



*Empresa Brasil  
de Comunicação*

# RELATÓRIO MENSAL

## OUVIDORIA DA EBC

MARÇO 2013

Brasília, 3 de abril de 2013

## **Equipe**

### **Ouvidora Geral**

Regina Lima

### **Ouvidoras Adjuntas**

Joseti Marques

Camilly Almeida

### **Assessoria:**

Carolina Farah

### **Assistentes técnicos:**

Ana Cristina Santos

Carlos Sampaio

David Silberstein

Girlei Araújo

José Ribamar de Sousa

Luzia Helena Castro

Márcio Castro

Tiago Martins

### **Estagiários:**

Dayana Binti Hashim

Ana Paula Soares Moreira

## Sumário

1.	APRESENTAÇÃO .....	1
2.	DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO .....	2
2.1.	Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU .....	5
2.1.1.	Reclamações .....	7
2.1.2.	Elogios .....	8
2.1.3.	Sugestões .....	9
2.1.4.	Pedido de Informação .....	10
2.1.5.	Comentários .....	11
2.1.6.	Serviços .....	12
2.2.	Serviço de Informação ao Cidadão – SIC .....	13
3.	ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS .....	15
3.1.	Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU .....	15
3.1.1.	TV BRASIL .....	15
3.1.1.1.	Abordagem quantitativa .....	15
3.1.1.2.	Abordagem qualitativa .....	25
3.1.1.2.1.	Percepção dos telespectadores .....	25
3.1.1.2.2.	Percepção da Ouvidoria .....	32
3.1.1.3.	Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’ .....	33
3.1.2.	EMISSORAS DE RÁDIO .....	34
3.1.2.1.	Abordagem quantitativa .....	34
3.1.2.2.	Abordagem qualitativa .....	41
3.1.2.2.1.	Percepção dos Ouvintes .....	41
3.1.2.2.2.	Percepção da Ouvidoria .....	43
3.1.2.3.	Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’ .....	45
3.1.3.	AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS .....	46

3.1.3.1.	Abordagem quantitativa .....	46
3.1.3.2.	Abordagem qualitativa .....	50
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores .....	50
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria .....	51
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria .....	53
3.1.4.	PORTAL EBC .....	54
3.1.4.1.	Abordagem quantitativa .....	54
3.1.4.2.	Abordagem qualitativa .....	57
3.1.4.2.1.	Percepção dos internautas .....	57
3.1.4.2.2.	Percepções da Ouvidoria .....	59
3.1.5.	Empresa Brasil de Comunicação - EBC.....	60
3.1.5.1.	Abordagem quantitativa .....	60
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	66
3.2.1.	Abordagem quantitativa .....	66

## Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão .....	2
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão.....	2
Figura 3 – % Atendimentos SAU .....	3
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências .....	4
Figura 5 - Manifestações por Veículo .....	5
Figura 6 - % Manifestações por Veículo.....	5
Figura 7 - % Tipos de Manifestações.....	6
Figura 8 - % Reclamações por Veículo .....	7
Figura 9 - % Elogios por Veículo .....	8
Figura 10 - % Sugestões por Veículo .....	9
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo .....	10
Figura 12 - % Comentários por Veículo .....	11
Figura 13 - % Serviços por Veículo.....	12
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso.....	13
Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência .....	14
Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	14
Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	15
Figura 18 - % Reclamações e Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	24
Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios.....	34
Figura 20 - % Manifestações por Rádio .....	35
Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas.....	40
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	46
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas .....	49
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC .....	54
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	56
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC .....	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 março de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/02/2013 a 25/03/2013. Tais manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, tanto por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, como através do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

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

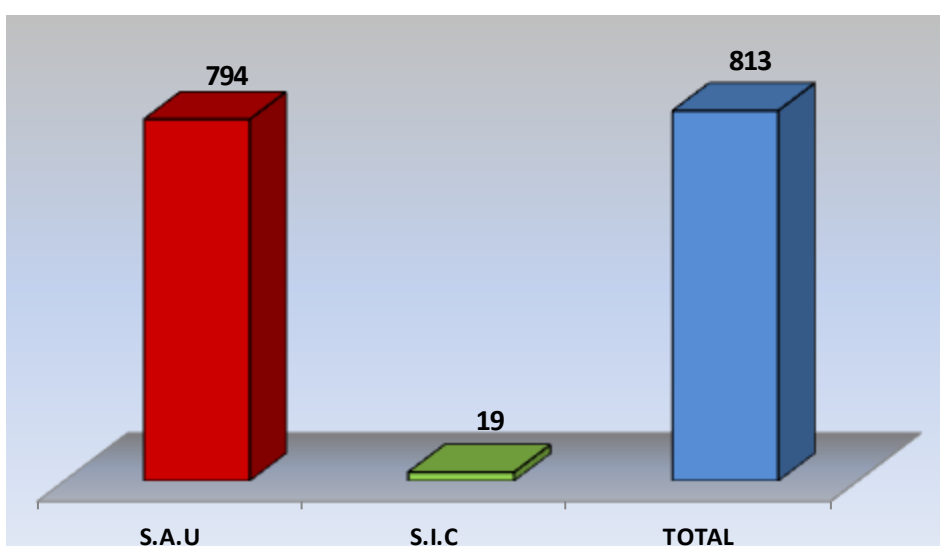
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

## 2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

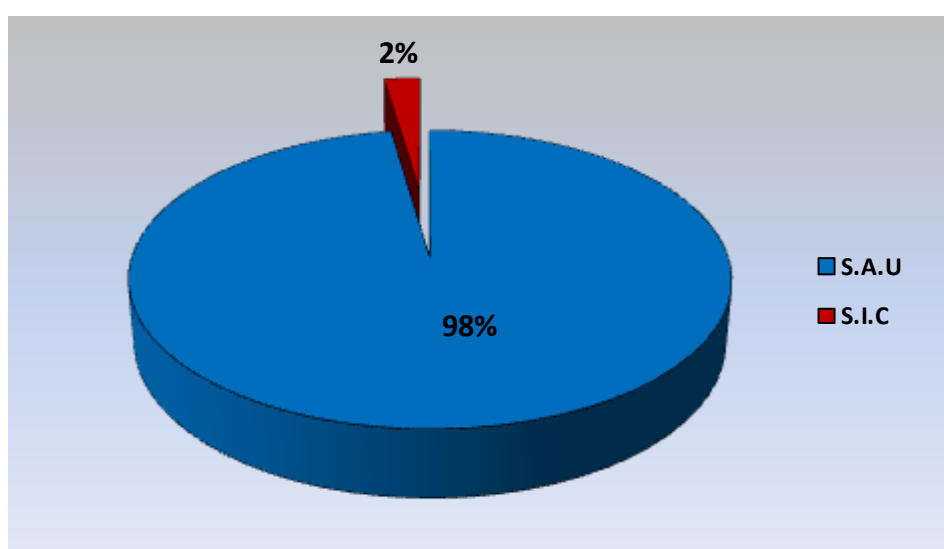
O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 813 atendimentos, sendo 794 pelo SAU e 19 pelo SIC.

**Figura 1 - Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

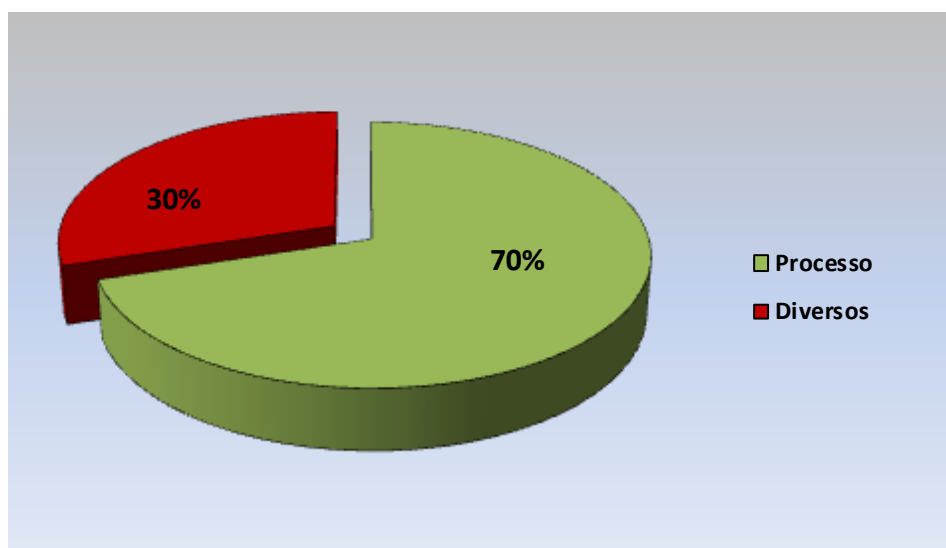
**Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 794 atendimentos realizados pelo SAU, 557 (70%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 237 manifestações (30%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

**Figura 3 – % Atendimentos SAU**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

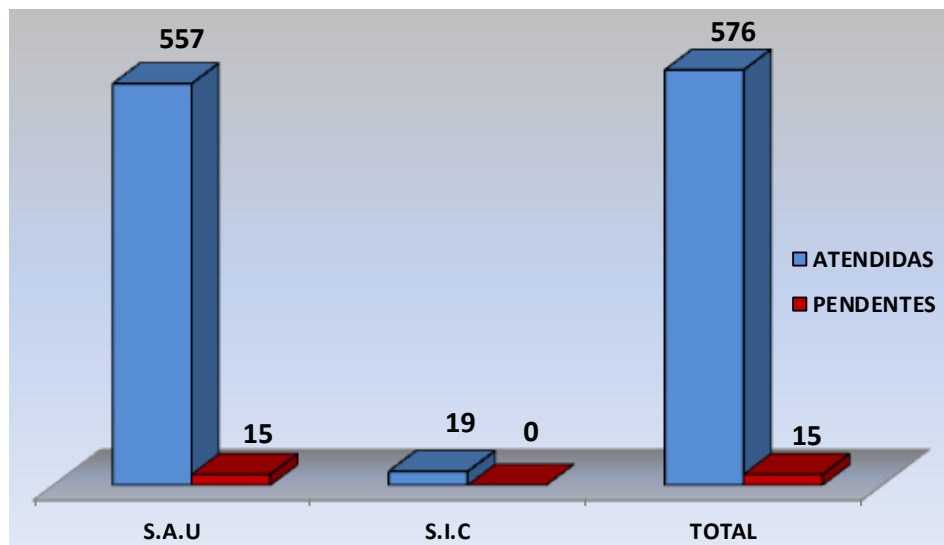
O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 576 atendimentos, sendo 557 pelo SAU e 19 pelo SIC.

Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 2,6% 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 pendência de resposta às comunicações do SIC, logo, nenhuma área solicitou prorrogação de prazo. O tempo médio de retorno das áreas foi de 3 dias. O gráfico a seguir mostra o quantitativo de respostas e pendência do S.A.U e SIC e do total de demandas.



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

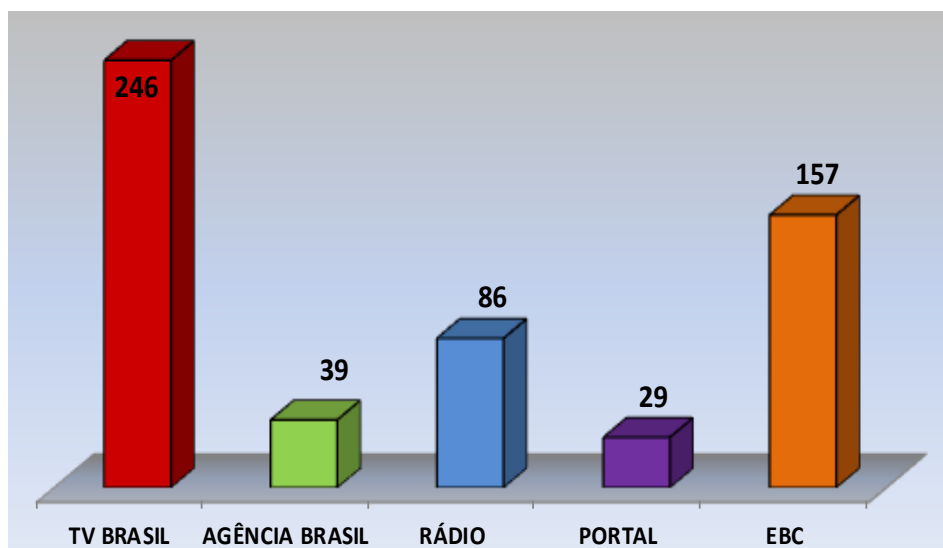


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

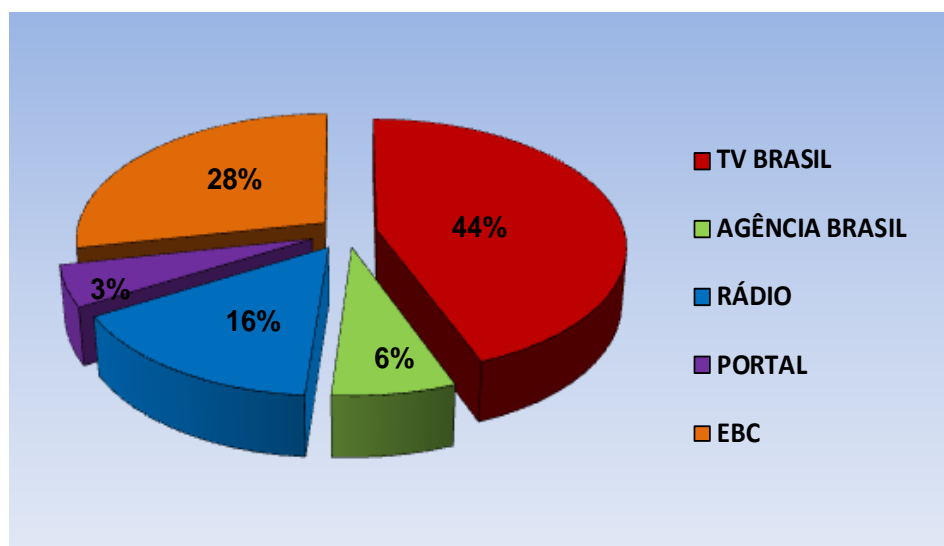
O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, em março, 557 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

**Figura 5 - Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

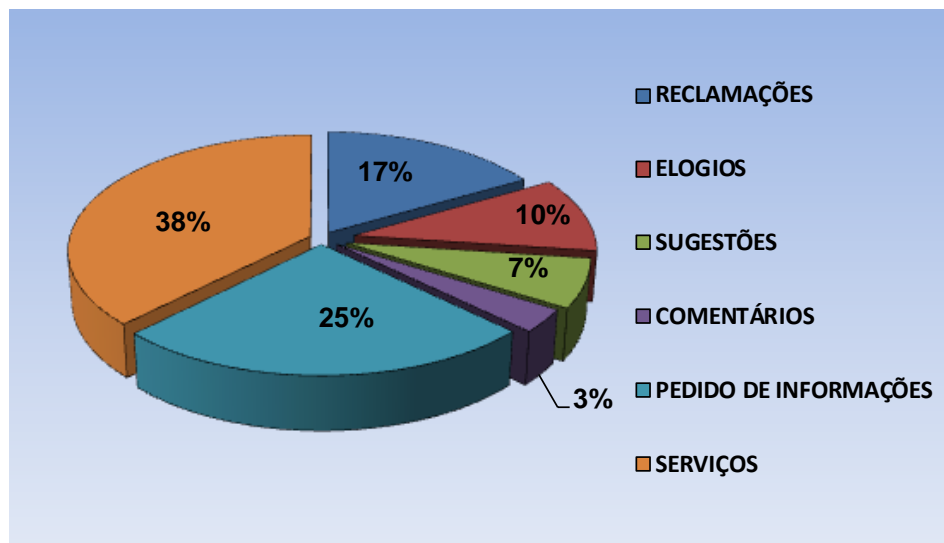
**Figura 6 - % Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação, serviços e as manifestações improcedentes totalizam 83,3% dos atendimentos no mês, contra 17% das reclamações.

**Figura 7 - % Tipos de Manifestações**



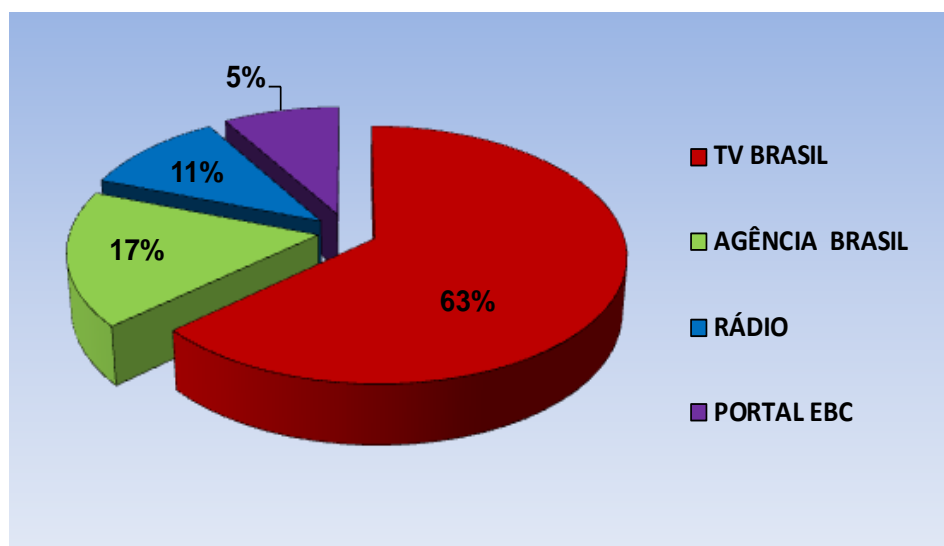
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	59	63%
AGÊNCIA BRASIL	16	17%
RÁDIO	10	11%
PORTAL EBC	8	9%
EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**Figura 8 - % Reclamações por Veículo**



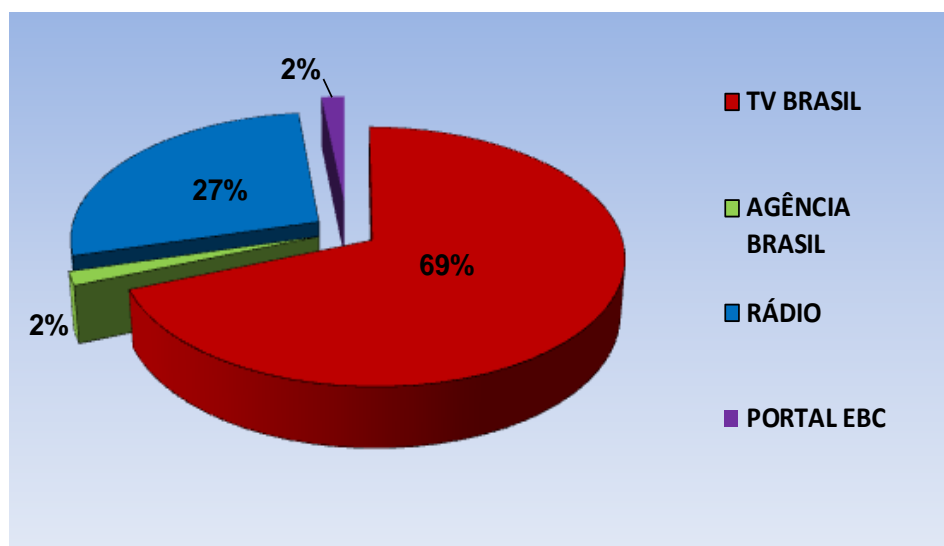
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	40	69%
AGÊNCIA BRASIL	1	2%
RÁDIO	16	28%
PORTAL EBC	1	2%
EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

Figura 9 - % Elogios por Veículo



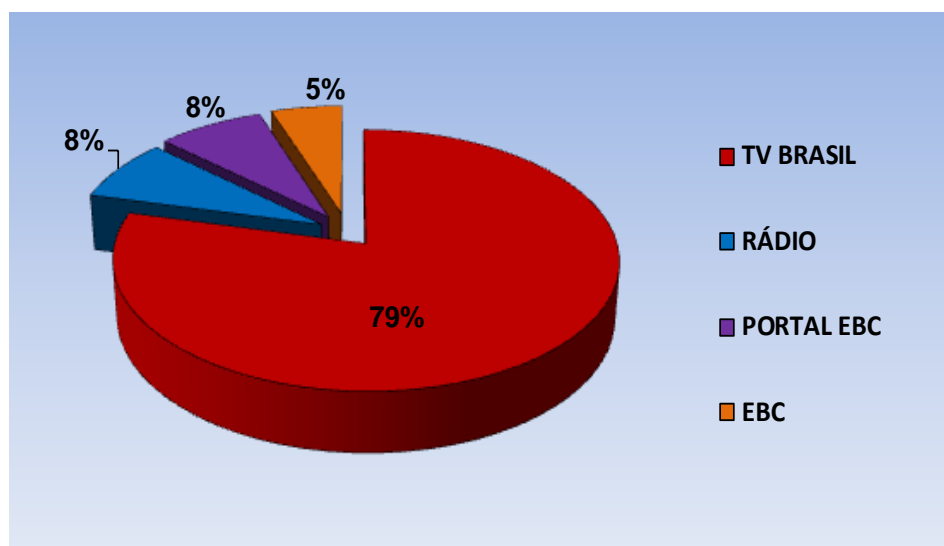
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	30	79%
AGÊNCIA BRASIL	0	0%
RÁDIO	3	8%
PORTAL EBC	3	8%
EBC	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



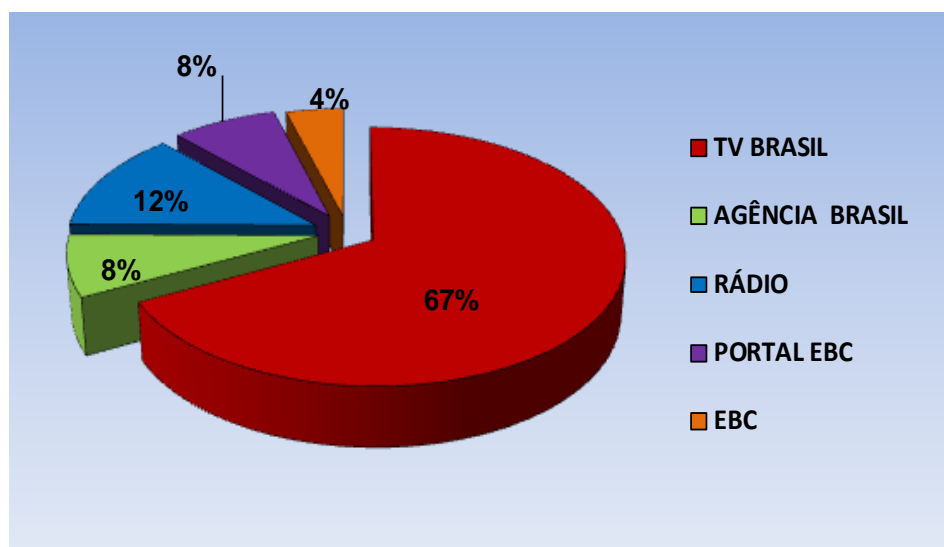
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	95	67%
AGÊNCIA BRASIL	11	8%
RÁDIO	18	13%
PORTAL EBC	11	8%
EBC	6	4%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



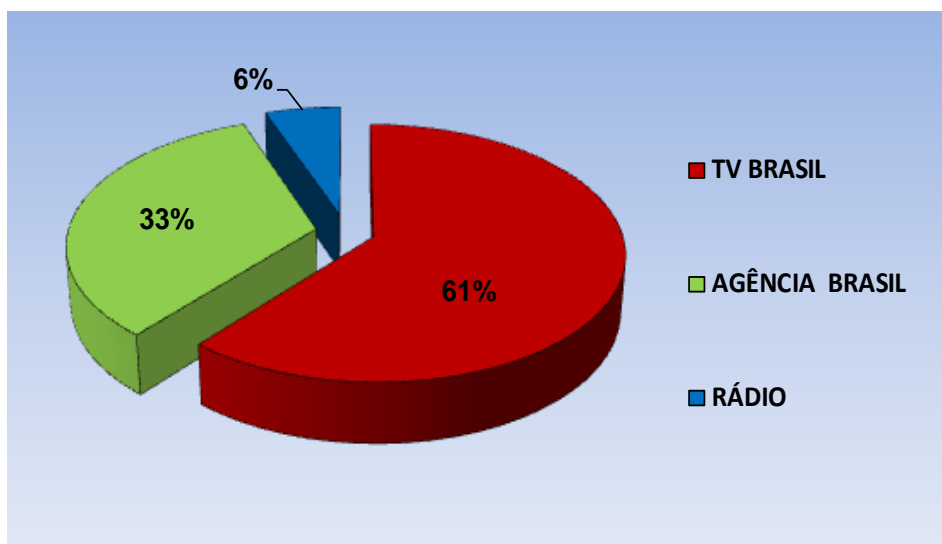
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	11	61%
AGÊNCIA BRASIL	6	33%
RÁDIO	1	6%
PORTAL EBC	0	0%
EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Figura 12 - % Comentários por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUIDORIA/EBC

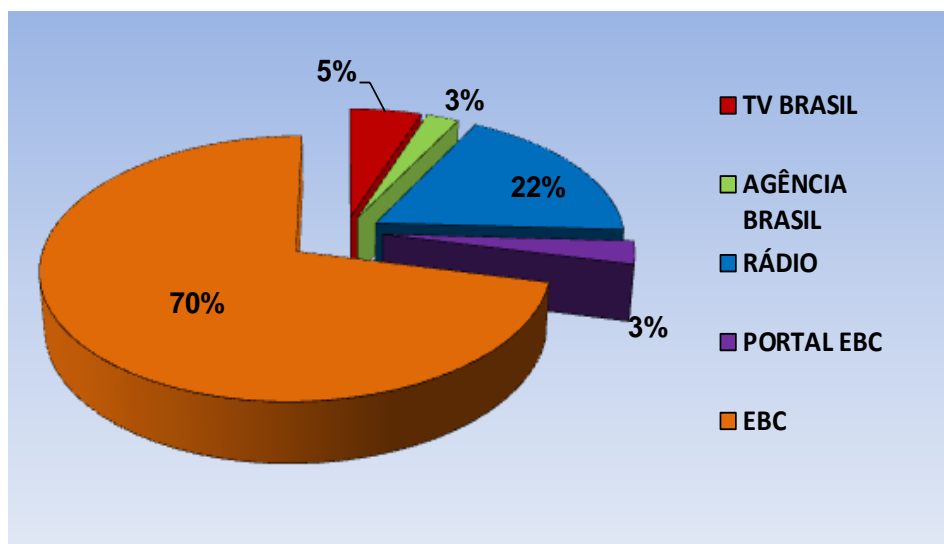


### 2.1.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	11	5%
AGÊNCIA BRASIL	5	2%
RÁDIO	38	18%
PORTAL EBC	6	3%
EBC	149	71%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Figura 13 - % Serviços por Veículo**

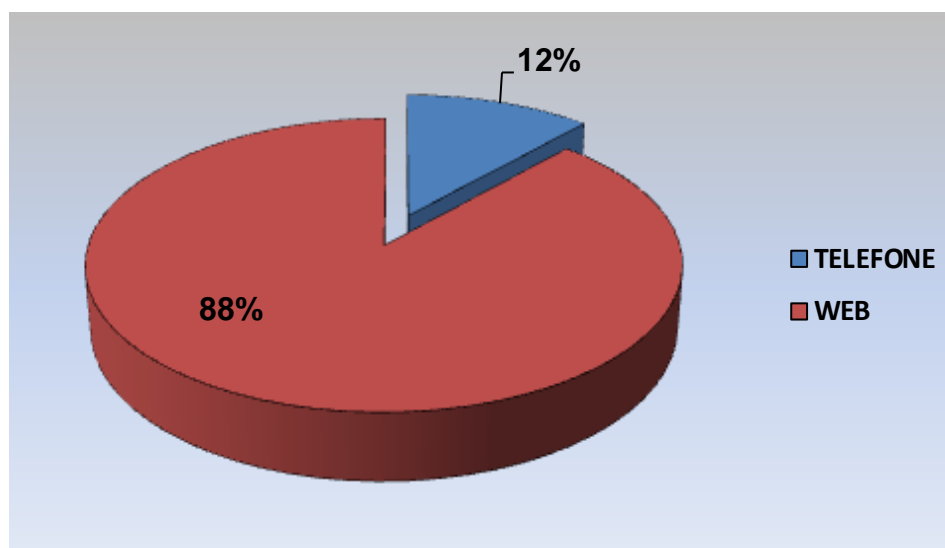


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em março, 17 pedidos de informações (incluindo 2 recursos), dos quais 2 foi por telefone, 15 foram via web (e-sic) e nenhum de forma presencial.

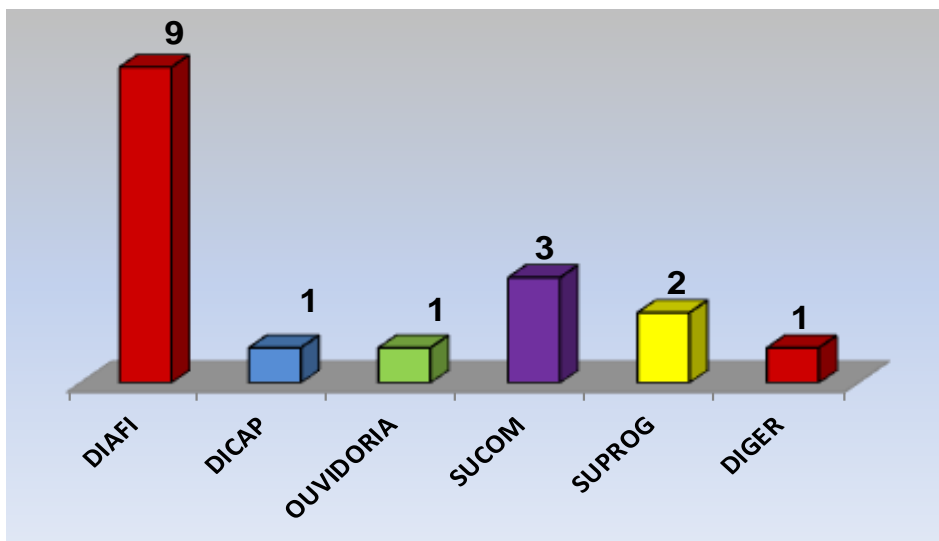
**Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

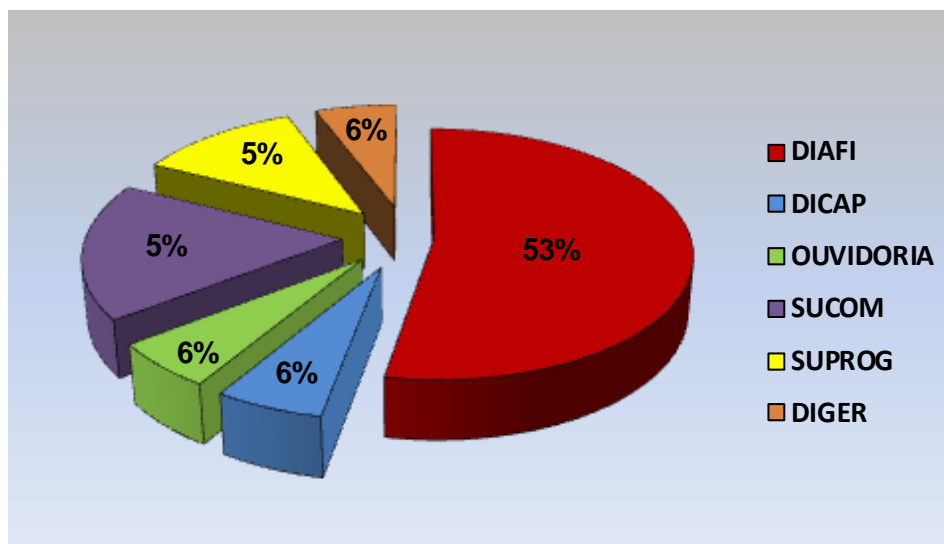
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

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

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

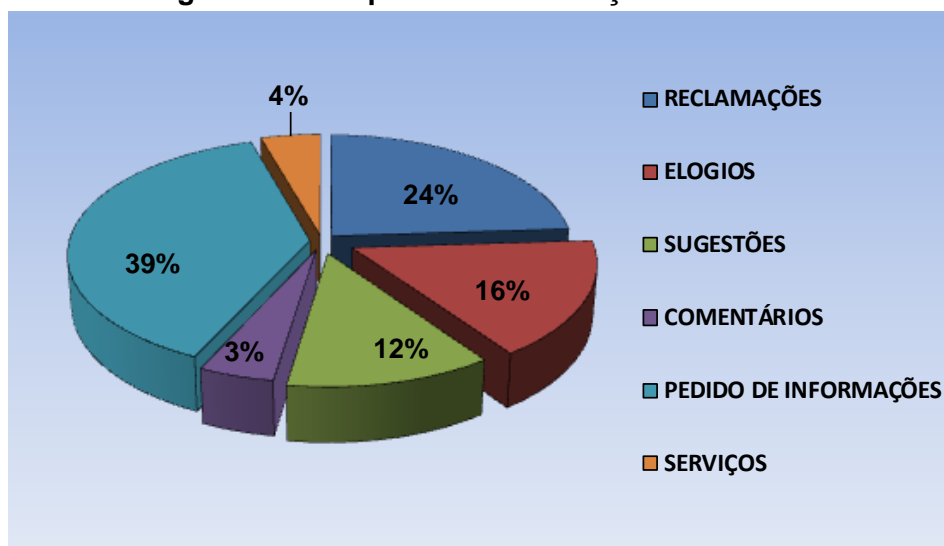
##### 3.1.1. TV BRASIL

###### 3.1.1.1. Abordagem quantitativa

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

Em março, a Ouvidoria recebeu um total de 246 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, a maior parte (59) foi de reclamações, as quais envolveram, sobretudo, problemas técnicos como qualidade da imagem, baixo volume do áudio, além de aspectos como postura de alguns apresentadores. Em segundo lugar estão os Pedidos de informação (95) 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. A maior parte das 30 sugestões trata-se de sugestões de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os elogios (40) normalmente são feitos à toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os serviços (11) se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os comentários (11) são direcionados aos entrevistados de programas, geralmente. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.




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














FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

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

#### Comentários (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
553-TB-2013	Parabenização ao Programa Nadia Nagre	26/2/2013	26/2/2013	0	
631-TB-2013	Parabenização ao longa a Queda	5/3/2013	5/3/2013	0	
638-TB-2013	Sobre a forma como o tema foi tratado	5/3/2013	5/3/2013	0	
642-TB-2013	Sobre a forma como o assunto foi tratado e abordado na reportagem	6/3/2013	6/3/2013	0	
661-TB-2013	Sobre a legalização das drogas	7/3/2013	7/3/2013	0	
778-TB-2013	Abordagem do assunto pelo apresentador Túlio: Programa Sem Censura	13/3/2013	13/3/2013	0	
793-TB-2013	Programa Sem Censura	14/3/2013	14/3/2013	0	
797-TB-2013	Informação sobre a alteração do mosquito da dengue: Programa Sem Censura	14/3/2013	14/3/2013	0	
999-TB-2013	Programa Sem Censura	20/3/2013	20/3/2013	0	
1054-TB-2013	Programa Sem Censura	22/3/2013	22/3/2013	0	
1075-TB-2013	Programa Samba na Gamboa	22/3/2013	22/3/2013	0	

**Elogios**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
540-TB-2013	Maior número de documentários sobre as maravilhas do sistema solar	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
542-TB-2013	Manter a dublagem original	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
546-TB-2013	Ao programa Esportvisão a voltar para o formato antigo	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
551-TB-2013	Parabenização ao Programa Sem Censura	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
560-TB-2013	Voltar a apresentar a série: Um verão qualquer	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
561-TB-2013	Parabenização à programação	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
570-TB-2013	Sobre a possibilidade de mostrar trabalho independentes	28/2/2013	14/3/2013	10	⚠
595-TB-2013	Parabenização ao programa Sintonia Fina	1/3/2013	1/3/2013	0	✓
612-TB-2013	Maior número de programas relacionados ao Ensino Médio	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
640-TB-2013	Parabenização ao documentário e sugestão para anunciar a programação da TV Brasil em outros canais	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
643-TB-2013	Parabenização ao programa Esportvisão, especialmente ao Mesa Redonda	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
645-TB-2013	Parabenização ao programa Esportvisão	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
647-TB-2013	Parabenização à programação e solicitação de como proceder para rever a reportagem novamente	6/3/2013	8/3/2013	2	✓
651-TB-2013	Parabenização pela programação	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
666-TB-2013	Problemas de Transmissão	7/3/2013	12/3/2013	3	✓
703-TB-2013	Sem Censura/Leda Nagle	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
717-TB-2013	Disponibilização de programas	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
720-TB-2013	Conteúdo disponibilizado pela TV Brasil	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
721-TB-2013	Publicar o episódio: Musicograma sobre o "General da banda Blecaute"	11/3/2013	14/3/2013	3	✓
727-TB-2013	Programação infantil	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
728-TB-2013	Duração do programa: Esportvisão	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
752-TB-2013	Programação: As Maravilhas do Sistema Solar	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
771-TB-2013	Programa: Caminhos da Reportagem	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
794-TB-2013	Som e Imagem	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
795-TB-2013	Sinal da TV Brasil	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
845-TB-2013	Programa De Lá Pra Cá sobre Ernesto Nazareth e quando estará disponível online	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
906-TB-2013	Elogios	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
911-TB-2013	Sem Censura/Leda Nagle	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
945-TB-2013	Filme Um Homem sem Importância: Cinema Nacional	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
950-TB-2013	Programação da Tv Brasil: Programa As Maravilhas do Sistema Solar	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
955-TB-2013	Programa Samba na Gamboa	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
957-TB-2013	Programa Samba na Gamboa	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
960-TB-2013	Programa Comentário Geral	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
994-TB-2013	Programa Sem Censura	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
1014-TB-2013	Programação da TV Brasil	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
1021-TB-2013	Programa sobre o Pantanal apresentado pela TV Brasil	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
1022-TB-2013	Programa Lutas.doc e disponibilização de vídeo na web	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
1034-TB-2013	Programa Sem Censura	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
1055-TB-2013	Reprise do programa Musicograma	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
553-TB-2013	Parabenização ao Programa Nadia Nagre	26/2/2013	26/2/2013	0	✓

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
544-TB-2013	Para ter TV Pública a cabo ou internet Banda Larga	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
547-TB-2013	Manter a duração dos programas da Hora da Criança por mais tempo	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
614-TB-2013	Ao cenário do programa Sem Censura	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
630-TB-2013	Sugestão de reprise da última edição do programa Sintonia Fina	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
648-TB-2013	Para voltar a transmitir o programa: Thomas e seus amigos	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
650-TB-2013	Investir mais em animes japoneses	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
662-TB-2013	de recolocar os desenhos O Castelo Ra Tim Bum, Ilha Ra Tim Bum, Turma do pe re re na programação	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
671-TB-2013	Interesse em formar parcerias	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
694-TB-2013	Interesse em formar parcerias	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
697-TB-2013	Exibição de série educativa: Zoobomato	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
719-TB-2013	Novo programa	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
723-TB-2013	Programação da TV Brasil	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
724-TB-2013	Programação da TV Brasil	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
769-TB-2013	Programação infantil da TV Brasil	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
835-TB-2013	Programação infantil da TV Brasil	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
900-TB-2013	Inclusão de programa na TV Brasil	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
916-TB-2013	Permanecer com a visualização abaixo do vídeo	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
938-TB-2013	Reprisado durante a semana: Programa Especial	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
979-TB-2013	Reprise do programa Expedições	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
1015-TB-2013	De vídeo na web: Programas Lutas.doc	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
1023-TB-2013	Transmitir a novela "Quase Anjos"	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
540-TB-2013	Maior número de documentários sobre as maravilhas do sistema solar	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
542-TB-2013	Manter a dublagem original	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
546-TB-2013	Ao programa Esportvisão a voltar para o formato antigo	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
560-TB-2013	Voltar a apresentar a série: Um verão qualquer	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
612-TB-2013	Maior número de programas relacionados ao Ensino Médio	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
721-TB-2013	Publicar o episódio: Musicograma sobre o "General da banda Blecaute"	11/3/2013	14/3/2013	3	✓
1055-TB-2013	Reprise do programa Musicograma	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
670-TB-2013	Sobre a programação dos desenhos	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
674-TB-2013	Sugestões	8/3/2013	14/3/2013	4	✓

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
548-TB-2013	Cópia de programa: Opção Saúde	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
550-TB-2013	Cópia de programa: Caçadores da Alma	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
569-TB-2013	Sugestão de Pauta	28/2/2013	28/2/2013	0	✓
596-TB-2013	Sugestões de modificação das datas dos festivais do Circuito Infinito de Festivais	4/3/2013	4/3/2013	0	✓
597-TB-2013	Sugestões para o programa Sem Censura	4/3/2013	4/3/2013	0	✓
617-TB-2013	Sugestão de Pauta	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
649-TB-2013	Banco de projetos	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
665-TB-2013	Sugestão de Pauta	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
673-TB-2013	Sugestão de Pauta	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
1013-TB-2013	Cópia do filme: A Margem do Rio	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
564-TB-2013	Sobre a possibilidade de postar os vídeos do programa Cara e Coroa na página da TV Brasil	27/2/2013	7/3/2013	6	⚠

**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
552-TB-2013	Reclamação da forma como foi tratado o assunto	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
562-TB-2013	Intensidade do som	26/2/2013	5/3/2013	5	✓
565-TB-2013	Intensidade do som	27/2/2013	5/3/2013	4	✓
585-TB-2013	Aos papéis e cenários do programa Sem Censura	28/2/2013	28/2/2013	0	✓
592-TB-2013	Sobre a dublagem do programa Equador	1/3/2013	1/3/2013	0	✓
601-TB-2013	Erro de ortografia/gramatica/digitação	4/3/2013	4/3/2013	0	✓
602-TB-2013	Sobre a exclusão de vídeos no youtube	4/3/2013	5/3/2013	1	✓
603-TB-2013	Sobre o uso da máquina pública em favor do clientelismo	4/3/2013	4/3/2013	0	✓
609-TB-2013	Programação das Emissoras Parceiras	4/3/2013	12/3/2013	6	



**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
610-TB-2013	Sobre a forma como o futebol é tratado	4/3/2013	4/3/2013	0	✓
613-TB-2013	Qualidade do Sinal	5/3/2013	8/3/2013	3	✓
616-TB-2013	Pela demora da apresentação de programa inéditos - Programa Sem Censura	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
621-TB-2013	Sobre a forma como o assunto foi tratado e abordado na reportagem	5/3/2013			✗
633-TB-2013	Sobre a saída da programação do programa O Castelo Rá-Tim-Bum	5/3/2013	11/3/2013	4	✓
639-TB-2013	Sobre o porque do programa De Lá Pra Cá está restrito ao acesso público no youtube	5/3/2013	7/3/2013	2	✓
646-TB-2013	pelo fato de não estar sendo exibido o vídeo	6/3/2013	8/3/2013	2	✓
652-TB-2013	Sobre o fato da TV Brasil estar fora do ar	6/3/2013	8/3/2013	2	✓
654-TB-2013	Sobre o fato da TV Brasil estar fora do ar	6/3/2013	8/3/2013	2	✓
655-TB-2013	TV Brasil está sem sinal	6/3/2013	7/3/2013	1	✓
656-TB-2013	Se a TV Brasil possui acordo comercial	7/3/2013	12/3/2013	3	✓
663-TB-2013	TV Brasil está sem sinal	7/3/2013	8/3/2013	1	✓
667-TB-2013	Problemas de Transmissão	7/3/2013	8/3/2013	1	✓
668-TB-2013	Sobre o porque dos vídeos do programa Samba na Gamboa estão bloqueados	7/3/2013	11/3/2013	2	✓
669-TB-2013	Sobre a cobertura da morte de Hugo Chavez	7/3/2013	11/3/2013	2	✓
679-TB-2013	Sobre a data da apresentação original do programa	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
682-TB-2013	Sobre quando o programa será ao vivo novamente	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
700-TB-2013	Repetição dos especiais do programa: Sem Censura	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
716-TB-2013	Acesso ao programa Sem Censura exibido: link do site não funciona	11/3/2013	12/3/2013	1	✓
718-TB-2013	Acesso ao vídeo: Programa De Lá Pra Cá	11/3/2013	12/3/2013	1	✓
726-TB-2013	Acesso ao programa pela internet: Sem Censura	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
772-TB-2013	Acesso aos vídeos: Programa De Lá Pra Cá	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
785-TB-2013	Atendimento: Programa Sem Censura	14/3/2013		-29534	✗
804-TB-2013	Problemas de Transmissão	15/3/2013	19/3/2013	2	✓
849-TB-2013	Problemas de Transmissão da TV Brasil	15/3/2013	19/3/2013	2	✓
854-TB-2013	Reclamação sobre programação	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
866-TB-2013	Site não está transmitindo a TV Brasil	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
874-TB-2013	Apresentação do programa	15/3/2013	26/3/2013	7	⚠
898-TB-2013	Tradução das falas: Programa A TV Que Se Faz no Mundo	18/3/2013	26/3/2013	6	⚠
935-TB-2013	Omissão de personalidades importantes	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
952-TB-2013	Pedido de vídeo na web: Programa Observatório da Imprensa	19/3/2013	20/3/2013	1	✓
958-TB-2013	Qualidade do Sinal/Volume	19/3/2013	22/3/2013	3	✓
968-TB-2013	Programação da TV Brasil: Ausência do "Pequeno Vampiro"	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
981-TB-2013	Convocação: Programa Roda Viva	19/3/2013		-29537	✗
991-TB-2013	Qualidade do Sinal/Volume	20/3/2013	22/3/2013	2	✓
992-TB-2013	Qualidade do Sinal/Volume	20/3/2013	22/3/2013	2	✓
995-TB-2013	Qualidade da imagem/som	20/3/2013		-29538	✗
1003-TB-2013	Qualidade do Som	20/3/2013	28/3/2013	6	⚠
1017-TB-2013	Comercial impróprio para a faixa etária: Programa Hora da Criança	20/3/2013	22/3/2013	2	✓
1052-TB-2013	Qualidade do áudio	22/3/2013	26/3/2013	2	✓
1057-TB-2013	Cobertura de campeonato de futebol: Programa Repórter Brasil	22/3/2013	26/3/2013	2	✓
1063-TB-2013	Programação da TV Brasil	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
1076-TB-2013	Horário da apresentação: Programa Amazônia Adentro	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
1094-TB-2013	Omissão de fatos importantes na reportagem	25/3/2013	26/3/2013	1	✓

**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
666-TB-2013	Problemas de Transmissão	7/3/2013	12/3/2013	3	✓
727-TB-2013	Programação infantil	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
728-TB-2013	Duração do programa: Esportvisão	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
672-TB-2013	Reclamação sobre a retirada do vídeo 200 anos de dança de salão no Brasil	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
686-TB-2013	motivo da suspensão dos último capítulos	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
1095-TB-2013	Não exibição do programa Samba na Gamboa	25/3/2013	28/3/2013	3	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
539-TB-2013	Sobre os contatos dos programas Segue o Som e Arte do Artista	26/2/2013	7/3/2013	7	⚠
541-TB-2013	Sobre o nome do documentário	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
543-TB-2013	Sobre qdo a TV Brasil terá sinal HD disponível	26/2/2013	5/3/2013	8	⚠
545-TB-2013	Se o documentário As Maravilhas do Sistema Solar será retransmitido	26/2/2013	27/2/2013	1	✓
554-TB-2013	Sobre como acessar os vídeos do programa: Conexão Roberto D'Ávila	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
557-TB-2013	Sobre a transmissão do Campeonato Paraense de Futebol 2013	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
563-TB-2013	Sobre o procedimento para reproduzir curta metragem na TV Brasil	27/2/2013	27/2/2013	0	✓
564-TB-2013	Sobre a possibilidade de postar os vídeos do programa Cara e Coroa na página da TV Brasil	27/2/2013	7/3/2013	6	⚠
568-TB-2013	Sobre a possibilidade de exibir o programa " O Negro na Zona Portuária"	28/2/2013	28/2/2013	0	✓
582-TB-2013	Sobre o apresentador Roberto D'Ávila	28/2/2013	28/2/2013	0	✓
583-TB-2013	Participação em programa	28/2/2013	28/2/2013	0	✓
591-TB-2013	Contato com programa: Estúdio Móvel	1/3/2013	1/3/2013	0	✓
598-TB-2013	Sobre quando estará disponível o sinal HD pela TV Brasil	4/3/2013	5/3/2013	1	✓
599-TB-2013	Sobre acessibilidade vídeo na web	4/3/2013	7/3/2013	3	✓
600-TB-2013	Sobre a possibilidade de fornecimento da série chamada Corto Maltese	4/3/2013	5/3/2013	1	✓
608-TB-2013	Parabenização ao programa: Caminhos da Reportagem	4/3/2013	7/3/2013	3	✓
615-TB-2013	Pedido de informação	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
618-TB-2013	Sobre como assistir aos vídeos do programa Samba na Gamboa	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
619-TB-2013	Sobre qual música tocou durante as matérias da edição do Comentário Geral	5/3/2013	7/3/2013	2	✓
620-TB-2013	Contatos dos agentes de viagem Ricardo	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
632-TB-2013	Sobre quando ocorrerá a disponibilização no site do programa relativo à acadêmica Rachel de Queiroz	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
636-TB-2013	Sobre qual música foi reproduzida no episódio " O processo de redemocratização do Brasil"	5/3/2013	14/3/2013	7	⚠
641-TB-2013	Sobre onde encontrar a matéria: Futebol de Botão no Museu do Futebol	5/3/2013	5/3/2013	0	

**Pedidos de Informação (Cont.)**

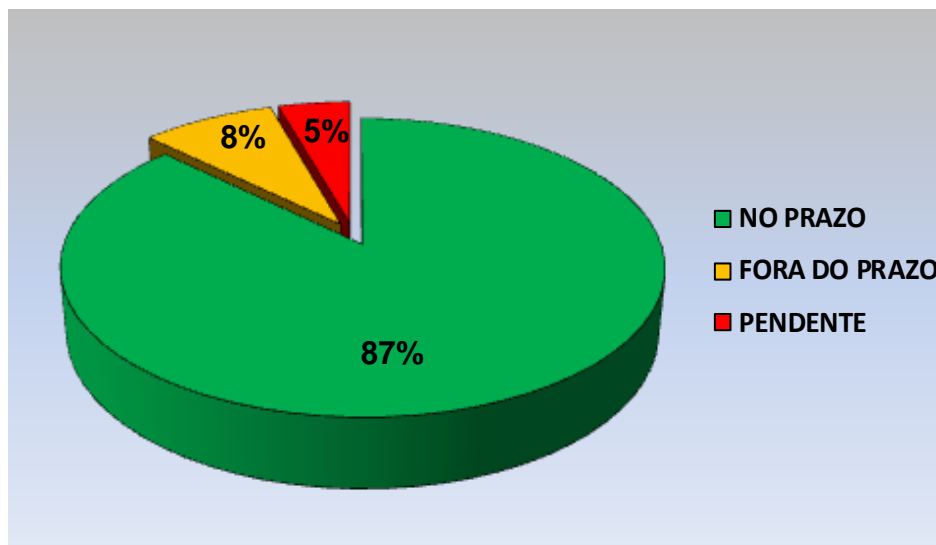
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
644-TB-2013	Sobre o dia que será transmitido o filme Dawson Isla	6/3/2013	7/3/2013	1	✓
653-TB-2013	Sobre como acessar aos vídeos do programa Sem Censura	6/3/2013	11/3/2013	3	✓
657-TB-2013	Sobre como ter o canal da TV Brasil no pacote da NET	7/3/2013	14/3/2013	5	✓
659-TB-2013	Sobre a possibilidade da difusão de conhecimento sobre o documentario "Os caminhos da Democracia"	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
660-TB-2013	Sobre a novela Equador	7/3/2013	8/3/2013	1	✓
664-TB-2013	Sobre quando o programa será ao vivo novamente	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
670-TB-2013	Sobre a programação dos desenhos	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
672-TB-2013	Reclamação sobre a retirada do vídeo 200 anos de dança de salão no Brasil	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
674-TB-2013	Sugestões	8/3/2013	14/3/2013	4	✓
686-TB-2013	motivo da suspensão dos último capítulos	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
687-TB-2013	Sobre a programação	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
688-TB-2013	Se há manual de ID Visual da TV Brasil	8/3/2013	18/3/2013	6	⚠
693-TB-2013	Vídeo da entrevista com Regina Navarro Lins	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
699-TB-2013	Assistir programa: RDC versus Lei de Licitações	8/3/2013	12/3/2013	2	✓
702-TB-2013	Voltar a exibir programas ao vivo: Sem Censura	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
704-TB-2013	Cópia do programa: Repórter Brasil	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
706-TB-2013	Sem Censura/Leda Nagle	11/3/2013		-29531	✗
722-TB-2013	Acesso ao vídeo da entrevista de Fábio Arruda: Programa Sem Censura	11/3/2013	14/3/2013	3	✓
725-TB-2013	Acesso ao vídeo	11/3/2013	14/3/2013	3	✓
729-TB-2013	Acesso ao vídeo sobre o Atacama: Programa Caminhos da Reportagem	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
730-TB-2013	Nome da música: Programa Oncotô	11/3/2013	19/3/2013	6	⚠
733-TB-2013	Obtenção de material referente à TV Brasil	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
736-TB-2013	Participação em programa: Samba na Gamboa	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
737-TB-2013	Requisitos para ser Retransmissor	12/3/2013	14/3/2013	2	✓
738-TB-2013	Solicitação ao programa Tal como Somos: Documentário Black Star Line na Costa Rica	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
739-TB-2013	Solicitação de DVD: Programa Conexão com Roberto D'Ávila	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
740-TB-2013	Disponibilização de vídeo: Programa Conexão Roberto D'Ávila	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
747-TB-2013	Dia e horário do programa Senha Verde	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
755-TB-2013	Retorno do programa Ver TV	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
756-TB-2013	Retorno do programa Ver TV	12/3/2013	13/3/2013	1	✓
761-TB-2013	Link de reportagem: Programa Repórter Brasil	13/3/2013	26/3/2013	9	⚠
767-TB-2013	Entrevista Pedro Siqueira: Programa Sem Censura	13/3/2013	14/3/2013	1	✓
768-TB-2013	Dificuldade de acesso	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
777-TB-2013	Envio da entrevista completa de Domenico de Mais: Programa Conexão com Roberto D'Ávila	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
779-TB-2013	Transmissão do programa Ser Saudável	13/3/2013	21/3/2013	6	⚠
781-TB-2013	Interesse em trabalhar na EBC: Estagiar	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
784-TB-2013	Transmissão via web de programas da TV Brasil	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
788-TB-2013	Sugestão de Pauta: Programa Opção Saúde	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
790-TB-2013	Solicitação de reportagem: Programa Caminhos da Reportagem	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
791-TB-2013	Envio de Release: Programa Sem Censura	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
796-TB-2013	Disponibilidade na internet: Programa Segue o Som	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
861-TB-2013	Procedimento para sintonizar a TV Brasil	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
862-TB-2013	Transmissão do programa Sem Censura no canal aberto	15/3/2013		-29535	✗
920-TB-2013	Sinal digital da TV Brasil	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
951-TB-2013	Conhecer o Ziraldo: Programa ABZ do Ziraldo	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
959-TB-2013	Sobre o que se trata o programa Paratodos	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
963-TB-2013	Visita do escritor Ziraldo: Programa ABZ do Ziraldo	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
969-TB-2013	Informação horários de transmissão da série O Conde de Monte Cristo	19/3/2013	26/3/2013	5	✓
978-TB-2013	Pedido de vídeo na web: Programa Sem Censura	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
980-TB-2013	Participação em programa: Programa Samba na Gamboa	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
993-TB-2013	Pedido de vídeo na web: Programa Sem Censura	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
996-TB-2013	Pedido de vídeo na web: Programa Samba na Gamboa	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
997-TB-2013	Apresentação da Santa Missa	20/3/2013	25/3/2013	3	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
998-TB-2013	Vídeo do Programa Conexão Roberto D'Ávila	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
1016-TB-2013	Entrevista com Domenico De Mais: Programa Conexão Roberto D'Ávila	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
1019-TB-2013	De vídeo na web: Programa Sem Censura	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
1020-TB-2013	De vídeo na web: Programa Roda Viva	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
1053-TB-2013	Vídeo na web: Programa Sem Censura	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
1068-TB-2013	Matéria apresentada: Programa Sem Censura	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
1072-TB-2013	Cópia/venda do programa Sem Censura	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
1079-TB-2013	Adquirir vídeos: Programa Comentário Geral	22/3/2013		-29540	✗
1095-TB-2013	Não exibição do programa Samba na Gamboa	25/3/2013	28/3/2013	3	✓
1096-TB-2013	Vídeo na web: Programa Musicograma	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
570-TB-2013	Sobre a possibilidade de mostrar trabalho independentes	28/2/2013	14/3/2013	10	⚠
647-TB-2013	Parabenização à programação e solicitação de como proceder para rever a reportagem novamente	6/3/2013	8/3/2013	2	✓
717-TB-2013	Disponibilização de programas	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
752-TB-2013	Programação: As Maravilhas do Sistema Solar	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
845-TB-2013	Programa De Lá Pra Cá sobre Ernesto Nazareth e quando estará disponível online	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
994-TB-2013	Programa Sem Censura	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
1022-TB-2013	Programa Lutas.doc e disponibilização de vídeo na web	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
999-TB-2013	Programa Sem Censura	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
1096-TB-2013	Vídeo na Web: Programa Musicograma	25/3/2013	25/3/2013	0	✓

Em março, das 59 reclamações recebidas no mês, 4 (6%) foram respondidas fora do prazo e 4 ainda estão pendentes de resposta da área até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/03/2013. Dos 95 pedidos de informação 9 (9%) foram respondidos com mais de 5 dias úteis e 3 ainda não foram respondidos. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.1.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores

A reclamação do telespectador Fernando Mousinho, que transcrevemos ao final da relação de demandas semelhantes, foi feita diretamente ao Presidente da EBC, que orientou o demandante a dirigir-se à Ouvidoria, o que foi feito. A comunicação, então, foi registrada sob o processo de número 621-TB-2013 e teve o encaminhamento regular.

Na mensagem, o demandante reclama de parcialidade na condução da entrevista à blogueira cubana Yoani Sanches, pelos jornalistas do programa “Roda Viva”, produção da TV Cultura de São Paulo. Essa não foi a primeira manifestação de insatisfação com o programa, após a mudança de configuração da mesa de entrevistadores. Reproduzimos aqui algumas das manifestações, para que se possa ter uma ideia geral da percepção dos telespectadores do programa produzido pela TV Cultura de São Paulo e exibido pela TV Brasil:

**Proc. 10-TB-12** – Nilce Marcondes. “ A EBC poderia fazer sua própria Roda Viva, com jornalistas mais consagrados e bem informados, como Franklin Martins, Luis Nassif, Marcos Coimbra, Saul Leblon, Eliakin Araújo (que não está no Brasil ), e muitos outros; reativando este tipo de programa com a qualidade que tinha antes. E deixar este ser exibido na TV Cultura”.

**Proc. 569-TB-12** – George Alex da Guia. “Assisto assiduamente o programa Roda Viva e infelizmente vejo uma diminuição considerável da qualidade do programa. Há uma baixa representatividade regional dos intelectuais ali entrevistados e dos entrevistadores. Como exemplo, o programa com o filósofo Eduardo Gianotti é de São Paulo e TODOS os entrevistadores também são deste Estado. O Brasil é diverso e tem produção intelectual nos mais diversos rincões do país. Sugiro que se amplie a representatividade para se ter, de fato, uma TV BRASIL.”

**Proc. 882-TB-12** – Leonardo Mattar. “Sou um assíduo telespectador do programa Roda Viva e o assisto pela TV Brasil. O programa inicia neste canal às 23h. Acreditava estar assistindo ao programa ao vivo, como consta, inclusive, na tela, no canto baixo direito. Porém, hoje vejo que o programa que assito já é objeto de comentários anteriores na internet e o horário do programa indicado pela TV Cultura é 22h. Assim, primeiramente gostaria de solicitar esclarecimento acerca de ser o programa exibido ao vivo pela TV Brasil, como indicado na tela. Em segundo, pergunto se não seria correto e necessário fazer constar na tela do programa que se trata de um programa gravado, e não ao vivo (caso efetivamente não seja exibido a vivo)? Por fim, questiono sobre a viabilidade de exibição do programa ao vivo, característica essencial deste.



**Proc.1031-TB-12** – Victor Bessa. “Assisto esse programa há muitos anos, mas hoje estou vendo o programa com o Rafinha Bastos e esse apresentador foi deselegante com a Sílvia e se utilizou de forma pessoal a mais um ataque do Rafinha Bastos. Para um programa que já teve excelentes apresentadores, não sei se está no mesmo nível dos passados. obrigado pela atenção.

**Proc.1083-TB-12** – Antonino de Pádua. “Ontem, mais uma vez, o apresentador Sr. Mário Conti, deu-nos a entender que o Ministro da Saúde não estava num debate democrático e inteligente como deveria ser, como sempre foi pautado pela TV Cultura. Infelizmente, o apresentador e seus convidados quiseram dar um espetáculo para o Brasil carente que depende do SUS. O tempo todo o sr. Mário Sérgio, que deve estar ali a serviço de PSDB de São Paulo, desmentia, ignorava com arrogância extrema os projetos evidenciados por Alexandre Padilha, Ministro da Saúde. Ora, não que o SUS seja uma maravilha, mas o caminho para a resolução de muitos problemas está aberto e em franca discussão. Eu penso que um programa do nível do Roda Viva não pode se encardir, se lambuzar nesse lamaçal midiático que já chegou até o teto.”

**Proc. 1754-TB-12** – Juarez de Moraes Lourenço. “O mediador (Mario Sergio Conti) entrevistando Luiz Hildebrando, cientista do Instituto de Pesquisas em Patologias Tropicais de Rondônia (Ipepatro) pergunta se é um sacrifício morar em Rondônia. Ainda, solta uma pérola, dizendo, boçalmente, que conhece bem Paris (onde morou) mas não conhece Rondônia. A idéia que o mediador passa é de que RO é aquela terra ainda que Rondon desbravou (capaz que ele nem conheça Mal. Rondon e só conheça Charles De Gaulle). Será que um programa informativo não teria a obrigação de ter um mediador que conhecesse sobre o que vai falar? Ele é um formador de opinião. Seria difícil procurar no google sobre Rondônia e seus indicadores econômicos? Para quem morou em PARIS devia ter outra visão de mundo. Claro que Rondônia tem suas limitações e dificuldades como a maioria dos nossos demais Estados. É como perguntar para alguém que mora no Rio de Janeiro se é um sacrifício viver ao lado de traficantes, assaltantes, praias imundas, desmoraamentos de morros, favelas e policiais corruptos. Ou perguntar se morar na Bahia é sacrifício porque o povo lá é preguiçoso. Isso são estereótipos que formadores de opinião tem a obrigação de acabar. Caso fosse um animador de auditório não teria quase obrigação com a verdade, no entanto, acredito que essa não seja a proposta do programa. Grato pela atenção.

**Proc.1802-TB-12** – Artur da Costa Rego. “Não consegui entender a serviço de quem estavam aqueles entrevistadores do Maestro, entre eles uma senhora que mais se parecia com a personagem Mortiça. Qualquer que seja o motivo do convite para a participação do Maestro, o tiro saiu pela culatra porque ele saiu mais engrandecido do que quando chegou. Favor retornar com os nomes dos entrevistadores que compuseram a bancada”.

**Proc. 1803-TB-12** – Rubens Barreto. “Estou assistindo ao Roda Viva e João Carlos Martins está sendo entrevistado. O nome dos entrevistadores não estão sendo colocados. Algum motivo especial ou apenas esquecimento de vcs?? Gostaria de saber, em especial, o nome da entrevistadora que falou sobre o "salvacionismo" da música e da obra de João C. Martins. O motivo é que a entrevistadora demonstrou um "ranço acadêmico" tão palpável, com teorias fora de foco em relação ao conjunto da obra que me pareceram até agressivos e que a pessoa não tem a mínima qualificação para ser uma entrevistadora (descobri: prof. Iara). Quem é esta pessoa? Qual a causa do ranço e descrédito em relação a J.C.Martins? A mesma não consegue se conter em críticas ferozes e quase que desqualifica o programa e os outros entrevistadores. (se não consegue conter seu ranço em relação ao JC Martins, o que dirá dos outros entrevistadores?) Na boa, pegou mal... ela só quis agredir e não somar, e pelas expressões faciais dela vê-se nitidamente o prazer em agredir (ela nem consegue esconder, falta de profissionalismo e traquejo social). Pessoas como a prof. Iara não acrescentam nada, acho que ela não tem qualificação para um programa do porte do Roda Viva. E olha que nem sou fã do JC Martins.”

**Proc.1808-TB-12** – Vera Leonelli. “A atual direção do Roda Viva parece empenhada em deixar constrangido o convidado, a pretexto da crítica e do questionamento que são necessários e salutares, se pautados no respeito. E ultrapassou todos os limites do aceitável pela forma desrespeitosa e grosseira com que tratou o Maestro João Carlos na última segunda-feira. Será esta a orientação de uma emissora pública, em programa de interesse nacional que já contou com Paulo Markum e Heródoto Barbeiro na sua condução? Não tenho ideia de quantas foram manifestações desta natureza, mas com certeza tem muita gente indignada.”

**Proc.1823-TB-12** – Adriana Silva. “Senhores que fazem a emissora e o programa Roda Viva, sou uma espectadora, leiga em relação a música erudita e clássica, mas sou uma curiosa e algumas vezes assisto ao programa que considero excelente, mas ontem, me senti angustiada, realmente angustiada. Sempre vejo o programa com profissionais da área discutindo com algumas personalidades, de forma que o nível de perguntas e respostas fique estabelecido. Não foi o que vi ontem. tudo parecia muito pessoal contra o Maestro. Perguntas agressivas, colocadas com postura agressiva. O Maestro foi de uma verdadeira elegância em todos os sentidos!! Mas os profissionais que lá estavam e o intermediador, foi pra mim vergonhoso. Sugiro que vocês revejam esse programa, tentando ver com os olhos do espectador. Se vocês fizerem isso, tenho certeza que em nome da emissora vocês vão se desculpar com maestro. "fechar o pgm quando ele falava do pai, dizendo que acabou o tempo, vamos ver se ele sabe realmente tocar música ou é um espetáculo circense..." Nada contra o circo, mas... Não tenho palavras. Honestamente, nunca havia ouvido falar do maestro João Carlos Martins, mas ele hoje tem meu respeito,



assim como o programa Roda Viva, perdeu pra mim parte da sua credibilidade. Com os meus sinceros sentimentos.”

**Proc. 1824-TB-12** – Douglas Igor Fernandes. “Olá! Meu nome é Douglas Igor Fernandes, sou Gestor de Empresas e quero expor a minha indignação com a forma como os entrevistadores do programa Roda Viva entrevistaram desrespeitosamente a pessoa do maestro Arthur Moreira Lima, no programa de ontem, dia 26. As opiniões e ideologias do entrevistado devem ser respeitadas. O maestro ao aceitar participar deste programa, com certeza, vislumbrou a possibilidade de mais uma vez propagar a importância da música, como vem fazendo a quase uma vida, em especial, nos últimos dez anos. O tom de voz dos entrevistadores e a forma como questionaram as opiniões do maestro é vergonhosa. Esta é a primeira vez que me dou ao trabalho de escrever a um programa televisivo para registrar a minha indignação pela forma de condução do mesmo, mas não pude me calar diante de algo tão vergonhoso. É irônico como alguém como o maestro Arthur Moreira Lima pode ser tão respeitado e admirado fora da sua pátria, e nela, a sua pátria, pode ser tão desrespeitado, como foi no dia de ontem, pelos "profissionais brilhantes, críticos que não passam disto, críticos, porque nunca fizeram, fazem, ou farão algo de valor como faz o maestro. Criticar é importante desde que com propósito benéfico, porém, não observei sentido para as que foram feitas ontem no programa ao citado maestro.

Gostaria de ter anotado o nome da jornalista medíocre que contestou o maestro e falou com ele da forma tão pouco ética que falou; como também o nome do jornalista que questionou-o em relação as apresentações que fez com artistas como Xitãozinho e Xororó, ou a aparição do mesmo em programas como o do Faustão. Para mim, fica um sentimento de decepção com o programa Roda Viva e, com o jornalismo de uma forma geral, que deveria, por todo o seu apurado senso crítico, reconhecer e aplaudir o trabalho de um brasileiro atuante, que tanto contribuiu para com a sociedade, como é o caso do maestro. Fica registrado a minha indignação, se é, que vocês dão importância para a indignação de um telespectador.

**Proc. 1825-TB-12** – Daniela Amaro. “Ontem no programa Roda Viva da TV Cultura, metralharam o cara questionando a inclusão. Caramba fiquei indignada, pois o cara é um exemplo de vida e superação. Acho que vocês precisam se reavaliarem e serem um pouco mais educados com os convidados. Detestei!

**Proc. 1830-TB-12** - Idauro Campos. “Sobre o Sr. Mario Sérgio Conti. Ao final do Programa Roda Viva do dia 27 de novembro de 2012, o senhor, com arrogância estúpida, disse que queria ver se o Maestro João Carlos Martins tocava mesmo ou se era “apenas um espetáculo circense”. Que falta de respeito com um convidado de prestígio internacional. Contundência e veemência não são a mesma coisa que grosseria e falta de educação, além de desrespeito. Assisto o programa há quase 20 anos. Lamentável. Uma vergonha. Cabe da Emissora e dos Diretores do RODA VIVA, um pedido formal de desculpas ao Maestro que foi tremendamente desrespeitado

no Programa. Mario Sérgio Conti foi o trabalho do Maestro de "Espetáculo Circense". Entrarei em contato com o Jô Soares e mandarei a cópia do Programa e pedirei que ele convide o Maestro para em um programa de maior audiência ela seja tratado com o respeito que merece e que faltou-lhe.

**Proc.1859-TB-12** – Ana Maria de Pádua Vieira. “Os entrevistadores do maestro João carlos Martins tiraram-me o prazer de assistir aquele programa. Minha filha não suportou assistir o programa até o final. Os entrevistadores demonstraram estreitamento e a pequenez de seus pensamentos.

Segue, agora, a mensagem que foi encaminhada diretamente à presidência. Ressaltamos que os argumentos que apontam para parcialidade quanto à condução jornalística da entrevista estão bem fundamentados:

**Proc. 621-TB-2013** : “Ao Presidente da Empresa Brasileira de Comunicação-EBC Ilmo. Senhor Nelson Breve. Brasília, 4 de março de 2013. Senhor Presidente, como cidadão brasileiro e telespectador da TV Brasil venho manifestar alguns questionamentos relativos ao último programa Roda Viva, levado ao ar por essa emissora de televisão e dedicado a entrevistar a blogueira Yoani Sanchez. São questionamentos de forma e conteúdo. Como é do conhecimento de todos, os meios de comunicação tem a obrigação de sere imparcial e bem informar os telespectadores. O que deve ser realizado com zelo pelos seus profissionais. Porém, infelizmente, não foi o que ocorreu no programa supracitado. Os entrevistadores da blogueira já iniciavam as perguntas arrematando e apontando tendências, como por exemplo: “Cuba, a última ditadura clássica”, ou, “os cinquenta anos de ditadura”. Perguntas carregadas de vacilações como, “não sei bem”, “me parece que”; suscitando “incertezas” quanto às mudanças promovidas atualmente pelo presidente Raúl Castro. Já os pontos de vista da entrevistada eram concebidos sem nenhuma reparação ou discordância, passando a ideia para o telespectador serem elas todas verdadeiras. A educação e a saúde de Cuba foram consideradas por ela como “uma farsa”, particularmente a mortalidade infantil. Que a mulher cubana é explorada exaustivamente com força de trabalho, além de não ter direito a lazer algum. Será que o silêncio dos entrevistadores deve-se ao fato deles desconhecerem o IDH de Cuba divulgado pelo o PNUD, das Nações Unidas? (“Cuba voltou ao ranking do Índice de Desenvolvimento Humano com destaque, colocada em 51º lugar. O Brasil subiu uma posição no ranking global, passando da posição número 85 para o 84º lugar. Indica que a esperança de vida em Cuba é de 79,1, a média é de 9,9 anos de escolaridade e a renda per capita, por paridade de poder de compra, é de US\$ 5.416. O Brasil permanece atrás de 15 países da América Latina”. (O GLOBO 2.01.11) Ou é porque eles consideram a blogueira uma fonte mais abalizada e inquestionável, mais credenciada do que os órgãos da ONU, Organização Mundial de Saúde (OMS) e a Organização Panamericana de Saúde (OPAS)? A mortalidade infantil em Cuba é de 4,6 por mil nascidos

vivos, superior à do Japão, EUA e países europeus desenvolvidos. Das mais de 200 milhões de crianças que hoje dormirão nas ruas do mundo, nenhuma delas é Cubana. O Instituto de Biotecnologia e Engenharia Genética de Cuba é um dos mais avançados do mundo. Os seus profissionais, quase todos com doutorado - não por escreverem, teses e depois pendurá-las em prateleiras, mas por participarem na criação de medicamentos, especialmente as vacinas, das quais o Brasil é comprador- são, na grande maioria, jovens mulheres. Mais de 11 mil crianças e adultos da Rússia, Bielorusia e Ucrânia afetadas pela radiação nuclear da usina de Chernobil, receberam tratamento de leucemia, intervenções cirúrgicas cardiovasculares, transplantes de medula óssea e enxerto de rins, em Cuba. Além de assistência odontológica e psicológica. Foi também em Cuba que as crianças e adultos brasileiros afetados pelo césio 137 de Goiânia, receberam tratamento. Em ambos os casos, tudo grátis. Em Cuba, saúde e educação são grátis para todos. Como os entrevistadores silenciam diante disso tudo, qual a razão de não promoverem o contraditório? Desconhecem o fato dos nossos compatriotas terem sido assistidos em Cuba? Cuba é considerado país livre do analfabetismo desde os primeiros anos da revolução. Recentemente, Venezuela e Bolívia, graças ao método pedagógico de alfabetização cubano Yo, Sí Puedo (Sim, eu posso) foram elevadas ao status de países livres do analfabetismo. Este método vem sendo aplicado em mais de 20 países da América Latina. Tudo grátis. Sobre os direitos humanos em Cuba, tema predileto da blogueira, tanto ela como os seus entrevistadores parecem desconhecer que, entre junho de 2010 e junho de 2011, o cubano Rodolfo Reys Rodriguez exerceu o mandato de Vice-Presidente do Conselho de Direitos Humanos da ONU, eleito que foi por aclamação. As drogas, o narcotráfico e a prostituição infanto-juvenil, que também estão no âmbito dos direitos humanos, e afligem especialmente a América latina, em Cuba são inexistentes. Mas, igualmente, não foram questionados. Ao invés disso, Cuba está entre as dez maiores potências do esporte mundial. Enfim, a entrevistada e os entrevistadores se completavam. Se fosse só para falar mal de Cuba, a presença da blogueira seria dispensável. É o vimos aqui ressaltar, a falta do contraditório, essencial para o exercício da liberdade de expressão e acesso a uma informação abalizada e democrática. Pelo menos é o que esperávamos, e continuamos a esperar, de uma TV que se propôs democrática na sua liberdade de opinião e expressão, fruto do empenho da sociedade brasileira e dos profissionais do jornalismo que primam pela ética e a qualidade da informação. Atenciosamente, Fernando Mousinho – Sociólogo.”

O conjunto das manifestações aponta para a queda de qualidade do programa, mas o que queremos ressaltar é a forma como as demandas tem sido atendidas pela EBC. A resposta às críticas, encaminhadas à Ouvidoria pela Superintendência de Programação, informam aos cidadãos que o programa é uma produção da TV Cultura de São Paulo e que deverão encaminhar sua crítica à emissora, conforme a resposta abaixo:

“O programa "Roda Viva" é produzido pela TV Cultura de SP. A EBC apenas retransmite o programa. Portanto, sugerimos que a sra. entre em contato diretamente com os produtores do programa pelo seguinte link: <http://tvcultura.cmais.com.br/rodaviva/fale-conosco>”

A resposta, além de insuficiente, e nos coloca a seguinte questão: de quem é a responsabilidade sobre os conteúdos veiculados na TV Brasil? Em caso de produção independente, co-produção ou conteúdos de TVs parceiras, quem deverá responder pela qualidade do que é levado ao ar pela TV pública? Nos parece claro que a responsabilidade deverá ser da TV Brasil, mesmo entendendo não ser possível qualquer providência mais efetiva sobre uma produção de outra emissora. Mas a Ouvidoria considera que as críticas devam ser levadas em consideração e que se deva promover uma rigorosa avaliação crítica dos aspectos apontados, entre outros que possam ser observados por um olhar mais técnico, jornalístico. E que a partir disso se defina uma justificativa que dialogue de forma mais efetiva com os telespectadores, preservando a imagem da TV pública e – por que não – dos profissionais dedicados à construção de uma programação de qualidade e diferenciada.

Portanto, consideramos necessário refletir sobre a repercussão que a resposta, eximindo a TV Brasil de responsabilidade editorial sobre conteúdos produzidos por terceiros, poderá ter sobre a percepção do telespectador. O esforço de publicidade para consolidar o diferencial da proposta da TV Brasil poderá ficar comprometido por não encontrar correspondência na prática. É preciso não esquecer que a audiência de programas jornalísticos, em geral, tende a ser constituir de formadores de opinião – um público qualificado na forma de observar, criticar e difundir opinião. No caso do telespectador Fernando Mousinho, em que pese a preferência política que o texto deixa transparecer, a crítica é pertinente do ponto de vista editorial, já que da TV pública espera-se uma abordagem mais abrangente e contextualizada, diferenciada em relação ao senso comum da mídia comercial.

### **3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria**

A edição do Repórter Brasil de 18/03 foi atropelada, logo no início, por problemas de ordem técnica e/ou operacional, que deixaram vaziar a voz preocupada do apresentador de Brasília, sobre a imagem da apresentadora do Rio de Janeiro, que por sua vez falava sem áudio: “Ai, meu Deus!”.

As justificativas para os problemas podem ser diversas - inexperiência dos profissionais recém-contratados; dificuldades técnicas devidas ao processo de mudança de local; falha de equipamentos etc. No entanto, na percepção da Ouvidoria, a prevenção a qualquer tipo de dificuldade que possa afetar a transmissão do telejornal deve ser uma premissa básica, tornando-se mesmo uma cultura disseminada entre todos os profissionais envolvidos na operação.

O telejornal, pelo que representa no sentido de dar corpo aos princípios e conceitos da comunicação pública, deve ter atenção especial no que tange à capacitação profissional, melhoria de condições técnicas e operacionais. No entanto, além de estabelecer as condições operacionais adequadas, acreditamos que seja primordial o investimento em formação de uma cultura de valorização do principal produto da emissora, porque é isso o que vai garantir que cada um dos envolvidos se ocupe, mesmo em condições adversas, da prevenção a qualquer tipo de falha. Do contrário, a falha poderá se naturalizar a ponto de ferir a credibilidade do jornalismo da TV pública.

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

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

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

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

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

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

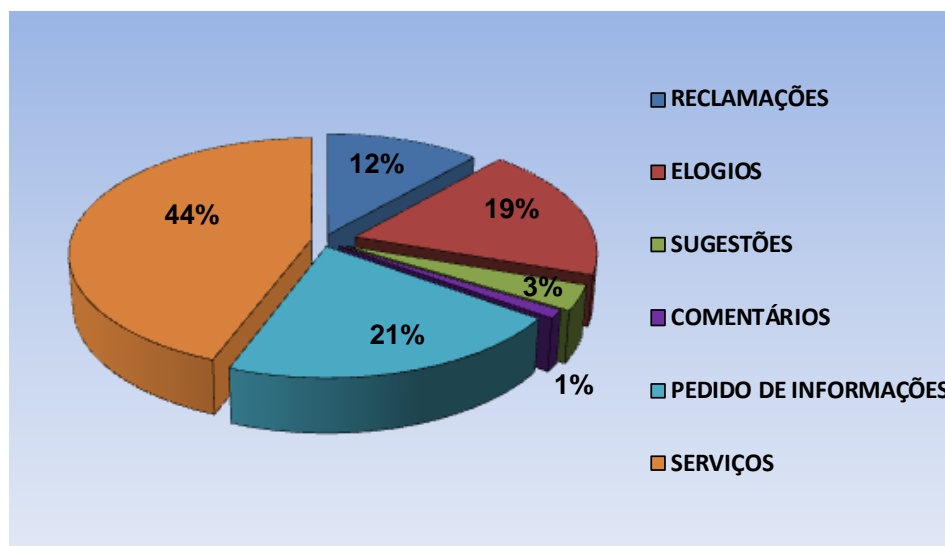
### 3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

#### 3.1.2.1. Abordagem quantitativa

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

Em março, a Ouvidoria recebeu um total de 86 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (46%) foi por serviços, que são, em geral, pedidos de recados e solicitação de cartão QSL. Em segundo lugar estão as reclamações cuja maioria diz respeito aos problemas técnicos de acesso à rádio online. Os pedidos de informação foram bem diversificados (contato das rádios, programas e apresentadores; nome de músicas, informações sobre matérias, etc.) e os elogios e sugestões foram para a programação em geral. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações das rádios.

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



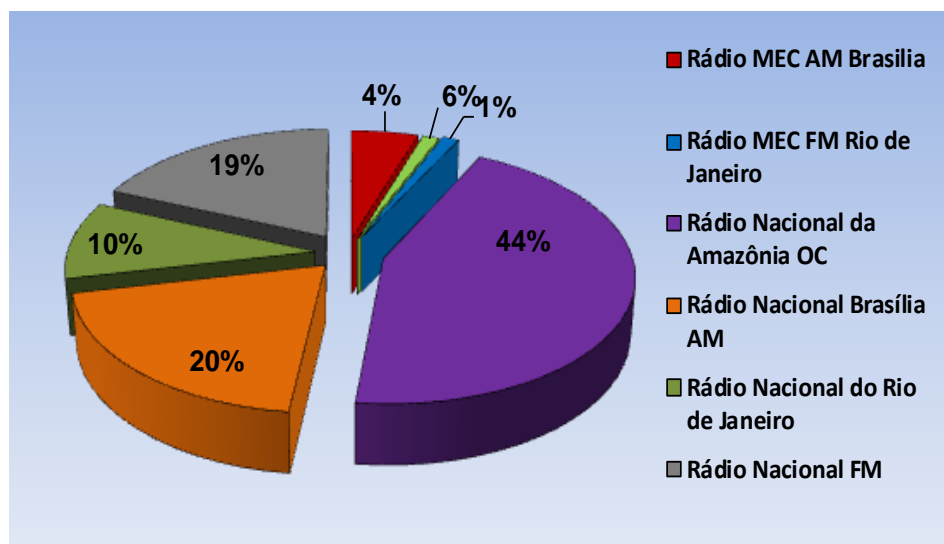
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL
Radioagência Nacional	0	0	0	0	4	1	5
Rádio MEC AM Brasília	0	2	0	1	0	1	4
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	0	0	0	1	0	1
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	0	0	0	0	0	1	1
Rádio Nacional da Amazônia OC	3	7	0	0	3	23	36
Rádio Nacional Brasília AM	2	2	0	0	5	7	16
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	2	2	2	0	1	1	8
Rádio Nacional FM	3	3	1	0	4	4	15
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>37</b>	<b>86</b>

A rádio que possui maior quantidade de demandas é a Nacional da Amazônia (44%) seguida da Nacional AM de Brasília (22%), a Nacional FM de Brasília (19%) e do Rio de Janeiro (14%). As rádios MEC são as que possuem o menor número de processos, possuindo juntas 16% do total. 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.






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

#### Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
8-MB-2013	Relação entre o governo e os índios	25/3/2013	25/3/2013	0	

#### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
20-RJ-2013	Programação	11/3/2013	11/3/2013	0	
22-RJ-2013	Melhoras na emissora carioca	21/3/2013	21/3/2013	0	
Rádio Nacional FM					
22-FM-2013	Disponibilização de áudios	11/3/2013	12/3/2013	1	

**Elogio**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
5-MB-2013	Trabalho da rádio	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
6-MB-2013	Oportunidades educativas	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
69-OC-2013	Recados: alô	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
70-OC-2013	Aos apresentadores	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
76-OC-2013	Programação	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
80-OC-2013	Ao acesso de conteúdos	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
80-OC-2013	Programação	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
87-OC-2013	Programação	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
88-OC-2013	Contato do programa Ponto de Encontro	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
93-OC-2013	Beti Begonha	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
41-AM-2013	Apresentadora Rejane Limaverde	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
50-AM-2013	Programa Eu de Cá Você de Lá	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
20-RJ-2013	Programação	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
24-RJ-2013	Programa Rádio em Debate	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional FM</b>					
20-FM-2013	Problemas na sintonização	4/3/2013	7/3/2013	3	✓
25-FM-2013	Apresentador Luciano	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
23-FM-2013	Programa Memória Musical	11/3/2013	13/3/2013	2	✓

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
14-MA-2013	Sugestão de pauta	26/3/2013	26/3/2013	0	✓
17-MF-2013	Participação em programa	1/3/2013	14/3/2013	9	⚠
7-MB-2013	Verificar o evento "Primeiro Encontro de Escritores Brasileiros na Baviera"	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
62-OC-2013	Solicita Cartão QSL	27/2/2013	27/2/2013	0	✓
65-OC-2013	Recados: alô	1/3/2013	1/3/2013	0	✓
66-OC-2013	Recados: busca por pessoas	4/3/2013	4/3/2013	0	✓
67-OC-2013	Recados: alô	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
68-OC-2013	Recados: alô	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
72-OC-2013	Recados: alô	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
73-OC-2013	Recados: busca por pessoas	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
74-OC-2013	Recados: alô	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
75-OC-2013	Recados: busca por pessoas	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
77-OC-2013	Recados: alô	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
78-OC-2013	Recados: alô	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
79-OC-2013	Recados: alô	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
81-OC-2013	Recados: alô	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
82-OC-2013	Solicita Cartão QSL	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
83-OC-2013	Recados: alô	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
84-OC-2013	Recados: alô	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
85-OC-2013	Recados: alô	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
89-OC-2013	Recados	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
90-OC-2013	Recados	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
91-OC-2013	Recados: alô	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
92-OC-2013	Recados: alô	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
94-OC-2013	Cópia da entrevista: programa Natureza Viva	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
95-OC-2013	Recados: alô	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
37-AM-2013	Recado: busca por pessoas	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
38-AM-2013	Recado: alô	28/2/2013	28/2/2013	0	✓
42-AM-2013	Recado: busca por pessoas	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
43-AM-2013	Recado: busca por pessoas	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
44-AM-2013	Pedido de música	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
48-AM-2013	Recado: alô	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
51-AM-2013	Recado: alô	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional FM</b>					
26-FM-2013	Pedido de música	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
27-FM-2013	Pedido de música	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
28-FM-2013	Recado: busca por pessoas	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
29-FM-2013	Pedido de música	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
<b>Rádio Agência Nacional RN</b>					
4-RN-2013	Fornecimento de notícias	28/2/2013	28/2/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
25-RJ-2013	Ajuda para encontrar familiares	25/3/2013		-29541	

**Reclamação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
63-OC-2013	Sintonizar programa	1/3/2013	4/3/2013	1	✓
64-OC-2013	Resposta ao ouvinte	1/3/2013	18/3/2013	11	⚠
71-OC-2013	Qualidade do sinal	8/3/2013	14/3/2013	4	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
45-AM-2013	Atendimento do programa Eu de Cá Você de Lá	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
53-AM-2013	Qualidade do sinal	25/3/2013	26/3/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
21-RJ-2013	Programação e Expressão do apresentador	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
23-RJ-2013	Programação	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional FM</b>					
18-FM-2013	Problemas na sintonização	27/2/2013	28/2/2013	1	✓
19-FM-2013	Problemas na transmissão	4/3/2013	7/3/2013	3	✓
20-FM-2013	Problemas na sintonização	4/3/2013	7/3/2013	3	✓

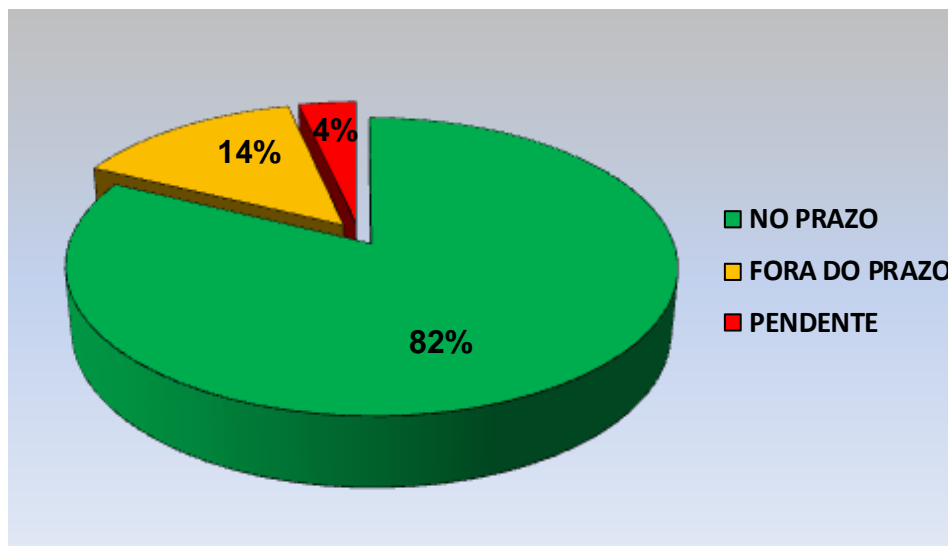
**Pedido de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
10-MA-2013	Apresentador do programa	8/3/2013	15/3/2013	5	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
86-OC-2013	Contato do programa Ponto de Encontro	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
76-OC-2013	Programação	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
88-OC-2013	Contato do programa Ponto de Encontro	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
19-RJ-2013	Sugestões de reportagem	8/3/2013	11/3/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
39-AM-2013	Solicitação de texto	28/2/2013	14/3/2013	10	⚠
40-AM-2013	Retransmissão de entrevista	4/3/2013	8/3/2013	4	✓
46-AM-2013	Solicitação de arquivos	13/3/2013	26/3/2013	9	⚠
49-AM-2013	Solicitação de texto	15/3/2013	20/3/2013	3	✓
52-AM-2013	Cópia de mensagem	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional FM</b>					
23-FM-2013	Abertura para artistas não reconhecidos	11/3/2013	13/3/2013	2	✓
24-FM-2013	Cópia de Programa	12/3/2013	15/3/2013	3	✓
21-FM-2013	Informações sobre cantores	6/3/2013	8/3/2013	2	✓
30-FM-2013	Suporte para enviar músicas	25/3/2013	26/3/2013	1	✓
<b>Rádio Agência Nacional RN</b>					
5-RN-2013	Fornecimento de entrevista	6/3/2013	8/3/2013	2	✓
6-RN-2013	Cópia de arquivo de áudio	7/3/2013	15/3/2013	6	⚠
7-RN-2013	Autorização para repetir sinal	12/3/2013	13/3/2013	1	✓
8-RN-2013	Acesso à entrevista	20/3/2013	27/3/2013	5	✓

Em março, das 10 reclamações recebidas no mês, 1 foi respondida fora do prazo e apenas uma está pendente de resposta. Dos 18 pedidos de informação, todos foram respondidos e três deles ultrapassaram o prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório, que ocorreu no dia 25/03/2013. O gráfico a

seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.2.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes

Dentre as 86 mensagens recebidas no mês de março, destacamos uma por ilustrar o fluxo de funcionamento do trabalho da Ouvidoria e também por ter provocado uma iniciativa da equipe da rádio, que, além de atender a demanda, promoveu uma campanha, junto aos ouvintes e empregados da EBC, de arrecadação de livros para uma escola do entorno do DF.

Segue a mensagem selecionada, que gerou o Processo 314-EB-13:

*“Meu nome é Elaine Cândida de Castro, e recentemente me tornei coordenadora de uma escola pública municipal em Valparaíso de Goiás, juntamente com a nova equipe gestora que administrará a escola pelos próximos 4 anos. Trata-se da Escola Municipal Arminda Mattos, localizada no Jardim Oriente, um bairro pobre de Valparaíso de Goiás, que oferece Ensino Fundamental I para 448 alunos compreendidos entre 6 e 13 anos de idade. Nossa escola, construída há 4 anos, embora possua uma sala reservada para a biblioteca, ainda não está em funcionamento, uma vez que ainda não possui acervo literário infantil. Disponibilizamos de dicionários diversos encaminhados pelo MEC, e também de livros didáticos diversos, e até duas enciclopédias antigas. Mas em relação à literatura infantil, tudo o que temos é cerca de 30 exemplares de livrinhos infantis e uma caixa, e mais ou menos o mesmo tanto de gibis velhos. Professores que já não estão mais na escola solicitaram, ano passado, fosse acrescentado na lista de materiais escolares para este ano um livro para trabalhar projeto de socialização. Contudo, pouquíssimos pais encontraram o tal livro nas papelarias. A grande maioria, cerca de 95% deles, não trouxe nem este e nenhum outro exemplar de literatura infantil junto ao material de uso coletivo, o que manteve nossa biblioteca em estado crítico quanto ao acervo de leitura para crianças. Por esse motivo, digno-me a chamar a atenção dessa renomada e prestigiada instituição, de forma a sensibilizar-lhes para a nossa necessidade de angariarmos exemplares diversos de literatura infantil, e para isso ousei solicitar de vossa senhoria a doação de quantos exemplares for possível, para que possamos ativar nossa biblioteca e desenvolvermos trabalhos diversos de leitura com nossos alunos, de forma a potencializar seu aprendizado e desenvolvermos com melhor qualidade o ensino que ora prestamos. Certa que podemos contar com o vosso apoio, eu agradeço, em nome de toda a nossa escola, pela preciosa atenção, e desde já me disponibilizo a prestar quaisquer esclarecimentos através de qualquer um dos telefones ou e-mails abaixo (...).”*

A Ouvidoria deu o devido tratamento à mensagem, encaminhando-a à coordenação da rádio e informando à ouvinte. A rádio enviou, no dia 13 (treze), a seguinte resposta:

*"Vamos analisar a melhor forma de contribuir. Encaminharei a demanda para a produção do Tarde Nacional (marcação de entrevista) e para o nosso jornalismo Local (reportagem)."*

Sensibilizada com o apelo da nossa ouvinte, a equipe da Rádio Nacional de Brasília realizou entrevista com a professora no programa "Tarde Nacional". Além da entrevista, a produção do programa anunciou que a emissora faria uma campanha de doação de livros infantis para a Escola Municipal Arminda Mattos, junto aos funcionários da EBC e ouvintes da Rádio Nacional de Brasília.

A realização de ações como estas devem ser estimuladas dentro da empresa, como uma forma de prestação de serviço à comunidade. Ao realizar tal campanha, a equipe da rádio demonstrou um engajamento social, que vai totalmente ao encontro dos objetivos da Comunicação Pública, de "cooperar com os processos educacionais e de formação do cidadão", conforme texto da Lei nº 11.652, em seu Art.3º, inciso IV.

A entrega das doações foi realizada em 2 de abril, data em que é comemorado o Dia Internacional do Livro Infantil.

### **3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria**

Para o mês de março, o destaque da Ouvidoria foi para a programação especial da MEC AM do Rio de Janeiro, da Nacional AM de Brasília e da Nacional da Amazônia, em comemoração ao Dia internacional da Mulher. Vale ressaltar que todas as emissoras de rádio da EBC veicularam programação especial, com spots e entrevistas com brasileiras pioneiras em diversas áreas, além de reportagens sobre questões sociais e políticas referentes às mulheres.

A Rádio MEC AM realizou edição especial do programa “Nossa Música”, com canções que relatam a trajetória da mulher brasileira, suas lutas e conquistas. O programa “Rádio Sociedade” abordou temas que falam das questões de gênero, levando ao ar pequenas dramatizações sobre respeito, direitos, conquistas e reivindicações femininas. Já o programa “Atualidades” promoveu um debate entre quatro mulheres de gerações diferentes: uma menina, uma jovem, uma mulher adulta e uma representante da terceira idade, que relataram suas experiências de vida. Afora os programas especiais, fizeram parte da programação entrevistas com autoridades, políticos, profissionais da área de saúde, empresárias, pesquisadoras e reportagens sobre atividades de apoio à causa da mulher.

Na Rádio Nacional AM de Brasília, o programa “Revista Brasil”, além de abordar vários temas relacionados à mulher, levou ao ar uma ‘mesa redonda’, que teve como tema o Dia Internacional da Mulher, sua história e fatos relacionados às lutas e conquistas, com as presenças da Secretária Nacional de Articulação Institucional e Ações Temáticas da Secretaria Especial das Mulheres, da Presidente da Comissão de Mulheres da OAB-DF e representante do Centro Feminista de Estudo e Assessoria - CFEMEA. Dentre o que foi discutido, as convidadas citaram algumas das principais conquistas das mulheres, como a liberdade de trabalhar e estudar, o direito ao voto e a Lei Maria da Penha, considerada pela ONU como a 3ª mais importante lei já criada pelo homem, no que se refere à avanços sociais.

Na Rádio Nacional da Amazônia, o programa “Em conta” prestou homenagem à mulher negra brasileira, com informações sobre a história e a herança cultural destas, que ainda sofrem com a exclusão social, política e econômica, mais que as mulheres brancas. Os programas “Mosaico”, “Nacional Jovem” e “Falando Francamente” fizeram homenagem musical às mulheres e o último ainda levou ao ar 03 (três) histórias sobre a Lei Maria da Penha.

O programa “Viva Maria” também teve edição especial, que foi transmitido por todas as emissoras da EBC e, pela primeira vez, pela internet, no Portal EBC. O programa deu destaque à repercussão do Caso Bruno, como exemplo extremo da violência contra as mulheres. Foi entrevistada a Secretária de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres do governo federal, que falou sobre a sentença final do julgamento, com ênfase no fortalecimento da Lei Maria da Penha. Também foi entrevistado o escritor e



teólogo Leonardo Boff, que prestou homenagem à sua parceira na construção de uma cultura de paz entre homens e mulheres. O programa também resgatou a memória musical da apresentadora Bia Reis, falecida em 2012, quando entrevistou a cantora brasileira Ellen Oléria.

Ao veicularem programas especiais voltados para as mulheres, as emissoras de rádio da EBC cumprem um dos princípios da Comunicação Pública, de fomento à cidadania e à inclusão social, oferecendo debates sobre temas relevantes para a sociedade, desenvolvendo a consciência crítica do cidadão.

Destacando o tema “mulher”, as emissoras de rádio da EBC demonstram seu comprometimento com as ações afirmativas, que lutam contra as desigualdades dos direitos entre os gêneros. Historicamente subordinada ao homem, tendo basicamente a função de procriação, de manutenção do lar e de educação dos filhos, as mulheres foram, com o tempo, ganhando maior espaço na sociedade. As mulheres vieram, num processo lento e gradual, vislumbrando a possibilidade de um futuro diferente, com conquistas e realizações, antes exclusivas aos homens.

Entretanto, não podemos deixar de chamar a atenção para que ações como estas, realizadas para homenagear o Dia Internacional da Mulher, devem fazer parte da programação cotidiana das emissoras de rádio da EBC. Programas como o “Viva Maria” e a série “Vozes das Mulheres do Brasil”, que abordam o universo feminino, seus problemas, lutas e conquistas, devem ser mais frequentes na programação das emissoras de rádios e outros veículos da EBC, na perspectiva de ampliar e deixar sempre viva esta discussão, tão importante para a construção de um mundo mais justo. Caso contrário, a centralização da discussão em uma data específica pode revelar uma ausência da abordagem deste tema na programação regular das emissoras.

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

**01 e 02 /03:** O Programa 'Rádio em Debate', produzido pela Ouvidoria da EBC, recebe o professor e pesquisador José Marques de Melo para explicar como surge e de que maneira evitar o boato, essa forma de comunicação ligada especialmente a situações de crise ou de falta de informação.

**08 e 09 /03:** Ainda há espaço para o erudito nos meios de comunicação, quando a mídia de massa investe tanto na música popular? O programa 'Rádio em Debate', produzido pela Ouvidoria da EBC, recebe o maestro Jonas Correia, professor da Escola de Música de Brasília, para discutir a relação entre a música erudita e a mídia.

**15 e 16 /03:** Um dos mais populares veículos de comunicação ganha elementos tecnológicos e de inclusão. O programa Rádio em Debate, produzido pela Ouvidoria da EBC, recebe o jornalista Luciano Klöckner, professor da PUC do Rio Grande do Sul que coordena estudos sobre produção de programas radiofônicos na internet.

**22 e 23/03:** Segundo o Ministério das Comunicações, hoje existem mais de 4 mil emissoras comunitárias autorizadas no país. Nesta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela Ouvidoria da EBC, o jornalista e pesquisador da Universidade Federal do Rio de Janeiro, João Paulo Malerba, destaca funcionamento, legislação e importância das rádios comunitárias.

**29 e 30/03:** Com o rádio digital, o veículo se aproxima das novas tecnologias produzidas pelo mundo. As rádios AM, por exemplo, passariam a ter qualidade de som semelhante às rádios FM. Nesta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela Ouvidoria da EBC, você vai entender o que é o rádio digital, como funciona e as vantagens que essa novidade traz ao ouvinte. O radialista Mário Sartorello, integrante do Conselho Consultivo do Rádio Digital e assessor das rádios da EBC, é o convidado do programa e destaca a importância de digitalizar o rádio no Brasil.

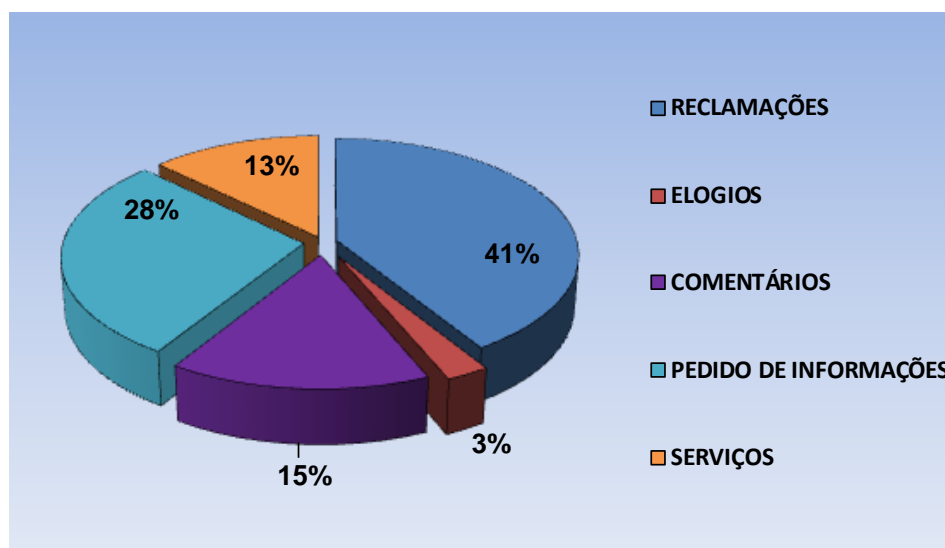
### 3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

#### 3.1.3.1. Abordagem quantitativa

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

Em março, a Ouvidoria recebeu um total de 39 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 16 manifestações foram reclamações, 6 comentários, 11 pedidos de informação, 0 sugestão, 1 elogio e 5 serviços. Os elogios e comentários, em geral, se referiram às matérias específicas. A sugestão diz respeito à melhoria da visualização das informações de uma notícia, enquanto que os serviços se relacionaram à autorização de utilização de conteúdo e sugestões de pauta. O gráfico a seguir mostra a distribuição destes tipos de manifestações.




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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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








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





### Elogio (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
99-AB-2013	Sobre a Agência Brasil	15/3/2013	19/3/2013	2	

### Comentário (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
74-AB-2013	sobre a matéria exibida no programa Agência Brasil referente ao HIV	27/2/2013	4/3/2013	3	
76-AB-2013	Sugestão ao programa: Pacto Nacional pela Alfabetização na Idade Certa	28/2/2013	28/2/2013	0	
78-AB-2013	Sobre a discricionariedade da empresa em participar	28/2/2013	28/2/2013	0	
81-AB-2013	Sobre as terras do Rio de Janeiro	4/3/2013	4/3/2013	0	
84-AB-2013	Sobre o alto valor da iluminação pública	5/3/2013	5/3/2013	0	
86-AB-2013	Sobre a economia do país	7/3/2013	7/3/2013	0	
88-AB-2013	O inglês deveria abranger um leque maior visando a copa do mundo em 2014	7/3/2013	7/3/2013	0	

### Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
73-AB-2013	Reprodução de matéria	27/02/2013	27/02/2013	0	
77-AB-2013	Sugestão de pauta	28/02/2013	28/02/2013	0	
89-AB-2013	Crítica/reclamação	08/03/2013	08/03/2013	0	
90-AB-2013	Comentário sobre as formas de julgamento no Brasil	11/03/2013	11/03/2013	0	
95-AB-2013	Sugestão de pauta	13/03/2013	13/03/2013	0	
102-AB-2013	Pedido de informação sobre o email da Lilian Celiberti	18/03/2013	18/03/2013	0	

### Reclamação

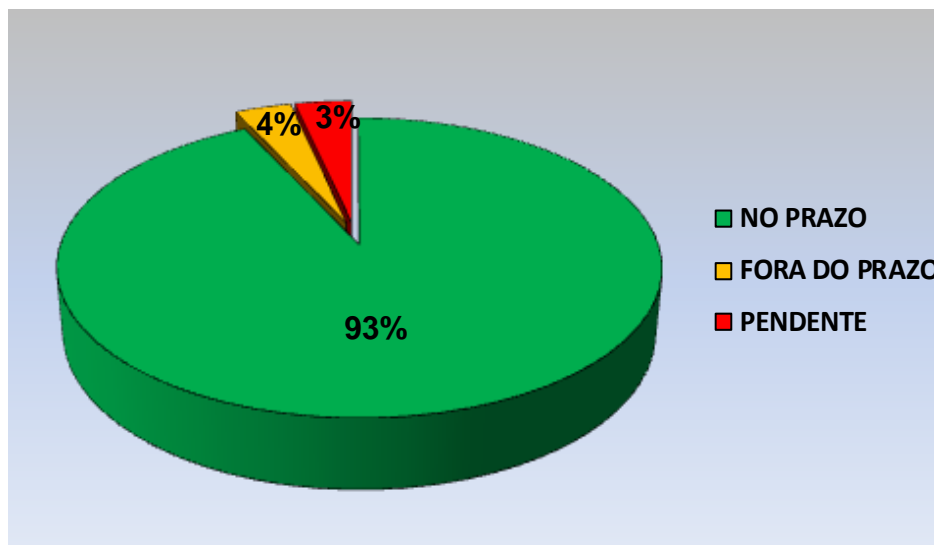
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
72-AB-2013	Erro de ortografia, gramatical e digitação	27/2/2013	4/3/2013	3	✓
79-AB-2013	Erro de Informação	28/2/2013	7/3/2013	5	✓
80-AB-2013	Erro de Informação	1/3/2013	1/3/2013	0	✓
82-AB-2013	Erro de Informação	4/3/2013	8/3/2013	4	✓
87-AB-2013	Referente ao assunto da Reforma da Previdência e AP 470	7/3/2013	8/3/2013	1	✓
91-AB-2013	Falta de informação	12/3/2013	21/3/2013	7	⚠
92-AB-2013	Sobre os males que o cigarro pode causar	12/3/2013	13/3/2013	1	✓
93-AB-2013	Quanto ao texto que foi colocado na Agência Brasil	12/3/2013	13/3/2013	1	✓
96-AB-2013	Em relação à cobertura do processo de escolha do novo papa	13/3/2013	14/3/2013	1	✓
97-AB-2013	Informação errada	13/3/2013	18/3/2013	3	✓
105-AB-2013	Acesso à página na web	21/3/2013	22/3/2013	1	✓
106-AB-2013	Informação errada	25/3/2013		-29541	✗
107-AB-2013	Omissão sobre assunto	25/3/2013	26/3/2013	1	✓
108-AB-2013	Linha editorial	25/3/2013	27/3/2013	2	✓
109-AB-2013	Linha editorial	25/3/2013	26/3/2013	1	✓

### Pedido de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
75-AB-2013	Sobre a possibilidade de mandar a matéria completa e as fotos	27/2/2013	27/2/2013	0	✓
83-AB-2013	Sobre como ter acesso aos boletins informativos referentes à cultura	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
85-AB-2013	Sobre a possibilidade de utilizar a matéria nos livros didáticos	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
94-AB-2013	Solicitação de autorização para reprodução de matéria	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
98-AB-2013	Sobre o princípio da Acessibilidade	15/3/2013	26/3/2013	7	⚠
100-AB-2013	Sobre o desenvolvimento da EBC	15/3/2013	19/3/2013	2	✓
101-AB-2013	Informação incompleta	18/3/2013	19/3/2013	1	✓
103-AB-2013	Programa: Cultura	20/3/2013		-29538	✗
104-AB-2013	Utilização de material	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
99-AB-2013	Sobre a Agência Brasil	15/3/2013	19/3/2013	2	✓
73-AB-2013	Reprodução de matérias	27/2/2013	27/2/2013	0	✓

Em março, das 27 reclamações recebidas, 1 foi respondida fora do prazo e 1 ainda está pendente de resposta da área. Dos 11 pedidos de informação, 10 foram respondidos (sendo que 1 ultrapassou o período de 5 dias úteis) e apenas 1 ficou pendente de resposta da área até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/03/2013. 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 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.3.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.3.2.1. Percepção dos leitores

Das 39 manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês de março, daremos destaque à manifestação de uma leitora, que não autorizou a divulgação de seu nome, que reclamou sobre a matéria “Promessa de uma vida melhor atrai vítimas do tráfico de pessoas”, publicada pela Agência Brasil no dia 6 de março.

**(Processo 69-AB/13)** “Sobre a matéria ‘Promessa de uma vida melhor atrai as vítimas do tráfico de pessoas’: Em nome da cautela pedida na matéria, pois o tema é polêmico, ressalto que a forma como foi falado dos ciganos pode ser tendenciosa. Falta informação na matéria para compreender o caso, e os ciganos já são um grupo étnico bastante estigmatizado para um descuido como este. A SEPIR está com esta pauta (direitos dos ciganos) e seria fundamental checar com eles esta acusação do órgão em MG.”

Em resposta, no dia 14 de março, a Diretoria de Jornalismo esclareceu:

“Agradecemos as ponderações feitas pela leitora e nos comprometemos a buscar mais informações sobre o caso, a denúncia feita pelo Programa de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas de Minas Gerais. De toda forma, esclarecemos que não foi intenção nossa usar o termo cigano pejorativamente e acreditamos que não o fizemos. O termo faz parte do relato da entrevistada, que acompanhou a índia depois do ocorrido e também as investigações.”

A reclamação feita pela leitora foi tema da coluna da Ouvidoria (A índia e os ciganos) no dia 18 de março, que procurou evidenciar que o grau de precisão das informações selecionadas para compor uma matéria influi na maneira como os leitores compreendem o assunto abordado. Quando os termos utilizados na reportagem são vagos e sem fatos concretos que sirvam de referência, o leitor aceita ou rejeita as versões apresentadas ou fica na dúvida, sem subsídios para buscar uma resposta. Talvez esse tenha sido o motivo da manifestação da leitora.

### **3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria**

Neste mês de março, a atenção da Ouvidoria foi para a cobertura da Agência Brasil sobre o Dia Internacional da Mulher. Ao todo, foram 28 matérias e 1 reportagem especial (com 8 matérias), publicadas no dia 8 de março. Pelo texto de abertura da Reportagem Especial, percebe-se que a ABr procurou dar voz às diferentes representações da mulher: “Independentemente dos cargos que ocupam, do retorno financeiro que têm ou da classe social a que pertencem, elas constroem em todos os cantos do país, histórias que ajudam a tornar o Brasil menos desigual. São alguns desses exemplos que a Agência Brasil publica hoje (8), Dia Internacional da Mulher, como uma forma de homenagear todas aquelas que encaram os desafios do dia a dia e foram em busca de vitórias”.

Em todas as matérias publicadas, a ABr deu destaque para as mulheres que trabalham em profissões tradicionalmente consideradas masculinas, deu espaço e voz também àquelas presentes na esfera política, nos bairros de periferia, nas universidades e nos batalhões militares. São mulheres que lutam por seus direitos, com maior consciência política e social. Pelos temas abordados nessas matérias, nota-se a preocupação da ABr em vincular a pauta com a atualidade, favorecendo a ligação da mulher com a sociedade e permitindo que ela se identifique com exemplos que ultrapassam os muros do seu mundo individual e familiar. Nessa abordagem plural a ABr apresenta perfis diferenciados de mulheres, como a seguir:

#### **A empreendedora:**

Na matéria “Capacidade de organização e criatividade contribuem para o sucesso das empreendedoras”, de acordo com Ana Maria Romeiro, 50 anos, que há mais de uma década recicla fibras naturais, como sisal, bagaço de cana-de-açúcar, palha de milho e de bananeira para produzir papel artesanal, peças decorativas como luminárias, e agendas: “Desde cedo, a mulher aprende a gerenciar várias situações. Cuidamos da casa, da família, do nosso trabalho. A capacidade que desenvolvemos para dar conta de tantas coisas ao mesmo tempo acaba nos ajudando a gerir um negócio”.

#### **A militar:**

A médica pediatra Ana Carolina, de 32 anos, é identificada pelo número 29 em seu capacete. Mineira de Belo Horizonte, solteira, ela está há um ano no Exército. Na entrevista dada à matéria “Exército ainda prepara escolas de formação de tropas combatentes para receber mulheres”, a tenente relatou: “Obviamente, não temos a mesma força do homem, a mesma capacidade física, mas a gente também pode ter a coragem, a garra, a fibra que eles têm. Quanto ao relacionamento com os colegas, é excelente. Até pensei que fosse ter alguma dificuldade, mas na verdade eles tentam nos proteger mais do que precisavam, mas sem discriminar. Eles tentam mais é ajudar, mesmo”.



### **A líder comunitária:**

“Brasileiras ajudam a transformar a realidade onde vivem” foi o título da matéria que evidenciou o trabalho da líder comunitária e diarista Sueli Santos. Mãe de três filhos, Sueli divide a rotina entre a casa, as crianças, a comunidade e o trabalho. A baiana de 37 anos mora no Distrito Federal e é líder comunitária de Buritizinho, vila próxima da região administrativa de Sobradinho 2, a 25 quilômetros da capital federal. A diarista está à frente de quase 200 famílias, que foram retiradas de uma área de risco e levadas para a comunidade. Agora, ela busca a regularização da terra, a pavimentação e o saneamento básico da área. Para Sueli, é possível mudar a realidade de onde se vive. “Quando a gente tem força de vontade de mudar, a gente consegue. Eu acredito, sim, que é possível fazer a diferença. E a mulher é fundamental para isso. A mulher tem garra, a mulher tem força, ela tem amor”.

### **A moderna:**

A matéria “Mulher moderna e mais escolarizada pode fazer escolhas sem abandonar projetos”. A ABr publicou o perfil de mulheres que se atém à sua individualidade e, ao mesmo tempo, à relação de sua personalidade e atitudes a um contexto maior. Como no caso de Simone Príncipe de Azevedo Treib, que cursa o quarto ano da Faculdade de Psicologia em Campo Grande (MS). Ela optou com convicção por deixar para trás os dois primeiros anos do curso universitário para se dedicar às duas filhas. “Poderia ter voltado a estudar e trabalhar. Mas priorizei ficar com minhas filhas que estão com 4 e 10 anos, até a alfabetização das duas”. Hoje, Simone dorme cinco horas por noite para continuar acompanhando as filhas e prosseguir com os estudos e o estágio em uma clínica de psicologia na cidade.

### **A poderosa:**

Exemplos de mulheres que chegaram a funções de alto escalão e foram reconhecidas na matéria “Elas venceram as dificuldades e chegaram a altos cargos”. Relatando sua história de vida, a ministra do Tribunal Superior do Trabalho, Delaíde Arantes, afirma que a infância pobre foi motivação para os estudos. Nascida na zona rural de Pontalina, distante cerca de 120 quilômetros de Goiânia, o primeiro trabalho de Delaíde foi como empregada doméstica. De uma família com nove filhos, o serviço era a forma de custear os estudos. Além de doméstica, ela foi também recepcionista, secretária, entre outras atividades. A ministra decidiu estudar Direito porque, quando criança, sua diversão era ir assistir às sessões do tribunal do júri da cidade. Hoje, ao olhar para trás, Delaíde vê como sua experiência de vida acrescenta ao trabalho: “Eu digo que tenho o privilégio de conhecer as mais diversas realidades. Conheço de perto a realidade do trabalhador”.

Não restam dúvidas que a cobertura da ABr contribui com as discussões referentes ao universo feminino, garantindo pluralidade na abordagem do tema. Embora concordemos que a data mais emblemática de luta pelos direitos das mulheres merece um destaque especial, ressaltamos que essas discussões devem estar presentes na cobertura diária da ABr, seja pela relevância do tema, mas, sobretudo, pela necessidade de ampliar o debate relacionado a esse gênero.

### **3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria**

**Publicação de 4 de março:** ‘O equilíbrio entre o público e o privado’, destacou três mensagens enviadas por leitores que solicitaram a retirada dos seus nomes de matérias publicadas pela Agência Brasil, alegando terem sofrido danos pessoais e materiais em consequência da persistência das referências na internet.

**Publicação de 11 de março:** Motivada por manifestação enviada à Ouvidoria, a coluna intitulada ‘A cobertura da Agência Brasil sobre a conturbada visita da blogueira cubana’, observou as matérias publicadas sobre a visita da blogueira cubana Yoani Sánchez ao país, que foi pontuada por protestos em alguns lugares e muitos comentários na imprensa.

**Publicação de 18 de março:** “A índia e os ciganos” enfatizou a matéria da ABr, publicada no dia 6 de março – “Promessa de uma vida melhor atrai as vítimas do tráfico de pessoas”. A coluna enfatizou que o grau de precisão das informações selecionadas para compor uma notícia influi na maneira como os leitores compreendem o assunto abordado.

**Publicação de 25 de março:** “Consenso, do sentido corriqueiro ao técnico”, abordou a utilização do termo consenso em notícias divulgadas pela ABr durante a cobertura da eleição do sucessor do papa Bento XVI. Segundo nosso leitor, “a palavra consenso não cabe no que se refere à eleição para a escolha do novo papa”.

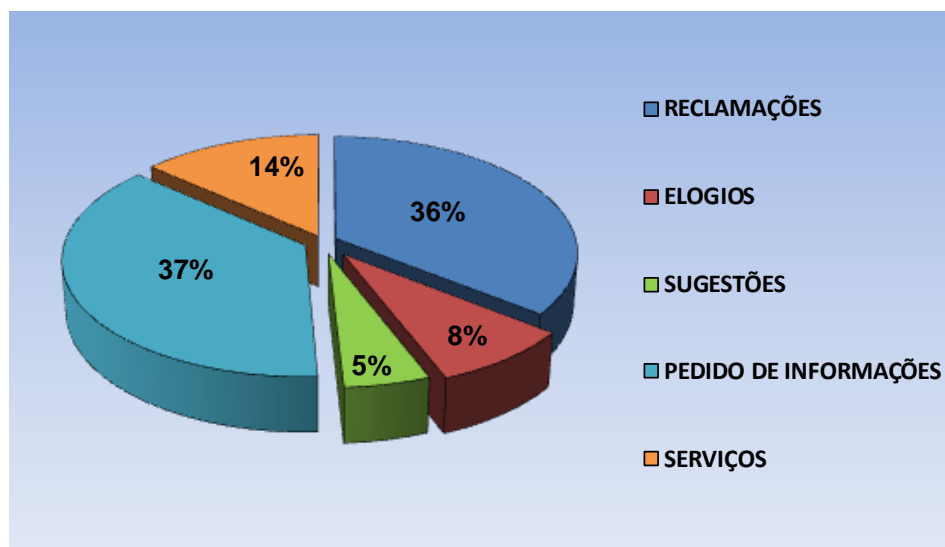
### 3.1.4. PORTAL EBC

#### 3.1.4.1. Abordagem quantitativa

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

Em março, a Ouvidoria recebeu um total de 29 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foram reclamações (8), e pedidos de informação (11). Também foram registrados 1 elogio, 3 sugestões e 6 serviços. 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.

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

### Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
368-PE-2013	Autor da nova página da EBC	25/3/2013	25/3/2013	0	

### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
268-PE-2013	Coluna de cinema	6/3/2013	6/3/2013	0	
307-PE-2013	Interesse em publicar infográficos	15/3/2013	18/3/2013	1	
369-PE-2013	Portal EBC	25/3/2013	25/3/2013	0	

### Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
238-PE-2013	Autorização para utilização de conteúdo	27/2/2013	27/2/2013	0	
240-PE-2013	Autorização para utilização de conteúdo	27/2/2013	27/2/2013	0	
245-PE-2013	Receber atualizações do site	1/3/2013	1/3/2013	0	
260-PE-2013	Solicitação de fazer downloads de documentos	5/3/2013	5/3/2013	0	
279-PE-2013	Sobre como acessar o teor do livro Dicionário de Políticas	7/3/2013	7/3/2013	0	
319-PE-2013	Sobre a possibilidade da EBC utilizar reportagens	18/3/2013	18/3/2013	0	

### Pedido de Informação

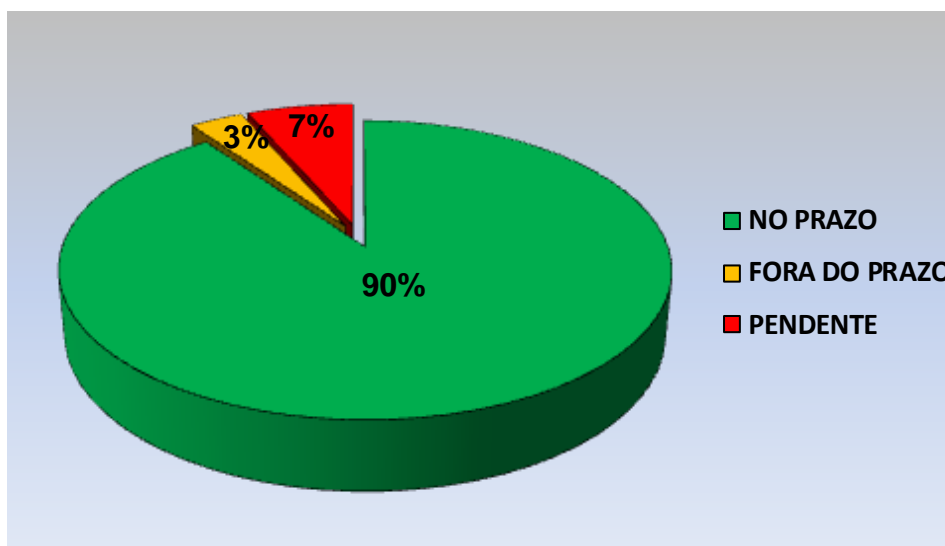
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
265-PE-2013	Sobre a retirada das informações das convocações do concurso no site da EBC	6/3/2013	6/3/2013	0	
266-PE-2013	Sobre a retirada das informações das convocações do concurso no site da EBC	6/3/2013	6/3/2013	0	
267-PE-2013	Sobre como acessar as informações do concurso devido a alteração do site	6/3/2013	6/3/2013	0	
269-PE-2013	Sobre como acessar as informações do concurso devido a alteração do site	6/3/2013	6/3/2013	0	
271-PE-2013	Sobre a retirada das informações das convocações do concurso no site da EBC	6/3/2013	6/3/2013	0	
274-PE-2013	Sobre a retirada das informações das convocações do concurso no site da EBC	6/3/2013	6/3/2013	0	
282-PE-2013	Solicitação de Newsletters	8/3/2013	8/3/2013	0	
316-PE-2013	Solicitação de envio de informações	18/3/2013	18/3/2013	0	
340-PE-2013	Sobre onde encontrar documentos	20/3/2013	20/3/2013	0	
358-PE-2013	Cópia de programa	22/3/2013	22/3/2013	0	
367-PE-2013	Cópia de programa	25/3/2013	25/3/2013	0	

### Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
241-PE-2013	Erros na publicação de artigos	27/02/2013	27/02/2013	0	✓
253-PE-2013	Sobre a retirada das informações das convocações do concurso no site da EBC	04/03/2013	06/03/2013	2	✓
258-PE-2013	Erro de ortografia, gramatical e digitação	04/03/2013	07/03/2013	3	✓
261-PE-2013	Sobre o áudio do site	05/03/2013	07/03/2013	2	✓
264-PE-2013	Sobre a retirada das informações das convocações do concurso no site da EBC	06/03/2013	06/03/2013	0	✓
270-PE-2013	Sobre a retirada das informações das convocações do concurso no site da EBC	06/03/2013	06/03/2013	0	✓
284-PE-2013	Erro na publicação de artigos	08/03/2013	12/03/2013	2	✓
318-PE-2013	Sobre o áudio do site	18/03/2013	28/03/2013	8	⚠

Em março, todas as demandas foram respondidas e apenas 1 foi respondida fora do prazo (8 dias), até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/03/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.4.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.4.2.1. Percepção dos internautas

No mês de março, a Ouvidoria recebeu 29 manifestações referentes ao Portal da EBC. Para este relatório, destacam-se os pedidos de informação, pelo número expressivo de demandas (11) e pela relevância da questão levantada, que diz respeito à retirada do Banner do “concurso Público” no Portal da EBC.

No dia 4 de março, a ouvidoria recebeu a seguinte mensagem:

**(processo 253-PE-2013):** “Tiraram o link do Concurso Público para provimento de cargos da EBC e agora não temos como verificar o andamento das nomeações. Procurei no site algum outro local em que pudesse acessar tais informações e não encontrei. Atenciosamente”.

Após a recepção, a Ouvidoria respondeu: “Prezado Rafael Marques, A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece o contato e informa que o link sobre concurso público está disponível no site da EBC ([www.ebc.com.br](http://www.ebc.com.br)). No rodapé da página há um banner, do lado direito, que acessa as etapas do concurso. Acesse: ([http://www.ebc.com.br/sobre-aebc/sala\\_imprensa/2011/07/acompanhe-as-etapas-da-seleção](http://www.ebc.com.br/sobre-aebc/sala_imprensa/2011/07/acompanhe-as-etapas-da-seleção)). Caso tenha dúvidas sobre as convocações ou quando ocorrerá novo concurso, entre em contato com o Serviço de Acesso à Informação-SIC, pelos seguintes contatos: <http://www.ebc.com.br/acessoainformacao/sic>/Telefone: 0800.644.4244b Atenciosamente”.

No dia 6 de março, a ouvidoria recebeu duas novas mensagens com reclamações sobre a retirada do banner do “Concurso Público”.

**(Processo -264-PE-2013):** “Fui aprovado no concurso público da EBC e tenho acompanhado o quadro de convocações. Hoje, ao acessar este site, para minha surpresa, constatei que foi retirado o ícone que dá acesso às informações. É importante poder acompanhar as convocações, por isso peço que disponibilizem novamente os dados, os quais são necessários para um processo transparente e democrático. Muito obrigado.”.

**(Processo 265-PE-2013):** “Prestei o último concurso no qual me encontro bem classificado e venho acompanhando desde então. Mas não encontro mais o link que havia para acompanharmos as convocações, que é o ícone Concursos. O que aconteceu e como faço para acompanhar aqui as convocações? Autorizo o eventual uso do meu nome e comentário por parte da EBC: Autorizo o eventual uso do meu nome e comentário por parte da EBC”.

A ouvidoria respondeu aos demandantes: “Prezado, O quadro de convocações do concurso está disponível no seguinte link: <http://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/sala-de-imprensa/2011/07/acompanhe-as-etapas-da-seleção> Atenciosamente,”

O número expressivo de pedidos de informação sobre a retirada do banner “Concursos Público” aconteceu porque a SUCOM retirou, durante dois dias, o banner do ar, para que fosse feita a atualização da página referente ao quadro de convocações.

Embora procedimentos desta natureza sejam normais em Portais, é muito importante que o setor, todas as vezes que for atualizar os conteúdos fixos no Portal, tenha a preocupação de informar os internautas que será feita atualizações na página.

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

*“Ninguém sabe tudo, todos sabem alguma coisa, todo o saber está na humanidade”.*

A frase, retirada do livro *Inteligência Coletiva*, do teórico francês Pierre Lévy, nos ajuda a refletir sobre o impacto que a WEB 2.0 provoca no processo de participação da sociedade, bem como entender os motivos pelos quais as empresas de comunicação estão abrindo, cada vez mais, espaços para a participação dos cidadãos no processo de composição de conteúdos nos portais, na medida em que acolhem os conteúdos colaborativos enviados pelos internautas. O termo WEB 2.0 foi cunhado por Tim O’riley para caracterizar a mudança da internet tradicional para uma internet como plataforma. Segundo ele, é necessário desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede, de forma que promovam a participação e interação do usuário, estimulando, com isso, a inteligência coletiva. Sendo assim, a EBC, ao receber e selecionar os conteúdos (matérias, fotos e vídeos) enviados pelos usuários, esta promovendo a participação da sociedade e, conseqüentemente, estimulando a Inteligência Coletiva.

A EBC disponibilizou no portal uma editoria específica para abrigar conteúdos enviados pelos cidadãos, que pode ser acessada diretamente no Link do portal da empresa ([www.ebc.com.br/colaborativo](http://www.ebc.com.br/colaborativo)). Esta editoria específica de conteúdos colaborativos foi criada no final do mês de janeiro, durante a cobertura a Campus Party, evento de tecnologia. Desde então, todos os conteúdos enviados pelos usuários e selecionados pela equipe do Portal são postados com o selo de identificação de conteúdos colaborativos. Esses conteúdos colaborativos, na configuração do Portal, recebem o mesmo grau de importância que os outros conteúdos produzidos pela empresa.

Toda esta discussão foi suscitada a partir da manifestação de um internauta que escreveu à Ouvidoria procurando informações de como ele poderia colaborar com o Portal. O que demonstra que iniciativas como essas de criar editoria específica para conteúdos colaborativos deve ser cada vez mais estimuladas, pois reflete a pluralidade de opiniões e estimula a participação da sociedade.



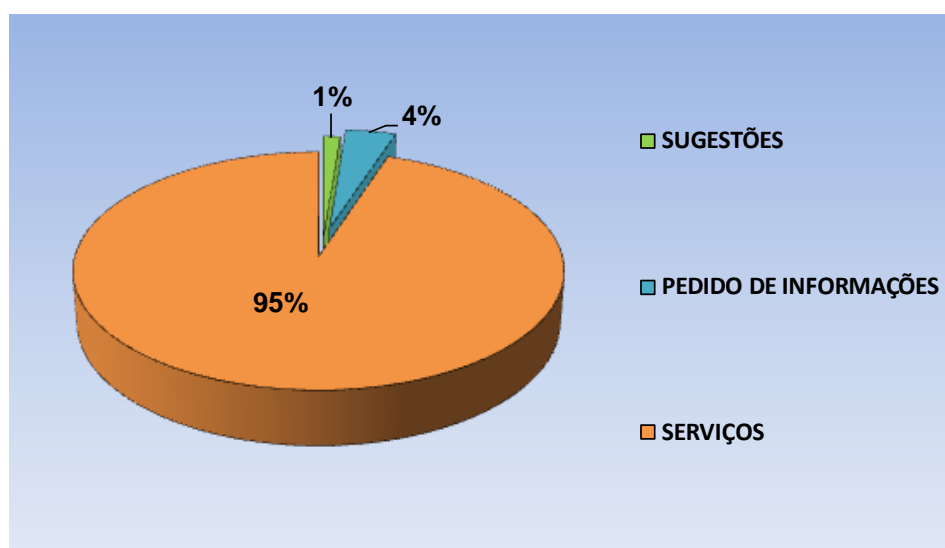
### 3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC

#### 3.1.5.1. Abordagem quantitativa

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

Em março, a Ouvidoria recebeu um total de 157 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em serviços (94%), ou seja, informações sobre concursos, sugestões de pautas gerais, pedidos de cópias e recados. Também foram recebidas 2 sugestões (1%); 6 Pedidos de Informação (3%) e nenhum elogio. Este mês não foram registradas reclamações. 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.

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

Serviço						
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	
259-EB-2013	Pedido de cópia	26/2/2013	26/2/2013	0		
260-EB-2013	Solicitação de envio dos contratos celebrados entre a EBC e empresas prestadoras de serviços na área de televisão, rádio, etc	26/2/2013	26/2/2013	0		
261-EB-2013	Sugestão de pauta	26/2/2013	26/2/2013	0		
262-EB-2013	Sugestão de pauta	26/2/2013	26/2/2013	0		
263-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	26/2/2013	26/2/2013	0		
264-EB-2013	Pedido de um livro, em PDF, sobre a história completa da EBC	26/2/2013	26/2/2013	0		
266-EB-2013	Sobre a colocação no concurso	26/2/2013	26/2/2013	0		
267-EB-2013	Pedido de cópia do programa "Pensando em Você"	27/2/2013	27/2/2013	0		
268-EB-2013	Sobre como entrar em contato com a TV Brasil	27/2/2013	27/2/2013	0		
269-EB-2013	Sobre quais procedimentos deve adotar caso seja chamada no concurso	27/2/2013	27/2/2013	0		
270-EB-2013	Sugestão de pauta	27/2/2013	27/2/2013	0		
271-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	27/2/2013	27/2/2013	0		
272-EB-2013	Sobre quando será lançado edital para concurso público no ano de 2013	27/2/2013	27/2/2013	0		
273-EB-2013	Sugestão para envio de equipe de reportagem para a comunidade	27/2/2013	27/2/2013	0		
274-EB-2013	Pedido de informação sobre como consegue as informações sobre a Voz do Brasil	28/2/2013		-29524		
275-EB-2013	Sobre quando será lançado edital para concurso público no ano de 2013	28/2/2013	28/2/2013	0		
276-EB-2013	Qual site deve ser usado para conseguir ouvir a Voz do Brasil em tempo real	28/2/2013	28/2/2013	0		
277-EB-2013	Pedido de Informação sobre o salário de Administrador da EBC	28/2/2013	28/2/2013	0		
279-EB-2013	Saber se o concurso público já teve encerramento e se foram chamados todos os candidatos	1/3/2013	1/3/2013	0		
280-EB-2013	Sugestão de Pauta	1/3/2013	1/3/2013	0		
281-EB-2013	Pedido de informação sobre as nomeações do concurso público	1/3/2013	1/3/2013	0		
283-EB-2013	Pedido de informação sobre como deve proceder para realizar estágio aqui na EBC	1/3/2013	1/3/2013	0		
284-EB-2013	Sugestão de pauta	1/3/2013	1/3/2013	0		
286-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	1/3/2013	1/3/2013	0		
287-EB-2013	Pedido de informação sobre a possibilidade de visitas aos estúdios da EBC	4/3/2013	6/3/2013	2		
288-EB-2013	Pedido de informação sobre a transmissão de documentos judiciais na EBC	4/3/2013	4/3/2013	0		
289-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	4/3/2013	4/3/2013	0		
290-EB-2013	Pedido de informação sobre a convocação para o concurso público	4/3/2013	4/3/2013	0		
291-EB-2013	Pedido de informação sobre as convocações do concurso público	5/3/2013	5/3/2013	0		
293-EB-2013	Pedido de informação sobre onde pode encontrar o resultado do concurso público	5/3/2013	5/3/2013	0		

**Serviço (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
294-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
295-EB-2013	Pedido de informação	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
296-EB-2013	Sugestão de pauta	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
297-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
298-EB-2013	Sugestão de Pauta	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
300-EB-2013	Solicitação de contato para futura contratação da EBC em procedimentos licitatórios	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
301-EB-2013	Sugestão de reportagem	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
302-EB-2013	Reclamação referente a um ruído muito alto	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
303-EB-2013	Saber informações sobre um ex-funcionário da empresa	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
305-EB-2013	Sugestão de Pauta	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
306-EB-2013	Pedido de informação sobre a autorização de reprodução de matérias	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
307-EB-2013	Sugestão de pauta	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
308-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
309-EB-2013	sobre o resultado do concurso público da EBC	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
310-EB-2013	Pedido de informação sobre como enviar curriculum	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
311-EB-2013	Pedido de informação sobre como enviar curriculum	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
312-EB-2013	Reclamação sobre a quantidade de convocados para o cargo de Audioescritores	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
313-EB-2013	Pedido de informação sobre o porque a EBC não paga direitos autorais pelas músicas	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
314-EB-2013	Sugestão	8/3/2013	13/3/2013	3	✓
315-EB-2013	Sugestão de pauta	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
317-EB-2013	Sugestão de Pauta	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
318-EB-2013	Sugestão	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
319-EB-2013	Pedido de informação sobre como inserir, via NET, a Voz do Brasil	8/3/2013	18/3/2013	6	⚠
320-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
321-EB-2013	Sugestão de Pauta	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
323-EB-2013	Sugestão de Pauta	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
324-EB-2013	Pedido de contato para envio de matérias	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
325-EB-2013	Sugestão de Pauta	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
326-EB-2013	Pedido de informação sobre como comprar espaço publicitário no site da EBC	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
327-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
328-EB-2013	Sugestão	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
329-EB-2013	Pedido de informação sobre o motivo de não ter sido convocado ninguém para Manaus no último concurso da EBC	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
330-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
331-EB-2013	Pedido de informação sobre a previsão de realização do próximo concurso público	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
332-EB-2013	Pedido de cópia de programa	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
333-EB-2013	Sugestão de matéria	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
334-EB-2013	Interesse em realizar pareceria com a EBC	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
335-EB-2013	Solicitação de Mailings com os contatos dos jornalistas que trabalham na EBC	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
336-EB-2013	Sugestão de pauta	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
337-EB-2013	Sugestão de pauta	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
338-EB-2013	Sobre a possibilidade de haver vagas para estudantes de TI	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
339-EB-2013	Sugestão	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
340-EB-2013	Recado ou pedido para divulgar na rádio	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
341-EB-2013	Requerimento de espaço para lançamento de livro	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
342-EB-2013	Sugestão de matéria	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
343-EB-2013	Informações sobre a possibilidade de ser alocado na cidade do RJ	12/3/2013	12/3/2013	0	✓
344-EB-2013	Solicitação de arquivos sobre a História das Privatizações	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
345-EB-2013	Atualização de endereço para caso seja chamada no conurso	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
346-EB-2013	Solicitação de publicações da EBC cujo título seja Radiobrás.	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
347-EB-2013	Solicitação de envio de senha	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
348-EB-2013	Interesse em participar de programas	13/3/2013	13/3/2013	0	✓

**Serviço (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
349-EB-2013	Solicitação de publicação	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
350-EB-2013	Pedido de informação se há TV Brasil e outras empresas da EBC em Goiânia	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
351-EB-2013	Sugestão de matéria	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
352-EB-2013	Sugestão	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
353-EB-2013	Pedido de cópia	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
354-EB-2013	Elogio	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
355-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
356-EB-2013	Saber se a TV NBR é a mesma que transmite a TV Brasil	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
357-EB-2013	Sugestão de Pauta	14/3/2013	14/3/2013	0	✓
358-EB-2013	Solicitando o link para acessar a Voz do Brasil	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
360-EB-2013	Sugestão de Pauta	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
361-EB-2013	Interesse em ter seus trabalhos divulgados pela EBC	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
363-EB-2013	Sugestão de entrevistas	15/3/2013	15/3/2013	0	✓
364-EB-2013	Sugestão para associar o nome da EBC a um evento	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
365-EB-2013	Saber como funciona a comunicação interna da EBC	18/3/2013	19/3/2013	1	✓
366-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
367-EB-2013	Sugestão	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
368-EB-2013	Solicitação de publicação de matéria	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
369-EB-2013	Sugestão de Pauta	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
370-EB-2013	Sugestão de Pauta	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
371-EB-2013	Solicitação de maior transparência em relação ao albinismo	18/3/2013	18/3/2013	0	✓
372-EB-2013	Sugestão	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
373-EB-2013	Sobre quando irá ocorrer novo concurso público	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
374-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
375-EB-2013	Pedido de informação sobre quando irá sair o resultado do processo seletivo para estágio	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
376-EB-2013	Atualização de endereço para caso seja chamada no concurso	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
377-EB-2013	Atualização de endereço para caso seja chamada no concurso	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
378-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
379-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
380-EB-2013	Solicitação do nome e endereço do presidente da EBC	19/3/2013	19/3/2013	0	✓
381-EB-2013	Concurso EBC	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
382-EB-2013	Pedido de cópia: Discurso de posse de José Dirceu	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
383-EB-2013	Reclamação: Forma de tratamento	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
385-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
386-EB-2013	Concurso EBC	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
387-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
388-EB-2013	Sugestão de Pauta	20/3/2013	20/3/2013	0	✓

**Serviço (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
389-EB-2013	Sugestão de Pauta	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
391-EB-2013	Sugestão de Pauta	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
392-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
393-EB-2013	Concurso EBC	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
394-EB-2013	Cessão de conteúdos sobre a TV Brasil	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
395-EB-2013	Pedido para divulgar artista em ascensão na rádio	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
396-EB-2013	Concurso EBC	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
397-EB-2013	Contratar a EBC	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
398-EB-2013	Utilização de trabalho	21/3/2013	21/3/2013	0	✓
399-EB-2013	Solicitação de e-mail: Central do Ouvinte	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
400-EB-2013	Solicitação de e-mail para o pergunte a presidenta: Programa A Voz do Brasil	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
401-EB-2013	Pedido de divulgação de trabalho	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
402-EB-2013	Sugestão de pauta	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
403-EB-2013	Concurso EBC	22/3/2013		-29540	✗
404-EB-2013	Concurso EBC	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
405-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
406-EB-2013	Sugestão de matéria para debate no Programa Sem Censura	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
407-EB-2013	Envio de informações	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
408-EB-2013	Sugestão de artigo para publicação ou leitura	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
409-EB-2013	Contato com a EBC	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
410-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
411-EB-2013	Pedido de divulgação de trabalho	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
412-EB-2013	Contato com a EBC	22/3/2013	22/3/2013	0	✓
413-EB-2013	Lançamento de Livro	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
415-EB-2013	Concurso EBC	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
416-EB-2013	Concurso EBC	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
417-EB-2013	Recado ou pedido para divulgar na rádio	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
418-EB-2013	Recado ou pedido para divulgar na rádio	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
419-EB-2013	Concurso EBC	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
420-EB-2013	Concurso EBC	25/3/2013	25/3/2013	0	✓
421-EB-2013	Sugestão de pauta	25/3/2013	25/3/2013	0	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
316-EB-2013	Sugestão de pauta	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
359-EB-2013	Sugestão para melhoramento da divulgação referente à saúde e cidadania	15/3/2013	26/3/2013	7	⚠

**Pedido de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
265-EB-2013	Sobre as competências da Ouvidoria	26/2/2013	26/2/2013	0	✓
304-EB-2013	Sobre o motivo do contracheque do mês de fevereiro não ter vindo com os devidos acréscimos	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
322-EB-2013	Sobre como se cadastrar na EBC para receber informações da rede.	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
384-EB-2013	Curso online relacionados à ajuda às famílias de alcólatas	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
390-EB-2013	Contato com a EBC	20/3/2013	20/3/2013	0	✓
414-EB-2013	Contato com jornalista Tereza Barbosa	25/3/2013		-29541	✗

Em março, de todas as demandas recebidas, apenas 3 não foram respondidas, sendo que duas delas foram respondidas com atraso (6 dias e 7 dias) até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/03/2013.






### 3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC



#### 3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão em março registrou 17 pedidos de informação (incluindo dois recursos), sendo que para 1 foi solicitado prorrogação de prazo, enquanto 13 foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis e 2 ultrapassaram este prazo. Assim, o SIC, no mês de março, não apresenta pendências e tem mantido o prazo de resposta dos pedidos de informação com média de 3 dias.

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

#### Atendimentos SIC

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000052201315	Concurso Público EBC	DIAFI	20/3/2013	26/3/2013	4		
99936000053201360	Concurso Público EBC	DIAFI	20/3/2013	26/3/2013	4		
99936000054201312	Contrato entre EBC e Jundiá Transportadora Turística Ltda.	DIAFI	24/3/2013	28/3/2013	3		
99936000042201380	Concurso Público EBC	SUCOM	1/3/2013	7/3/2013	4		
99936000038201311	Contrato entre EBC e empresas prestadoras de serviço na área de televisão, rádio.	DIAFI	26/2/2013	27/2/2013	1		
99936000039201366	História da EBC e NBr	DICAP	26/2/2013	4/3/2013	4		
99936000040201391	Preenchimento de planilha	SUCOM	26/2/2013	5/3/2013	5		
99936000041201335	Concurso Público EBC	DIAFI	28/2/2013	6/3/2013	4		
99936000038201311	Período de trabalho na EBC para fins de aposentadoria	DIAFI	6/3/2013	12/3/2013	4		
99936000043201324	Solicitação de filmes	OUVIDORIA	4/3/2013	4/3/2013	0		
99936000046201368	Responsável pelos catálogos de endereços da EBC	SUCOM	7/3/2013	11/3/2013	2		
99936000044201379	Informações sobre a TV Brasil	ACERVO / DIGER	8/3/2013	19/3/2013	7		
99936000047201311	Procedimento para vender curtametragem para a EBC	SUPROG	11/3/2013	12/3/2013	1		
99936000048201357	Procedimento para vender curtametragem para a EBC	SUPROG	11/3/2013	12/3/2013	1		
99936000050201326	Concurso Público EBC	DIAFI	12/3/2013	19/3/2013	5		
99936000049201300	Concurso Público EBC	DIAFI	12/3/2013	18/3/2013	4		
16853000457201346	Fundamento legal para sair da EBC e assumir cargo em outra Empresa Pública	DIAFI	14/3/2013	26/3/2013	8		
99936000050201326	Concurso Público EBC	DIAFI	19/3/2013	26/3/2013	5		
99936000046201368	Responsável pelos catálogos de endereço da EBC	DIAFI	11/3/2013	12/3/2013	1		

O prazo de resposta definido pela Lei de Acesso a Informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Já o prazo de resposta das áreas para os pedidos de informação definido pela Empresa Brasil de Comunicação 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.