa distância como o uso de satélites e transmissores de ondas curtas;

c) democratização da informação e do acesso à cultura potencializando-se as opções de escolha para ouvir programas de diferentes países;

d) horizontalização da relação emissora/ouvinte: em que o usuário ganha poder de interagir com a programação se comunicando com a emissora de forma mais consistente, convidativa e imediata do que em cartas e telefone;

e) convergência de mídias: o som da emissora na Internet pode ser acompanhado de textos, e imagens, criando uma nova linguagem, diferentemente da que estaria chegando ao ouvinte, leitor, ou telespectador comum;

f) o impacto sobre as línguas com a possibilidade de formação de comunidades virtuais onde, por exemplo, imigrantes afastados podem retomar contato com suas culturas.

Enfim, como toda essa reconfiguração da comunicação radiofônica vem acompanhada de novas expectativas do público, que tem demandado uma integração cada vez maior da Rede Pública de Rádio da EBC com as novas tecnologias e ferramentas da comunicação, poderíamos acatar, por exemplo, a sugestão feita pela ouvinte Eliana de Campos: “Prezados Senhores, ao sintonizar a MEC FM durante a maior parte do dia, repetidas vezes eu gostaria de saber a autoria e execução das músicas que são tocadas, mas nomes pronunciados rapidamente e de origem estrangeira, fazem com que eu não consiga registrá-los, para adquirir em CD nas lojas do ramo. Na programação de hoje, DIA 05 DE JULHO DE 2013, durante a maior parte da manhã, sinto-me muito feliz com o Concerto apresentado pela Rádio, em Grandes Clássicos. Gostaria de receber a relação das músicas tocadas nesse período até as 1315hs. SUGESTÃO a MEC deveria ter um aplicativo em que em tempo real pudéssemos acessar e saber a música que está apresentando naquele instante”, Eliana de Campos. (processo 721-MF-2013)

Fontes citadas:

ORTRIWANO, Gisela Swetlana. **A informação no rádio: os grupos de poder e determinação dos conteúdos**. 3ª edição. São Paulo: Summus, 1995.

BATISTA, Débora Barbosa. **O papel do rádio no fornecimento de informações às comunidades locais. Um estudo de caso do Programa Ponto de Encontro, da Rádio Nacional da Amazônia**. Brasília, 2006. Trabalho de conclusão de curso apresentado à Coordenação de Comunicação Social do Centro Universitário de Brasília para obtenção do grau de Bacharel em Comunicação Social, habilitação em Jornalismo. Orientador: Gisele Azevedo Rodrigues.

MEDITSCH, Eduardo. **Sete meias-verdades e um lamentável engano que prejudicam o entendimento da linguagem do radiojornalismo na era**

eletrônica. Palestra à Licenciatura em Jornalismo da Universidade de Coimbra, 9 nov. 1995. Disponível em: <http://bocc.ubi.pt/pag/meditsch-eduardo-meias-verdades.pdf>

KUHN, F. **O rádio na Internet: rumo à quarta mídia**. In: XXIV CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO – Núcleo de Mídia Sonora, Campo Grande, 2001. <<http://www.intercom.org.br/papers/viii-sipец/gt01/31%20-%20Fernando%20Kuhn%20-%20trabalho%20final.htm>>

4.1.3. AGÊNCIA BRASIL

Das 70 manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês de julho, destacamos a mensagem enviada à Ouvidoria no dia 1º de julho pela leitora Fátima Quintanilha Resende, porque nos permite chamar a atenção para seguinte questão: não podemos poupar esforços para atender uma solicitação feita pelo leitor, telespectador, internauta ou ouvinte, especialmente quando assumirmos o compromisso de fazê-lo. A leitora escreveu:

Processo 266-AB/13:

“Nos causou profunda indignação e desagradável surpresa proposta de Lei que trata sobre o Marco Regulatório da Mineração, lançado pela Presidenta Dilma no dia 18 de junho de 2013. Nós, pequenos mineradores fomos simplesmente desprezados não só no texto do anteprojeto enviado ao Congresso Nacional bem como sequer fomos convidados (as) a participar dos debates anteriores à apresentação do mesmo. Muito menos ainda quando do lançamento. Oficialmente muitos dos grandes representantes das megas empresas de mineração tiveram assento nas mesas de discussão no salão do Palácio do Planalto. Nós Garimpeiros e Garimpeiros, organizados em Cooperativas, sequer fomos ouvidos (através de nossas entidades representadas pelo INSTITUTO COOPERA) NUMA CLARA DEMONSTRAÇÃO DE FALTA DE

BOM SENSO EM RECONHECER QUE EXISTIMOS E RESISTIMOS. Foi no Governo do então Presidente Lula, tendo à frente a Dr. Dilma Rousseff como Ministra de Minas Energia, que conseguimos que as portas da Esplanada se abrissem em termos conseguindo pautar nossas demandas enquanto agentes produtivos. Infelizmente, não muitos progressos foram executados, senão casos pontuais. As Cooperativas LEGALIZADAS estão à deriva por falta de apoio técnico, linhas de financiamento, regularização de nossa atividade nos marcos constitucionais, fomento e um PROJETO NACIONAL GARIMPEIRO. NESTE PL SOMOS CITADOS DE MANEIRA SUPERFICIAL DE NOSSO TRABALHO COMO NO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DA NAÇÃO BRASILEIRA. Solicitamos uma audiência com a Presidente e estamos no aguardo de sua resposta. Nos do INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DAS COMUNIDADES DA PEQUENA MINERAÇÃO, e eu como Presidente do mesmo, solicito espaço na agenda da Presidenta Dilma. É revoltante quando se luta por um ideal e o Governo derruba seu sonho. Reiteramos nossa visão crítica e nos consideramos desprestigiados como trabalhadores e trabalhadoras, da classe dos pequenos mineradores. Fátima Quintanilha Resende/Presidente do INSTITUTO COOPERA E CGAM”.

Em resposta, no dia 1º de julho, a Diretoria de Jornalismo esclareceu:

“Prezada Leitora, a Agência Brasil entende que é possível estender a cobertura jornalística sobre o novo marco regulatório da mineração, inclusive para levar ao leitor mais informações sobre o que o Parlamento está discutindo e ainda sobre o que pretende o governo com o novo marco. Agradecemos a sua sugestão, e lhe informamos que já está sendo produzida uma pauta, que aborda a situação de todos os setores atingidos pelo futuro instrumento legal, incluindo, justamente o garimpo”.

Embora a leitora não tenha feito nenhuma referência direta a conteúdo publicado pela ABr, destaca-se a sensibilidade da Dijor ao perceber a dimensão do descontentamento da cidadã por não se sentir representada e, com isso, reconhece a necessidade de ampliar e aprofundar a discussão sobre o tema “novo marco regulatório da mineração” na sua cobertura jornalística. No entanto, ao fazermos um levantamento no sistema de busca do site, no período de 1º/6 a 31/7/2013, não encontramos nenhuma referência ao posicionamento dos pequenos mineradores nas 10 matérias localizadas no site. De acordo com a demandante, a atenção na cobertura foi dedicada às medidas que visam a consolidar a mineração de grande porte, um foco idêntico ao do governo na elaboração do projeto. Nas 2 matérias onde o tema foi abordado depois do recebimento da reclamação da leitora, as referências – que são a pedidos da retirada da urgência do PL do Código de Mineração que tramita no Congresso - integram conteúdos motivados por outros fatos: um encontro da Presidenta com representantes de entidades do campo e uma entrevista com a ministra de Relações Institucionais no programa Bom Dia, Ministro. É bem verdade que o argumento apresentado pelas entidades do campo (“Os bens da natureza, estratégicos, como terras, águas, florestas, minérios, estão

sendo privatizados e entregues ao controle de grandes empresas”) deu um “gancho” para encaixar a questão dos pequenos mineradores, mas esta vertente não foi explorada. Portanto, a ABr continua a dever o seguimento da resposta que deu a solicitação da demandante bem como, uma vez atendida, comunicar a Ouvidoria, para que possamos repassar a informação à demandante e com isso fidelizar o nosso público e garantir a nossa credibilidade.

4.1.4 PORTAL EBC

Em julho, a Ouvidoria recebeu um total de 14 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foram reclamações (5) referentes ao atraso de atualização de conteúdos no portal. Também foram registrados pedidos de informações (4) sobre como publicar matérias no Portal EBC, 3 sugestões, 1 serviço e 1 elogio.

Para este relatório, destacamos a manifestação do internauta Sandro Rocha que escreveu no dia 02/07, à Ouvidoria: “Tem que alterar o clube Naviraiense/MS pelo clube Paysandu/PA na tabela da Copa do Brasil, tem que atualizar a tabela, pois o clube paraense ganhou na justiça desportiva a vaga. ” **(Processo 618-PE-2013)**.

No dia 31/07, a área responsável pelo Portal EBC informou : “Prezado Sr. Sandro Rocha, bom dia. Informamos que a correção na matéria "Confira os resultados da terceira fase da Copa do Brasil" foi efetuada. Pedimos desculpas pela demora. Link <http://www.ebc.com.br/esportes/2013/05/terceira-fase-da-copa-do-brasil>”.

Além de expressar sua opinião, o internauta Sandro Rocha contribuiu para melhorias nos serviços e conteúdos oferecidos pela EBC, apesar do setor ter respondido praticamente um mês depois do envio da demanda do internauta. Essa manifestação é muito importante para o Portal que é um canal recente e uma das maiores portas de entrada para o cidadão conhecer os serviços ofertados pela empresa.

O outro assunto também destacado pelos internautas neste mês de julho diz respeito ao conteúdo RSS, que sempre que postado no Portal é enviado diretamente para os assinantes, via e-mail. Porém, o atraso de postagem de conteúdos tem gerado algumas dúvidas, como, por exemplo, se a EBC estaria, ou não, cobrindo a Série A e B do campeonato Brasileiro. É o que podemos observar na manifestação do Sr. Washington, que tem assinatura e esperava receber as informações referentes ao campeonato brasileiro. Ele perguntou: “ Olá acompanhamos suas noticias via RSS, quero informar que o Rss de esporte não está atualizando; Vimos que vocês estão cobrindo a Seria A e B, mas no seu Rss de esporte não consta nada, Muito Obrigado” **(Processo: 620-PE-2013)**.

A Ouvidoria encaminhou o questionamento à Superintendência de Comunicação e Multimídia – SUCOM, área responsável pelo Portal EBC, que respondeu: “Prezado Sr. Washington, boa tarde. Em resposta a sua solicitação, informamos que o problema no RSS de Esportes do Portal EBC foi solucionado. Apesar de trazer informações sobre as séries A e B, a EBC não tem feito cobertura desses campeonatos.

Para acessar o RSS, basta clicar em <http://rss.ebc.com.br/>. Ou seja, o internauta estava cobrando da empresa a cobertura dos jogos via assinatura RSS, mas a EBC informou que não está fazendo a cobertura dos jogos, mas apenas transmitindo o campeonato e publicando o resultado das partidas.

Pela recorrência destas manifestações, sugerimos novamente que seja incluído um breve texto sobre o que é, 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. A inclusão do texto evitaria um numero expressivo de manifestações desta natureza, sem contar que ainda aumentaria o número de assinaturas RSS.

Segundo informações fornecidas pela Sucom, a empresa está realizando um estudo sobre design responsivo com objetivo de estruturar um aplicativo móvel de integração do Portal. Este estudo, provável, vai revelar a necessidade do Portal dá mais visibilidade à ferramenta RSS.

5. Programas da Ouvidoria

5.1 TV Brasil – ‘O Público na TV’

O programa pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria, notadamente no que se refere à TV Brasil, nos seguintes aspectos: relacionamento com o público, a partir de suas demandas; informação sobre as rotinas de produção dos diversos programas e do Jornalismo; análise crítica pautada nos princípios que regem a comunicação pública e em normas de Ouvidoria; mediação entre cidadãos e produtores de conteúdos dos veículos da EBC, com ênfase na TV Brasil; estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo, contribuindo para qualificar a participação do público no debate sobre comunicação pública. No período de 26/06 a 25/07, levamos ao ar cinco edições, quatro das quais inéditas:

Edição de 27/06: Nesta edição, com base nas novas diretrizes curriculares do MEC para os cursos de jornalismo implantados, convidamos o professor Luiz Gonzaga Motta, da UnB, para uma entrevista sobre a formação do jornalista e as dificuldades dos profissionais para definir, na prática, o que seja jornalismo público.

Edição de 04/07: Reapresentação da entrevista com o jornalista e teórico da Comunicação Muniz Sodré, da UFRJ.

Edição de 11/07: Esta edição do programa apresentou um resumo dos principais debates do Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação Pública, promovido pela Ouvidoria da EBC, com a participação de ouvidores da Argentina, Espanha, Colômbia, México e Canadá.

Edição de 18/07: Nesta edição, foram discutidos os aspectos históricos e contemporâneos do conceito de cidadania e o papel da comunicação pública e do jornalismo em especial na luta pela construção de uma sociedade democrática e consciente de seus direitos. O tema foi pautado com base nas manifestações que levaram milhares de jovens às ruas de todo o país.

Edição de 25/07: Dando sequência à discussão proposta da edição anterior, discutimos, nesta edição, o papel do jornalista e do jornalismo da EBC na cobertura das manifestações. Para isso, entrevistamos diversos jornalistas dos veículos da EBC, entre eles a Diretora de Jornalismo Nereide Beirão.

5.2 Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’

05 e 06 de Julho – Edição jornalística pode distorcer notícia: O processo de edição é tema de hoje (5) do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). O professor Luiz Martins, da Universidade de Brasília, comenta como a edição pode distorcer uma notícia e interferir na percepção do público. Acompanhe.

12 e 13 de Julho – Mídias sociais trazem mudanças no processo de comunicação: O programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, destaca como o cidadão assumiu o papel de emissor da informação e passou a participar efetivamente do processo de comunicação a partir das mídias sociais. O pesquisador Tiago Mainieri participa do programa.

19 e 20 de Julho – Rádio em Debate explica as diferenças entre emissoras: O programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, explica a diferença entre as emissoras de rádio. Sabia quais são as características das rádios públicas, estatais, comerciais, comunitárias, educativas e universitárias, e os serviços que cada uma presta à sociedade.

26 e 27 de Julho – Produção de Sentidos: A edição de hoje é a partir da demanda do telespectador Giovanni Bosco, ele reclamou sobre o uso da palavra “homossexualismo” pelo apresentador do programa “Segue o Som”, da TV Brasil. O Rádio em Debate aproveita para destacar a linguagem como sistema organizado que possibilita a transmissão de sentidos. Participam do programa Viviane Resende, Coordenadora do Núcleo de Estudos de Linguagem e Sociedade da UNB, a Psicóloga Luciana Borges. O Rádio em Debate é um programa produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

5.3 Colunas da Ouvidoria

Publicação de 1º de julho: “Caminhos em comum” destacaram as semelhanças entre os procedimentos de ouvidorias vinculadas a empresas públicas da mídia no Brasil, Colômbia, México, Espanha, Canadá e Argentina relatados no Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação, promovido pela EBC nos dias 24 e 25 de junho, sobretudo a ênfase que foi dada à mediação como modo preferido de trabalhar a voz do povo dentro das organizações e o diálogo como o caminho indicado para obter a colaboração dos outros setores.

Publicação de 15 de julho: A coluna intitulada “As redes sociais: novas utilizações para velhos fins” analisou a cobertura dos protestos feita pela ABr e constatou uma postura mais aberta às possibilidades de outros significados em relação à utilização das redes e à espontaneidade dos protestos. Na cobertura dos protestos de junho, observa-se que as redes sociais acumularam novas funções e que as informações disponíveis nelas foram utilizadas por outros atores além dos organizadores e seus seguidores.




Publicação de 12 de julho: “Quantos lados tem uma notícia” fez a distinção entre “fato social” e “fato jornalístico” com o objetivo de responder ao questionamento quantos lados têm um fato ou uma notícia.

6. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC











6.1.1 Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em julho, 17 pedidos de informação. Todos foram respondidos, sendo que 3 do prazo de 5 dias úteis. Assim, o SIC, no mês de julho, não apresenta pendências e o prazo de resposta dos pedidos de informação obteve média de 2,6 dias.

As tabelas a seguir expõem os processos por assunto, área encaminhada, datas de abertura e encerramento, bem como o prazo final de resposta.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Atendimentos SIC

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000118201377	Como fazer para Alberto Dines , do programa Observatório da Imprensa, receber um livro de minha autoria?	DIJOR	19/7/2013	30/7/2013	7		
99936000103201317	Gostaria de saber onde estão sendo publicados os editais de licitação para contratação do serviço de audiodescrição feitos pela TV Brasil. Gostaria também de saber se a ACERP, que vem prestando o serviço para a TV Brasil, mas que contrata uma terceirizada para a realização do serviço, também está obrigada a licitar a contratação do serviço e caso afirmativo esta informação, gostaria de saber onde é feita a publicidade destes editais de licitação.	DIAFI	26/6/2013	27/6/2013	1		
99936000104201353	Concurso Público EBC - Convocações para o Rio de Janeiro.No portal da transparência, apesar de incompleto ainda do EBC, percebe-se que são em número significativo os terceirizados e o Ministério Público já deu prazo para que toda a Administração Pública sejam substituídos os terceirizados por funcionários que passaram nos últimos concursos, já se passaram 2 anos da data do concurso e nada até agora da substituição no Rio de Janeiro. Além do que, o concurso tem validade de 2 anos podendo ser prorrogado 1 vez por igual tempo de forma discricionária do EBC.	DIAFI	26/6/2013	28/6/2013	2		
99936000105201306	Quantos candidatos ainda constam no cadastro reserva, à espera de serem convocados no CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE VAGAS E DE FORMAÇÃO DE CADASTRO DE RESERVA EM CARGOS DE NÍVEL SUPERIOR - EDITAL Nº 2 – EBC, DE 5 DE JULHO DE 2011 - CARGO 1 – JORNALISTA DE EMPRESA DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA – ATIVIDADE: JORNALISMO?	DIAFI	27/6/2013	28/6/2013	1		
99936000107201397	Li, em jornal de grande circulação, sobre a abertura do segundo concurso da EBC para cargos de nível médio e superior. Na mesma matéria, há a informação da dispensa de licitação e há a indicação da contratação da empresa Quadrix para realização da seleção. Gostaria de ser informada sobre as seguintes questões: 1) receber a confirmação oficial da abertura de novo concurso e da dispensa do processo de licitação para a escolha da organizadora do mesmo; 2) receber informações sobre a abertura de novas vagas de nível superior para a área de Acervo e Pesquisa e, ainda; 3) esclarecimentos legais de como fica a situação dos candidatos que estão no cadastro de reserva, já que não expirou o período de validade do primeiro concurso realizado em 2011.	DIAFI	27/6/2013	28/6/2013	1		

Atendimentos SIC (Cont.)

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000108201331	Bom dia, gostaria de saber informações sobre o número exato de terceirizados para TÉCNICO DA ÁREA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESA DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA no Estado do Rio de Janeiro em seus veículos de comunicação, visto que, fiquei entre os 30 primeiros colocados no último concurso de 2001 para esse cargo e nenhum aprovado foi chamado ainda. Com a abertura de um novo concurso divulgado sendo que o prazo do anterior não expirou ainda, somente em dezembro de 2013 vence o primeiro prazo, passei a me preocupar, pois o Ministério Público deu parecer desde 2007 que toda a Administração Direta e Indireta deve substituir seus terceirizados além de que, só podem se chamados concursados novos após o aproveitamento dos que estão em cadastro de reserva no concurso anterior, enfim, por favor fico no aguardo da listagem da quantidade total de terceirizados nesse cargo, na TV Brasil, Rádio Nacional AM RJ, Rádio MEC AM/FM RJ e na ACERP (antiga roquete pinto).	DIAFI	27/6/2013	1/7/2013	2	✓	✓
99936000106201342	Bom dia senhores, Estamos em um momento do nosso país que é nosso dever também fiscalizar as empresas públicas, gostaria de solicitar uma lista dos empregados da EBC com o CARGO que exerce que estão atualmente na empresa por vínculo de cargo de confiança, ou seja, cargo função. Vou começar um trabalho de pesquisa e quero levantar os salários e as funções de cada um, para ver se condiz com os currículos profissionais dos mesmos, justificando -se assim a sua permanência na empresa. QUERO MANTER O ANONIMATO	DIAFI	28/6/2013	3/7/2013	3	✓	✓
99936000109201386	Gostaria de saber se tem como a EBC instalar, aqui no município de Castanhal PA, uma torre de transmissão do sinal da Rádio Nacional AM Brasília, pois só temos sinal da Internet.	RÁDIO	28/6/2013	1/7/2013	1	✓	✓
99936000111201355	Solicito acesso à entrevista gravada pela rádio Brasília Nacional no dia 21 de junho de 2013 sobre o projeto acesso à informação e direito à água da Ong Internacional Artigo 19. A entrevista foi ao ar no dia 24 de junho.	RÁDIO	5/7/2013	19/7/2013	10	⚠	✓
99936000110201319	Sabendo que os arquivos da parceria MEC/FUNTEVÉ encontram-se na EBC gostaria de ter acesso aos relatórios produzidos sobre a Universidade Aberta do Brasil. Coloco-me à disposição para a realização da pesquisa presencialmente. Desde já agradeço a atenção.	DIGER	1/7/2013	8/7/2013	5	✓	✓

Atendimentos SIC (Cont.)

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000112201308	Boa tarde, estou escrevendo a respeito de uma dúvida sobre o concurso que está em aberto, não ficou muito claro pra mim sobre as vagas disponíveis para o nível médio, todas as vagas em aberto exigem experiência profissional? Tenho cursos na área de manutenção de computadores e noções básicas de eletrônica, mas sem experiência profissional, pois trabalho como profissional liberal, estou apto a disputar alguma das vagas em aberto?	DIAFI	11/7/2013	15/7/2013	2	✓	✓
99936000113201344	Gostaria de saber se posso retransmitir a Voz do Brasil após as 20 horas, aqui na Rádio Ingamar . Gostaria de ter acesso a legislação que rege a transmissão da Voz do Brasil.	DINES	11/7/2013	23/7/2013	8	⚠	✓
99936000114201399	Gostaria de saber qual o procedimento pra assistir, ao vivo, a gravação do programa Samba na Gamboa , com Diogo Nogueira.	DIPRO	15/7/2013	16/7/2013	1	✓	✓
99936000115201333	Venho fazer um apelo a V. Sa. para que tome as providências necessárias para adiar a aplicação da respectiva prova do concurso que está prevista para o dia 04/08/13, pelo menos, para o mês de setembro. Quero ressaltar que, pela data prevista, não está sendo cumprido nem o prazo mínimo, entre a data da publicação e a data da aplicação da prova, que no âmbito federal é de 60 dias (Decreto nº 6.944/09). Ademais, mantendo esta data, haverá um prazo muito pequeno para que o candidato realize qualquer estudo, o que dificulta muito, torna quase impossível a sua aprovação! Há também a data de outros concursos. Contando com a sua atenção, compreensão e colaboração, aguardo o seu retorno o mais breve possível. Cordialmente;	DIAFI	16/7/2013	17/7/2013	1	✓	✓

Atendimentos SIC (Cont.)

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000116201388	Boa noite! Prezados, meu nome é Thiago Vinicius dos Santos Mathias fui aprovado para o cargo 47 Técnico da Área de Administração de Empresa de Comunicação Pública - Segurança do Trabalho para Rio de Janeiro no ano de 2011. E gostaria de saber no setor de segurança do trabalho no ESTADO DO RIO DE JANEIRO, QUANTOS PROFISSIONAIS TEMOS TERCEIRIZADOS E COMISSIONADOS PRESTANDO ESSE TIPO DE SERVIÇO? Fico no aguardo do retorno.	DIAFI	17/7/2013	19/7/2013	2	✓	✓
99936000117201322	Considerando os Planos de Trabalho aprovados pelo Conselho Curador entre 2010 e 2013, venho por meio desta solicitar a relação de pagamentos realizados pela EBC nos exercícios de 2010, 2011 e 2012, bem como o planejado para ser pago em 2013 às seguintes entidades: Grupo Nós do Morro, Movimento Negro Unificado, Condedine, Comissão de Jornalistas pela Igualdade Racial, Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação, Intervozes, Abraço, Amarc Requeiro ainda o detalhamento dos respectivos objetos de cada repasse de verba feito às entidades referidas. No caso de as informações solicitadas não serem fornecidas, pede o requerente que seja apontada a razão da negativa, bem como seja informado o eventual grau de classificação de sigilo (ultrassegredo, segredo ou reservado), nos termos do artigo 24, parágrafo 1º da Lei 12.527/2011. Pede deferimento	DIAFI	17/7/2013	22/7/2013	3	✓	✓
99936000121201391	CÓPIA DOS CONTRATOS CELEBRADOS ENTRE O ORGÃO E ASSESSORIAS JURÍDICAS TERCERIZADAS COM ATUAÇÃO NO DISTRITO FEDERAL - DF. APENAS OS CONTRATOS QUE ESTEJAM EM VIGOR.	DIAFI	24/7/2013	29/7/2013	3	✓	✓

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.