



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# RELATÓRIO MENSAL

## OUVIDORIA DA EBC

**AGOSTO 2013**

Brasília, 4 de setembro de 2013

## **Equipe**

### **Ouvidora Geral**

Regina Lima

### **Ouvidoras Adjuntas**

Joseti Marques

Camilly Almeida

### **Assessoria:**

Carolina Farah

### **Assistentes técnicos:**

Ana Cristina Santos

David Silberstein

Gabriela Chaves

Jamily Lima

José Ribamar de Sousa

Leonardo Portilho

Luzia Helena 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.....	32
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS .....	44
3.1.4. PORTAL EBC .....	50
3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC.....	55
3.1.6. TV Brasil Internacional .....	60
4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS.....	63
4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES .....	63
4.1.1. TV BRASIL .....	63
4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO.....	70
4.1.3. AGÊNCIA BRASIL .....	76
4.1.4 PORTAL EBC .....	84
5. Programas da Ouvidoria .....	88

5.1	TV Brasil – ‘O Público na TV’ .....	88
5.2	Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’ .....	89
5.3	Colunas da Ouvidoria .....	90
6.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	91
6.1.1	Abordagem quantitativa .....	91

## 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.....	31
Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios.....	32
Figura 20 - % Manifestações por Rádio .....	33
Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas.....	43
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	44
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas .....	49
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC .....	50
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	54
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC .....	55
Figura 27 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	60

## 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 agosto de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/07/2013 a 25/08/2013. 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.

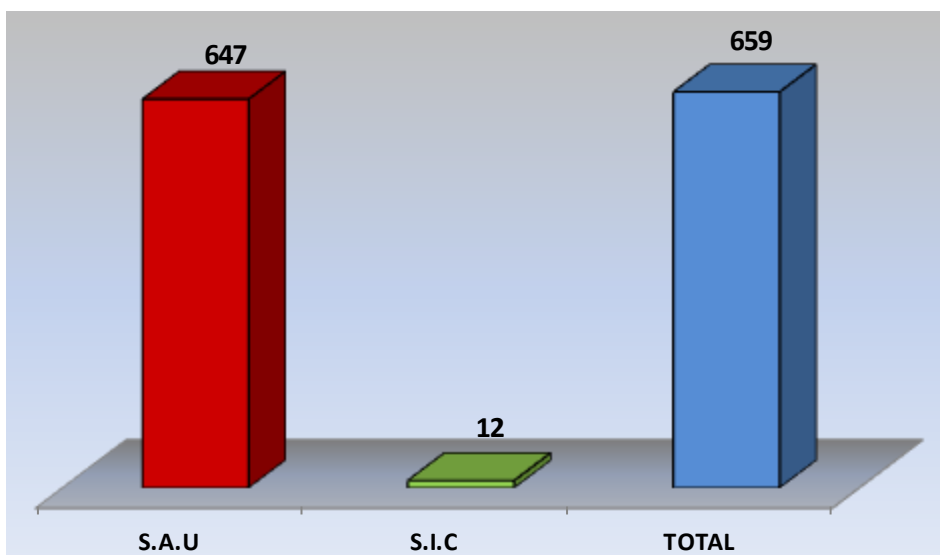
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

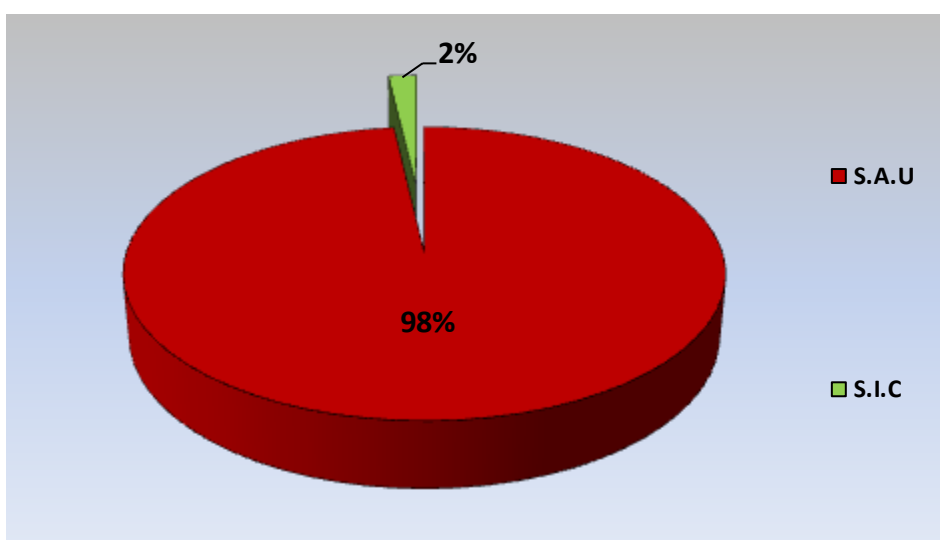
O Atendimento ao Cidadão realizado pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 659 atendimentos, sendo 647 pelo SAU e 12 pelo SIC. O gráfico a seguir ilustra este quantitativo:

**Figura 1 - Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

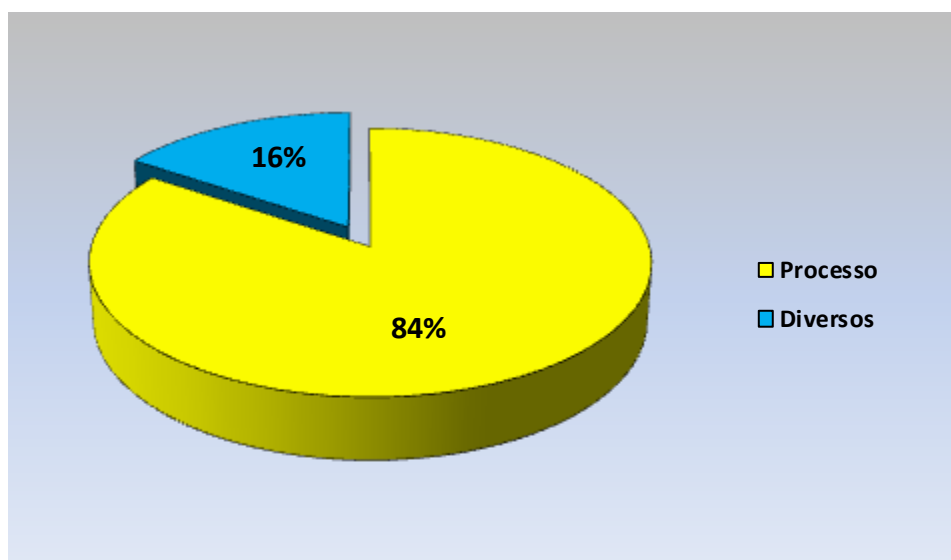
**Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 767 atendimentos realizados pelo SAU, 647 (84%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 120 manifestações (16%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

**Figura 3 – % Atendimentos SAU**

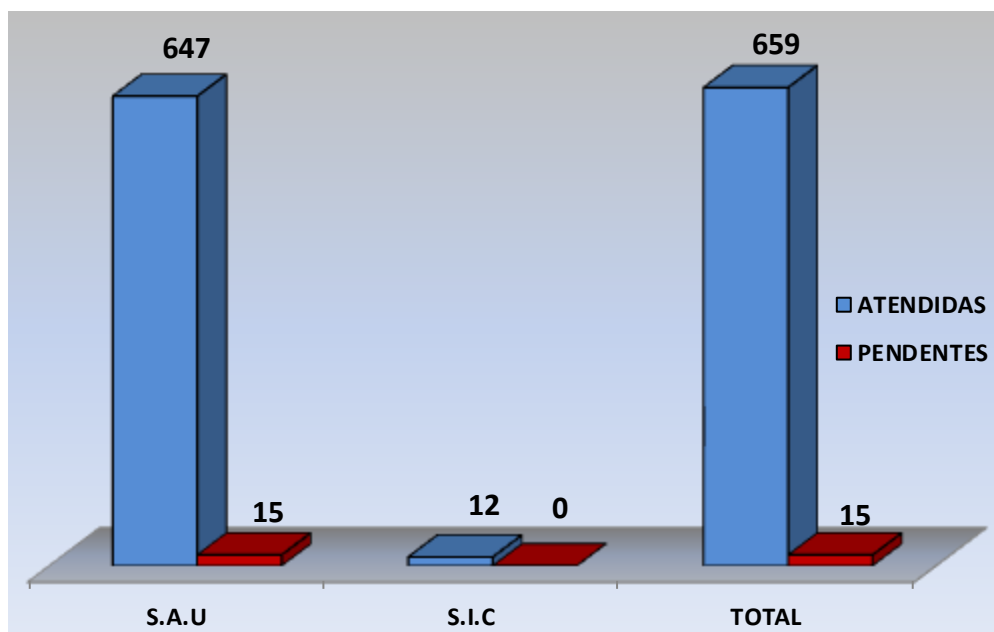


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 659 atendimentos, sendo 647 pelo SAU e 12 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**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

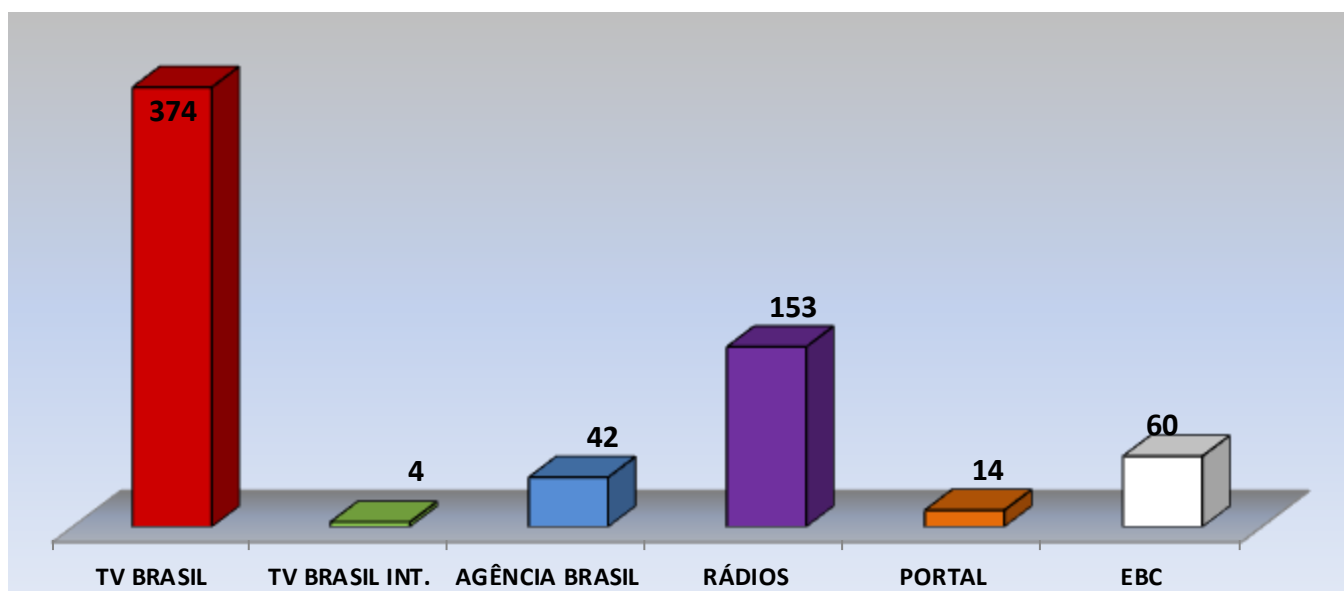
Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 2,3% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Não há pendências de resposta às comunicações do SIC e não há ocorrência de pedido de prorrogação de prazo de resposta. O tempo médio de retorno das áreas foi de 1,25 dias.

## 2.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

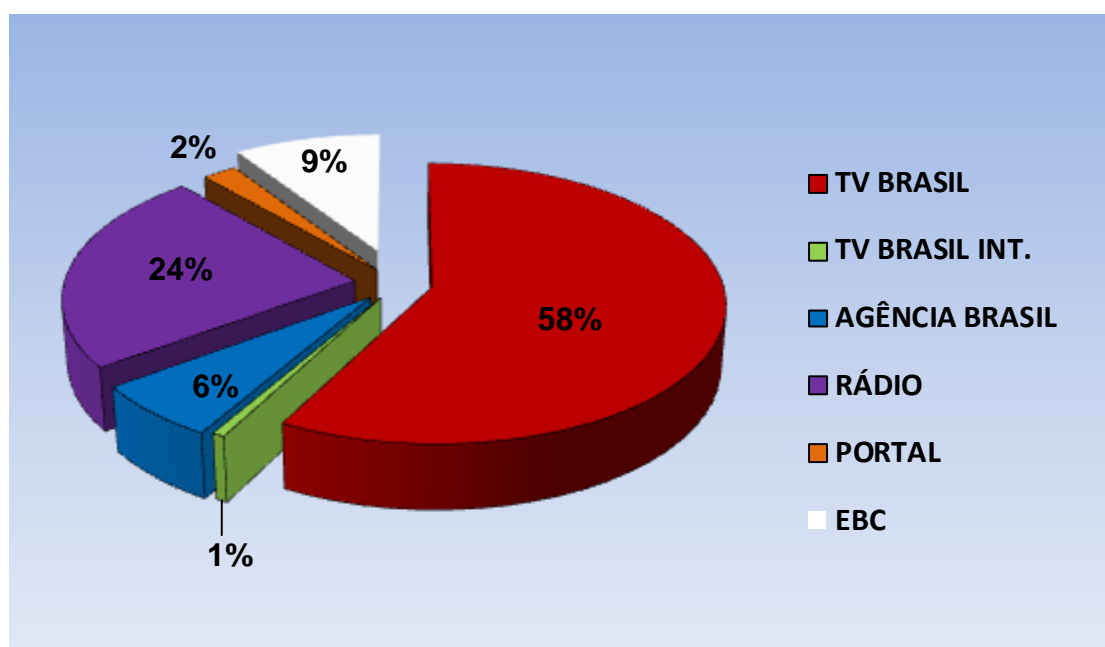
O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU registrou, em agosto, 647 manifestações que geraram processos, foram direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

**Figura 5 - Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

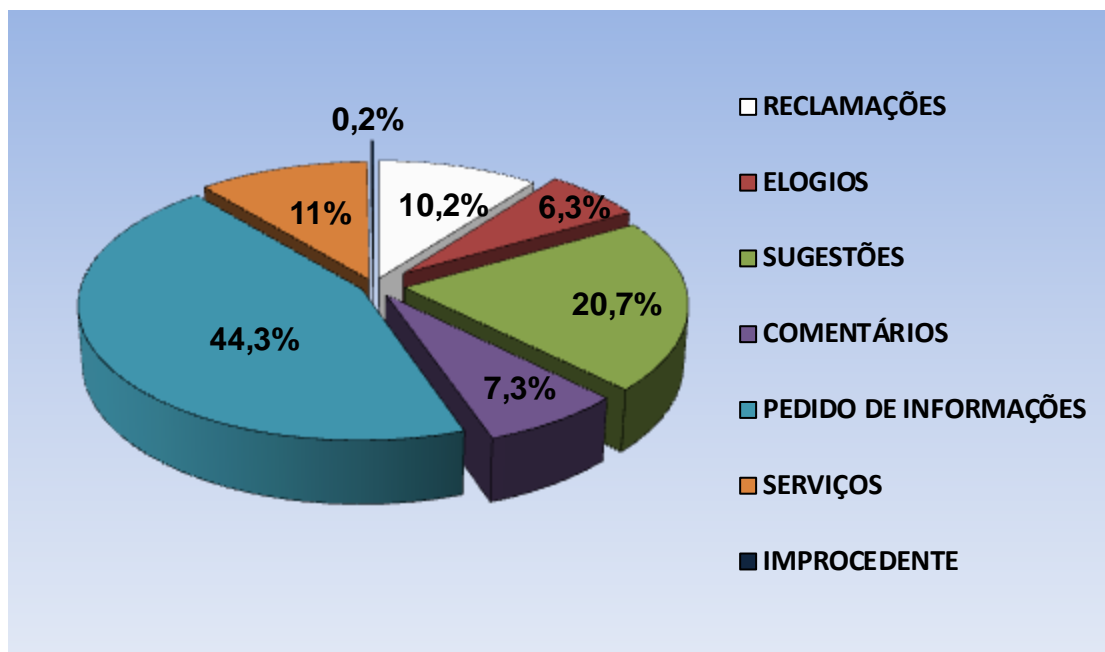
**Figura 6 - % Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação, improcedente e serviços totalizam 89,8% dos atendimentos no mês, contra 10,2% das reclamações.

**Figura 7 - % Tipos de Manifestações**



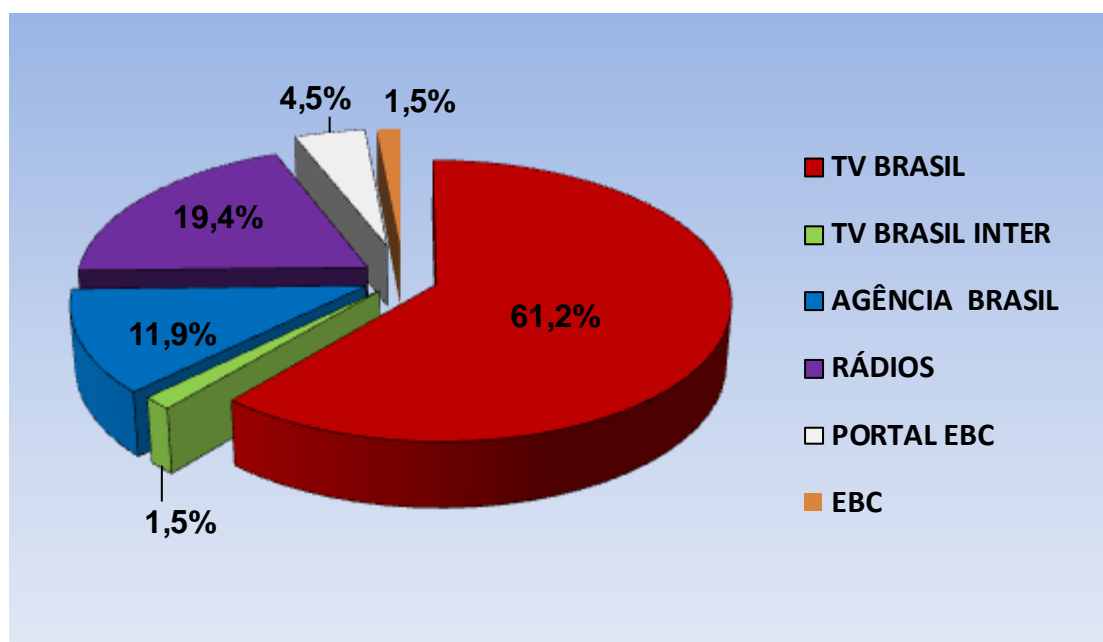
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	41	61,2%
TV BRASIL INTER	1	1,5%
AGÊNCIA BRASIL	8	11,9%
RÁDIOS	13	19,4%
PORTAL EBC	3	4,5%
EBC	1	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



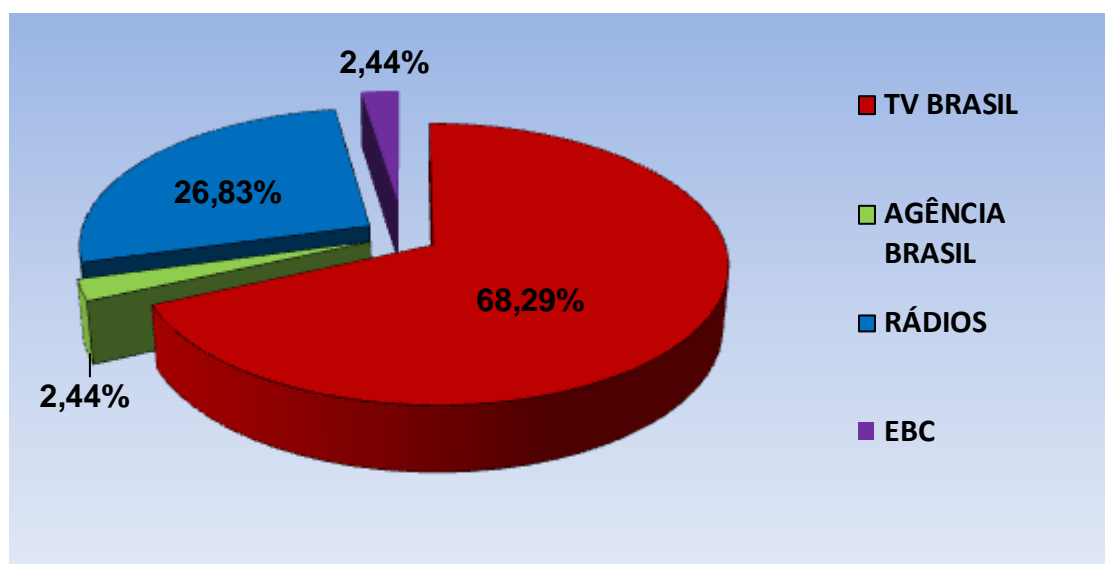
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	28	68,29%
AGÊNCIA BRASIL	1	2,44%
RÁDIOS	11	26,83%
EBC	1	2,44%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Figura 9 - % Elogios por Veículo



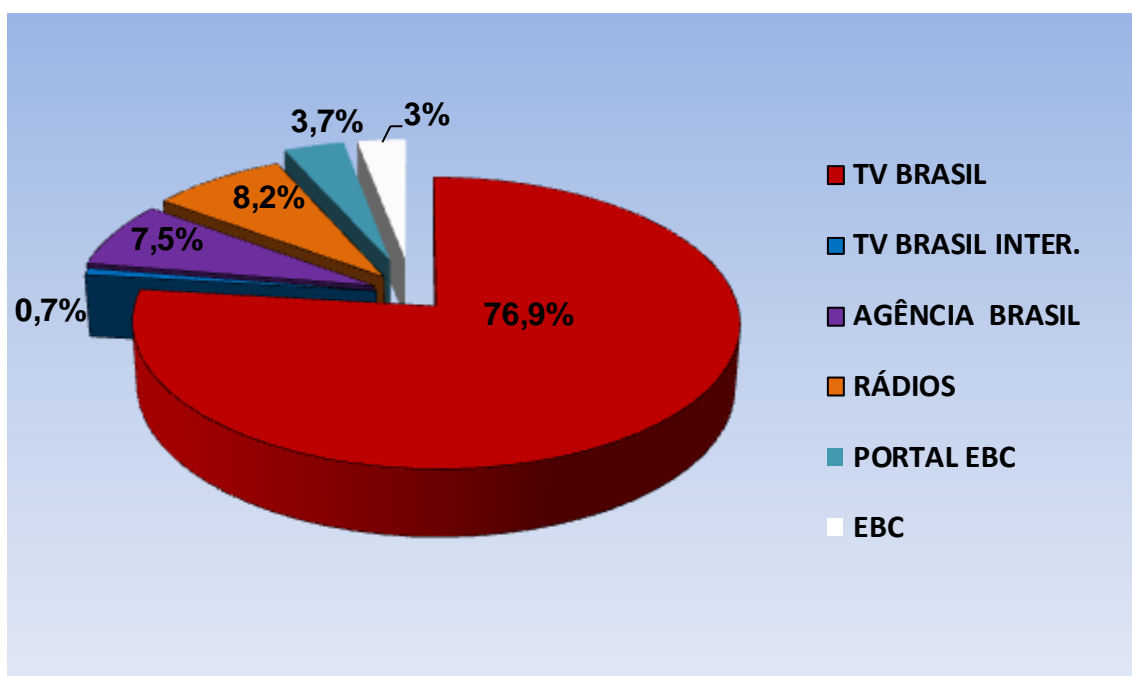
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	103	76,9%
TV BRASIL INTER.	1	0,7%
AGÊNCIA BRASIL	10	7,5%
RÁDIOS	11	8,2%
PORTAL EBC	5	3,7%
EBC	4	3,0%
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



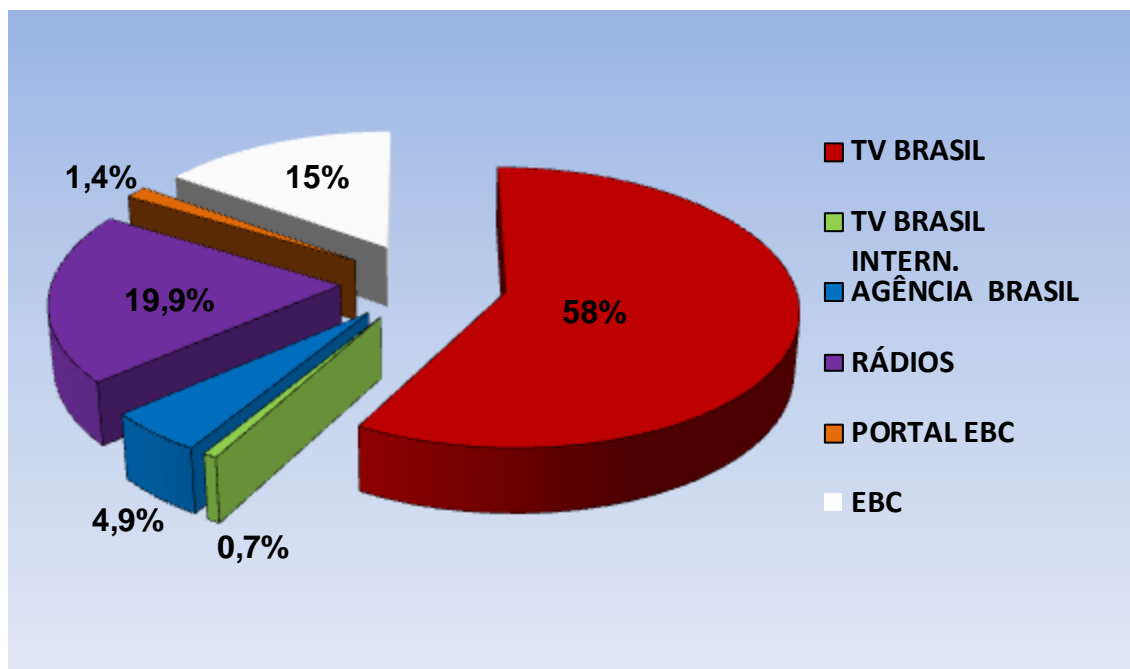
FONTE: NAMBI e E-SIC - OUVIDORIA/EBC

#### 2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	166	58,0%
TV BRASIL INTERN.	2	0,7%
AGÊNCIA BRASIL	14	4,9%
RÁDIOS	57	19,9%
PORTAL EBC	4	1,4%
EBC	43	15,0%
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>100%</b>

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



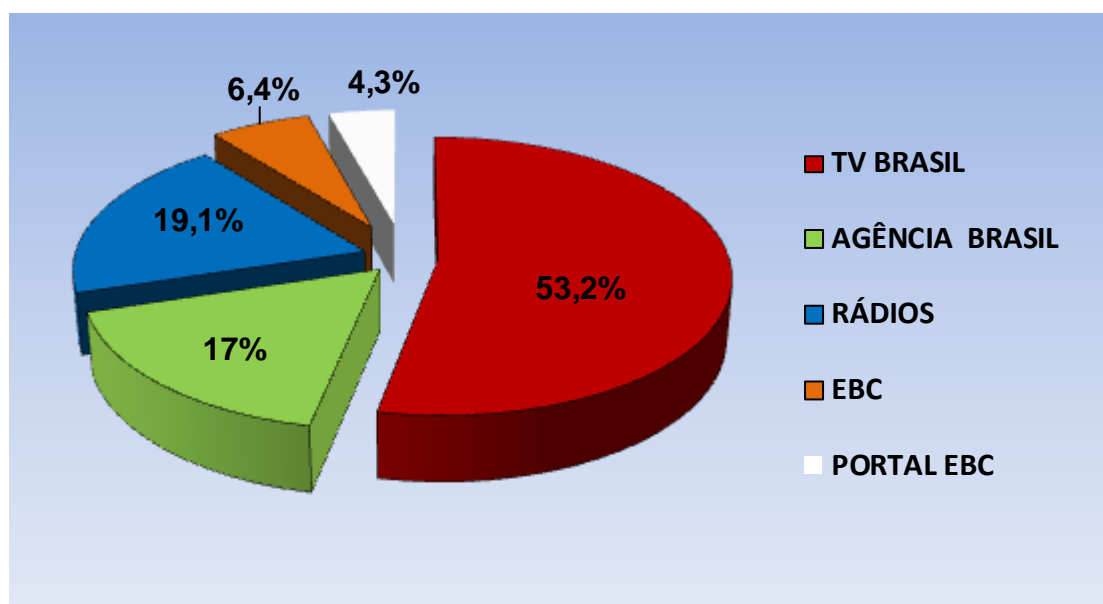
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	25	53,2%
AGÊNCIA BRASIL	8	17,0%
RÁDIOS	9	19,1%
EBC	3	6,4%
PORTAL EBC	2	4,3%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Figura 12 - % Comentários por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

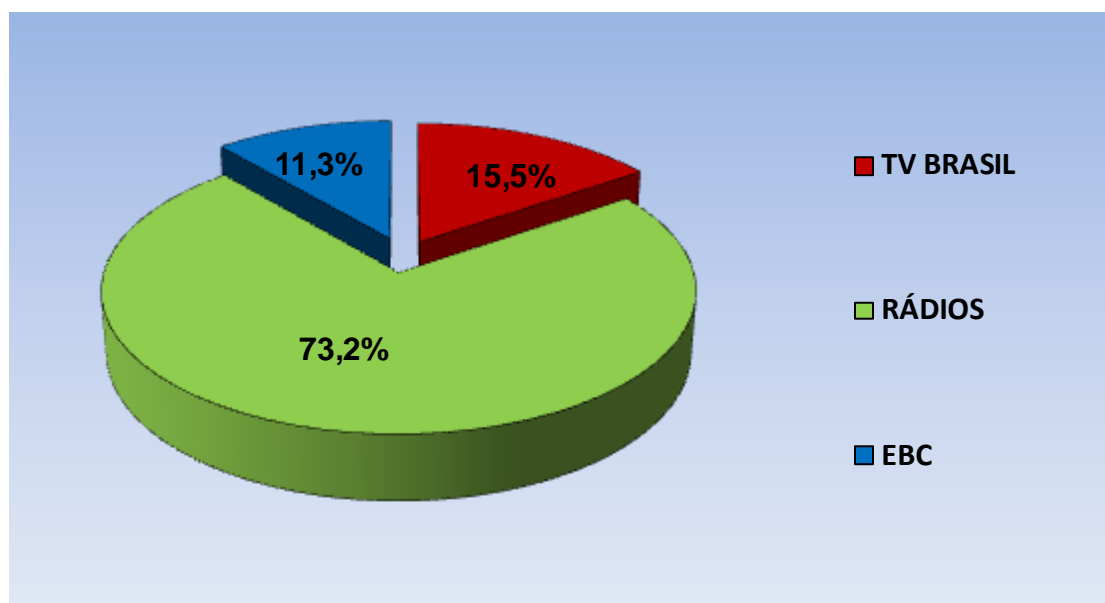


### 2.1.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	11	15,5%
RÁDIOS	52	73,2%
EBC	8	11,3%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Figura 13 - % Serviços por Veículo

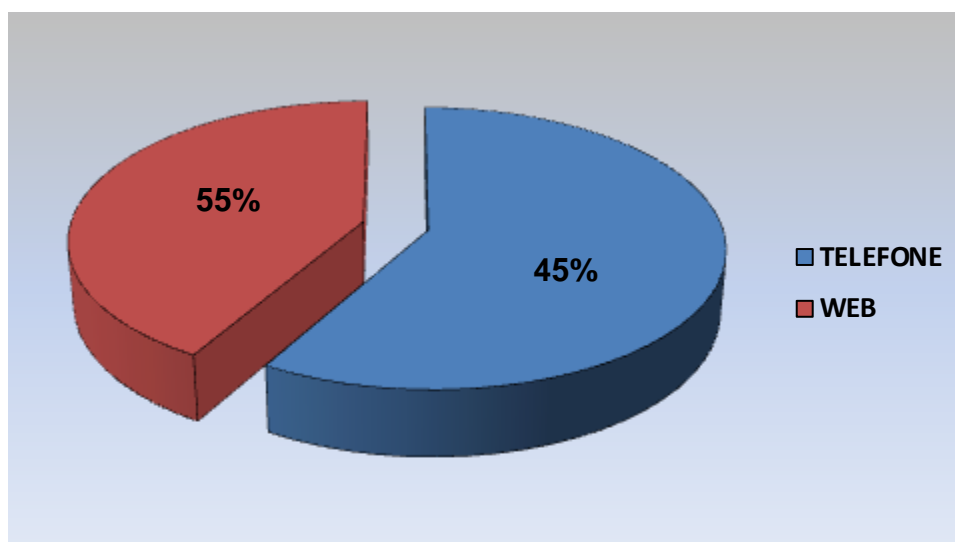


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em agosto, 12 pedidos de informações, dos quais 7 foram por telefone e 5 via web (e-sic).

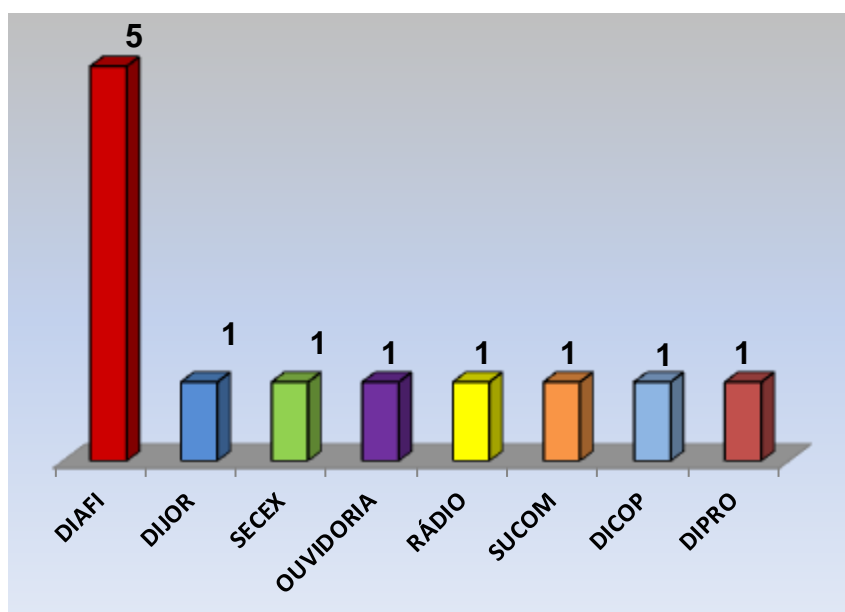
**Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

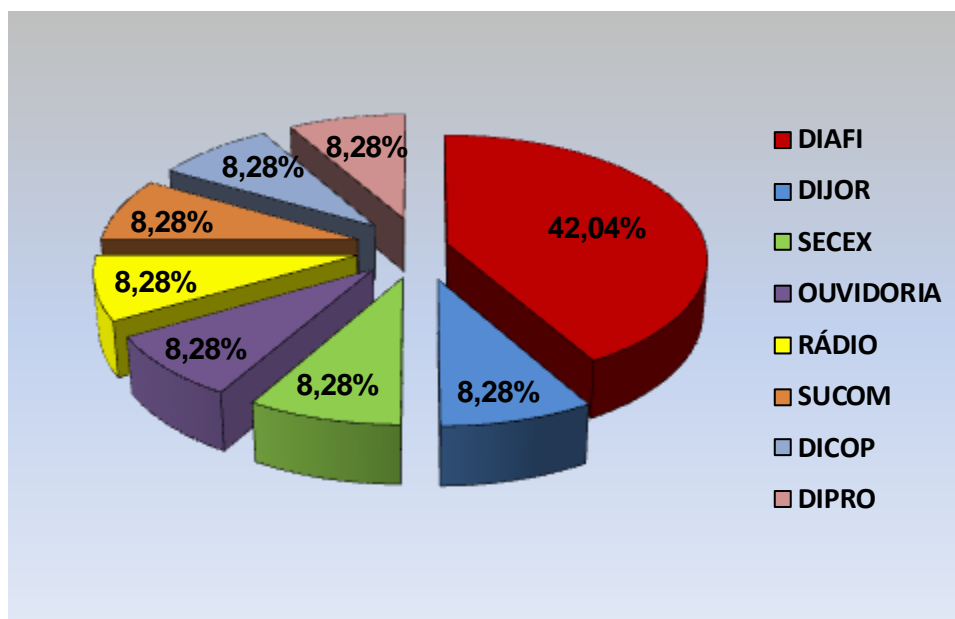
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

**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 1,25 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

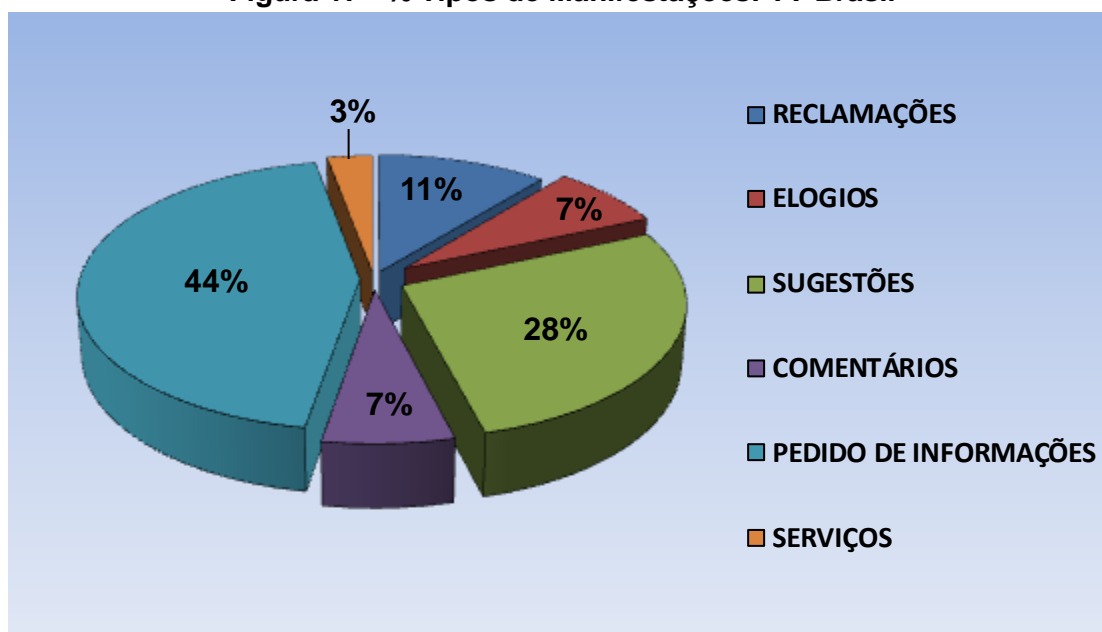
#### 3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

##### 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 agosto, a Ouvidoria recebeu um total de 374 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, 166 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. No referido mês também recebeu, reclamações (41), 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 (103) trata-se de sugestões de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os elogios (28) normalmente são feitos a toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os serviços (11) se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os comentários (25) 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
2884-TB-2013	Comentário - Jornalismo Esportivo da TV Brasil	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
2889-TB-2013	Comentário sobre jogo do Campeonato Brasileiro da série C - TV Brasil	28/07/2013	29/07/2013	0	✓
2898-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
2901-TB-2013	Participação ao Vivo - Campeonato Brasileiro da Série C	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
2902-TB-2013	Sugestão - Critério para Transmissão dos Jogos	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
2981-TB-2013	Elogio e Sugestão - Programação da TV Brasil	03/08/2013	05/08/2013	0	✓
2987-TB-2013	Comentário e Sugestão - Central de Pauta e Colaborativo	03/08/2013	05/08/2013	0	✓
2992-TB-2013	Comentário - Programação da TV Brasil	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
3002-TB-2013	Sugestão - Transmissão de Eventos Esportivos - TV BRASIL / DICOP	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
3006-TB-2013	Pedido de Informação - Envio de Projetos Musicais	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
3009-TB-2013	Crítica - Conteúdo e Programação - TV Brasil	06/08/2013	06/08/2013	0	✓
3010-TB-2013	Comentário e Crítica - Jornalismo da EBC - TV BRASIL e ABR	06/08/2013	06/08/2013	0	✓
3017-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	07/08/2013	07/08/2013	0	✓
3035-TB-2013	Comentário - Campeonato Brasileiro da Série C	07/08/2013	08/08/2013	1	✓
355-AB-2013	Comentário da transmissão do Campeonato Brasileiro - Série C	17/08/2013	19/08/2013	0	✓
3064-TB-2013	BRASIL / DIPRO	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
3136-TB-2013	Comentário sobre tema do programa	13/08/2013	13/08/2013	0	✓
3137-TB-2013	Comentário sobre tema debatido no programa	13/08/2013	13/08/2013	0	✓
3138-TB-2013	Comentário sobre programa	13/08/2013	13/08/2013	0	✓
3139-TB-2013	Comentário sobre programa	13/08/2013	13/08/2013	0	✓
3140-TB-2013	Comentário sobre programa	13/08/2013	13/08/2013	0	✓
3141-TB-2013	Comentário sobre o programa	13/08/2013	13/08/2013	0	✓
3158-TB-2013	Comentário da Transmissão do Campeonato Brasileiro - Série C	17/08/2013	19/08/2013	0	✓
3160-TB-2013	Comentário da Transmissão do Campeonato Brasileiro - Série C	17/08/2013	19/08/2013	0	✓
3218-TB-2013	Comentário sobre o programa	22/08/2013	23/08/2013	1	✓

**Elogios**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2917-TB-2013	Elogio a programa	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2918-TB-2013	Elogio a programa	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2955-TB-2013	Elogio e Sugestão - Exibição de Esportes na TV Brasil	01/08/2013	02/08/2013	1	✓
2957-TB-2013	Elogio e Pedido de Informação - Apresentador do Repórter Brasil	01/08/2013	02/08/2013	1	✓
2983-TB-2013	Elogio e Sugestão - Repórter Brasil	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
2993-TB-2013	Pedido de Informação e Elogio - Sinal Aberto para Uberaba / MG	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
2995-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil pela exibição de series.	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
2997-TB-2013	Elogio a programação da TV Brasil	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
2998-TB-2013	Elogio - Programação da TV Brasil	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
3013-TB-2013	Elogio ao programa Samba na Gamboa - TV Brasil	07/08/2013	07/08/2013	0	✓
3016-TB-2013	Elogio e Pedido de Informação - Seriado Corto Maltese	07/08/2013	07/08/2013	0	✓
3022-TB-2013	Elogio à Programação, em especial ao jornalismo da TV Brasil	07/08/2013	13/08/2013	4	✓
3031-TB-2013	Elogio - Campeonato Brasileiro da Série C - TV BRASIL / DICOP	07/08/2013	08/08/2013	1	✓
3033-TB-2013	Elogio - Sem Censura - TV BRASIL / DIPRO	08/08/2013	08/08/2013	0	✓
3053-TB-2013	Elogio e Crítica - Programa Sem Censura	08/08/2013	08/08/2013	0	✓
3061-TB-2013	Elogio a transmissão dos jogos da série C - TV Brasil	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
3062-TB-2013	Elogio a programação da TV brasil	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
3063-TB-2013	Elogio	07/08/2013	09/08/2013	2	✓
3071-TB-2013	Elogio	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
3095-TB-2013	Elogio	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3149-TB-2013	Elogio e sugestão	15/08/2013	15/08/2013	0	✓
3152-TB-2013	Elogio da Transmissão do Campeonato Brasileiro - Série C	18/08/2013	20/08/2013	1	✓
3202-TB-2013	Elogio ao programa Salto para o Futuro	22/08/2013	22/08/2013	0	✓
3213-TB-2013	Elogio e crítica ao jornalismo da emissora	23/08/2013	23/08/2013	0	✓
3224-TB-2013	Elogios transmissão e informações do Campeonato Brasileiro - Série C	25/08/2013	26/08/2013	0	✓
3225-TB-2013	Elogio A transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	25/08/2013	26/08/2013	0	✓
2981-TB-2013	Elogio e Sugestão - Programação da TV Brasil	03/08/2013	05/08/2013	0	✓
3064-TB-2013	Comentário, Elogio e Crítica - Revista do Cinema Brasileiro - TV BRASIL / DIPRO	09/08/2013	09/08/2013	0	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2882-TB-2013	Sugestão de Pauta - DIJOR / TV BRASIL	26/07/2013	26/07/2013	0	✓
2886-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil / DIJOR	27/07/2013	29/07/2013	0	✓
2887-TB-2013	Sugestão de Programação - Seriado "Quase Anjos" - TV BRASIL / DICOP	27/07/2013	29/07/2013	0	✓
2888-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	28/07/2013	29/07/2013	0	✓
2890-TB-2013	Sugestão de Programa de Arte - TV BRASIL / DICOP	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
2893-TB-2013	Sugestão de Pauta - Sem Censura - TV BRASIL / DIPRO / SAP	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2899-TB-2013	Sugestão de Pauta - Programa Sem Censura - TV BRASIL / DIPRO	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
2900-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
2898-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV BRASIL / DIJOR	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
2902-TB-2013	Sugestão - Critério para Transmissão dos Jogos	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
2903-TB-2013	Sugestão - Banco de Projetos - TV BRASIL / DICOP	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
2908-TB-2013	Sugestão de pauta	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2923-TB-2013	Sugestão de pauta	29/07/2013	31/07/2013	2	✓
2931-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
2932-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
2933-TB-2013	Sugestão de novela para grade de programação	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
2934-TB-2013	Sugestão de exibição de novela na programação	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
2935-TB-2013	Sugestão de novela para grade de programação	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
2936-TB-2013	Sugestão de novela para grade de programação	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
2937-TB-2013	Sugestão de novela para programação da TV	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
2938-TB-2013	Sugestão de novela para grade da TV	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
2939-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2940-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2941-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
360-AB-2013	Sugestão para que os Programas da TV Brasil diferenciem as palavras Estrangeiras.	21/08/2013	28/08/2013	5	✓
2942-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2943-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2946-TB-2013	Sugestão de novela para programação da TV	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2947-TB-2013	Sugestão de novela para a programação	30/07/2013	06/08/2013	5	✓
2948-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2949-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2950-TB-2013	Pedido de informação sobre convidados	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2951-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2952-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2953-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2954-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	01/08/2013	2	✓
2958-TB-2013	Sugestão de novelas para a grade	30/07/2013	06/08/2013	5	✓
2959-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	02/08/2013	3	✓
2960-TB-2013	Sugestão de novela para programação	30/07/2013	02/08/2013	3	✓
2961-TB-2013	Sugestão de pauta	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2964-TB-2013	Sugestão de novela para programação	31/07/2013	02/08/2013	2	✓
2965-TB-2013	Sugestão de pauta	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
2967-TB-2013	Sugestão de novela para grade de programação	31/07/2013	02/08/2013	2	✓



**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2970-TB-2013	Sugestão de novela para programação	31/07/2013	02/08/2013	2	✓
2971-TB-2013	Sugestão de novela para programação	31/07/2013	02/08/2013	2	✓
2973-TB-2013	Sugestão de pauta	01/08/2013	02/08/2013	1	✓
2982-TB-2013	Sugestão de alteração de horário do programa Sr. Brasil	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
2955-TB-2013	Elogio e Sugestão - Exibição de Esportes na TV Brasil	01/08/2013	02/08/2013	1	✓
2983-TB-2013	Elogio e Sugestão - Repórter Brasil	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
2987-TB-2013	Comentário e Sugestão - Central de Pauta e Colaborativo	03/08/2013	05/08/2013	0	✓
2999-TB-2013	Sugestão - Produção de programa - TV Brasil	06/08/2013	06/08/2013	0	✓
3002-TB-2013	Sugestão - Transmissão de Eventos Esportivos - TV BRASIL / DICOP	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
3003-TB-2013	Sugestão - Novelas Portuguesas	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
3006-TB-2013	Pedido de Informação - Envio de Projetos Musicais	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
3012-TB-2013	Sugestão de reprise do desenho O mundo perdido - TV Brasil	06/08/2013	07/08/2013	1	✓
3015-TB-2013	Sugestão para adaptação de um clássico literário	07/08/2013	13/08/2013	4	✓
3020-TB-2013	Sugestão de pauta	07/08/2013	07/08/2013	0	✓
3021-TB-2013	Sugestão de pauta para o Programa Arte do Artista	07/08/2013	13/08/2013	4	✓
3023-TB-2013	Sugestão de novela para a programação da TV	02/08/2013	07/08/2013	3	✓
3024-TB-2013	Sugestão de pauta	02/08/2013	07/08/2013	3	✓
3025-TB-2013	Sugestão de novela para grade de programação	05/08/2013	07/08/2013	2	✓
3027-TB-2013	Sugestão de novela para programação	02/08/2013	07/08/2013	3	✓
3034-TB-2013	Sugestão de novela para a grade de programação	05/08/2013	08/08/2013	3	✓
3036-TB-2013	Sugestão de novela para programação	04/08/2013	08/08/2013	3	✓
3039-TB-2013	Sugestão de novela para grade de programação	05/08/2013	08/08/2013	3	✓
3040-TB-2013	Sugestão de novela para grade de programação	05/08/2013	08/08/2013	3	✓
3041-TB-2013	Sugestão de pauta	05/08/2013	08/08/2013	3	✓
3043-TB-2013	Sugestão de pauta	05/08/2013	08/08/2013	3	✓

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3046-TB-2013	Sugestão para exibição de novela na programação	06/08/2013	08/08/2013	2	✓
3047-TB-2013	Sugestão de pauta	06/08/2013	08/08/2013	2	✓
3055-TB-2013	Sugestão de pauta	06/08/2013	08/08/2013	2	✓
3056-TB-2013	Sugestão de novela para grade de programação	06/08/2013	08/08/2013	2	✓
3060-TB-2013	Sugestão - WebTV - TV BRASIL / SUCOM	08/08/2013	09/08/2013	1	✓
3069-TB-2013	Sugestão de pauta	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
3072-TB-2013	Sugestão de pauta	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
3073-TB-2013	Sugestão de pauta	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
3075-TB-2013	Sugestão de reprise da minissérie "Os pequenos crimes de Agatha Christie" TV Brasil	11/08/2013	12/08/2013	0	✓
3076-TB-2013	Sugestão de reprise do programa especial com Raphael Pinho exibido em 03 de agosto - TV Brasil	11/08/2013	12/08/2013	0	✓
3082-TB-2013	Envio de Vídeo Clipe - Programas da TV BRASIL / DICOP	10/08/2013	12/08/2013	0	✓
3083-TB-2013	Sugestão de pauta sobre manifestação popular - TV Brasil	11/08/2013	12/08/2013	0	✓
3097-TB-2013	Sugestão de pauta	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3100-TB-2013	Sugestão de produção	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3115-TB-2013	Sugestão de pauta	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
3121-TB-2013	Sugestão de pauta	06/08/2013	13/08/2013	5	✓
3122-TB-2013	Sugestão de reprise	07/08/2013	13/08/2013	4	✓
3132-TB-2013	Pedido para volta de programa e sugestão de criação de um novo	13/08/2013	13/08/2013	0	✓
3134-TB-2013	Sugestão de pauta	13/08/2013	13/08/2013	0	✓
3144-TB-2013	Sugestão de pauta	14/08/2013	14/08/2013	0	✓
3149-TB-2013	Elogio e sugestão	15/08/2013	15/08/2013	0	✓
3150-TB-2013	Sugestão para colocar novelas portuguesas na programação da TV Brasil	15/08/2013	16/08/2013	1	✓
3151-TB-2013	Sugestão para TV Brasil para cobertura de evento de programação cultural	14/08/2013	16/08/2013	2	✓
3168-TB-2013	Sugestão para programação da TV Brasil de inclusão de Esporte Feminino	19/08/2013	19/08/2013	0	✓
3176-TB-2013	Sugestão de pauta	19/08/2013	20/08/2013	1	✓
3182-TB-2013	Sugestão para participar da programação da TV Brasil	20/08/2013	21/08/2013	1	✓
3183-TB-2013	Sugestão de reprise do programa Samba na Gamboa - Samba de Clara Nunes Diogo Nogueira	21/08/2013	21/08/2013	0	✓
3188-TB-2013	Sugestão de pauta	20/08/2013	22/08/2013	2	✓
3195-TB-2013	Sugestão de pauta	22/08/2013	22/08/2013	0	✓
3215-TB-2013	Sugestão de pauta	22/08/2013	23/08/2013	1	✓
3216-TB-2013	Sugestão de pauta	22/08/2013	23/08/2013	1	✓

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2883-TB-2013	Crítica - Novo Horário do Programa Conexão Roberto D'Ávila - TV BRASIL / DICOP	26/07/2013	29/07/2013	1	✓
3017-TB-2013	Sugestão de Pauta - TV Brasil	07/08/2013	07/08/2013	0	✓
2981-TB-2013	Elogio e Sugestão - Programação da TV Brasil	03/08/2013	05/08/2013	0	✓
3166-TB-2013	Pedido de informação sobre sugestão de disponibilização de material para programação da TV Brasil	19/08/2013	19/08/2013	0	✓

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2984-TB-2013	Comentário sobre transmissão do Campeonato da Série C - Tv Brasil	04/08/2013	05/08/2013	0	✓
2985-TB-2013	Comentário sobre transmissão do Campeonato da Série C - Tv Brasil	03/08/2013	05/08/2013	0	✓
2994-TB-2013	Pedido de Manutenção - Sinal - Canal 45 - Campos de Goytacazes / RJ	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
3001-TB-2013	Pedido de Manutenção - Canal 32 UHF - Rio de Janeiro / RJ	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
3085-TB-2013	Comentário durante a exibição dos jogos da série C - TV Brasil	11/08/2013	12/08/2013	0	✓
3086-TB-2013	Comentário durante a exibição dos jogos da Série C - TV Brasil	11/08/2013	12/08/2013	0	✓
3087-TB-2013	Comentário durante os jogos da Série C - Tv Brasil	11/08/2013	12/08/2013	0	✓
3088-TB-2013	Comentário durante transmissão dos jogos da série C - TV Brasil	11/08/2013	12/08/2013	0	✓
3092-TB-2013	Verificação no Áudio - Curitiba / PR - TV BRASIL / SUSUP	11/08/2013	11/08/2013	0	✓
2920-TB-2013	Pedido de Verificação - Sinal Digital - Guarulhos / SP - Canal 62	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
3094-TB-2013	Interferência - Sintonia TV Brasil e Rádio MEC - SUSUP / Rádios	12/08/2013		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
2880-TB-2013	Reclamação - Ênfase à JMJ 2013 - TV BRASIL / DIJOR	26/07/2013	29/07/2013	1	✓
2883-TB-2013	Crítica - Novo Horário do Programa Conexão Roberto D'Ávila - TV BRASIL / DICOP	26/07/2013	29/07/2013	1	✓
2905-TB-2013	Texto no site sem nome de participante	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2919-TB-2013	Reclamação sobre falta de sinal em Campos-RJ, canal 47.	31/07/2013	01/08/2013	1	✓
2921-TB-2013	Programação de emissoras parceiras.	31/07/2013	05/08/2013	3	✓
2924-TB-2013	Reclama que o link da matéria "Motos risco e paixão sobre duas rodas", do Caminhos da Reportagem, está com problemas.	31/07/2013	02/08/2013	2	✓
2945-TB-2013	Crítica à produção do Sem Censura em relação a divulgação de contato dos entrevistados durante a exibição do programa.	01/08/2013	15/08/2013	10	⚠
2989-TB-2013	Censura	04/08/2013			✗
2990-TB-2013	Problemas no sinal da TV Brasil em Campos de Goytacazes/RJ	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
2994-TB-2013	Goytacazes / RJ	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
3001-TB-2013	Pedido de Manutenção - Canal 32 UHF - Rio de Janeiro / RJ	05/08/2013	15/08/2013	8	⚠
2884-TB-2013	Comentário - Jornalismo Esportivo da TV Brasil	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
3009-TB-2013	Crítica - Conteúdo e Programação - TV Brasil	06/08/2013	06/08/2013	0	✓
3014-TB-2013	Reclamação - Sinal da TV Brasil - Bangu / RJ	07/08/2013	15/08/2013	6	⚠
3018-TB-2013	Pedido para republicação de vídeo do site que está travado	31/07/2013	07/08/2013	5	✓
3030-TB-2013	Campeonato Brasileiro da Série C	07/08/2013	08/08/2013	1	✓
3051-TB-2013	Crítica ao Repórter Brasil - TV Brasil	08/08/2013	08/08/2013	0	✓
3079-TB-2013	Crítica ao programa VER TV exibido 09/08 - TV Brasil	09/08/2013	12/08/2013	1	✓
3080-TB-2013	Crítica ao programa VER TV exibido 09/08 - TV Brasil	09/08/2013	12/08/2013	1	✓
3081-TB-2013	Reclamação sobre horário de exibição do Programa Conexão Roberto D'Ávila - TV Brasil	11/08/2013	12/08/2013	0	✓
3092-TB-2013	Verificação no Áudio - Curitiba / PR - TV BRASIL / SUSUP	11/08/2013	20/08/2013	6	⚠
3093-TB-2013	Problema com áudio na TV Brasil em Campos/RJ	12/08/2013	15/08/2013	3	✓
2991-TB-2013	Pedido de informação / crítica	31/07/2013	05/08/2013	3	✓
3127-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web	13/08/2013	15/08/2013	2	✓
3128-TB-2013	Pedido de vídeo na web	13/08/2013			✗

**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3135-TB-2013	Problemas com sinal da TV Brasil retransmitido pela TV Educativa	13/08/2013	15/08/2013	2	✓
3163-TB-2013	Erro no placar do Campeonato Bras. - Série C do jogo Vila Nova & Grêmio Barueri	18/08/2013	20/08/2013	1	✓
3165-TB-2013	Problema com transmissão da TV Brasil em Niterói-RJ	19/08/2013	26/08/2013		✓
3167-TB-2013	Problema com sinal da TV Brasil em Uberlândia	19/08/2013	26/08/2013	5	✓
3184-TB-2013	Reclamação sobre a transmissão da TV Brasil no Rio de Janeiro	20/08/2013	26/08/2013	4	✓
3185-TB-2013	Reclamação do sinal em Campos dos Goytacazes no Rio de Janeiro	20/08/2013	26/08/2013	4	✓
3186-TB-2013	Reclamação sobre jornalistas do Repórter Brasil	22/08/2013	22/08/2013	0	✓
3187-TB-2013	Crítica ao termos em inglês usado na TV Brasil	21/08/2013	22/08/2013	1	✓
3209-TB-2013	Reclamação sobre programação do horário de 20h - TV Brasil	22/08/2013	22/08/2013	0	✓
3210-TB-2013	Crítica à série Os Pequenos Crimes de Agatha Christie - TV Brasil	22/08/2013	23/08/2013	1	✓
3053-TB-2013	Elogio e Crítica - Programa Sem Censura	08/08/2013	08/08/2013	0	✓
3222-TB-2013	Reclamação sobre falta de atualização do site	23/08/2013			✗
3213-TB-2013	Elogio e crítica ao jornalismo da emissora	23/08/2013	23/08/2013		✓
3010-TB-2013	Comentário e Crítica - Jornalismo da EBC - TV BRASIL e ABR	06/08/2013	06/08/2013		✓
3064-TB-2013	Comentário, Elogio e Crítica - Revista do Cinema Brasileiro - TV BRASIL / DIPRO	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
3109-TB-2013	Contato do acervo da TV e reclamação do não atendimento	12/08/2013	12/08/2013	0	✓

**Pedidos de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2878-TB-2013	Pedido de Uso do Conteúdo - Programa Expedições - TV BRASIL	26/07/2013	26/07/2013	0	✓
2879-TB-2013	Autorização para Uso do Conteúdo - Programa Expedições - TV Brasil	26/07/2013	16/08/2013	15	⚠
2881-TB-2013	Questionamento - Pitching Diversidade Religiosa - TV BRASIL / DIPRO	26/07/2013	26/07/2013	0	✓
2885-TB-2013	Acesso à matéria "Medicina do Futuro realidade ou ficção?" do Caminhos da Reportagem.	27/07/2013	29/07/2013	1	✓
2892-TB-2013	Instalação da TV Brasil na Bahia - TV BRASIL / SUSUP	29/07/2013	01/08/2013	3	✓
2894-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber como apresentar projetos de programas para TV Brasil.	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2895-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber o nome do narrador da partida entre Santa Cruz x Baraúnas.	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2896-TB-2013	Pedido de informação sobre a programação da TV Brasil.	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
2897-TB-2013	Pedido de Informação - Campeonato Brasileiro da Série C	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2904-TB-2013	Cópia de programa	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2906-TB-2013	Cópia de programa	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2907-TB-2013	Informação sobre série	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2909-TB-2013	Sugestão de pauta	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2910-TB-2013	Pedido de vídeo na web	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2911-TB-2013	Pedido de vídeo na web	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2912-TB-2013	Localização de matéria na web	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2913-TB-2013	Pedido de vídeo na web	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2914-TB-2013	Currículo	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2915-TB-2013	Cópia de documentário	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
2916-TB-2013	Pedido de informação sobre reprises de filmes	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
2920-TB-2013	Pedido de Verificação - Sinal Digital - Guarulhos / SP - Canal 62	31/07/2013	06/08/2013	4	✓
2922-TB-2013	Pedido de contato de entrevistado do programa Observatório da Imprensa.	31/07/2013	01/08/2013	1	✓
2925-TB-2013	Pedido de informação sobre indexação e preservação de material na TV Brasil	31/07/2013	31/07/2013	0	✓



**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2926-TB-2013	Currículo	29/07/2013	31/07/2013	2	✓
2927-TB-2013	Processo seletivo para estágio na TV	29/07/2013	31/07/2013	2	✓
2928-TB-2013	Cópia de programa	29/07/2013	31/07/2013	2	✓
2929-TB-2013	Cópia de episódio de programa	29/07/2013	31/07/2013	2	✓
2930-TB-2013	Pedido de informação sobre reportagem	29/07/2013	31/07/2013	2	✓
2944-TB-2013	Transmissão da TV Brasil em Minas Gerais.	01/08/2013	01/08/2013	0	✓
2956-TB-2013	Pedido de Informação - Horários de Exibição - Galera do Surf	01/08/2013	02/08/2013	1	✓
2962-TB-2013	Pedido de cópia de filme	30/07/2013	02/08/2013	3	✓
2963-TB-2013	Informação sobre seleção se elenco	31/07/2013	02/08/2013	2	✓
2966-TB-2013	Currículo para apresentador de programa	31/07/2013	02/08/2013	2	✓
2968-TB-2013	Pedido de vídeo na web	02/08/2013	02/08/2013	0	✓
2969-TB-2013	Informação sobre acervo	31/07/2013	02/08/2013	2	✓
2972-TB-2013	Pedido de informação sobre programa	31/07/2013	02/08/2013	2	✓
2974-TB-2013	Currículo	01/08/2013	02/08/2013	1	✓
2975-TB-2013	Banco de projetos	02/08/2013	02/08/2013	0	✓
2976-TB-2013	Currículo para estágio	02/08/2013	02/08/2013	0	✓
2977-TB-2013	Vídeo de matéria exibida em programa	02/08/2013	02/08/2013	0	✓
2978-TB-2013	Banco de projetos	02/08/2013	02/08/2013	0	✓
2979-TB-2013	Currículo	02/08/2013	02/08/2013	0	✓
2980-TB-2013	Pedido de Informação - Programação Infantil	02/08/2013	15/08/2013	9	⚠
2986-TB-2013	Pedido de informação de como participar do programa Samba na Gamboa - TV Brasil	04/08/2013	05/08/2013	0	✓
2988-TB-2013	Pedido de vídeo de entrevista do Presidente Mujica ao Repórter Brasil	04/08/2013	15/08/2013	8	⚠
2991-TB-2013	Pedido de informação / crítica	31/07/2013	05/08/2013	3	✓
2957-TB-2013	Elogio e Pedido de Informação - Apresentador do Repórter Brasil	01/08/2013	02/08/2013	1	✓
2993-TB-2013	Pedido de Informação e Elogio - Sinal Aberto para Uberaba / MG	05/08/2013	19/08/2013	10	⚠
2996-TB-2013	Problema na Transmissão - Canal 63 - São Paulo / SP	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
3000-TB-2013	Pedido de Informação - Sinal da TV Brasil em Pelotas / RS	05/08/2013	13/08/2013	6	⚠
3004-TB-2013	Pedido de informações sobre convidados	31/07/2013	06/08/2013	4	✓
3005-TB-2013	Informação sobre cópia	29/07/2013	06/08/2013	6	⚠
3007-TB-2013	Contato de convidado	31/07/2013	06/08/2013	4	✓
3008-TB-2013	Pedido de Informação - Transmissão em Satélite C2 - TV Brasil	06/08/2013	15/08/2013	7	⚠
3011-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web	06/08/2013	07/08/2013	1	✓
3019-TB-2013	Pedido de informação sobre exibição de programa	07/08/2013	08/08/2013	1	✓
3026-TB-2013	Currículo	02/08/2013	07/08/2013	3	✓
3028-TB-2013	Cópia de programa	05/08/2013	13/08/2013	6	⚠
3029-TB-2013	Cópia de programa exibido no programa Caminhos da Reportagem	07/08/2013	07/08/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3037-TB-2013	Banco de projetos	08/08/2013	13/08/2013	3	✓
3038-TB-2013	Cópia de programa / disponibilização na web	05/08/2013	08/08/2013	3	✓
3042-TB-2013	Currículo	05/08/2013	08/08/2013	3	✓
3044-TB-2013	Pedido de Informação - Sinal em Santa Maria - DF	08/08/2013	08/08/2013	0	✓
3048-TB-2013	Banco de projetos	06/08/2013	08/08/2013	2	✓
3049-TB-2013	Pedido de informação	06/08/2013	08/08/2013	2	✓
3050-TB-2013	Pedido de informação	08/08/2013	13/08/2013	3	✓
3052-TB-2013	Pedido de informação de visualização de vídeo do programa Sem Censura	08/08/2013	08/08/2013	0	✓
3054-TB-2013	Currículo	06/08/2013	08/08/2013	2	✓
3057-TB-2013	Pedido de cópia de documentário - TV Brasil	08/08/2013	09/08/2013	1	✓
3058-TB-2013	Pedido de cópia de DVD do programa Janela Janelinha - TV Brasil	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
3059-TB-2013	Pedido de informação	07/08/2013	15/08/2013	6	⚠
3060-TB-2013	Sugestão - WebTV - TV BRASIL / SUCOM	08/08/2013	09/08/2013	1	✓
3065-TB-2013	Banco de projetos	07/08/2013	09/08/2013	2	✓
3066-TB-2013	Pedido de informação sobre convidados	08/08/2013	09/08/2013	1	✓
3067-TB-2013	Pedido de Informação - Sinal da TV Brasil - João Pessoa / PB	09/08/2013	15/08/2013	4	✓
3068-TB-2013	Pedido de informação	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
3070-TB-2013	Informação sobre disponibilização de vídeo na web	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
3074-TB-2013	Aquisição do Manual de Jornalismo - TV BRASIL / DIJOR	09/08/2013	12/08/2013	1	✓
3077-TB-2013	Pedido de informação de como participar do programa Samba na Gamboa - TV Brasil	10/08/2013	12/08/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3078-TB-2013	Pedido de informação sobre exibição do Festival Mazzaropi	09/08/2013	13/08/2013	2	✓
3082-TB-2013	Envio de Vídeo Clipe - Programas da TV BRASIL / DICOP	10/08/2013	12/08/2013	0	✓
3084-TB-2013	Faixa de Audiência - Programação e Conteúdo	10/08/2013	12/08/2013	0	✓
3089-TB-2013	Pedido de Informação - Reportagens sobre Cirurgia a Laser	10/08/2013	12/08/2013	0	✓
3090-TB-2013	Pedido de informação Quando será exibido a reprise do programa Conexão Roberto D'Ávila do dia 11/08	12/08/2013			✗
3091-TB-2013	Pedido de informação sobre alteração de horário de exibição do 3 a 1 Conexão R. D'Ávila	11/08/2013	12/08/2013	0	✓
3094-TB-2013	Interferência - Sintonia TV Brasil e Rádio MEC - SUSUP / Rádios	12/08/2013			✗
3096-TB-2013	Currículo	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3098-TB-2013	Pedido de informação sobre reprise de filme	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3099-TB-2013	Banco de projetos	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3101-TB-2013	Pedido de vídeo na web	12/08/2013	14/08/2013	2	✓
3102-TB-2013	Currículo para estágio	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3103-TB-2013	Cópia de programa	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3104-TB-2013	Informação sobre dia e horário de exibição de série	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3105-TB-2013	Informação sobre participação em gravação de programa	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3106-TB-2013	Pedido de reprise de documentário	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
3107-TB-2013	Banco de projetos	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3108-TB-2013	Participar de gravação de programa	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3109-TB-2013	Contato do acervo da TV e reclamação do não atendimento	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
3110-TB-2013	Participação em gravação de programa	12/08/2013	12/08/2013	0	✓



**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3111-TB-2013	Pedido de informação sobre banco de projetos (divulgação de documentário) TV Brasil	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
3112-TB-2013	Pedido de informação dos vídeos do Sem Censura - TV Brasil	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
3113-TB-2013	Pedido de informação sobre nome de programa antigo da TV Brasil	12/08/2013	14/08/2013	2	✓
3114-TB-2013	Problema com sinal da TV Brasil Mogi Guaçu/ SP	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
3116-TB-2013	Informação sobre dia e horário de gravação	05/08/2013	13/08/2013	6	⚠
3117-TB-2013	Localizar vídeo no site	06/08/2013	13/08/2013	5	✓
3118-TB-2013	Participação em gravação de programa	06/08/2013	13/08/2013	5	✓
3119-TB-2013	Informação sobre gravação de programa	06/08/2013	13/08/2013	5	✓
3120-TB-2013	Pedido de informação sobre edital	06/08/2013	13/08/2013	5	✓
3123-TB-2013	Contato de produção de programa	07/08/2013	13/08/2013	4	✓
3124-TB-2013	Informação sobre convidado	07/08/2013	13/08/2013	4	✓
3125-TB-2013	Caravana para gravação de programa	08/08/2013	13/08/2013	3	✓
3126-TB-2013	Participar de gravação de programa	09/08/2013	13/08/2013	2	✓
3129-TB-2013	Informação sobre disponibilização de vídeo	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
3130-TB-2013	Informação sobre exibição de programa	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
3131-TB-2013	Reprise ou cópia de programa	13/08/2013	13/08/2013	0	✓
3133-TB-2013	Pedido de informação sobre disponibilização de vídeo	13/08/2013	15/08/2013	2	✓
3142-TB-2013	Currículo	14/08/2013	14/08/2013	0	✓
3143-TB-2013	Ganhador da promoção do programaNo Mundo da Bola exibido dia 11/08 -	14/08/2013			✗
3145-TB-2013	Cópia de série	14/08/2013	14/08/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

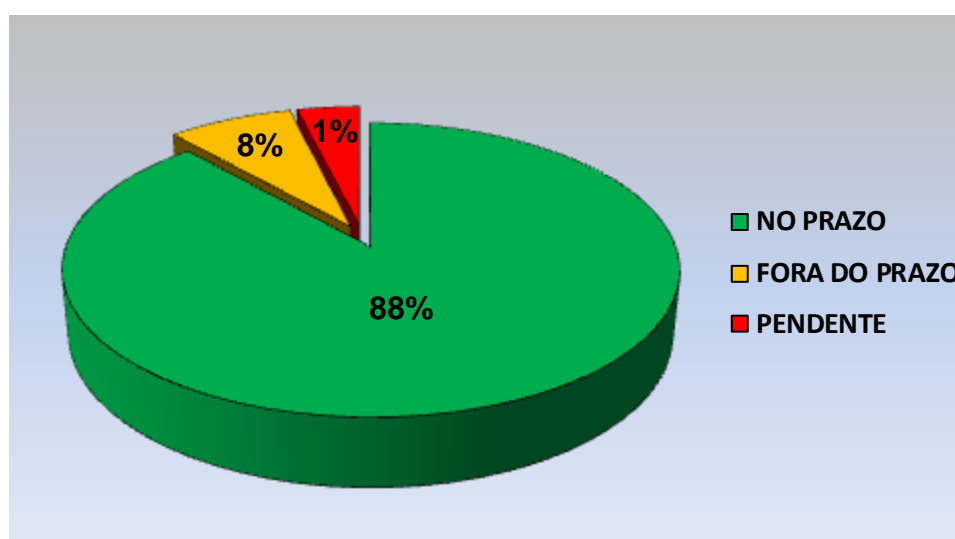
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3146-TB-2013	Pedido de vídeo na web	14/08/2013	23/08/2013	7	⚠
3147-TB-2013	Cópia de programa	14/08/2013	15/08/2013	1	✅
3148-TB-2013	Pedido de e-mail de programa	15/08/2013	15/08/2013	0	✅
3157-TB-2013	Comentário da transmissão do Campeonato Brasileiro - Serie C	17/08/2013	19/08/2013	0	✅
3161-TB-2013	Pedido de informação para onde enviar textos para programas da TV Brasil	17/08/2013	19/08/2013	0	✅
3162-TB-2013	Pedido de informação sobre disponibilizaçã de vídeo de entrevista da Suzana Herculano-Houzel	18/08/2013	21/08/2013	2	✅
3164-TB-2013	Pedido de informação sobre disponibilização de canal em Santa Cruz das Palmeiras-SP	19/08/2013			❌
3166-TB-2013	Pedido de informação sobre sugestão de disponibilização de material para programação da TV Brasil	19/08/2013	19/08/2013	0	✅
3169-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web	19/08/2013	23/08/2013	4	✅
3170-TB-2013	Pedido de informação sobre canal da TV Brasil em Foz do Iguaçu	20/08/2013	21/08/2013	1	✅
3171-TB-2013	Utilização de Conteúdo - TV Brasil - Caminhos da reportagem fala sobre mães adolescentes	20/08/2013	20/08/2013	0	✅
3172-TB-2013	Pedido de e-mail para contactar a produção do Sem Censura	15/08/2013	20/08/2013	3	✅
3173-TB-2013	Pedido de cópia de programa	16/08/2013	22/08/2013	4	✅
3174-TB-2013	Contato com produção de programa	16/08/2013	20/08/2013	2	✅
3175-TB-2013	Cópia de programa	19/08/2013	20/08/2013	1	✅
3177-TB-2013	Informação sobre convidados	19/08/2013	20/08/2013	1	✅
3178-TB-2013	Currículo	20/08/2013	20/08/2013	0	✅
3179-TB-2013	Currículo	19/08/2013	20/08/2013	1	✅
3180-TB-2013	Cópia acervo da antiga TVE	20/08/2013	20/08/2013	0	✅
3181-TB-2013	Cópia de programa	20/08/2013	20/08/2013	0	✅

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3189-TB-2013	Cópia de programa	20/08/2013	22/08/2013	2	✓
3190-TB-2013	Pedido de informação sobre convidado de programa	20/08/2013	22/08/2013	2	✓
3191-TB-2013	Contato de convidado de programa	20/08/2013	22/08/2013	2	✓
3192-TB-2013	Banco de projetos	20/08/2013	22/08/2013	2	✓
3193-TB-2013	Participar da gravação do Samba na Gamboa	22/08/2013	22/08/2013	0	✓
3194-TB-2013	Envio de projeto para emissora	22/08/2013	22/08/2013	0	✓
3196-TB-2013	Cópia de programa	20/08/2013	23/08/2013	3	✓
3197-TB-2013	Cópia de desenho	20/08/2013	23/08/2013	3	✓
3198-TB-2013	Currículo	20/08/2013	22/08/2013	2	✓
3199-TB-2013	Estágio na TV Brasil	20/08/2013	22/08/2013	2	✓
3200-TB-2013	Participar de gravação de programa	20/08/2013	22/08/2013	2	✓
3201-TB-2013	Pedido de informação	22/08/2013	22/08/2013	0	✓
3203-TB-2013	Estágio na TV	21/08/2013	22/08/2013	1	✓
3204-TB-2013	Pedido de informação	21/08/2013	22/08/2013	1	✓
3205-TB-2013	Currículo	21/08/2013	22/08/2013	1	✓
3206-TB-2013	Participação em gravação de programa	19/08/2013	22/08/2013	3	✓
3207-TB-2013	Pedido de informação	20/08/2013	22/08/2013	2	✓
3208-TB-2013	Pedido de informação sobre canal da TV Brasil em Guarapari/ES	22/08/2013	22/08/2013	0	✓
3211-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web	23/08/2013	23/08/2013	0	✓
3212-TB-2013	Informação sobre como sintonizar a TV em Santos	20/08/2013			✗
3214-TB-2013	Currículo estágio e/ou trabalho voluntário	22/08/2013	23/08/2013	1	✓
3217-TB-2013	Pedido de desbloqueio / informática	22/08/2013	23/08/2013	1	✓
3219-TB-2013	Participação em gravação de programa	23/08/2013	23/08/2013	0	✓
3220-TB-2013	Cópia de programa da antiga TVE	23/08/2013	23/08/2013	0	✓
3221-TB-2013	Pedido de informação	23/08/2013	23/08/2013	0	✓
3223-TB-2013	Pedido de Informação Contato com a produção do Programa "Samba na Gamboa"	25/08/2013	26/08/2013	0	✓
3016-TB-2013	Elogio e Pedido de Informação - Seriado Corto Maltese	07/08/2013	15/08/2013	6	⚠

Em agosto, das 41 reclamações recebidas no mês, 4 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 25/08/2013. Dos 166 pedidos de informação 12 não foram respondidas fora do prazo e 5 estão pendentes. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



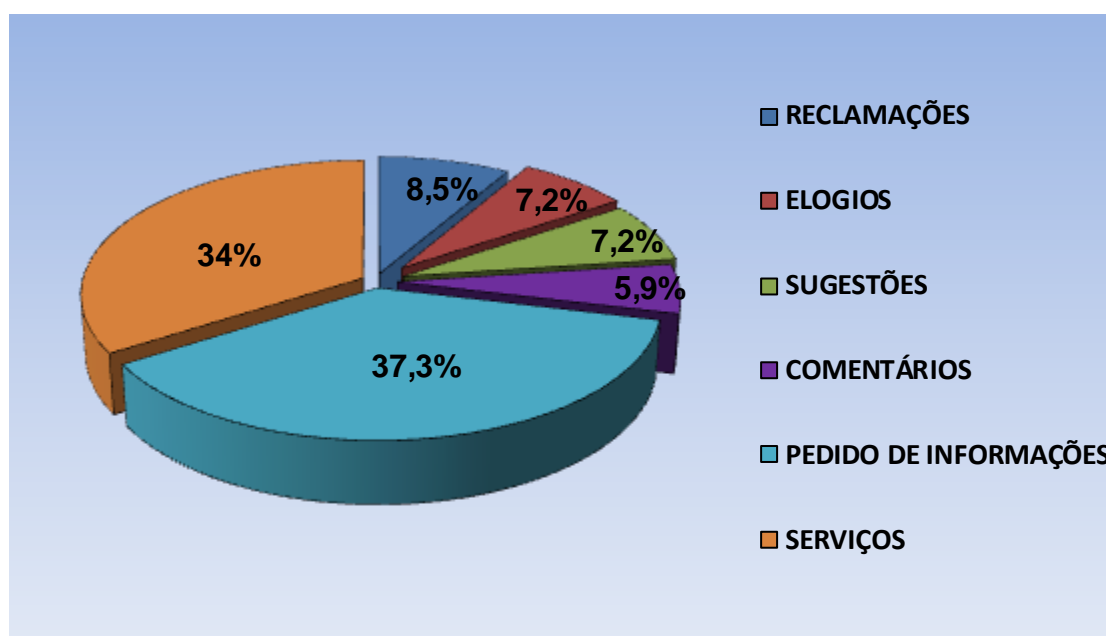
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.2. 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 agosto, a Ouvidoria recebeu um total de 153 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (37,3%) foi por pedido de informação, que são, em geral, envio de currículo e solicitação de nome de músicas. Em segundo lugar estão os serviços com (34%) seguido pelas reclamações (8,5%), elogios e sugestões (7,2%), e comentários (5,9%). Os pedidos de informação foram bem diversificados (contato das rádios, programas e apresentadores; nome de músicas, informações sobre matérias, etc.) e os elogios e sugestões foram para a programação em geral. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações das rádios.

**Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios**

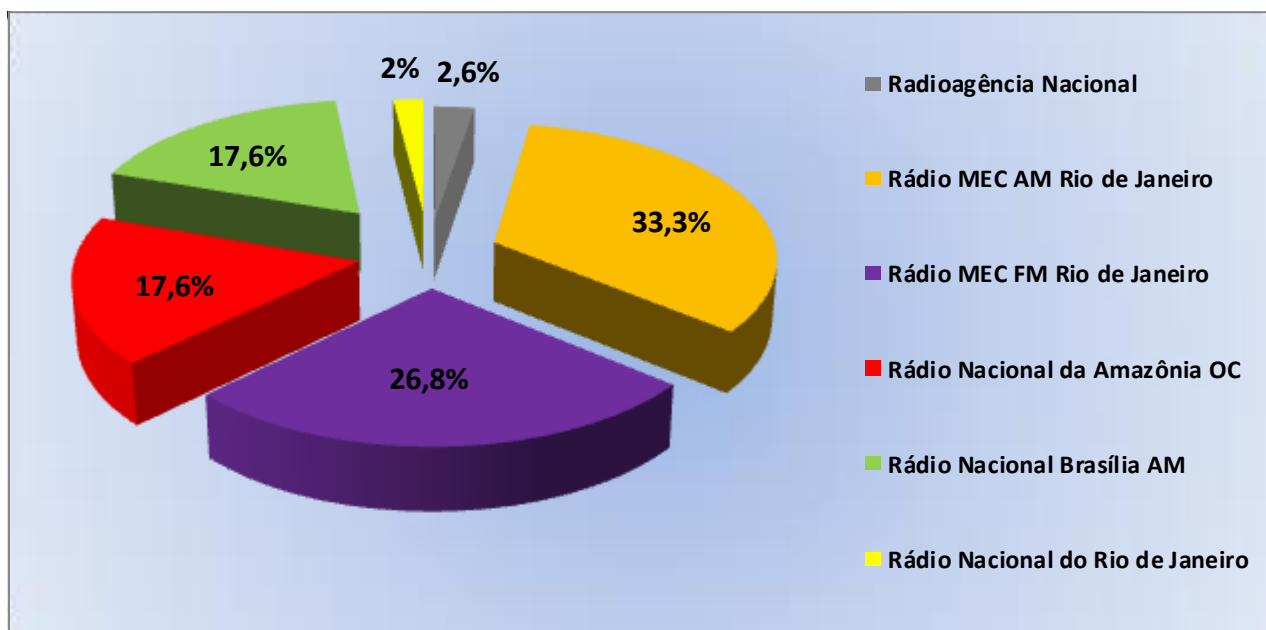


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	1	1	1	1	0	4	2,6%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	1	3	2	1	20	24	51	33,3%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	7	5	3	2	21	3	41	26,8%
Rádio Nacional da Amazônia OC	0	1	0	0	4	22	27	17,6%
Rádio Nacional Brasília AM	4	1	4	4	11	3	27	17,6%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1	0	1	1	0	0	3	2,0%
Rádio Nacional FM	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>57</b>	<b>52</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>




A rádio que possui maior quantidade de demandas é a MEC AM – Rio de Janeiro (33,3%) seguida da MEC FM do Rio de Janeiro (26,8%), a Nacional da Amazônia OC e Nacional de Brasília AM (17,6%). As rádios que possuem o menor número de processos, possuindo juntas (4,6%) do total são: Radioagência Nacional e Nacional do Rio de Janeiro e Nacional FM. A Rádio MEC AM Brasília, Rádio Nacional FM e Nacional do Alto Solimões não apresentaram demandas 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
<b>Rádio MEC</b>					
590-MA-2013	não usar o termo teremos Olimpíadas, e sim, teremos uma Olimpíada. Não é no plural."	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
699-MF-2013	comentário A voz do apresentador está saindo fanhosa, que esquisito está o áudio!	28/07/2013	28/07/2013	1	✓
847-MF-2013	Comentário sobre o noticiário da Radio Mec Fm Rio de Janeiro	19/08/2013	19/08/2013	0	✓
<b>Rádioagência Nacional</b>					
19-RN-2013	Comentário e Sugestão sobre Podcasts - Radioagência Nacional	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM</b>					
62-RJ-2013	Sugestão - Transmissão dos Jogos - Rádio Nacional AM RJ	26/07/2013	29/07/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília - AM</b>					
160-AM-2013	Comentário, Sugestão e Elogio - Rádio Nacional AM Brasília	06/08/2013	06/08/2013	0	✓
161-AM-2013	Comentário, Reclamação e Sugestão - Rádio Nacional AM de Brasília	06/08/2013	06/08/2013	0	✓
162-AM-2013	Crítica - Conteúdo do Sistema Público de Rádios Brasileiras	06/08/2013	06/08/2013	0	✓
165-AM-2013	Sugestão - Volta do Programa Saúde Nacional	07/08/2013	07/08/2013	0	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
558-MA-2013	sugestão - reprise do programa	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
589-MA-2013	Colocar na parabólica, sinal digital, a emissora MEC AM	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
821-MF-2013	sugestão - reprise mais cedo do programa	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
830-MF-2013	sugestão - disponibilizar podcast	07/08/2013	08/08/2013	1	✓
839-MF-2013	sugestão - anunciar que o programa de domingo é reprise	13/08/2013	14/08/2013	1	✓
<b>Rádioagência Nacional</b>					
19-RN-2013	Comentário e Sugestão sobre Podcasts - Radioagência Nacional	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM</b>					
62-RJ-2013	Sugestão - Transmissão dos Jogos - Rádio Nacional AM RJ	26/07/2013	29/07/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília - AM</b>					
152-AM-2013	Sugestão - Rádio Nacional AM Brasília	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
160-AM-2013	Comentário, Sugestão e Elogio - Rádio Nacional AM Brasília	06/08/2013	06/08/2013	0	✓
165-AM-2013	Sugestão - Volta do Programa Saúde Nacional	07/08/2013	07/08/2013	0	✓
161-AM-2013	Comentário, Reclamação e Sugestão - Rádio Nacional AM de Brasília	06/08/2013	06/08/2013	0	✓



**Elogio**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
555-MA-2013	elogio - programação geral	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
562-MA-2013	elogio - obrigado por me proporcionar estas musicas de qualidade	02/08/2013	05/08/2013	1	✓
580-MA-2013	elogio - adorou falar com a Alessandra Eckstein	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
701-MF-2013	O ouvinte elogiou a programação da MEC FM	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
703-MF-2013	A ouvinte elogiou a programação da Rádio MEC FM	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
826-MF-2013	elogio - repertório do programa	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
833-MF-2013	elogio - programação geral da rádio	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
851-MF-2013	elogio - Parabenizo o trabalho de vocês e sugiro que o programa da Musica Clássica no Brasil fosse ampliada	19/08/2013	21/08/2013	2	✓
<b>Rádioagência Nacional</b>					
20-RN-2013	Elogio - Programa Trocando em Miúdos - Radioagência Nacional	07/08/2013	08/08/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
253-OC-2013	Elogio e Recado - Programa Ponto de Encontro	08/08/2013	08/08/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília - AM</b>					
170-AM-2013	Elogio ao programa Bate Bola Nacional - Rádio Nacional de Brasília - AM	21/08/2013	22/08/2013	1	✓




**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
552-MA-2013	Fim de Caso, com Lúcio Alves	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
553-MA-2013	pedido musical - Olhos verdes com Rosa Passos	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
554-MA-2013	Pedido Musical - EU QUERO É BOTAR MEU BLOCO NA RUA, SERGIO SAMPAIO	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
556-MA-2013	Divulgação	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
564-MA-2013	DIVULGAÇÃO DE LIVRO	05/08/2013	08/08/2013	3	✓
565-MA-2013	divulgação de cd	05/08/2013	08/08/2013	3	✓
568-MA-2013	divulgação de cd	06/08/2013	08/08/2013	2	✓
570-MA-2013	divulgação de gráfica	08/08/2013	08/08/2013	0	✓
572-MA-2013	divulgação de músicas	07/08/2013	08/08/2013	1	✓
574-MA-2013	divulgação	07/08/2013	12/08/2013	3	✓
575-MA-2013	divulgação de cd	08/08/2013	12/08/2013	2	✓
577-MA-2013	divulgação de música	09/08/2013	12/08/2013	1	✓
581-MA-2013	pedido musical	14/08/2013	14/08/2013	0	✓
582-MA-2013	contemplado com promoção - livro "A Herança"	14/08/2013	15/08/2013	1	✓
583-MA-2013	participou da promoção - livro "A Herança"	14/08/2013	15/08/2013	1	✓
584-MA-2013	participou da promoção - livro "A Herança"	14/08/2013	15/08/2013	1	✓
585-MA-2013	participou da promoção - cd Dora Vergueiro	14/08/2013	15/08/2013	1	✓
586-MA-2013	contemplado com promoção - cd Dora Vergueiro	14/08/2013	15/08/2013	1	✓
587-MA-2013	participou da promoção - cd Dora Vergueiro	14/08/2013	15/08/2013	1	✓
588-MA-2013	participou da promoção - cd Dora Vergueiro	14/08/2013	15/08/2013	1	✓
591-MA-2013	pedido musical - Terra seca , com Angela Maria	06/08/2013	06/08/2013	0	✓
597-MA-2013	pedido musical	21/08/2013	21/08/2013	0	✓
598-MA-2013	pedido musical	21/08/2013	21/08/2013	0	✓
599-MA-2013	pedido musical	21/08/2013	21/08/2013	0	✓
842-MF-2013	Concerto n 5 de Paganini	01/08/2013	01/08/2013	0	✓
845-MF-2013	pedido musical	02/08/2013	02/08/2013	0	✓
846-MF-2013	pedido musical - "Oratório ou Cantata de Natal, de Bach"	07/08/2013	07/08/2013	0	✓

**Serviços (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
242-OC-2013	Recado manda alô para familiares.	26/07/2013	29/07/2013	1	✓
243-OC-2013	Recado - Central do Ouvinte - Rádio Nacional da Amazônia OC	27/07/2013	29/07/2013	0	✓
244-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia OC	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
245-OC-2013	Central do Ouvinte - Rádio Nacional da Amazônia OC	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
246-OC-2013	Recado manda alô.	29/07/2013	30/07/2013	1	✓
247-OC-2013	Recado manda alô.	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
248-OC-2013	Recado procura por pessoa.	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
249-OC-2013	Procura por parente - Rádio Nacional da Amazônia OC	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
250-OC-2013	Recado para familiares - Rádio Nacional da Amazônia OC	31/07/2013	01/08/2013	1	✓
251-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia OC	04/08/2013	05/08/2013	0	✓
256-OC-2013	Recado - Rádio Nacional da Amazônia OC	10/08/2013	12/08/2013	0	✓
257-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia OC	11/08/2013	12/08/2013	0	✓
258-OC-2013	Pedido de música para Rádio Nacional da Amazônia OC	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
259-OC-2013	Recado para Rádio Nacional da Amazônia OC	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
260-OC-2013	Procura por parente Rádio Nacional da Amazônia OC	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
261-OC-2013	Pedido de alô - Rádio Nacional da Amazônia OC	13/08/2013	14/08/2013	1	✓
262-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia	14/08/2013	14/08/2013	0	✓
265-OC-2013	Recado para parente	14/08/2013	15/08/2013	1	✓
266-OC-2013	Recado para parentes	15/08/2013	15/08/2013	0	✓
267-OC-2013	Recado na Rádio Nacional da Amazônia.	16/08/2013	16/08/2013	0	✓
269-OC-2013	Recado para parente a Rádio Nacional da Amazônia - OC	21/08/2013	21/08/2013	0	✓
253-OC-2013	Elogio e Recado - Programa Ponto de Encontro	08/08/2013	08/08/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
150-AM-2013	Pedido de Informação - Apresentador Luis Alberto	27/07/2013	31/07/2013	2	✓
157-AM-2013	Recado para parente - Rádio Nacional de Brasília AM	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
163-AM-2013	Recado para parente - Rádio Nacional de Brasília AM	06/08/2013	07/08/2013	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.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
557-MA-2013	reclamação - sinal da transmissão	30/07/2013			✘
822-MF-2013	crítica - locutor lê rápido as notícias	29/07/2013	31/07/2013	2	✔
823-MF-2013	crítica - propagandas	31/07/2013	31/07/2013	0	✔
832-MF-2013	crítica - volume dos áudios	12/08/2013	13/08/2013	1	✔
835-MF-2013	crítica - problemas sonoros, descontinuidade sonora	12/08/2013	13/08/2013	1	✔
838-MF-2013	não consegue ouvir on line	12/08/2013	13/08/2013	1	✔
840-MF-2013	reclamação - som está muito ruim	14/08/2013	14/08/2013	0	✔
843-MF-2013	É desagradável demais ouvir nas notícias a MEC agredindo o governo da Dilma, este jornal precisa ser revisado antes de	01/08/2013	16/08/2013	11	⚠
<b>Rádio Nacional de Brasília - AM</b>					
154-AM-2013	Reclamação - Proselitismo - Rádio Nacional AM Brasília	30/07/2013	07/08/2013	6	⚠
160-AM-2013	Comentário, Sugestão e Elogio - Rádio Nacional AM Brasília	06/08/2013	06/08/2013	0	✔
162-AM-2013	Crítica - Conteúdo do Sistema Público de Rádios Brasileiras	06/08/2013	06/08/2013	0	✔
161-AM-2013	Comentário, Reclamação e Sugestão - Rádio Nacional AM de Brasília	06/08/2013	06/08/2013	0	✔
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro - AM</b>					
62-RJ-2013	Sugestão - Transmissão dos Jogos - Rádio Nacional AM RJ	26/07/2013	29/07/2013	1	✔

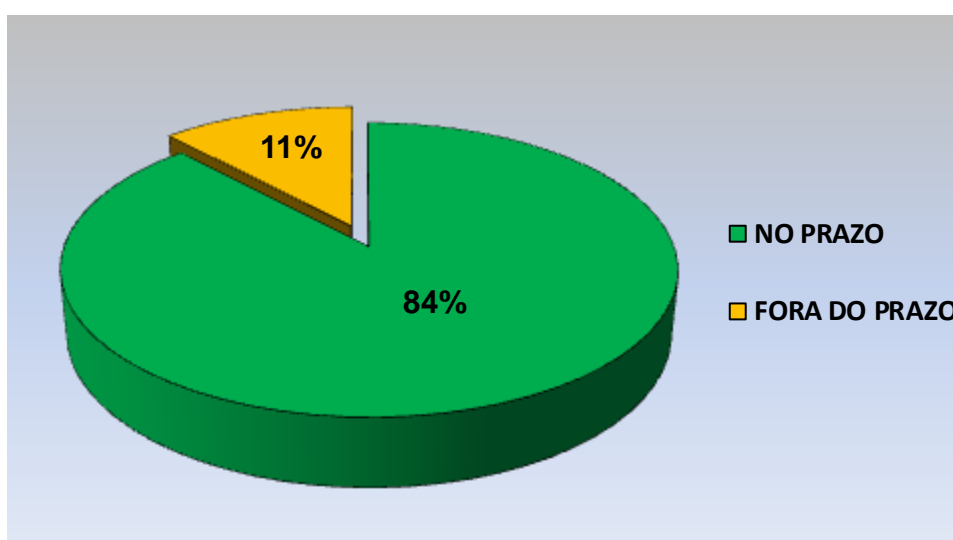
**Pedido de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
339-MA-2013	divulgação - ingressos para cinema	28/07/2013	01/08/2013	3	✓
549-MA-2013	informação - saber se temos interesse pelo acervo de outra rádio	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
550-MA-2013	informação - doação de LP's	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
551-MA-2013	divulgação - coral	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
560-MA-2013	informação - programa de outra emissora	01/08/2013	05/08/2013	2	✓
561-MA-2013	informação - programas da Rádio Nacional	01/08/2013	05/08/2013	2	✓
563-MA-2013	outros- à procura de carro roubado	05/08/2013	08/08/2013	3	✓
566-MA-2013	envio de currículo	06/08/2013	08/08/2013	2	✓
567-MA-2013	envio de currículo	06/08/2013	08/08/2013	2	✓
569-MA-2013	envio de currículo	06/08/2013	08/08/2013	2	✓
571-MA-2013	informação sobre resultado do festival de Música	07/08/2013	08/08/2013	1	✓
573-MA-2013	Informação para saber obter as gravações de Paulo Autran	10/08/2013	12/08/2013	0	✓
576-MA-2013	envio de currículo	08/08/2013	12/08/2013	2	✓
578-MA-2013	informação sobre entrevista de hipnose	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
579-MA-2013	informação - pesquisa no acervo	12/08/2013	29/08/2013	13	⚠
592-MA-2013	almanaque carioca - divulgação	20/08/2013	20/08/2013	0	✓
593-MA-2013	informação - inclusão no mailing	15/08/2013	20/08/2013	3	✓
594-MA-2013	informação - envio de currículo	21/08/2013	21/08/2013	0	✓
595-MA-2013	informação - à procura de parente desaparecido	18/08/2013	21/08/2013	2	✓
596-MA-2013	informação - divulgação	20/08/2013	21/08/2013	1	✓
820-MF-2013	divulgação - cantora mexicana	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
824-MF-2013	informação - ouvir a emissora fora do estado do RJ	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
825-MF-2013	informação - saber nome da música	29/07/2013	31/07/2013	2	✓
827-MF-2013	informação - endereço da Rádio	31/07/2013	01/08/2013	1	✓
828-MF-2013	informação - saber o nome do cantor	01/08/2013	05/08/2013	2	✓
829-MF-2013	divulgação	02/08/2013	05/08/2013	1	✓
831-MF-2013	vender cds de músicas clássicas	11/08/2013	12/08/2013	0	✓
834-MF-2013	informação - saber nome da ópera do dia 11/08	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
836-MF-2013	informação sobre a data da morte do apresentador Zito Batista	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
837-MF-2013	informação - doação de LP's	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
841-MF-2013	Saber quando será a apresentação de depoimentos de atores famosos, no tetaro Sesc Ginástico.	01/08/2013	16/08/2013	11	⚠
844-MF-2013	Saber sobre evento de hoje, às 18h	02/08/2013	16/08/2013	10	⚠
848-MF-2013	informação - nome do pianista	13/08/2013	20/08/2013	5	✓
849-MF-2013	informação - saber nome da música	15/08/2013			✗
850-MF-2013	informação - saber o nome da música	17/08/2013	28/08/2013	7	⚠
852-MF-2013	informação - saber sobre a locutora Raquel Ricardo	21/08/2013	28/08/2013	5	✓
853-MF-2013	informação - nomes da músicas tocadas	20/08/2013			✗
854-MF-2013	Informação - nome da música	20/08/2013	21/08/2013	1	✓
855-MF-2013	informação - aluguel do estúdio	21/08/2013	21/08/2013	0	✓
856-MF-2013	informação - apresentação de orquestra	21/08/2013	21/08/2013	0	✓
857-MF-2013	Saber o nome do autor do Livro O Polegar do Violinista e quando será o lançamento.	22/08/2013	28/08/2013	4	✓

Pedido de Informação (Cont.)					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádioagência Nacional</b>					
18-RN-2013	Cadastro da Rádioagência Nacional.	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
252-OC-2013	Instalação do Aplicativo para Celular - Mobile - Rádio Nacional da Amazônia OC	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
254-OC-2013	Pedido de informação de como enviar mensagem para o programa Ponto de Encontro da Rádio Nacional da Amazônia OC	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
255-OC-2013	Pedido de Informação - Apresentador Airton Medeiros - Rádio Nacional da Amazônia OC	09/08/2013	12/08/2013	1	✓
268-OC-2013	Pedido de informação sobre extinção do programa Faixa Infantil - Rádio Nacional da Amazônia OC	19/08/2013	20/08/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília - AM</b>					
151-AM-2013	Pedido de Informação - Observatório da Imprensa no Rádio	27/07/2013	29/07/2013	0	✓
153-AM-2013	Pedido de informação sobre a transmissão da Nacional AM Brasília.	29/07/2013	05/08/2013	5	✓
155-AM-2013	Pedido de Informação sobre a Expansão das Rádios EBC	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
156-AM-2013	Pedido de disponibilização de entrevista que foi ao ar no programa Cotidiano.	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
158-AM-2013	Pedido de informação sobre retransmissão de conteúdo da Rádio Nacional de Brasília AM.	01/08/2013	21/08/2013	14	⚠
159-AM-2013	Pedido de Informação - Sintonizar Rádio Nacional AM de Brasília	04/08/2013	05/08/2013	0	✓
164-AM-2013	Pedido de Informação - Recados ao Programa	06/08/2013	07/08/2013	1	✓
166-AM-2013	Pedido de Informação - Contato de apresentadores para entrevistas.	07/08/2013	13/08/2013	4	✓
167-AM-2013	Pedido de Informação - Rádios Nacional Mobile	07/08/2013	07/08/2013	0	✓
168-AM-2013	Pedido de informação - Retransmissão de Conteúdo das Rádios EBC	09/08/2013	12/08/2013	1	✓
169-AM-2013	Pedido de informação sobre acervo da Rádio Nacional	14/08/2013	28/08/2013	10	⚠

Em agosto, das 13 reclamações recebidas no mês, 1 não foi respondida e 2 foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis. Dos 57 pedidos de informação, 6 ultrapassaram o prazo e 2 não foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório, que ocorreu no dia 25/08/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

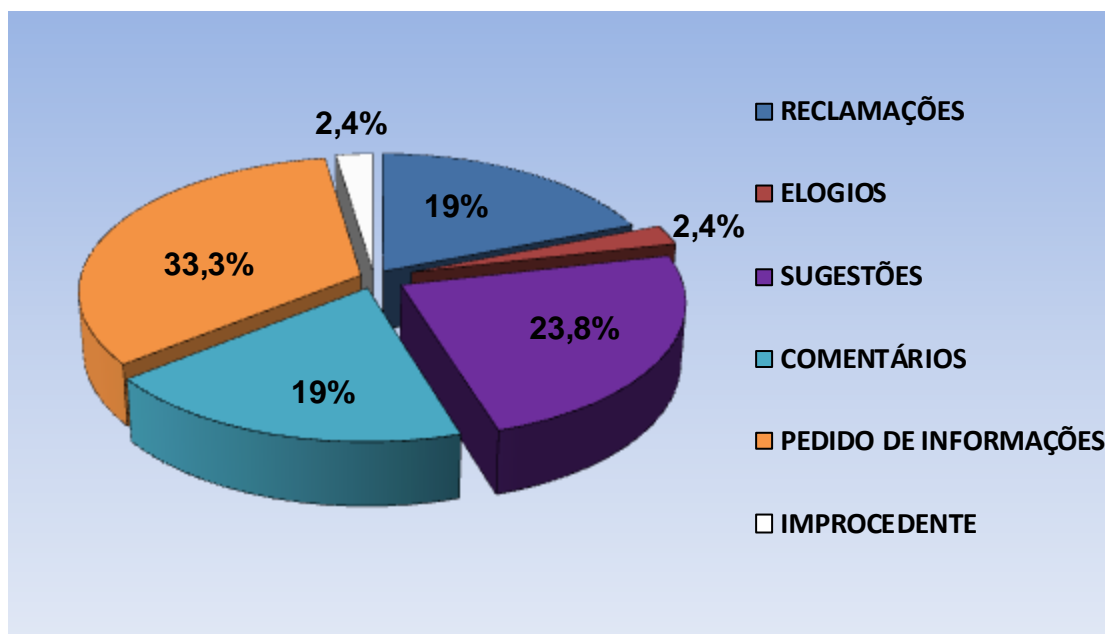


### 3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

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




Em agosto, a Ouvidoria recebeu um total de 42 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 8 manifestações foram reclamações, 8 comentários, 14 pedidos de informação, 10 sugestões, 1 elogio e 1 improcedente. 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 improcedente refere-se à demanda inicialmente cadastrada como reclamação, após resposta da área que constata que não há erro na demanda é feita a alteração no processo de “reclamação” para “improcedente”. 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
359-AB-2013	Elogio a reportagem a Presidente Dilma e a Comissão da Verdade	21/08/2013	26/08/2013	3	✓




### Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
323-AB-2013	Educação	26/07/2013	26/07/2013	0	✓
326-AB-2013	1818h - Justiça	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
328-AB-2013	Comentário sobre matérias da Telexfree - Agência Brasil	31/07/2013	06/08/2013	4	✓
332-AB-2013	Nacional	01/08/2013	02/08/2013	1	✓
334-AB-2013	Comentário - Matéria da Agência Brasil - 01/08/2013 - 1953 - Economia	02/08/2013	05/08/2013	1	✓
342-AB-2013	Comentário e Sugestão - Matéria da Agência Brasil - 07/08/2013 - 1620h	08/08/2013	12/08/2013	2	✓
349-AB-2013	Comentários sobre as matérias do Telexfree - Agência Brasil	13/08/2013	14/08/2013	1	✓
363-AB-2013	Comentário sobre a prisão de Brasileiro pela Polícia Britânica.	22/08/2013	23/08/2013	1	✓

### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
338-AB-2013	Sugestão de pauta sobre saúde - Agência Brasil	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
339-AB-2013	Sugestão de Pauta - Agência Brasil	06/08/2013	07/08/2013	1	✓
344-AB-2013	Sugestão de pauta sobre corrupção - Agência Brasil	09/08/2013	13/08/2013	2	✓
345-AB-2013	Sugestão de Pauta - Agência Brasil / DIJOR	09/08/2013	12/08/2013	1	✓
347-AB-2013	Sugestão de pauta sobre reforma política - Agência Brasil	13/08/2013	14/08/2013	1	✓
354-AB-2013	Inclusão de informações da assessoria do laboratório farmacêutico Torrent sobre saúde.	15/08/2013	15/08/2013	0	✓
356-AB-2013	Sugestão de pauta sobre economia brasileira - Agência Brasil	17/08/2013	19/08/2013	0	✓
361-AB-2013	Sugestão para Produção de Programa de Samba sobre as composições do artista Roberto Ribeiro.	22/08/2013	22/08/2013	0	✓
362-AB-2013	Sugestão de pauta sobre CONCURSO DA PMERJ 2010 - Agência Brasil	22/08/2013	23/08/2013	1	✓
342-AB-2013	Comentário e Sugestão - Matéria da Agência Brasil - 07/08/2013 - 1620h	08/08/2013	12/08/2013	2	✓

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

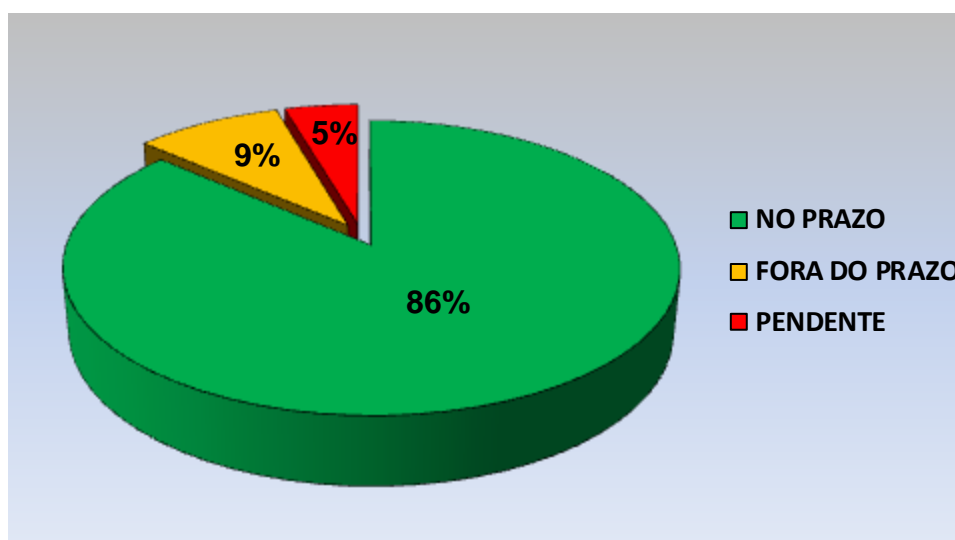
Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
321-AB-2013	Crítica - Matéria Agência Brasil - 25/07/2013 - 1913h - Economia	26/07/2013	29/07/2013	1	✓
325-AB-2013	Reclamação sobre a matéria "MP do Rio denuncia dois homens por vandalismo em protestos"	29/07/2013	31/07/2013	2	✓
327-AB-2013	Falta de informação em matéria da Agência Brasil	31/07/2013	01/08/2013	1	✓
330-AB-2013	Crítica à matéria da Agência Brasil sobre Telexfree e B Bom	01/08/2013	02/08/2013	1	✓
331-AB-2013	Erro em grafia de nome de deputado.	01/08/2013	15/08/2013	10	⚠
341-AB-2013	Reclamação sobre erro do nome do presidente da Fenam em matéria da Agência Brasil	08/08/2013	09/08/2013	1	✓
348-AB-2013	família- Agência Brasil	13/08/2013			✗
352-AB-2013	Reclamação sobre materia da Agência Brasil - manifestações populares	21/07/2013	30/08/2013	29	⚠

Improcedente					
346-AB-2013	Reclamação da Matéria 'Abono salarial 2013-2014 começa a ser pago amanhã'	13/08/2013	16/08/2013	3	✓

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
322-AB-2013	Pedido de informação sobre utilização de conteúdo.	26/07/2013	26/07/2013	0	✓
324-AB-2013	Pedido de Informação - Matéria Agência Brasil - 23/07/2013 - 1357h - Nacional	26/07/2013	30/07/2013	2	✓
329-AB-2013	Pedido de informação sobre reprodução de matéria da Agência Brasil	31/07/2013	01/08/2013	1	✓
333-AB-2013	Pedido de Informação - Uso de imagens - Agência Patricia	02/08/2013	02/08/2013	0	✓
335-AB-2013	Pedido de Informação - Matéria Agência Brasil - 16/05/2002 - 1231h	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
336-AB-2013	Pedido de Informação - Matéria Agência Brasil - 05/08/2013 - 1309h - Educação	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
340-AB-2013	Pedido de informação sobre reprodução de conteúdo da Agência Brasil	07/08/2013	07/08/2013	0	✓
343-AB-2013	Pedido de informação de como receber emails informativos da Agência Brasil	10/08/2013	12/08/2013	0	✓
350-AB-2013	Pedido de informação para envio de pauta - Agência Brasil	14/08/2013	14/08/2013	0	✓
351-AB-2013	Pedido de informação sobre programação do Festival Internacional de Bonecos	14/08/2013	14/08/2013	0	✓
353-AB-2013	Pedido de informação sobre utilização de conteúdo da Agência Brasil	15/08/2013	15/08/2013	0	✓
355-AB-2013	Pedido de informação sobre envio de fotos para Agência Brasil	16/08/2013	19/08/2013	1	✓
357-AB-2013	Pedido de informação de como enviar notas de imprensa - Agência Brasil	20/08/2013	20/08/2013	0	✓
326-AB-2013	Pedido de Informação - Matéria Agência Brasil - 30/07/2013 - 1818h - Justiça	30/07/2013	31/07/2013	1	✓

Em agosto, das 8 reclamações recebidas, apenas 2 ultrapassam o prazo de 5 dias úteis e 1 não foi respondida. Dos 14 pedidos de informação, todos foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/08/2013. 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**



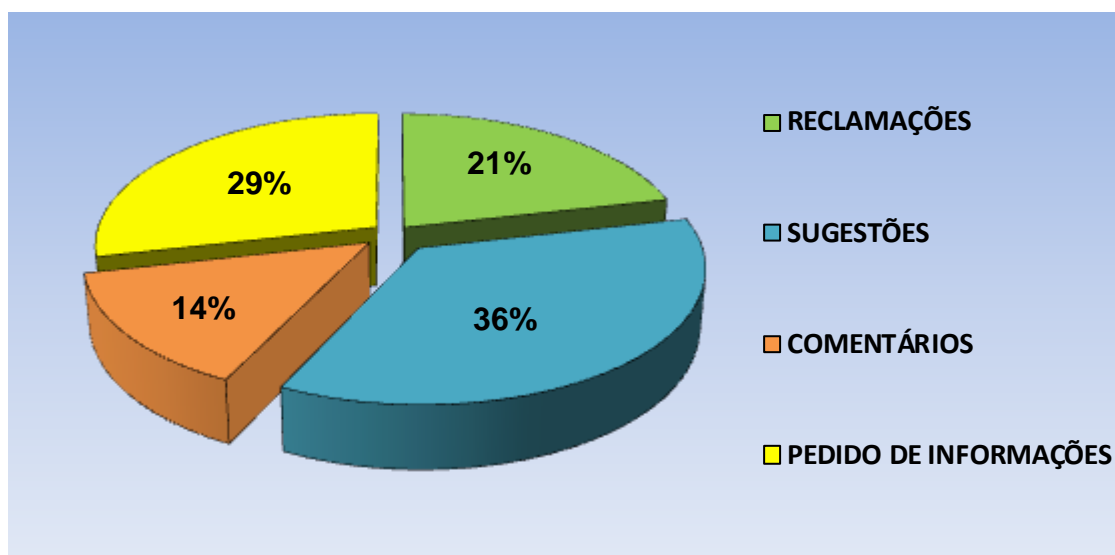
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 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 agosto, a Ouvidoria recebeu um total de 14 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foram sugestões (5) e pedido de informação (4). Também foram registrados, 3 reclamações, 2 comentários e nenhum elogio e serviço. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente







### Sugestão




Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
633-PE-2013	Sugestão de pauta sobre incêndio de escola em Sergipe - Agência Brasil	04/08/2013	05/08/2013	0	✓
630-PE-2013	Comentário e Sugestão - Portal da EBC - TV BRASIL / SUCOM	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
634-PE-2013	Comentário e Sugestão - Integração de Novas Mídias	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
638-PE-2013	Sugestão sobre matéria do Portal da EBC "Saiba o que é o Orçamento Impositivo"	20/08/2013	20/08/2013	0	✓
634-PE-2013	Comentário e Sugestão - Integração de Novas Mídias	05/08/2013	05/08/2013	0	✓

### Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
630-PE-2013	Comentário e Sugestão - Portal da EBC - TV BRASIL / SUCOM	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
634-PE-2013	Comentário e Sugestão - Integração de Novas Mídias	05/08/2013	05/08/2013	0	✓

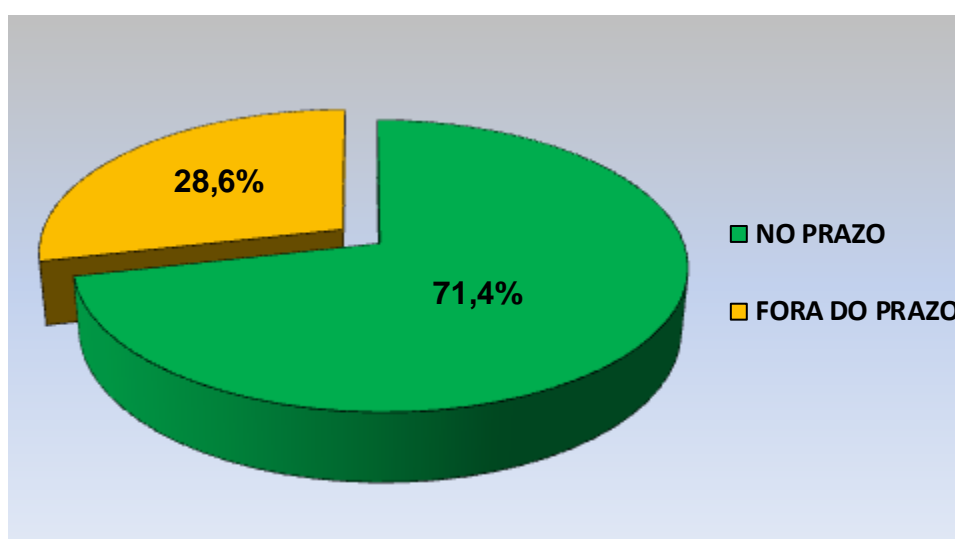
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas, Dias úteis e Prazo, indicam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

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
629-PE-2013	Pedido de informação sobre publicação da matéria enviada para o "Envie sua matéria".	30/07/2013	15/08/2013	12	
631-PE-2013	Pedido de divulgação de projeto social no Portal EBC.	31/07/2013	01/08/2013	1	
635-PE-2013	Pedido de Parceria com o Portal da EBC - SUCOM	08/08/2013	13/08/2013	3	
637-PE-2013	Pedido de Informação Inclusão da Rádio Web Rádio Alphaville FM no portal da EBC.	19/08/2013	19/08/2013	0	

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
632-PE-2013	Crítica à editoria (notícias) do Portal EBC.	01/08/2013	01/08/2013	0	
636-PE-2013	Reclamação de acesso ao link 'Questões Enem 2013'	15/08/2013	29/08/2013	10	
640-PE-2013	Críticas das notícias sobre Telefree e BBom pela EBC.	22/08/2013	27/08/2013	3	

Em agosto, das 3 reclamações recebidas, 1 ultrapassou o prazo para resposta e 2 foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis. Dos 4 pedidos de informação, 3 foram respondidos dentro do prazo e 1 foi respondido fora do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/08/2013. 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**



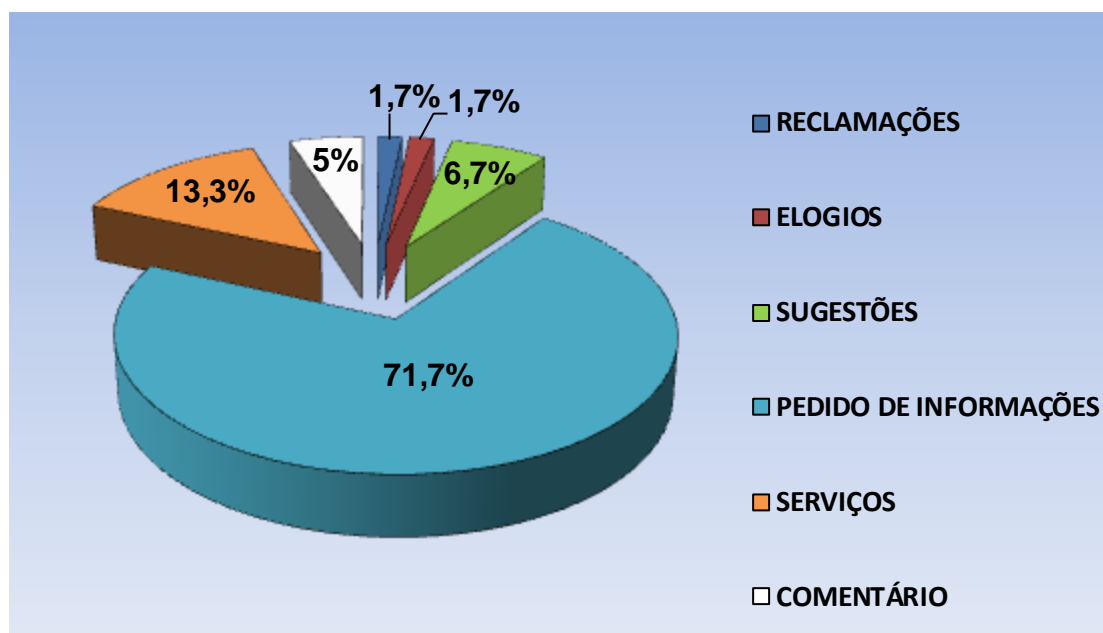
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 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 agosto, a Ouvidoria recebeu um total de 60 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em pedidos de informação (43 ou 71,7%), ou seja, informações sobre concursos, sugestões de pautas gerais, pedidos de cópias e recados. Também foram recebidos 8 Serviços (13,3%), 4 sugestões (6,7%), 1 reclamação (1,7%), 3 comentários (5%) e 1 elogio (1,7%). 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
2677-EB-2013	Comentário e elogio à Ouvidoria da EBC	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
2692-EB-2013	Crítica - Uso do Termo Presidenta - Voz do Brasil - EBC SERVIÇOS	06/08/2013	07/08/2013	1	✓
2691-EB-2013	Pedido de Cópia - Programa Sem Censura - 01/08/2013	06/08/2013	07/08/2013	1	✓

**Serviço**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2667-EB-2013	Sugestão de pauta.	27/07/2013	29/07/2013	0	✓
2673-EB-2013	Pedido de informação sobre o concurso de 2011.	30/07/2013	30/07/2013	0	✓
2675-EB-2013	Pedido de informação sobre concurso.	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
2676-EB-2013	Sugestão de pauta. Grupo musical.	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
2688-EB-2013	Pedido de Cópia de Entrevista - Central de Cópias	06/08/2013	06/08/2013	0	✓
2691-EB-2013	Pedido de Cópia - Programa Sem Censura - 01/08/2013	06/08/2013	07/08/2013	1	✓
2701-EB-2013	pedido de informação de contato da Central de pautas	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
2700-EB-2013	Cadastramento Clipping - EBC Serviços	09/08/2013	12/08/2013	1	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2684-EB-2013	Sugestão - Aquisição de bens e equipamentos de transmissão	04/08/2013	05/08/2013	0	✓
2709-EB-2013	Sugestão de programa sobre profissões TV Brasil	14/08/2013	16/08/2013	2	✓
2712-EB-2013	Sugestão de pauta sobre corrupção nas construções de estradas de ferro.	16/08/2013	19/08/2013	1	✓
2715-EB-2013	Sugestão de Pauta reportagem de abuso à deficiente.	20/08/2013	20/08/2013	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
2665-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público 2011 EBC	26/07/2013	26/07/2013	0	✓
2666-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso EBC 2011	26/07/2013	26/07/2013	0	✓
2668-EB-2013	Pedido de Informação - Voz do Brasil - EBC SERVIÇOS	27/07/2013	15/08/2013	13	⚠
2669-EB-2013	Pedido de Informação - Como ser colaborador da EBC	27/07/2013	29/07/2013	0	✓
2670-EB-2013	Pedido de Informação - Estágio na EBC	27/07/2013	29/07/2013	0	✓
2671-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso da EBC	28/07/2013	29/07/2013	0	✓
2672-EB-2013	Envio de currículo de pedido de informação de como ingressar no quadro da EBC	29/07/2013	29/07/2013	0	✓
2674-EB-2013	Pedido de informação sobre seleção de estágio	30/07/2013	31/07/2013	1	✓
2678-EB-2013	Pedido de informação sobre concurso	31/07/2013	31/07/2013	0	✓
2679-EB-2013	Pedido de informação sobre concurso público EBC	31/07/2013	01/08/2013	1	✓
2680-EB-2013	Pedido de Informação - Contatos da Presidência da EBC	02/08/2013	02/08/2013	0	✓
2681-EB-2013	Pedido de Informação - Ingresso na EBC	02/08/2013	02/08/2013	0	✓
2682-EB-2013	Pedido de Informação - Banco de Projetos	02/08/2013	05/08/2013	1	✓
2683-EB-2013	Pedido de Informação - Estágio na EBC	02/08/2013	05/08/2013	1	✓
2685-EB-2013	Pedido de Informação - Banco de Projetos	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
2686-EB-2013	Pedido de Informação - Envio de Currículo	05/08/2013	05/08/2013	0	✓
2687-EB-2013	Pedido de informação sobre concurso público	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
2689-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso Público EBC 2011	05/08/2013	06/08/2013	1	✓
2690-EB-2013	Pedido de Informação - Dissertação de Mestrado - Marketing	06/08/2013	07/08/2013	1	✓
2693-EB-2013	Pedido de Informação - Banco de Projetos	07/08/2013	07/08/2013	0	✓
2694-EB-2013	Pedido de Informação - Campanha Publicitária	07/08/2013	08/08/2013	1	✓
2695-EB-2013	Pedido de Informação - Estágio na EBC	08/08/2013	08/08/2013	0	✓
2696-EB-2013	Pedido de informação sobre estágio na EBC	08/08/2013	08/08/2013	0	✓
2697-EB-2013	Pedido de informação de como ingressar no quadro de funcionários da EBC	08/08/2013	09/08/2013	1	✓
2698-EB-2013	Pedido de informação sobre o concurso da EBC	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
2699-EB-2013	Pedido de informação de como ingressar na EBC e envio de currículo	09/08/2013	09/08/2013	0	✓
2700-EB-2013	Cadastramento Clipping - EBC Serviços	09/08/2013	12/08/2013	1	✓
2702-EB-2013	Pedido de Informação - Concurso e Estágio - EBC	12/08/2013	12/08/2013	0	✓
2703-EB-2013	Pedido de informação sobre concurso EBC	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
2704-EB-2013	Pedido de informação sobre concurso EBC	12/08/2013	13/08/2013	1	✓
2705-EB-2013	Pedido de informação sobre reprodução de conteúdo	13/08/2013	13/08/2013	0	✓
2706-EB-2013	Pedido de informação de como conhecer o parque de transmissão da EBC	13/08/2013	14/08/2013	1	✓

<b>Pedido de Informação (Cont.)</b>					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2707-EB-2013	sítio da EBC ao sítio do Demandante	15/08/2013	15/08/2013	0	✓
2708-EB-2013	Pedido de informação de como visitar o parque de transmissão das rádios da EBC	15/08/2013	15/08/2013	0	✓
2710-EB-2013	Pedido de informação sobre canal SKY e como sintonizar A voz do Brasil	15/08/2013	19/08/2013	2	✓
2711-EB-2013	Pedido de informação sobre publicação	14/08/2013	16/08/2013	2	✓
2713-EB-2013	Pedido de informação sobre contato de funcionários da EBC	19/08/2013	19/08/2013	0	✓
2714-EB-2013	funcionários da EBC	19/08/2013	20/08/2013	1	✓
2716-EB-2013	Informação de como prestar serviço de disponibilização de equipamentos para EBC	20/08/2013	20/08/2013	0	✓
2717-EB-2013	Pedido de informação sobre estágio na EBC	21/08/2013	21/08/2013	0	✓
2718-EB-2013	Informação de como trabalhar na EBC	21/08/2013	21/08/2013	0	✓
2719-EB-2013	Pedido de Informação - Forma de Ingresso na EBC (Concurso Público)	22/08/2013	23/08/2013	1	✓
2720-EB-2013	Pedido de informação sobre o concurso da EBC	23/08/2013	23/08/2013	0	✓

<b>Reclamação</b>					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2692-EB-2013	Crítica - Uso do Termo Presidenta - Voz do Brasil - EBC SERVIÇOS	06/08/2013	07/08/2013	1	✓

Em agosto, de todas as demandas recebidas, todas foram respondidas, sendo que apenas 1 pedido de informação foi respondido fora do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/08/2013.

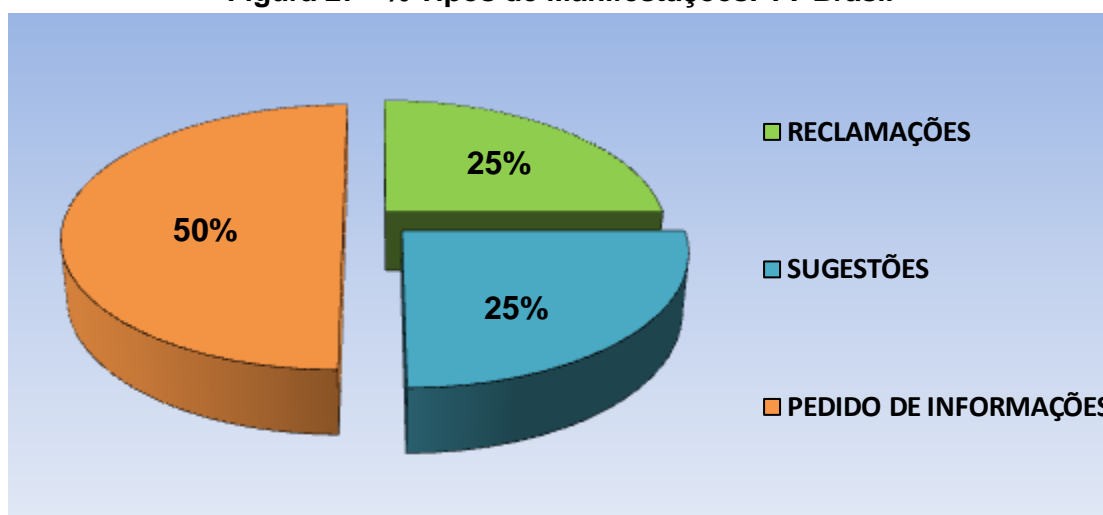


### 3.1.6. TV Brasil Internacional

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 agosto, a Ouvidoria recebeu um total de 4 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Destas apareceram apenas 1 reclamação, 1 sugestão e 2 pedidos de informação. 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
3-TI-2013	Pedido de Informação - Tradução das Notícias do Portal	31/07/2013	31/07/2013	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
3-TI-2013	Pedido de Informação - Tradução das Notícias do Portal	31/07/2013	14/08/2013	10	⚠
4-TI-2013	Pedido de informação sobre disponibilização de jogos da série C para reprise - TV Brasil Internacional	11/08/2013			✗

### Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
5-TI-2013	Problema com transmissão da TV Brasil na Espanha	18/08/2013	30/08/2013	9	⚠

Em agosto, das 4 demandas recebidas, 1 não foi respondida e 3 foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/08/2013.

## **4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS**

### **4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES**

#### **4.1.1. TV BRASIL**

Neste relatório, daremos destaque às manifestações que refletem críticas e elogios, que juntos somam 69 comunicações, de um total de 374 mensagens, com objetivo de apresentar os pontos positivos e os principais problemas levantados neste mês pelos telespectadores.

#### **Pontos positivos**

Quanto aos elogios, prevalecem, entre as 28 manifestações, citações gerais à programação (6) e à própria TV Brasil (5), que podem ser resumidas nas seguintes demandas:

**Proc.3022-TB-2013**: Altemar Vinícius Trescastro, localidade não informada:

“Ola amigos! Fiquei muito feliz com sua programação; minha família e eu adoramos seu jornal, suas notícias e tudo o que envolve sua programação. Meus parabéns pelo ótimo serviço e seu empenho para transmitir tanta informação com seriedade. Deixo aqui meus cumprimentos e meus votos de mais sincero sucesso!!! Parabéns!!! Desde já agradeço. Cordialmente, Altemar Vinicius Trescastro Miranda & Familia”.

**Proc.3062-TB-2013**: Walter Almeida Cerqueira, São Paulo/SP:

“Faz pouco tempo que estou acompanhando a programação e na verdade nem estou tão familiarizado com tal, entretanto estou surpreso com o que tenho acompanhado até o momento. Parabéns a toda equipe da emissora. Parabéns, TV Brasil.”

O programa mais elogiado foi a transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro, com oito citações, que podem ser resumidas na manifestação entusiasmada de Adirson Teixeira Arruda, de Olinda/PE:

**Proc. 3171-TB-2013:**

“Parabéns a todos. Sempre gostei da TV Brasil, AGORA MAIS AINDA, pois o futebol é transmitido com a Série C, é maravilhoso ter LOCUTORES QUE REALMENTE SÃO IMPARCIAIS!!! IMPARCIAIS e também são muitos bons. PARABÉNS!!!”

Os demais comentários elogiosos se distribuem entre Samba na Gamboa (2) e Sem Censura (2), e ainda o Jornalismo, Stadium, Ser Saudável, Repórter Brasil, e o jornalista Gustavo Minari na apresentação do Repórter Brasil, com uma menção para cada um.

**Principais aspectos reclamados pelos telespectadores**

**1) Sinal de transmissão/recepção**

As questões relacionadas a sinal voltaram a ocupar o primeiro lugar entre as reclamações. No período, o que se pode verificar como mais grave é a situação de Campos dos Goytacazes/RJ, acusando ausência de sinal. A região já figurou entre as que apresentavam graves dificuldades, durante alguns meses do ano de 2011. O problema havia sido resolvido, conforme nos informou o próprio telespectador que, diligentemente, inspecionava na sua rua e circunvizinhança a abrangência do problema. A Ouvidoria abordou a questão em três edições do programa O Público na TV, em uma das quais entrevistamos o telespectador que assiduamente nos enviava informações sobre o sinal. Das 12 reclamações sobre sinal, cinco são de Campos dos Goytacazes, reproduzindo comunicação semelhante a que destacamos abaixo:

**Proc.2990-TB-2013:** Carlos Itafael de Souza Veloso Sobra, Campos/RJ:

“Na cidade de campos dos Goytacazes-RJ o sinal da TV Brasil não está mais disponível. Gostaria de saber se vocês podem fazer algo para que o canal volte a estar disponível aqui? Gosto muito da TV Brasil. Grato pela atenção.”

**Resposta:**

“Carlos, bom dia. Agradecemos por entrar em contato conosco. Segue mensagem da área responsável: "Esclarecemos que a engenharia verificou a referida localidade onde foi encaminhada para solução. Estamos com alguns problemas em nosso transmissor.”

## 2) Jornalismo/Produção

O Jornalismo também foi citado em 12 reclamações, diferentemente dos outros meses onde raramente aparecem registros. Os principais aspectos reclamados pelos telespectadores referem-se a discordância da linha editorial e erros de informação:

### Discordância da linha editorial

**Proc. 3010-TB-2013**: Anderson de Andrade Silva Alves, localidade não informada:

“Todo o sistema EBC, principalmente os seus veículos de massa, a TV Brasil e suas rádios, não promovem quaisquer críticas contra o governo, ou tão quanto, contra qualquer partido ou político submetido em irregularidades. E o cidadão mais crítico analisa que o sistema EBC é engessado e pouco crítico no tocante a ser uma voz oposicionista diante das práticas imorais da política brasileira, levando-o a refletir que a dependência da rede EBC com o governo ainda é bastante forte, levando o sistema Empresa Brasil de Comunicação a uma voz pouco ativa e pouco útil ao cidadão.”

Manifestações como esta, embora registradas como “reclamação”, recebem tratamento de comentário, já que não aponta de forma consistente uma possível falha do trabalho jornalístico. Nestes casos, a Ouvidoria repassa a mensagem ao Jornalismo apenas para conhecimento, deixando aberta a possibilidade de encaminhamento de uma resposta, caso os responsáveis da área considerem relevante. A comunicação que é enviada ao demandante é formulada diretamente pela Ouvidoria:

### Resposta:

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação – EBC agradece a mensagem e informa que a definição da programação e conteúdo leva em consideração uma diversidade de fatores e opiniões, na qual se inclui a manifestação do telespectador. O comentário feito pelo senhor foi encaminhado à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e análise.”

Em casos em que a crítica é objetiva, como nas comunicações abaixo, encaminhamos aos responsáveis e solicitamos uma justificativa ou esclarecimento, que nos é enviada e transmitimos ao demandante, conforme pode ser visto nestas demandas:

**Proc. 3079-TB-2013:** Paulo Henrique Barbosa, Pompéia/SP:

“Fiquei desapontado com o programa Ver TV de hoje (09/08). A participação dos convidados foi de baixo nível. O debate foi muito superficial. Com exceção do Luís Mauro, os entrevistados ficaram na base do "eu acho" e reproduziram preconceitos e bobagens impensadas. Dois exemplos 1) a Janaína Nunes usou a expressão "pastor louco". Não foi só deselegante e tampouco foi apenas o emprego de um termo que não cabia ao ambiente do programa. Foi uma incoerência com a proposta de discutir o entorno da questão da tolerância religiosa e um desrespeito ao sentimento religioso de todo um grupo social. Aliás, ela quase monopolizou o debate, infelizmente com contribuições restritas às suas impressões pessoais que não superavam o senso comum, além de, em algumas vezes, parecer estar entrevistando os outros convidados; 2) o João Paulo disse que é preciso regulamentar "o que as pessoas vão buscar na religião". Eu nunca tinha visto uma observação tão infeliz. Vamos ter agora de criar lei pra dizer o que é permitido e o que não é permitido ao senso religioso? Faria bem para ele algumas aulinhas de antropologia da religião ou mesmo ciência da religião, especialmente o estudo da magia. Aliás, o João Paulo ficou perdido quando se deu conta do que disse e se embananou ao explicar o crime de charlatanismo. Enfim, despreparo dele e da Janaína! Fico pensando quais foram os critérios da produção para convidar esses dois? Além disso, o entrevistador também não ajudou. Era visível que tinha dificuldades com o assunto. Espero que abordagens tão ruins de temas tão importantes não se tornem frequentes no programa.”

**Resposta:**

“A Diretoria de Produção da Empresa Brasil de Comunicação-EBC, em resposta ao seu e-mail, informa o seguinte: “Sr. Paulo Henrique, agradecemos muito a sua contribuição. O programa Ver TV procura levar convidados que possam expor pontos de vista diferentes sobre um mesmo tema. Busca abrir espaço para um debate plural e democrático sobre assuntos que estão na mídia. Para oferecer mais diversidade sobre o tema grava, ainda, opiniões de especialistas, que são exibidas durante o programa, como também busca trazer algumas contribuições da população em geral. Encaminhamos para toda equipe os seus apontamentos como uma forma de aprimorar o programa. Aproveitamos para ratificar os agradecimentos pela valiosa participação crítica e nos colocamos sempre à disposição.”

**Os erros de informação reclamados foram relacionados ao Esporte:**

**Proc. 3030-TB-2013:** Osmar Amaral, Recife/PE:

“Prezados, avisa pro Alberto Leo, que não existe em Pernambuco uma cidade chamada Brasília e sim em Recife é que existe um bairro chamado Brasília Teimosa. Dá um tempo...”

**Proc. 3234-TB-2013:** Sérgio Alves, localidade não informada:

“Avisem ao desinformado repórter de Campo (Jogo Sampaio Correia-MA X Treze-PB), que o escritor Paraibano Ariano Suassuna nasceu em 16 de junho de 1927 (86 anos) na Capital João Pessoa e "NÃO" em Campina Grande (INTERIOR) como ele erradamente informou aos telespectadores da TV Brasil nos preparativos de início de Jogo. Ele é um desinformado e despreparado.”

**Proc. 3163-TB-2013:** Thiago Antônio, Goiânia/GO:

“A tabela do Grupo B da Série C está errada, o Vila Nova venceu o Barueri na última rodada deste domingo.”

Os aspectos relacionados à programação somaram 10 reclamações, onde se destacam mudanças de horário na grade (4), notadamente as que foram provocadas pela transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro; outro assunto recorrente é a postura da apresentadora do programa Sem Censura durante as entrevistas com os convidados (3). O número de demandas relacionadas a problemas ou postagem de vídeos na web reduziu em relação ao período imediatamente anterior, somando apenas cinco.



### 3) Programação

**Proc.3209-TB-2013:** Ana Augusta de Medeiros, Rio e Janeiro/RJ.

“A programação do horário de 20h é ótima, pena que coincida com o Jornal Nacional da TV Globo. Explico: quer queira quer não, o Jornal Nacional é bem informativo e, descontado o viés, é importante de ser visto. Pois bem, ontem, no programa 3X1, enquanto os debatedores falavam de uma possível contratação de médicos cubanos pelo governo brasileiro, o Jornal Nacional anuncia a contratação, inclusive o pagamento que o governo brasileiro vai fazer ao governo cubano, 10 mil reais por médico, e os debatedores afirmavam que não acreditavam que o sistema de pagamento fosse realizado desta maneira (o dinheiro não vai diretamente para o médico), pois seria uma forma de trabalho escravo. Foi pena, pois perdi o interesse em acompanhar o programa já que ficou assim defasado em relação à realidade que estava sendo anunciada em outro canal.”

#### **Resposta:**

"Trata-se de um programa da faixa de reflexão que (sic) eram exibidos depois do telejornal, às 22 horas, e atualmente estão na faixa das 20 horas antes do telejornal."

A resposta da área leva em consideração apenas a referência ao horário, quando explica à demandante que o programa está inserido na chamada “faixa de reflexão” que é um critério interno de classificação, pouco conhecido do telespectador - o que evidentemente não resolve o principal, que é a falta de atualidade das informações, independentemente do horário. Em casos como este, a Ouvidoria solicita uma reavaliação da resposta, indicando com mais clareza os aspectos que devem ser considerados, no intuito de evitar a perda de interesse do telespectador pelo programa.

### 4) Reclamação sobre a rede

A única reclamação relacionada à Rede reproduz uma demanda que já foi recorrente e já há algum tempo não ocorre – a emissora local atropelando a programação da TV Brasil.

### 5) Novo cenário do jornalismo

Uma referência ao novo cenário do Jornalismo pode indicar um aspecto a se avaliar. O telespectador Gilmar Araújo, de São Gonçalo/RJ (proc.2884-TB-2013) considera que o programa No Mundo da Bola está

usando o mesmo cenário do Repórter Brasil, e diz que “isso é inadmissível”. Para ele isso reflete a impressão de que a EBC tem apenas um estúdio. A mensagem traz alguns equívocos, como dizer que a EBC é “uma empresa de comunicação estatal”. No entanto, não podemos desprezar a percepção do demandante sobre uma definição estética que talvez não esteja efetivamente clara para outros telespectadores.

#### **4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO**

No mês de agosto, a Ouvidoria recebeu 153 manifestações referentes às emissoras de Rádio da EBC, sendo 52 classificadas como serviços e 57 como pedidos de informação. Para esta análise, selecionamos apenas as 44 manifestações de reclamações e elogios, com objetivo de identificar quais foram os pontos considerados positivos e quais os principais problemas apontados pelos ouvintes. Para ilustrar estes pontos, destacamos algumas demandas, assim contribuindo para melhoria da programação das emissoras.

#### **Pontos positivos**

##### **1) Serviços prestados pela Rádio Nacional da Amazônia**

Sobre este assunto, a Ouvidoria, no relatório do mês passado, já havia chamado a atenção para o aumento significativo de manifestações positivas sobre os serviços de utilidade pública prestados pela Rádio Nacional da Amazônia. Dessas demandas, um dos serviços mais solicitado pelos ouvintes da Rádio Nacional da Amazônia é a localização de familiares desaparecidos.

No mês de agosto, a Ouvidoria voltou a receber manifestações de ouvintes sobre o assunto, como foi a do Sr. Lorival de Jesus Alves, enviada ao programa “Eu de Cá Você de Lá”.

#### **Processo 260-OC-12:**

“Sou Lorival de Jesus Alves, quero muito encontrar minha família que eu não vejo há aproximadamente 25 anos. Moro em Pimenta Bueno, Rondônia. Minha mãe, Laurentina Maria de Jesus, morava em Rio Verde, Goiás e perdi o contato com eles. Quero que se você puder anunciar no seu programa, ficarei grato. Tô na escuta todos os dias. Nomes das minhas irmãs são Aparecida Maria de Jesus, Dalvina Maria de Jesus e Marinha Maria de Jesus.”

Numa região em que poucos têm telefone e muitas comunidades nem contam com um telefone público, 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. Por isso, a emissora, além de manter os serviços já prestados, deve investir cada vez mais, reforçando sua função de canal de comunicação popular, que mantém 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.

## **2) Programação da MEC FM do Rio de Janeiro**

Neste mês, a Ouvidoria recebeu 11 manifestações de elogios, sendo 05 destinadas à programação musical da emissora. Destacamos a mensagem de um ouvinte de Brasília/DF.

### **Processo 833-MF-13):**

“Prezad@s Srs (as). Sou professor de filosofia na Universidade de Brasília. Quero parabenizar-lhes pela excelente programação. Gosto muito de ouvir áurea música, observatório da imprensa e blim blem blom. Sobretudo por este último programa quero comunicar-lhes minha satisfação. Continuem a realizar o belo trabalho de vocês.”

Outra mensagem de ouvinte veio da cidade do Rio de Janeiro.

### **Processo 703-MF-13):**

“Parabéns à Rádio MEC FM Rio de Janeiro. Programas prazerosos de segunda a segunda. Ouço no trabalho, em casa, de manha, a tarde e a noite.”

Recebemos também uma mensagem de um ouvinte da Holanda:

### **Processo 851-MF-13):**

“Olá, moro na Holanda e meu único canal de contato com a música clássica brasileira é através da Radio MEC, via internet. Parabenizo o trabalho de vocês e sugiro que o programa da Música Clássica no Brasil fosse ampliado. Sinto falta de compositores como Ernesto Nazareth, Cláudio Santoro, dentre outros. Obrigado”

A Rádio MEC FM dedica 85% de sua grade para a transmissão de música clássica ou de concerto, levando ao ar uma programação musical diferenciada, apresentando grandes compositores brasileiros e internacionais de todos os tempos, com jazz, choro, bossa-nova e música instrumental, além de divulgar eventos musicais e de arte em geral.

## **Problemas apontados pelos ouvintes**

### **1) No sinal e áudio das emissoras de Rádio**

Das 08 emissoras de Rádio da EBC, a Ouvidoria recebeu, em agosto, reclamações de ouvintes sobre problemas na transmissão do sinal e o áudio das seguintes emissoras: MEC FM, MEC AM do Rio de Janeiro e a Nacional de Brasília AM.

Um ouvinte do Rio de Janeiro, em mensagem destinada à **Rádio MEC FM**, disse:

#### **Processo 832-MF-13:**

“O áudio hoje está desigual. Toda locução ao vivo é baixa e as vozes gravadas, em mais alto volume. É preciso equalizar o som!!! Não ouço a notícia para não ter que ir no rádio e abaixar por conta das vinhetas gravadas dos intervalos.”

A resposta enviada ao ouvinte foi:

“Agradecemos o seu interesse pela programação. Informamos, infelizmente, que desde que mudamos para o prédio da TV Brasil, estamos realizando ajustes na apresentação, pois ocorreu a mudança de equipamento. Esperamos que em pouco tempo consigamos atingir o padrão ideal em nossas apresentações. Desculpa pelo transtorno e contamos com a sua compreensão.”

Outro ouvinte do Rio de Janeiro enviou a seguinte mensagem à **Rádio MEC AM**.

#### **Processo 557-MA-13:**

“Escuto diariamente o Foleviola e Sintonia Rio. Ultimamente o som anda muito ruim. Pense num som rachado. E assim, quando o autofalante está com o cone rasgado, um raspado com distorção. Incomoda muito e, no mesmo sítio, escuto outras rádios e o som é normal. Um abraço, obrigado.”

Até o fechamento deste relatório, a área ainda não havia respondido esta demanda.

A Ouvidoria recebeu também a mensagem da ouvinte Sara Silveira, destinada à **Rádio Nacional de Brasília AM**:

“A Radio Nacional Digital, via Satélite C2, cujo sinal vem junto com o canal a TV NBr, está fora do ar há vários dias. Por favor, concertem (...). Obrigado pela atenção.”

A resposta enviada ao ouvinte foi:

“A Superintendência de Suporte de Rádio da Empresa Brasil de Comunicação – EBC, em resposta a sua mensagem, informou que "Consultando o técnico responsável pelo satélite, sobre a programação da NBR, informou o seguinte – livro de ocorrência do mês de agosto de 2013, não consta falha no sistema de subida de Satélite com programação da NBR que na subportadora de áudio se encontra a programação da Rádio Nacional AM de Brasília.”

Diante dessas reclamações, a Ouvidoria chama mais uma vez a atenção para necessidade da busca continuada de soluções para a melhoria da 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.

## **2) Proselitismo religioso**

No dia 30/07, um ouvinte do Canadá enviou a seguinte mensagem à **Rádio Nacional AM**.

### **Processo 154-AM-13:**

“Há já então muitos anos que eu não escutava o início do programa Madrugada Nacional. Mas acontece que ontem à noite (zero horas de 30 de Julho) ouvi o começo, notando que o apresentador continua sendo o mesmo. E qual não foi o meu espanto quando ele começou com um tipo de "prosa lírica", falando de flores, etc... o que me levantou logo suspeitas de como a coisa ia terminar.”

“E foi mesmo o que eu pensava, pois terminou com: Eu sou amor”, blah-blah, “Eu sou Jesus”...

“Quer dizer que o apresentador não se corrigiu, e a gerência da emissora não ouve o programa ou a gerência é conivente com a presença desses "sermões", que evidentemente não tenho dúvidas que ele tem o desprante de escrever/ler no início das emissões e eu não teria com certeza ouvido um caso isolado. Isto é uma vergonha.”

“Desta vez não poupo palavras. Exijo que referências a qualquer aspecto religioso sejam retiradas e duma vez para sempre desse e de todos os programas da R. Nacional. Aliás, se esse apresentador fosse 'aposentado', seria até o ideal, já que parece não ter aprendido a lição.”

Em resposta, a coordenação da rádio informou:

“Como medida administrativa para o caso, o empregado foi comunicado que será suspenso de suas atividades por 15 dias, a partir do dia 9 de agosto. Reiteramos o compromisso de que este erro grave não se repetirá, e agradecemos a audiência e participação. Agradecemos a colaboração e nos colocamos à disposição.”

Diante disso, sugerimos que a empresa divulgue internamente os trabalhos do Conselho Editorial da Faixa da Diversidade Religiosa da EBC (CEDRE), para que todos os funcionários sigam as diretrizes determinadas pelo CEDRE e para que evitemos manifestações desta natureza, por parte dos ouvintes.

### **3) Problemas no acesso à Rádio Web**

O ouvinte do Rio de Janeiro enviou mensagem à **MEC FM**.

#### **Processo 823-MF-13:**

“Gostaria de ouvir pela Internet, mas a única orientação é ouça pelo seu player. Onde devo clicar, já que clicando na barra da FM escolhida, não acontece nada. Obrigado (hoje apenas o programa acima retransmitido pela rádio Cultura FM da cidade de Amparo (SP)).”

A resposta enviada foi:

“Agradecemos o seu interesse pela programação. Pedimos desculpas pelo transtorno e abaixo segue o site das Rádios EBC para que ouça on line:<http://memoria.ebc.com.br/portal/canais-ebc/rádios>.Qualquer outra informação, estamos à disposição.”

Em relação a este problema, a Ouvidoria já tratou, em relatórios anteriores, inclusive mencionando que a rádio se mostra instável em alguns momentos. Daí a necessidade de melhoria no sistema. Neste sentido, a Ouvidoria reitera a necessidade de um monitoramento constante do sistema do rádio online para evitar problemas que comprometam a qualidade do sistema, cada vez mais utilizado pelos ouvintes.



### 4.1.3. AGÊNCIA BRASIL

#### Percepção dos leitores

Das 42 manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês de agosto, destacaremos, neste mês, alguns pontos positivos e alguns problemas apontados pelos leitores.

#### Pontos positivos

##### 1) Correção de informações e reconhecimento do erro

No dia 29 de julho, a leitora Aurélia Barnes encaminhou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

#### **Processo 325-AB/13:**

“Ângelo de Mendonça Castilho não foi denunciado, justamente por não haver provas contra ele. No inquérito que apurava o caso, e que já foi encaminhado ao MP, dando origem a esta denúncia, ele foi eximido de qualquer responsabilidade na agressão ao policial, tendo sido reconhecido pelo policial Ezequiel, que estava na cena da agressão, como alguém que tentava ajudar o policial e a conter o tumulto. Esta notícia não faz sentido, e a ouvidoria do MP já foi contatada sobre isso. Não se deve publicar o nome das pessoas dessa maneira irresponsável ele não foi denunciado e não existe motivo para que seu nome seja veiculado na imprensa. Isso pode resultar em uma ação de danos morais, com certeza! Ângelo ajudou outro manifestante, Hilbert da Silva Júlio, a salvar a vida do policial. Mas, pelo que pude observar, ele teria feito melhor se tivesse deixado o pobre homem ser linchado pela turba enfurecida. A lição que fica NÃO SALVE A VIDA DE NINGUÉM, MUITO MENOS DE UM POLICIAL!! ISSO PODE CUSTAR SUA VIDA, SEU NOME NA IMPRENSA, SUA PAZ, SUA LIBERDADE!! Veja só ele não foi denunciado MAS CONTINUAM A SUJAR SEU NOME !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! ELES NÃO VÃO SE CANSAR NUNCA??? Ou Quem sabe o plano das autoridades não era deixar mesmo o policial morrer para criar um tumulto ainda maior? o que aconteceria? Um estado de sítio? intervenção Federal? o que ?? será que o Angelo estragou tudo salvando o cara? sim, pois não LARGAM O NOME DELE!!!! E tudo que ele fez foi salvar a vida de alguém , apenas isso!! porque deve pagar tendo seu nome na imprensa como lixo? O PRÓPRIO POLICIAL AGREDIDO, CHAMADO NILTON AVELINO, RECONHECEU O FATO DE QUE ELE ESTAVA TENTANDO AJUDAR!! POQUE ESTA INSISTÊNCIA?? porque esta sede de prejudicar ANGELO DE MENDONÇA CASTILHO ???”

Em resposta, no dia 30 de julho, a Diretoria de Jornalismo esclareceu:

“A Agência Brasil reconhece que a citação do nome de Ângelo de Mendonça Castilho era desnecessária no âmbito da matéria em questão, visto que ele não foi denunciado. Tampouco a reportagem afirmava isso. No entanto, diante do exposto, decidiu-se por alterar o texto, de forma a retirar seu nome. Diante da demanda, apuramos o caso mais uma vez junto ao Ministério Público e averiguamos que ele foi apenas citado na denúncia. Segundo o MP, não foi apresentada denúncia formal contra ele. Também nos foi informado agora que ele está sob investigação. Consideramos, porém, que a informação de que há pessoas ainda sob investigação pode constar do texto, sem a identificação dos investigados. Veja no link: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-07-23/mp-do-rio-denuncia-dois-homens-por-vandalismo-em-protestos>. Pedimos desculpas pelos transtornos causados.”

A matéria a qual a leitora se refere foi publicada pela Agência Brasil no dia 23 de julho, com o título “MP do Rio denuncia dois homens por vandalismo em protestos”. Nela consta que um dos acusados “teria se associado a um homem identificado como AMC [na coluna substituímos o nome, que aparece na matéria, pelas iniciais] e a mais pessoas, ainda não identificadas, para praticar atos de vandalismo. O grupo também é investigado por tentativa de homicídio contra um policial militar em serviço”.

A demanda da leitora suscitou uma pauta para a coluna da Ouvidoria, que foi publicada no dia 5/8, com o título “A mídia pública e os direitos dos acusados”. Embora o enfoque da coluna tenha sido a deficiência de apuração na preparação de uma reportagem policial e na possível inobservância do princípio da presunção de inocência, apesar da expressão utilizada - “acusado” ao invés de “culpado” ou “condenado” - formalmente cumpra o preceito contra a condenação prévia, a Ouvidoria enaltece a atitude da DiJor de corrigir as informações e retirar o nome do cidadão da reportagem, além de admitir que possíveis danos foram causados. No entanto, a coleta inicial de informações, que pelo que se pode deduzir da resposta da DiJor, foi considerada uma apuração, deixou muito a desejar, sendo basicamente uma versão de um release que o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro publicou na mesma data: “MPRJ denuncia dois homens acusados de vandalismo durante os protestos”: [http://www.mprj.mp.br/detalhe-noticias/?noticia\\_id=49485629](http://www.mprj.mp.br/detalhe-noticias/?noticia_id=49485629)

Idealmente, a apuração das informações colhidas para produzir uma matéria policial evitaria a ocorrência desses erros. De acordo com o Manual de Jornalismo da EBC: “a apuração de uma denúncia deve manter o seu caráter jornalístico, ou seja, a intenção de buscar informação para o cidadão não se confunde com a atuação da polícia, do Ministério Público ou qualquer outro ente oficial de investigação” e “o processamento das informações deve levar em conta a supressão de preconceitos e os direitos à presunção de inocência – como determina a legislação brasileira. O jornalismo da EBC tem de ser rigoroso na apuração

e consolidar as informações que vai divulgar sobre o envolvimento de alguém em crime. Deve-se evitar a divulgação de nomes e imagens que signifiquem condenação prévia”.

O que se observa na prática é que a apuração depende principalmente das informações fornecidas pelas autoridades policiais e judiciárias e, apesar de cumprir formalmente o preceito contra a condenação prévia, a utilização das expressões “acusado” ou “denunciado”, em vez de “culpado” ou “condenado”, dificilmente transmite a ideia da presunção de inocência se a defesa do acusado não receber espaço igual. Isso acontece devido ao peso que as autoridades têm como fontes das informações, a mídia fica a reboque dos critérios que elas adotam nesses casos, atendendo suas próprias conveniências. Em relação à identificação dos acusados, às vezes as autoridades preferem não divulgar os nomes para não facilitar a fuga ou a ocultação de evidências ou para salvaguardar a integridade física da pessoa ou até para não causar transtornos desnecessários. Mas são critérios determinados por elas, não pela mídia. Além do mais, as autoridades policiais frequentemente cometem erros no processo de identificação, como foi constatado em uma matéria publicada pela própria ABr no dia 23 de junho: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-06-23/justica-do-rio-nega-pedido-de-prisao-de-administrador-acusado-de-atos-de-vandalismo>.

Diante dessas observações, a Ouvidoria sugere que a ABr reavalie a prática de divulgar os nomes de cidadãos comuns acusados de terem praticado atos criminosos. Quando os acusados são figuras públicas, outros critérios podem prevalecer, inclusive, por tratar de cidadãos que têm recursos e acessos que lhes possibilitam a ampla defesa, até o ponto de às vezes obterem na Justiça mandatos que proíbem que seus nomes sejam citados pela mídia em relação aos crimes denunciados. Para o cidadão comum, porém, o critério adotado poderia ser ou o uso de iniciais ou aquele proposto pelo jurista Robson Zanetti, para quem “as pessoas normalmente pensam somente naquele momento em que a mídia expõe o acusado de ter praticado algum crime. No futuro, esquecem no resultado daquela acusação, ou seja, a ideia que é ‘vendida’ para o público é que realmente o acusado cometeu o crime, embora utilize formalmente o termo ‘acusado’ o efeito prático é de uma quase condenação”. Para evitar esse efeito, o jurista entende que “nenhum acusado, salvo autorização expressa, pode ser exposto publicamente pelos meios de comunicação, mesmo que estes utilizem o termo acusado, sem antes haver uma sentença penal transitada em julgado, pois, os efeitos desta exposição antecipada são irreparáveis” [1].

## 2) Reprodução de conteúdos

Em agosto a Ouvidoria recebeu cinco pedidos de informação referentes à reprodução dos conteúdos da ABr. Desses cinco, dois solicitavam autorização para reprodução em materiais didático-pedagógicos. O seguinte exemplo demonstra como estes conteúdos são valorizados e tem significado especial por se tratar diretamente da formação da consciência cidadã nas crianças brasileiras.

No 15/08 Mariana Vaz Camioni do Grupo Editorial Uninter de Curitiba/PR escreveu:

### **Processo 353-AB/13:**

“Prezados senhores, Solicitamos autorização para reproduzir o texto: Crianças fazem protesto em frente ao Congresso Nacional’, de autoria de Danilo Macedo - Agência Brasil, a ser publicado no livro de Geografia 2º ano do Ensino Fundamental, 4º bimestre, de autoria de Neide Moura. O livro citado é material didático pedagógico, que será publicado pelo Sistema de Ensino Grupo Uninter”.

A Ouvidoria encaminhou, no mesmo dia, a seguinte resposta padrão:

"Todo o conteúdo da Agência Brasil pode ser copiado, distribuído, exibido e reproduzido livremente, desde que seja citada a fonte. Também pode ser utilizado para criação de obras derivadas, mesmo com fins comerciais. É obrigatório identificar alterações que modifiquem a mensagem desse conteúdo."

Trecho da matéria:

“Mais de 200 crianças de várias idades se manifestaram na manhã de hoje (23), em frente ao Congresso Nacional. Acompanhadas dos pais, muitas levaram cartazes confeccionados na véspera por elas mesmas com dizeres contra a corrupção e por educação e saúde de qualidade. Muitos pais aproveitaram o evento para ensinar aos filhos, na prática, o que são as mobilizações e para que servem. Os novos 'brasileirinhos', como estavam sendo chamados pelos pais, mostraram uma característica da nova geração e, perguntados pela reportagem da Agência Brasil, muitos responderam que souberam da manifestação pelas redes sociais e avisaram seus pais. 'A ideia foi criar um espaço para que as famílias pudessem mostrar a sua voz junto com suas crianças. É tanto um gesto das famílias estarem presentes, como ensinar para os nossos pequenos um ato cívico, que é uma manifestação pacífica. Mostrar a eles uma lição de que as ruas nos pertencem e temos que usá-las para fazer ouvir a nossa voz, nos fazer representar', disse Raquel Fusaro, que criou uma página para o evento”.

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-06-23/criancas-fazem-protesto-em-frente-ao-congresso-nacional>

Do site do Grupo Educacional Uninter:

"Preparando o educando para conhecer a si mesmo e capacitar-se para participar ativamente na construção de um mundo melhor. É permeado por esse pensamento que o Material Didático UNINTER foi produzido. Sua proposta é a construção de uma educação básica voltada para a cidadania que garanta a crianças, adolescentes, jovens e adultos, o direito de acesso aos conhecimentos indispensáveis à construção de seus valores."

## **Problemas apontados**

### **1) Deficiência na apuração**

Este problema foi bem explicitado na reclamação apresentada no item 1 que trata de pontos positivos.

### **2) Falta de aprofundamento nas notícias**

Outro problema, também apontado pelos leitores, é a falta de aprofundamento nas notícias. Ele pode ser detectado na manifestação enviada, no dia 1º/8, pelo leitor Pedro Henrique Santos, que escreveu:

#### **Processo 330-AB/13:**

“Olha, com essa matéria sobre a TelexFREE e BBOM vocês perderam a credibilidade que eu tinha nesse site. Afirmaram que as empresas citadas são pirâmides sem ao menos conhecerem. Como vocês afirmam algo que nem mesmo a justiça conseguiu provar até agora? Fica aqui a minha indignação!”

No dia 1º/8 a Dijor respondeu:

“Respeitamos a observação feita pelo leitor, mas gostaríamos de corrigi-lo. Em momento algum, fomos interlocutores dessa informação. O que as matérias da Agência Brasil mostraram foi que a Justiça suspendeu as atividades da TelexFREE por suspeita da prática de pirâmide. Isso é um fato e omiti-lo seria mau jornalismo.”

A imprecisão da ABr nos termos utilizados nas matérias para caracterizar os fatos que levaram a justiça do Acre a emitir a liminar que suspendeu as atividades da referida empresa, respalda a reclamação do leitor. De acordo com a matéria: *“O funcionamento da TelexFREE foi suspenso em junho após suspeita de prática de pirâmide financeira, proibida pela legislação brasileira”*. A imprecisão também se repete na resposta enviada ao demandante pela Dijor, ao afirmar: *“A Justiça suspendeu as atividades da TelexFREE por suspeita da prática de pirâmide”*

A Ouvidoria leva em consideração o fato de que nem a ABr e nem a Dijor são obrigadas a dominarem todas as nuances do Direito. No entanto, consideramos que poderiam e deveriam ter comunicado ao público e ao demandante que existem gradações importantes entre “suspeitas” e “provas”. Não é uma questão de oito ou oitenta. Nas medidas cautelares, a justiça decide com base em indícios do bom direito (*fumus boni iuris*) e do perigo da demora (*periculum in mora*), que, embora não constituam provas definitivas, representam mais que meras suspeitas ou presunções. Indícios são provas indiretas, fatos que servem para provar outros fatos. No processo penal brasileiro, a prova indiciária tem a mesma força que qualquer outra: *“O indício é meio de prova no Processo Penal, nem mais e nem menos importante que qualquer outra prova, ainda que requeira maiores cuidados na análise dos dados e dos vestígios deixados, na prática do ato delitivo”* [2].

[1] <http://www.administradores.com.br/artigos/administracao-e-negocios/o-direito-do-acusado-nao-ser-condenado-moralmente-de-forma-antecipada-pela-midia/46494/>

[2] [http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewFile/2251/222\\_6](http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewFile/2251/222_6)

### 3) Sugestão de pauta

Das sugestões endereçadas à ABr, destacamos três demandas.

No dia 6 de agosto, a leitora Marcia Barcelos encaminhou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

#### **Processo 338-AB/13:**

“Gostaria que dessem uma olhadinha nas contas da prefeitura de Cabo Frio onde se compra coisas absurdas por um valor mais absurdo ainda.”

Outra sugestão foi encaminhada, no dia 9 de agosto, pelo leitor José Carlos Ferreira Pires. Ele escreveu:

#### **Processo 345-AB/13:**

“Gostaria que se possível fosse enviada a Saquarema uma equipe de vocês para ver a crueldade que está sendo feita em toda a lagoa muitas redes e barcos pescando a vontade e quando falei que pescar na lagoa de 31-07 até 31-10 estava proibido a resposta foi unanime aqui não tem fiscalização isso é coisa de jornal. E foi isso que eu ouvi. Desde já fico muito grato se for enviado uma equipe de vocês.”

O leitor Paulo Antônio da Silva, no dia 22 de agosto, escreveu:

#### **Processo 362-AB/13:**

“Gostaria de passar a vocês uma boa reportagem sobre o concurso da PMERJ 2010 e tenho como provar as irregularidades que estão ocorrendo nas convocações dos candidatos e em reprovações indevidas, para que seja aberto outro concurso este ano! Gabarito do teste psicológico com erro gráfico, mudança do teste, erro na correção dos testes, omissão do conselho regional de psicologia do estado do Rio de Janeiro. Candidato reprovado passando a aprovado como um passe de mágica. O comando chegando a recorrer ao art. 80 da Constituição do Rio de Janeiro, mas 313 candidatos continuam reprovados. Estou com um parecer do Conselho de Psicologia, mas depois do mesmo parecer a fiscal Michele não atende mais as nossas ligações e não quer marcar uma reunião.”

Em atendimento às sugestões de pauta, a Ouvidoria tem adotado o procedimento de enviar a seguinte resposta padrão:

“A definição dos conteúdos publicados pela Agência Brasil leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões, onde se inclui, obviamente, a do leitor. Desta forma, agradecemos a

sugestão e informamos que encaminharemos sua mensagem à Central de Pauta, que analisará sua proposta e decidirá se a Empresa Brasil de Comunicação - EBC fará ou não uma reportagem sobre o assunto. A Ouvidoria aproveita para informar que as sugestões de pauta devem ser enviadas ao e-mail [pauta@ebc.com.br](mailto:pauta@ebc.com.br).”

Apesar de todas as sugestões serem encaminhadas à Central de Pauta, notamos que o demandante, além do aviso de recebimento (resposta padrão), não é informado se a sua proposição foi aproveitada ou não. Consideramos que a ausência de uma resposta adequada compromete o diálogo entre a empresa e o cidadão e desestimula a participação do público. Sendo assim, a Ouvidoria continuará encaminhando as sugestões de pauta à área responsável. No entanto, solicitamos que o setor nos informe, caso a sugestão feita pelo leitor seja aproveitada, para que possamos repassar a informação ao cidadão e com isso fidelizar o nosso público e garantir o atendimento de excelência.



#### **4.1.4 PORTAL EBC**

No período de 26/07 a 25/08, a Ouvidoria recebeu um total de 14 manifestações referentes ao Portal EBC, sendo 5 sugestões, 4 pedidos de informação, 3 reclamações e 2 comentários. Desse conjunto de manifestações, daremos destaques algumas manifestações tendo em vista ressaltar os pontos positivos e os principais problemas apontados pelos internautas neste período.

#### **Pontos Positivos**

##### **1) Interesse dos usuários em áudios disponibilizados nos sites EBC**

No dia 31 de julho a ouvidoria recebeu a seguinte sugestão referente ao Áudio disponibilizado no Portal EBC Serviços:

#### **Processo 630-PE-2013**

“ Vou deixar aqui algumas dúvidas, reclamações e sugestões. A primeira delas é em relação ao site do portal de conteúdo da EBC Serviços. Eles possuem um vasto conteúdo de áudios atualizados diariamente. O problema é que com essa grande periodicidade das atualizações, fica difícil de acompanhar os novos áudios. Acho que se fosse implementado um sistema de podcast iria resolver esse problema, e ajudaria a levar o conteúdo da EBC para mais plataformas digitais, como a maioria dos smartphones e tablets, e também em TVs conectadas pela internet.”

No mesmo dia a ouvidoria respondeu para o demandante;

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que seu comentário e sugestão foram encaminhados à Superintendência de Comunicação Multimídia para conhecimento e análise. Acrescentamos que a definição do conteúdo no Portal da EBC leva em consideração uma diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a valiosa manifestação do internauta.”

A partir da sugestão do internauta, a Ouvidoria procurou a Superintendência de Comunicação Multimídia – SUCOM, para saber como funciona a política de disponibilização de áudio no Portal. Em relação a demanda específica do internauta, informou que não é a responsável pelo site do EBC serviços. Mas em relação aos conteúdos do Portal EBC, a SUCOM informou que existe um sistema

chamado de “galeria de áudios” que cataloga os áudios de forma constante. Este mesmo sistema está sendo aprimorado para ser implantado no Portal das emissoras de Rádios que será brevemente disponibilizado. Em relação a estes conteúdos em plataforma móveis, a Sucom também está estruturando um layout responsivo que privilegia a hierarquização dos conteúdos, conforme a necessidade do usuário.

## **2) Disponibilização de links de streamings de eventos realizados pela EBC**

No dia 5 de agosto, a ouvidoria recebeu a seguinte sugestão:

### **Processo 634-PE-2013**

“Gostaria de sugerir que os senhores disponibilizassem o embed dos vídeos ao vivo transmitidos pela Agência ou EBC - Seria importante tendo em vista que manteríamos nossos internautas conectados com as novas mídias. O custo é nenhum e o público seria infinitamente maior. Coloco-me a disposição.”

A ouvidoria da EBC encaminhou no mesmo dia a sugestão à Superintendência de Comunicação Multimídia - SUCOM para conhecimento e análise.

O interesse do cidadão em reproduzir em outros sites os eventos transmitidos ao vivo pelo Portal EBC é muito positivo. Afinal o pedido de compartilhamento revela o interesse e participação do cidadão. Por isso, entramos em contato com a área, para saber da viabilidade de atender ao pedido feito pelo demandante. Entretanto, a Sucom nos informou que, além das possíveis restrições, no caso da WEBTV, de direitos de exibição, a EBC convive também com limitações de infraestrutura de TI para sustentar a difusão de players. Mas informou que está trabalhando para construir uma estratégia de publicação e gestão desse acervo de modo a garantir a qualidade e estabilidade do serviço.

## **Problemas apontados pelos internautas**

### **1) Erro técnico em sessão especial do Portal**

No dia 15 de agosto a ouvidoria recebeu mensagem de internauta reclamando de erro referente ao Especial ENEM disponibilizado no Portal EBC.

#### **Processo 636-PE-2013:**

“olá, não estou conseguindo acessar as questões do Enem neste link <http://www.ebc.com.br/educacao/questoesenem> A mensagem erro de usuário ou senha aparece, a opção esqueci minha senha não encaminha o email, e criei outros dois logins, para rebater a ideia que realmente havia esquecido a senha e ainda assim não foi possível entrar. emails cadastrados xxx@ufrj.br, @hotmail.com, @gmail.com, todos com a mesma senha cadastrada e todos com o mesmo erro.desde já obrigado;”

Em 29 de agosto, a Superintendência de Comunicação Multimídia – SUCOM informou:

“A correção já foi implementada e está funcionando. “No e-mail de lembrete da senha, é informado um link para redefinição da senha, bem como o nome de usuário, credenciais necessárias para o acesso ser normalizado. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos a disposição.”

O Portal EBC criou um especial ENEM 2013 com um banco de informações que reúne todas as questões do Enem de 2009 a 2012, os acessos aos exercícios através de login e senha no link <http://www.ebc.com.br/educacao/questoesenem>.

No dia 15 de agosto, recebemos uma manifestação de que o acesso às informações disponibilizadas no especial ENEM 2013 estava com problemas técnicos. Embora solucionado, chamamos atenção para o tempo (14 dias) que o setor levou para informar o demandante.

Pedimos informações sobre o que aconteceu durante esse período de 14 dias e fomos informados que a SUCOM estava realizando uma serie de testes e identificou o problema como um

mau funcionamento no envio de e-mails de lembrete de senha. Após esta resposta, analisamos e achamos importante as notificações da área, tanto no período de desenvolvimento de tarefas, quanto na conclusão, pois temos que levar em consideração o comportamento atípico dos demandantes do Portal EBC. O internauta sempre busca a resposta imediata e quando acontecem privações e atraso destas respostas, o demandante perde o interesse de se manifestar pela a Ouvidoria. Por isso, concluímos que é essencial a EBC mostrar a clareza das etapas e não somente a conclusão.

## 5. Programas da Ouvidoria

### 5.1 TV Brasil – ‘O Público na TV’

**Edição de 01/08/2013:** O programa trouxe um balanço das manifestações recebidas pela Ouvidoria no segundo trimestre do ano de 2013, com a participação de telespectadores e os responsáveis pelas diversas áreas de produção de conteúdo dos veículos da EBC.

**Edição de 08/08/2013:** Nesta edição, fizemos um registro dos debates apresentados no Colóquio Internacional de Ouvidorias em Comunicação Pública, resumindo os principais pontos das apresentações dos Ouvidores do México, da Colômbia, do Canadá, Espanha e Argentina. Mostramos, ainda, os bastidores da produção do programa Arte do Artista.

**Edição de 15/08/2013:** O programa apresentou uma entrevista com a Ouvidoria da Argentina, Cinthya Ottaviano, abordando os principais aspectos do trabalho realizado naquele país. E ainda, os bastidores do programa Estúdio Móvel.

**Edição de 22/08/2013:** Na edição, apresentamos uma entrevista com o Ouvidor da RTVA de Andaluzia, na Espanha, Patrício Gutierrez. Mostramos também os bastidores da operação técnica do telejornal Repórter Brasil Noite.

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

**02 e 03 de Agosto:** Saiba como é atuação de ouvidorias em outros países – Colóquio I: O Rádio em Debate de hoje (09) traz como tema a atuação das ouvidorias em outros países, e destaca o Colóquio Internacional de ouvidorias realizado pela ouvidoria da EBC em parceria com a Ouvidoria Geral da União. O Rádio em Debate é um programa realizado pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação.

**09 e 10 de Agosto:** Colóquio II: O programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, continua o diálogo sobre a atuação das ouvidorias em outros países, destacando o Colóquio Internacional de ouvidorias realizado em junho pela ouvidoria da EBC em parceria com a ouvidoria Geral da união.

**16 e 17 de Agosto:** Proselitismo em emissoras Públicas - O programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), discute hoje (16) como deve ser a cobertura da mídia pública sobre questões religiosas. O historiador e pesquisador Daniel Aarão, membro do Conselho Curador da EBC, avalia a cobertura jornalística da visita do Papa Francisco ao Brasil.

**23 e 24 de Agosto:** Programação Infanto-juvenil - Como produzir uma programação infantojuvenil que seja, ao mesmo tempo, inclusiva, plural e que atraia a atenção das crianças e dos jovens? Esse é o tema da edição de hoje (23) do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

**30 e 31 de Agosto:** Balanço da Ouvidoria do Trimestre - O programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, faz na edição de hoje (30) um balanço dos comentários, críticas e elogios recebidos no segundo trimestre deste ano. E mostra como as contribuições do público podem contribuir para a construção de uma comunicação pública cidadã.

### **5.3 Colunas da Ouvidoria**

**Publicação de 29 de julho:** “O leitor e o impacto turístico da JMJ” destacou que entre os aspectos da Jornada Mundial da Juventude (JMJ) que pautaram a cobertura da Agência Brasil, o impacto turístico foi um dos mais destacados. Não só quantos turistas - nacionais e estrangeiros - teriam participado e quanto dinheiro eles teriam gasto, mas também os relatos dos voluntários que foram preparados para orientar os visitantes, os depoimentos dos peregrinos sobre os percursos que seguiram para chegar ao Rio e suas opiniões sobre o atendimento que receberam durante sua permanência na cidade.

**Publicação de 5 de agosto:** A coluna intitulada “A mídia pública e os direitos dos acusados” apontou critérios pelos quais a mídia pública deveria se orientar na cobertura de casos policiais.

**Publicação de 12 de agosto:** Na coluna “Avidez pelo lucro” foi analisada a cobertura feita pela Agência Brasil do caso TelexFREE.




**Publicação de 19 de agosto:** “As regras são determinantes” destacou duas matérias sobre as eleições primárias realizadas na Argentina para escolher os candidatos para as eleições legislativas em outubro. O assunto nos interessa por ser o maior parceiro comercial do Brasil no continente, os futuros rumos políticos da Argentina afetam o destino do Brasil. Além disso, o funcionamento das instituições políticas argentinas oferece pontos de comparação que podem ser aproveitados nas discussões sobre reforma política no Brasil.

## 6. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

### 6.1.1 Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em agosto, 12 pedidos de informação. Todos foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis. Assim, o SIC, no mês de agosto, não apresenta pendências e o prazo de resposta dos pedidos de informação obteve média de 1,25 dias.

As tabelas a seguir expõem os processos por assunto, área encaminhada, data 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
99936000122201335	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: Nós do Morro, CNPJ 30.120.620/0001-25 e Intervozes, CNPJ 06.040.910/0001-84. 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 (ultrassecreto, secreto ou reservado), nos termos do artigo 24, parágrafo 1º da Lei 12.527/2011.	DIAFI	29/07/2013	05/08/2013	5	✓	✓
99936000124201324	Devido a lei de acesso a informação, gostaria de saber: Quando foi homologado o concurso de 2011? quantos já foram chamados? se tem previsão para novas convocações? Fiquei em 256º tenho alguma chance de um dia ser convocado?	DIAFI	31/07/2013	02/08/2013	2	✓	✓
99936000125201379	Gostaria de saber o número atual de empregados com função comissionada dentro da EBC, mais especificamente do cargo de Técnico da Área de Administração.	DIAFI	31/07/2013	02/08/2013	2	✓	✓
99936000126201313	Fiz uma solicitação anteriormente faltou mencionar o cargo: Técnico da Área de Administração de Empresa de Comunicação Pública – Atividade: Administração-Brasília tenha outra pergunta qual remuneração e os vencimentos do cargo citado acima com os benefícios.	DIAFI	02/08/2013	08/08/2013	4	✓	✓
99936000127201368	Venho por meio deste requerer cópia digital do Processo Administrativo de Contratação n.º: 0580/2013, cópia do Contrato Administrativo n.º 0000000008/2013, cópia dos Processos de Pagamento do referido contrato e as Provas/Comprovantes de execução do Objeto contratado. Os dados do contratos foram publicados do portal de transparência conforme anexo	DIAFI	06/08/2013	08/08/2013	2	✓	✓

**Atendimentos SIC (Cont.)**

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000128201311	Gostaria de saber sobre a programação com áudio descrição da TV Brasil ( dia e horário de transmissão).	DICOP	06/08/2013	12/08/2013	4	✓	✓
99936000123201380	Gostaria de obter os acesso as reportagens produzidas pelo Repórter Brasil ,sobre o julgamento da validade do sistema de cotas raciais que ocorreu na STF em abril de 2012 (todas as matérias)	DIJOR	30/07/2013	02/08/2013	3	✓	✓
99936000129201357	Gostaria de saber como obter as gravações do programa "Sem Censura" pelo site da TV Brasil.	DIPRO	12/08/2013	12/08/2013	0	✓	✓
99936000132201371	Temos um projeto de uma usina de reciclagem voltada para a autosustentabilidade, no Município de Seropédica-RJ, destinada a proteção do meio ambiente e também gerador de renda para pessoas abaixo da linha da pobreza, todos envolvidos no projeto. Nome do Projeto e Cnpj: CESI (Centro de Estudos Sociais Interestadual) - 035940320001/5. Gostaria de saber se a EBC destina recursos financeiros para esse tipo de projeto.	OUVIDORIA	20/08/2013	20/08/2013	0	✓	✓
99936000130201381	Meu pai gravou um disco 78rpm em 1962 com o título(Trio Floresta), gostaria de saber se a Rádio Nacional tem em seu acervo esse disco. Caso tenha gostaria de obter uma cópia.	RÁDIO	16/08/2013	19/08/2013	1	✓	✓
99936000133201315	A solicitação se refere a dados que compõem o processo prestação de contas da EBC, exercício de 2011. E foi enviada anexada ao pedido de informação.	SECEX	26/08/2013	28/08/2013	2	✓	✓
99936000134201360	Gostaria de saber algumas informações técnica, sobre o portal de notícias da EBC , plataforma utilizadas (CMS).	SUCOM	26/08/2013	26/08/2013	0	✓	✓

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