



**Empresa Brasil
de Comunicação**

RELATÓRIO MENSAL

OUVIDORIA DA EBC

JANEIRO 2014

Brasília, 12 de fevereiro de 2014

Equipe

Ouvidora Interina

Joseti Marques

Ouvidora Adjunta

Camilly Almeida

Assessoria:

Carolina Farah

Assistentes técnicos:

Ana Cristina Santos

David Silberstein

Gabriela Chaves

Jamily Lima

Leonardo Portilho

Luzia Helena Castro

Noemi Poconé

Tiago Martins

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	1
2. ATENDIMENTO CIDADÃO - CENÁRIOS QUALITATIVOS.....	2
2.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES	2
2.1.1. TV BRASIL.....	2
2.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO.....	4
2.1.3 AGÊNCIA BRASIL.....	8
2.1.4 PORTAL EBC	12
3. Programas da Ouvidoria	14
4. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO.....	15
4.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU	18
4.1.1 Reclamações	20
4.1.2 Elogios.....	21
4.1.3 Sugestões.....	22
4.1.4 Pedido de Informação.....	23
4.1.5 Comentários.....	24
4.1.5 Serviços	25
4.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	26
5. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS	28
5.1 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU	28
5.1.1 TV BRASIL	29
5.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO.....	30
5.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS.....	32
5.1.4. PORTAL EBC	33
5.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC.....	34
5.1.6. TV Brasil Internacional	35

6. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	36
6.1 Abordagem quantitativa.....	36

1. APRESENTAÇÃO

O Relatório da Ouvidoria apresenta uma visão geral das manifestações que chegam à EBC e tem como um dos objetivos oferecer um panorama das impressões dos cidadãos com relação aos conteúdos oferecidos pelos veículos da empresa, servindo como fonte de informação para contribuir no aprimoramento e melhoria dos serviços prestados.

Os dados utilizados para a elaboração deste relatório foram retirados do sistema NAMBI após o prazo regulamentar de 5 (cinco) dias úteis da última demanda registrada, levando em consideração o tempo que as áreas tem para responder às manifestações, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Na primeira parte, apresentamos cenários qualitativos da TV Brasil, Emissoras de Rádio, Agência Brasil e Portal da EBC onde as demandas de maior relevância são comentadas, ensejando análises sobre o assunto em pauta; em seguida, comentamos a situação dos programas de Ouvidoria, com recomendações para produções futuras; logo após seguem os demonstrativos estatísticos do Serviço e Atendimento ao Usuário por categorias, onde se inclui o SIC – Serviço de Informação ao Cidadão; e por último os quadros quantitativos gerais de todos os veículos da EBC.

Os dados utilizados para a elaboração deste relatório foram retirados do sistema NAMBI após o prazo regulamentar de 5 (cinco) dias úteis da última demanda registrada, levando em consideração o tempo que as áreas tem para responder às manifestações, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

2. ATENDIMENTO CIDADÃO - CENÁRIOS QUALITATIVOS

2.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES

2.1.1. TV BRASIL

No período de 26/12 a 25/01, a Ouvidoria recebeu 90 manifestações relacionadas à TV Brasil, distribuídas da seguinte forma: 38 pedidos de informação; 19 sugestões; 17 reclamações; 9 elogios; 05 comentários, e 2 demandas por serviços diversos.

Dentre as reclamações, os problemas de recepção do sinal continuam merecendo maior atenção. Foram 07, das 17 registradas. Em um levantamento feito pelo atendimento sobre a qualidade das respostas e solução dos problemas apontados, percebemos um obstáculo entre o público que reclama e a área que atende à reclamação – o formulário de pesquisa sobre a forma como o demandante recebe o sinal da TV Brasil. Este formulário, proposto pela Superintendência de Suporte em 2011, tem sido encaminhado ao demandante que reclama do sinal como forma de municiar a área de informações técnicas mais precisas, numa espécie de complementação da reclamação. No entanto, o que temos observado é que raramente o usuário retorna as informações, encerrando o processo sem que a área tome as necessárias medidas de correção do problema.

Como podemos ver na comunicação da telespectadora Rita Colaço, transcrita abaixo, o formulário requer uma disponibilidade por parte do respondente que nem sempre os usuários dos serviços de uma TV estarão dispostos a ter.

Processo: 25-TB-2014

“Moro a quatro quarteirões da TV Brasil e frequentemente tenho problemas de recepção. Tanto na antena do condomínio, quanto na individual, amplificada. É o único canal que apresenta tal problema.”

A resposta padrão que a Ouvidoria tem encaminhado:

“Prezada Sra. Rita Colaço, bom dia.

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação agradece a mensagem enviada. Esclarecemos que a TV Brasil é distribuída de várias formas Canal Aberto Analógico, Canal Aberto Digital, Parabólica Analógica, Parabólica Digital, Canais de Emissoras Parceiras, Internet, TV a Cabo Digital, TV a Cabo Analógica, TV por assinatura via Satélite (Sky, Oi, Telefônica), Satélite Internacional, TV no celular, etc.

Desta forma, solicitamos que responda ao questionário seguinte para que possamos dar andamento a solicitação.

Por onde assiste a TV Brasil? TV aberta (antena comum); TV Móvel ou TV no Celular; TV por Assinatura (à Cabo ou via Satélite); Antena Parabólica (sinal gratuito); Internet. Sistema Digital; Analógico. Número do Canal () Nome da Operadora de TV a Cabo ou de Satélite (se for o caso).

Como também, precisamos do endereço completo, incluindo o CEP de sua residência. Agradecemos a participação e aguardamos seu retorno.”

As pesquisas sobre comunicação em ambiente virtual indicam que formulários longos e detalhados não são recomendados para usuários de internet, o que torna recomendável encontrarmos outras forma de encaminhar soluções para as demandas referentes a sinal de transmissão da TV Brasil.

Por outro lado, a resposta a demandas referentes à transmissão em HD recebem tratamento exemplar, como podemos ver no processo do telespectador David Santo, Taguatinga/DF:

Processo: 61-TB-2014:

“Olá, curto muito a programação da TV Brasil, porém acho que vocês poderiam priorizar a qualidade da imagem transmitindo em HD 1080p 169, assim como a TV Cultura de São Paulo. Acredito que uma TV estatal federal e pública tinha que ser referência em qualidade de imagem. A programação é muito boa, mas a qualidade da imagem fica muito a desejar, onde já acostumamos assistir conteúdos em HD. Há projeções de vocês aderirem à alta definição? Quando?”

A resposta da Superintendência de Suporte:

“Obrigado pelo e-mail solicitando maior qualidade em nosso sinal. Você nos ajuda a crescer. Estamos trabalhando para que tenhamos em breve nossa transmissão em HD. Como toda emissora, há um tempo para que ela se adapte ao novo sistema e algumas o fazem de forma mais rápida que outras, devido ao alto investimento necessário para que seja possível a transferência do sistema analógico completo para o sistema digital HD completo. Estamos atualmente transmitindo, em Brasília o sinal SD digital no canal 15 UHF (2.1 digital). Todos os equipamentos para que tenhamos a exibição em HD já estão em fase de instalação e devemos estar completando estas instalações em aproximadamente 4 meses.Tenha certeza de que em breve você terá uma imagem maravilhosa da TV Brasil em HD. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos a disposição”.

2.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO

Em janeiro a Ouvidoria recebeu 32 manifestações destinadas às emissoras de Rádio da EBC. Selecionamos algumas para indicar os pontos mais demandados e que consideramos mais relevantes.

Desde julho de 2013 a Ouvidoria vem chamando a atenção para as manifestações de ouvintes sobre os serviços de envio de mensagens e a procura por parentes desaparecidos, prestados pela Rádio Nacional da Amazônia e a Nacional de Brasília. Neste mês de janeiro, das 32 mensagens recebidas, 12 eram pedidos de ajuda para encontrar pessoas desaparecidas. Como exemplo, citamos a manifestação da ouvinte Juliana Valcarte, direcionada à Nacional da Amazônia.

Processo: 03-OC-2014

“Olá. Sou Célia de Oliveira Lima, moro no interior de Rondônia e estou a procura de meu pai, Olímpio Ferreira Lima que, segundo informações, mora em Mato Grosso, na região de Pontes e Lacerda. Faz 14 anos que não o vejo e não possuo contato nenhum com ele. Gostaria muito de reencontrá-lo, me disseram que sua atual esposa se chama Olívia, e por lá me conhecem por "nega". Se alguém souber de alguma informação, pode avisar pelo telefone (69) 8438-****, falar com Neusa. Agradeço desde já por qualquer ajuda. Feliz ano novo!”

A frequência de demandas desse tipo pode dar ensejo a ações mais específicas, como pautas jornalísticas ou mesmo projetos de prestação de serviços. O programa da Ouvidoria na TV Brasil abordou o tema algumas vezes.

No mês de janeiro, a Ouvidoria recebeu apenas uma mensagem referente à qualidade do sinal da Nacional do Rio de Janeiro. Consideramos relevante destacar o histórico da comunicação pelo detalhamento da resposta da área que, assim como destacamos sobre as respostas às demandas da Agência, contempla amplamente a questão posta pelo ouvinte. Mesmo o problema não sendo de solução fácil ou imediata, o nível da atenção demonstrada na resposta certamente terá contribuído para a manutenção do bom diálogo e fidelização da audiência. Segue a correspondência:

Processo: 2-RJ-2014

“Gostaria de informar que a transmissão da rádio na região leste de Minas Gerais, principalmente no período noturno está com a frequência de baixa de qualidade. Aguardo melhorias na transmissão, pois sou ouvinte assídua do programa Tabuleiro do Brasil. Nada mais, Priscila.”

Resposta da Coordenação de Manutenção da Rádio Nacional do Rio de Janeiro:

"Verificamos com os nossos transmissores e constatamos que não houve nenhuma redução de potência ou interrupção durante este período, isto é, continuamos trabalhando com a potência normal no período diurno 80 KWatts. Sendo que a partir das 18h30 às 5h30 a potência dos transmissores é reduzida para 50 Kwatts. O horário do programa Tabuleiro do Brasil, mencionado pela ouvinte Priscila é transmitido de 03h00 as 06h. Portanto, neste horário, conforme já relatado, estamos com a potência reduzida. Informo também que a distância em linha reta entre Rio de Janeiro e Governador Valadares é de aproximadamente 580 Km e a cobertura do sinal da transmissão também varia muito com relação as condições climáticas, uma vez que a propagação do sinal de AM é feita pela ionosfera. Assim sendo, num mesmo local, pode se ter uma boa recepção e, alguns metros a frente, uma transmissão já com interferência, conforme relata a ouvinte. Sugerimos que a sra. Priscila tente sintonizar a rádio Nacional de Brasília na frequência de 980 khz, pois este programa é feito em rede de rádios em transmissão simultânea entre Rio de Janeiro e Brasília e pode ser que ela tenha uma melhor recepção. Outra alternativa seria a recepção via web, acessando o endereço radios.ebc.com.br e clicar Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Espero que com estas informações tenha ajudado a ouvinte, Priscila, na recepção da Rádio Nacional e estamos à disposição para maiores esclarecimentos."

No que se refere ao jornalismo das emissoras, destacamos a mensagem do Senhor Valmir Gôngora, de Brasília/DF, dirigida à Nacional FM.

Processo 3-FM-2014

"Na edição de 15 de janeiro do História Hoje, veiculado no Repórter Brasil, foram destacados fatos da gestão do que - dá-se a impressão - teria sido o último general presidente, Ernesto Geisel, antes de um governo eleito pelos civis. Acho que o resumo destaca metade da história. O ditador Geisel foi escolhido em um colégio eleitoral, mas a candidatura de oposição de Ulysses Guimarães tinha por fim marcar posição, apenas. Não se vislumbrava qualquer alternativa do General não ser eleito. Embora sob sua gestão tenha se iniciado o processo de abertura, seu governo não respeitou direitos coletivos ou individuais fechou o Congresso em abril de 1977 para implantar o "Pacote de Abril", tolerou torturas - basta lembrar de Vladimir Herzog e Manuel Fiel Filho. Seu sucessor não foi um civil onze anos depois, mas outro ditador, o General Figueiredo. O fim da censura alcançou alguns órgãos de imprensa, especialmente os que apoiaram o golpe e a ditadura. Em alguns casos, como o da Revista Veja, em troca de mudança de comando na redação. A ditadura caiu por ter-se tornado insustentável, não por obra de um de seus generais."

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo da EBC fez as devidas correções na reportagem, republicando o

novo texto na Radioagência Nacional no dia 15 de janeiro¹, e enviou a seguinte resposta para ser repassada ao demandante:

“O Sr. tem razão, pois erroneamente a chamada do quadro fazia referência a Ernesto Geisel, como último general presidente, sendo que, sim, após este mandato houve ainda o do General Figueiredo. No entanto, no quadro propriamente dito, a edição fez referência à eleição de Tancredo Neves, exatamente 11 anos após a eleição de Geisel justamente por ser na mesma data, 15 de janeiro. Seria outra referência histórica relacionada à data. Mas, compreendemos que o seu questionamento quanto à não inclusão de Figueiredo na linha histórica do quadro dá margem para que se pense que o sucessor seria Tancredo Neves. Pedimos desculpas pela falha e aproveitamos a oportunidade para convidá-lo a acompanhar nos portais de comunicação da EBC a cobertura dos 50 anos do golpe de 1964.”

O Repórter Brasil é um noticiário transmitido em rede para todo o Brasil das 7h às 7h45, horário de Brasília. Entrevistas e matérias sobre economia, política, fatos nacionais, internacionais e esporte. O História Hoje é um quadro do Repórter Brasil, com uma produção especial de um fato histórico. Transcrevemos abaixo o texto da matéria a que se refere o ouvinte:

História Hoje de 15/01/14.

“A escolha do último general para presidir o Brasil e a eleição do primeiro civil após a ditadura militar são os assuntos do História Hoje.

No dia 15 de janeiro de 1974, o General Ernesto Geisel era eleito presidente da república. O Brasil vivia o período da ditadura militar, instalada em abril de 1964. A escolha de Geisel foi feita pelo voto indireto, por meio de um colégio eleitoral. Durante o governo militar os presidentes da república foram escolhidos desta forma. O colégio eleitoral era formado por parlamentares do Congresso Nacional e deputados que representavam as assembleias legislativas de todo o país. A disputa à Presidência da República se deu entre dois partidos: Arena e MDB. Geisel e seu vice, o General Adalberto Pereira dos Santos foram indicados pela Arena e derrotaram Ulisses Guimarães e Barbosa Lima Sobrinho, do MDB.

O governo Geisel representou a transição política da ditadura para a democracia. Ele iniciou o processo de abertura política, planejado junto com o general Golbery do Couto e Silva, chefe do gabinete civil. Geisel revogou o AI 5, Ato Institucional nº 05, publicado em 13 de dezembro de 68, ele tirou direitos fundamentais, garantidos na constituição, e deu plenos poderes ao presidente da república para suspender o

¹ <http://memoria.ebc.com.br/radioagencianacional/materia/2014-01-15/ernesto-geisel-era-escolhido-presidente-em-15-de-janeiro-de-1974>

direito ao habeas corpus, decretar o recesso no Congresso Nacional, intervir nos Estados e Municípios e suspender os direitos políticos de qualquer cidadão.

Geisel também reduziu a censura sobre os meios de comunicação. Em 1974 o governo permitiu eleições para deputados e senadores e os partidos puderam utilizar o rádio e aparecer na TV. Onze anos depois, também em 15 de janeiro de 1985, o ex-governador de Minas Gerais, Tancredo Neves, era o primeiro Presidente da República civil eleito, desde que João Goulart foi deposto em 1964. Era o fim da ditadura militar no Brasil.

Tancredo, eleito pela Aliança Democrática, venceu o deputado Paulo Maluf, candidato do PDS. A eleição de Tancredo Neves foi a última realizada pelo governo eleitoral, que foi extinto pela Constituição Federal de 1988.”

Para além dos erros apontados pelo ouvinte, queremos chamar a atenção para o texto que descreve os fatos históricos do período mais sombrio da história recente do Brasil, nesta edição do História Hoje. A ditadura brasileira foi uma das mais longas do continente latino-americano e instaurou um governo autoritário que durou de 1964 a 1985, deixando um saldo de centenas de mortos e desaparecidos políticos. A isenção e imparcialidade, tão caras ao bom jornalismo, deve ceder lugar, no relato de fatos históricos, ao texto crítico, respaldado por documentos de investigação, análises, estudos de diferentes fontes especializadas e pelo distanciamento no tempo que conferem amplitude ao olhar do jornalista. No caso do golpe de 64, investigações ainda em curso na Comissão Nacional da Verdade comprovam e trazem à tona as graves violações de direitos humanos praticadas por agentes públicos contra aqueles que discordavam politicamente da ditadura. Esses acontecimentos não podem ser narrados de forma neutra, como deixa transparecer o texto transcrito – seria neutralizar uma história que ainda não cicatrizou e sonegar a verdade dos fatos aos ouvintes mais jovens.

2.1.3 AGÊNCIA BRASIL

Das 28 manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês de janeiro, 07 foram reclamações, o que representa uma queda significativa nesta categoria de demandas em relação a janeiro de 2013, quando as reclamações responderam por quase metade de todas as demandas recebidas -14 de um total de 31. Por outro lado, em comparação com o mesmo período, houve um aumento das demandas nas categorias de sugestões (6 contra 4) e de serviços (3 contra 0). A seguir, os aspectos que consideramos relevante destacar, suscitados pelas demandas dos usuários:

1. Clareza didática nas respostas da Diretoria de Jornalismo às reclamações sobre possíveis discrepâncias relacionadas a fatos concretos e ao uso termos de sentido ambíguo.

Processo 24-AB-2014

Em 24/01 a leitora Edigeny Soares Barros, de Imperatriz/MA, enviou uma mensagem à Ouvidoria, questionando a precisão da data na qual, de acordo com uma matéria da Agência Brasil, foi publicada uma Resolução da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Na matéria consta a data 24/01.² A leitora, que trabalha no jornal online Do Minuto e frequentemente reproduz matérias da ABr, verificou em uma consulta ao Diário Oficial da União que a Resolução fora publicada no dia 23.

A Diretoria de Jornalismo, em resposta à mensagem, ofereceu uma explicação didática: "Verificamos que a resolução citada pela leitora foi publicada hoje (24) no Diário Oficial da União. A data da resolução é de ontem (23), pois é a data de assinatura do documento, porém começa a vigorar hoje, conforme previsto no texto. É procedimento normal que as resoluções tenham datas anteriores aos dias de publicação. Na própria página, onde está a resolução mencionada pela leitora, estão outras resoluções datadas de dias anteriores. Agradecemos a mensagem da leitora."

A objetividade e a forma didática de abordar os comentários, críticas e questionamentos dos usuários contribui para cumprir a recomendação descrita na Lei Nº 11.652 de 7 de abril de 2008, que criou a EBC e instituiu a Ouvidoria. Segundo o Art. 3o. desta Lei, os serviços de radiodifusão pública têm, entre seus objetivos, o dever de "cooperar com os processos educacionais e de formação do cidadão".

Processo 11-AB-2014

O leitor Carlos Augusto enviou a seguinte mensagem:

² <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2014-01/anvisa-suspende-comercio-e-uso-de-antibiotico-0>

“Bom dia, com relação à matéria "Adolescente que anunciou venda de negros na internet depõe na polícia" publicada no dia 16/01, peço que corrijam um erro bastante comum que é o uso do verbo "apreender" quando se trata de menores de idade. Apreender só pode ser usado para objetos ou conceitos, nunca para pessoas. Neste caso deve-se usar deter ou prender”.

A Diretoria de Jornalismo, em resposta a esta mensagem, mais uma vez cumpriu de forma didática a recomendação legal:

“Agradecemos a sua participação e entendemos a sua justa preocupação. Apenas registramos que usamos os termos apreensão/apreender porque respeitamos o que está escrito no Estatuto da Criança e do Adolescente(ECA) que utiliza o termo por exemplo no art.107 – Tít. III, cap.II e no art.171 do Tít. VI, do cap. II, Seção V. Em nenhum momento o ECA usa a palavra prisão. Seguimos também a recomendação da ANDI - Comunicação e Direitos e da Secretaria de Direitos Humanos que para evitar a estigmatização da criança e do adolescente recomendam a utilização dos termos adolescente em conflito com a lei, em vez de delinquente ou criminoso; crianças e adolescentes, em vez de menores; ato infracional/infração/delito, em vez de crime; e medida socioeducativa, em vez de pena”.

Ao destacarmos o aspecto positivo das respostas do Jornalismo aos demandantes, queremos chamar a atenção não apenas para o aspecto legal que aponta parâmetros para a interação com o público, mas principalmente para a necessidade de alinhamento das demais áreas produtoras de conteúdo quando solicitadas a dar algum esclarecimento ou resposta às mensagens que lhes são dirigidas. Em geral, aqueles que estão incumbidos da responder pelo setor consideram que estão sendo questionados não pelos cidadãos que nos escrevem, mas pela Ouvidoria. E respondem dirigindo-se à Ouvidoria, ignorando que o interlocutor nessa mediação é o demandante, com suas dúvidas e lacunas de compreensão. Em muitos casos, ao reportarem-se à Ouvidoria, os responsáveis pelas áreas deixam transparecer o estranhamento e impaciência por considerarem que determinados assuntos deveriam ser óbvios para os ouvidores e equipe.

Para além do cumprimento das recomendações estabelecidas nos documentos que regem o sistema, insistimos que o bom diálogo com os demandantes funciona de forma estratégica na conquista e manutenção de audiência e, conseqüentemente, adesão aos veículos públicos de comunicação.

2. Mudanças no site da Agência Brasil

Processo 26-AB-2014

No dia 24/01 o leitor Flávio Cardoso de Brito de Nova Andradina/MS, escreveu:

“Gostaria de fazer uma crítica construtiva ao site da Agência Brasil. Acompanho sempre o noticiário do site, mas após a mudança do perfil do site, dificultou a visualização de procura de notícias de acordo com as datas, pois antes o site trazia uma opção abaixo com números para dar sequência as notícias. Quanto ao conteúdo do site é de ótima qualidade e eu estou sempre acompanhando a Agência Brasil que é uma referência de padrão de notícias para mim.

A Superintendência de Comunicação e Multimídia enviou a seguinte resposta:

"A crítica parece dizer respeito à página de últimas notícias (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/ultimas>). A mudança busca oferecer em condições de uso mais rápidas e simples, evitando o carregamento de múltiplas páginas para acesso à sequência de notícias anteriores. Paralelamente, foi lançada a Central de Conteúdo, ambiente voltado a jornalistas e comunicadores que, mediante cadastro gratuito, têm condições de busca e acompanhamento de notícias por meios variados (<http://centraldeconteudo.ebc.com.br>). Ainda assim, agradecemos a sugestão."

Para este leitor e talvez para muitos outros as condições mais rápidas e simples apontadas pela Sucom – entre as quais, convém frisar, a data funciona como um dos critérios de ordenamento - podem ter menos importância que a simples listagem cronológica. Por outro lado, a necessidade de permanente aprimoramento comum aos ambientes tecnológicos leva inevitavelmente a mudanças que afetam a “zona de conforto” do usuário - mesmo que a mudança seja positiva, a alteração poderá provocar reações.

Em resposta a uma demanda sobre o mesmo tema, a Sucom acrescentou:

“Caso a demandante prefira não usar o novo ambiente, lembramos que a Busca EBC (busca.ebc.com.br) possui recursos de filtragem de resultados por data. Ao apresentar os resultados, acima da lista há uma barra horizontal com opções de filtros. À direita dessa barra é possível acionar uma cortina de opções que tem, por padrão, a busca "Em qualquer data". No entanto, é possível filtrar resultados publicados "há um dia", "há três dias", "há uma semana", "há um mês", "há um ano" ou dentro de um intervalo escolhido pelo visitante.”

Nesta resposta, podemos perceber que a alteração terá qualificado a ferramenta, mas não se pode contar com a disponibilidade do usuário para fazer um tour de reconhecimento das mudanças, já que a natureza do serviço prestado pela Agência requer agilidade. Como contribuição, sugerimos que haja maior investimento nas estratégias de divulgação das mudanças no próprio site e por um período suficiente para que a transição seja assimilada, levando-se em consideração até mesmo aquele usuário menos familiarizado com o site e suas funcionalidades.

Na seção que relata as demandas referentes ao Portal a EBC, veremos que as críticas às mudanças no site da Agência Brasil também se refletiram no Portal.

2.1.4 PORTAL EBC

No período de 26/12/2013 a 25/01/2014, a Ouvidoria recebeu um total de 15 manifestações referentes ao Portal EBC, sendo 8 pedidos de informação, 6 reclamações e um comentário.

A maioria dos pedidos de informação é de demandante querendo saber sobre os aspectos legais para retransmitir conteúdos do Portal. As respostas da Superintendência de Comunicação Multimídia tem sido precisas e detalhadas, como podemos ver na comunicação de um internauta.

Processo 1-PE-2014

“Sou usuário do portal da EBC e me cadastrei para baixar os áudios do portal, como notícias e spots. Com isso gostaria de saber se posso vincular esses áudios no programa que tenho em uma rádio comunitária e rádio web?”

Em resposta, a Superintendência de Comunicação e Multimídia informou o seguinte:

“De modo geral, demandas do gênero podem receber respostas positivas, de que a reprodução dos conteúdos multimídia do Portal EBC é autorizada, desde que citada a fonte e exceto em caso de disposição explícita em contrário. O conteúdo do Portal EBC é publicado, via de regra, sob uma licença livre – *Creative Commons*, no caso. Isso vale para textos, fotografias, áudios, vídeos e infográficos. Há casos pontuais em que, por um acordo pontual de cessão, o autor do conteúdo ou detentor dos direitos de uso autoriza o Portal EBC a veiculá-lo, mas inibe seu uso em outras plataformas. Nesses casos pontuais, há advertências explícitas posicionadas para diferenciar o material (seja com indicações do tipo de licença específica, seja com informação de restrição na redistribuição). Mais informações podem ser obtidas na leitura dos Termos de Uso e da Política de Privacidade da EBC (<http://www.ebc.com.br/termos-de-uso-econdicoes-gerais-do-portal-da-ebc> e <http://www.ebc.com.br/politica-deprivacidade-e-seguranca>). O link para essas duas páginas estão posicionados no rodapé tanto do portal quanto do site da TV Brasil. Caso o visitante tenha interesse em contribuir com conteúdo colaborativo para o Portal, ele pode fazê-lo por meio do formulário e de acordo com regulamentos específicos <http://www.ebc.com.br/envie-sua-materia> <http://radioagencianacional.ebc.com.br/cadastro>”

No entanto, em outra resposta, a Ouvidoria considera que a questão demandada não foi plenamente atendida, como vemos na comunicação de Leandro Goulart, de Piumhi/MG.

Processo 2-PE-2014

“Gostaria de saber se a EBC disponibilizará via internet a transmissão de áudio dos jogos da Copa 2014 para as emissoras que tiverem interesse de transmitir os jogos.”

A Superintendência de Comunicação e Multimídia respondeu:

"As rádios EBC detém os direitos de transmissão da Copa do Mundo da FIFA de 2014. A veiculação na web depende de implementação de restrições de localização (geoblocking). A EBC não tem permissão para autorizar a retransmissão do evento por outras emissoras de rádio, além das rádios públicas parceiras já previstas no contrato de cessão de direitos assinado entre a EBC e a TV Globo".

Neste caso, percebemos que a resposta pouco didática talvez se deva ao fato de a área considerar que estava respondendo à Ouvidoria e não ao demandante. Principalmente em questões relacionadas aos ambientes virtuais sugerimos que as respostas sejam mais precisas.

3. Programas da Ouvidoria

Os programas da Ouvidoria nos veículos da EBC atendem à recomendação legal descrita no Art. 32, § 3o. Inciso II do Marco Normativo do Sistema Público de Comunicação, onde se lê que “No exercício de suas funções, o Ouvidor deverá conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo quinze minutos de programação semanal, a ser veiculada pela EBC no horário compreendido entre seis e vinte e quatro horas, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da EBC.”

Os programas que foram levados ao ar na TV Brasil e nas Rádios da EBC e as Colunas na Agência Brasil cumpriram a recomendação legal e foram mais além, ampliando a abordagem recomendada para contemplar outros aspectos descritos nos documentos legais, de forma a se alinhar com a missão da EBC de contribuir para a formação da consciência crítica das pessoas. E podemos dizer que nos aproximamos dessa meta, pelo resultado positivo de audiência do programa de TV, veículo que mais recebe mensagens do público através da Ouvidoria.

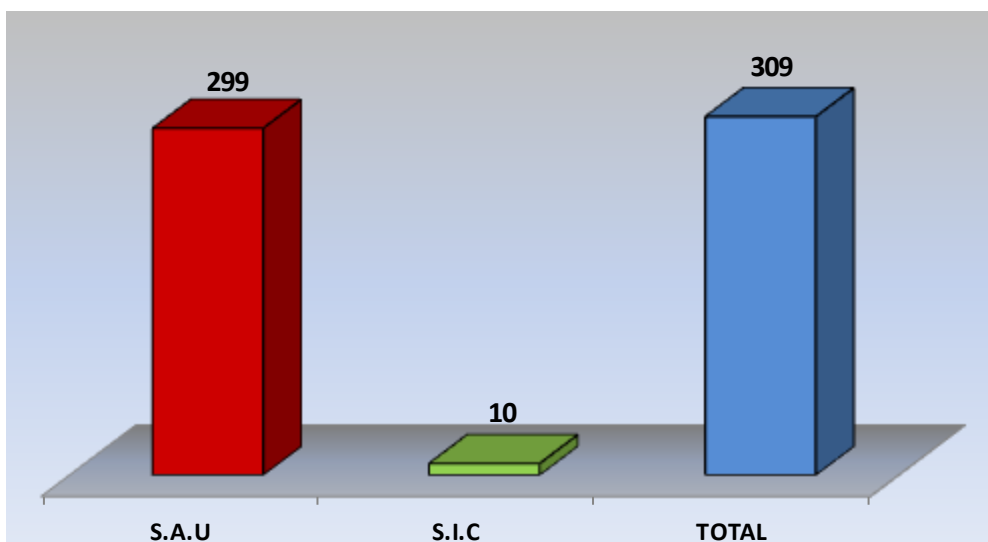
No entanto, com o encerramento do mandato, em dezembro de 2013, da Ouvidora que era também apresentadora dos programas, Regina Lima, percebemos uma fragilidade que sugerimos seja corrigida no futuro – a responsabilidade editorial é do Ouvidor, mas a apresentação não deverá ser feita pelo Ouvidor. Os programas são responsabilidade legal da EBC e não podem sofrer solução de continuidade, como está ocorrendo agora. O programa O Público na TV está sendo reapresentado desde janeiro, e o programa Rádio em Debate saiu do ar em dezembro. A Coluna da Ouvidoria, na Agência Brasil também está suspensa, necessitando de igual reformulação.

O termo “conduzir”, utilizado no texto legal, é empregado no sentido de administrar, chefiar, comandar, coordenar, dirigir, gerir, governar, regulamentar, regular, superintender – que são de responsabilidades exclusivas do Ouvidor. Mas a competência técnica para apresentação de programas de rádio e TV não deve ser uma exigência curricular para se ocupar o cargo.

4. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

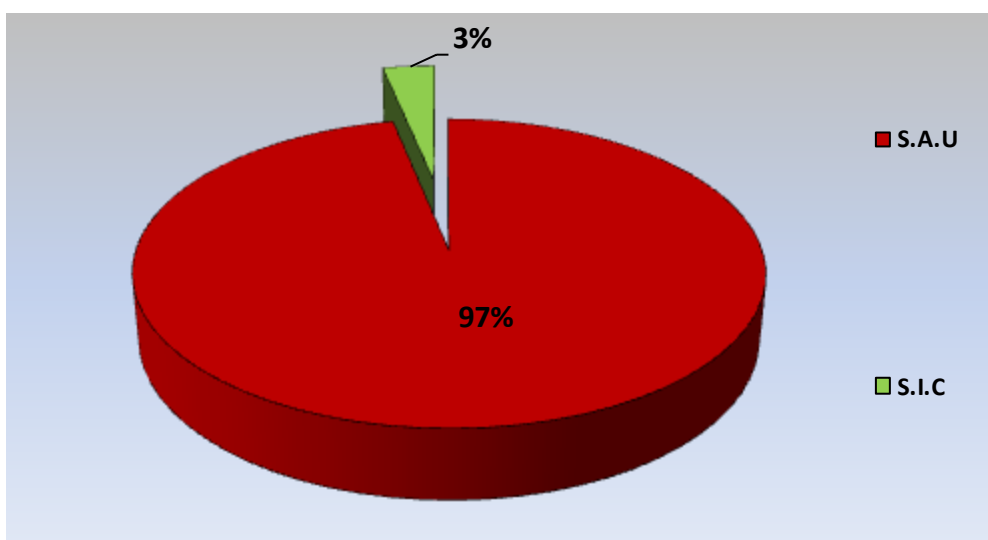
O Atendimento ao Cidadão realizado pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 309 atendimentos, sendo 299 pelo SAU e 10 pelo SIC. O gráfico a seguir ilustra esse quantitativo:

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

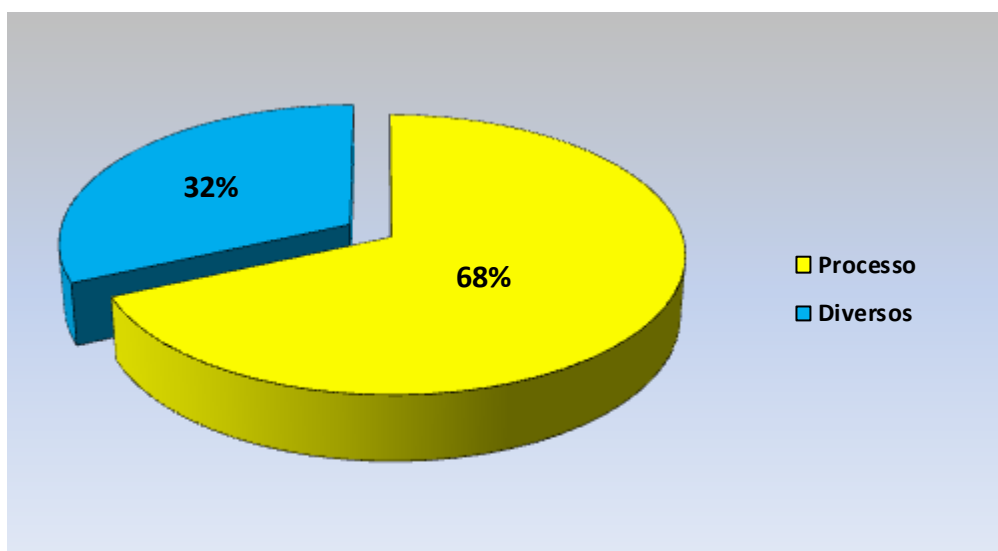
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 299 atendimentos realizados pelo SAU, 204 (68%) geraram processos por estarem diretamente relacionados aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 95 manifestações (32%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

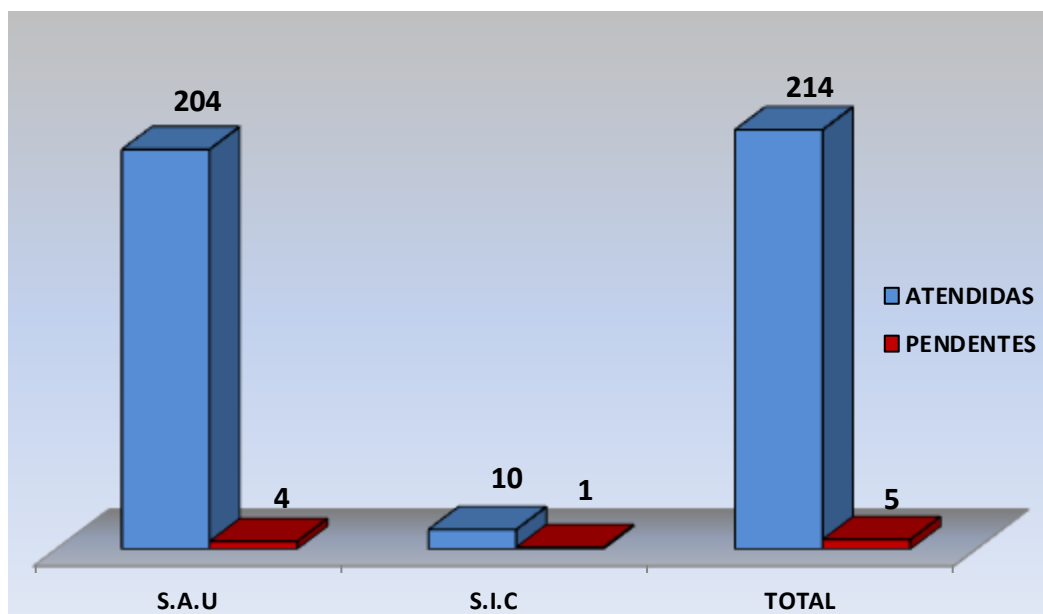
Figura 3 – % Atendimentos SAU



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 214 atendimentos, sendo 204 pelo SAU e 10 pelo SIC. O gráfico a seguir mostra o quantitativo de respostas e pendência do SAU e SIC e do total de demandas.

Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências



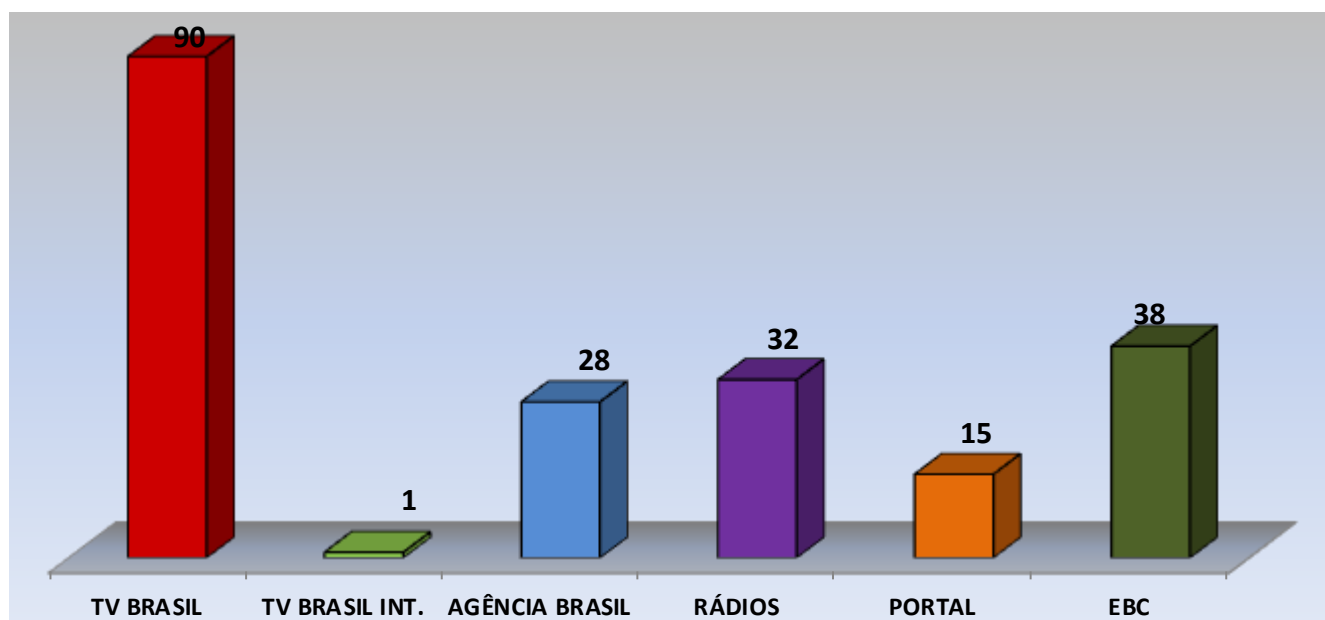
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os processos que não receberam respostas das áreas representam 2% das manifestações e são provenientes do SAU e do SIC. 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.

4.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

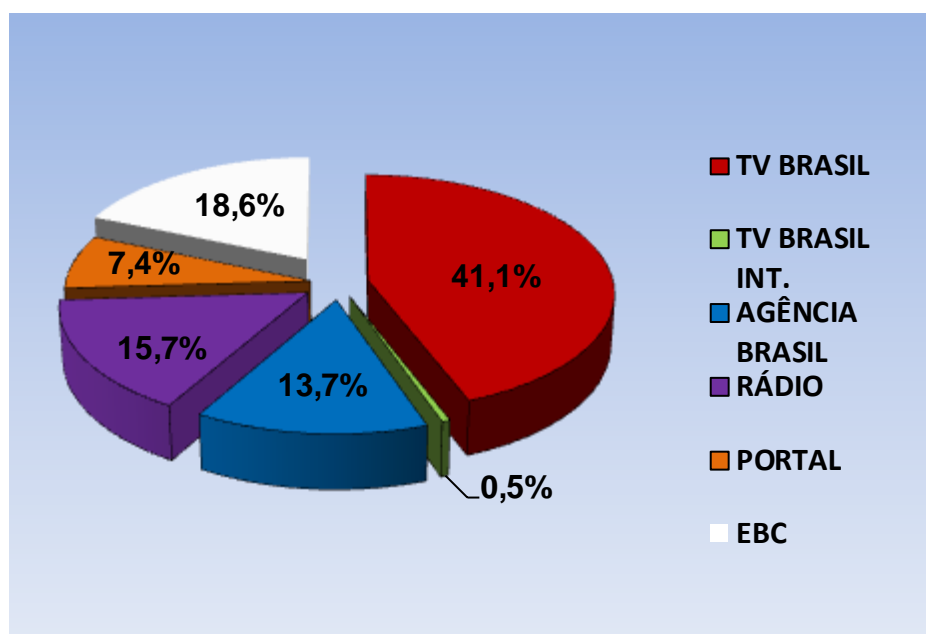
O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU registrou, em janeiro, 204 manifestações que geraram processos, foram direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

Figura 5 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

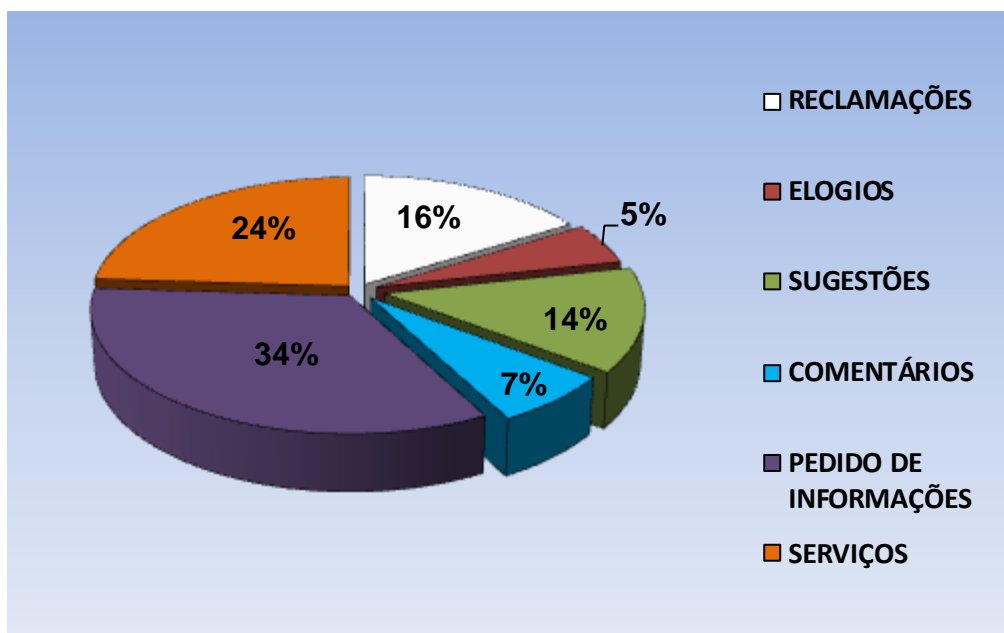
Figura 6 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 84% dos atendimentos no mês, contra 16% das reclamações.

Figura 7 - % Tipos de Manifestações



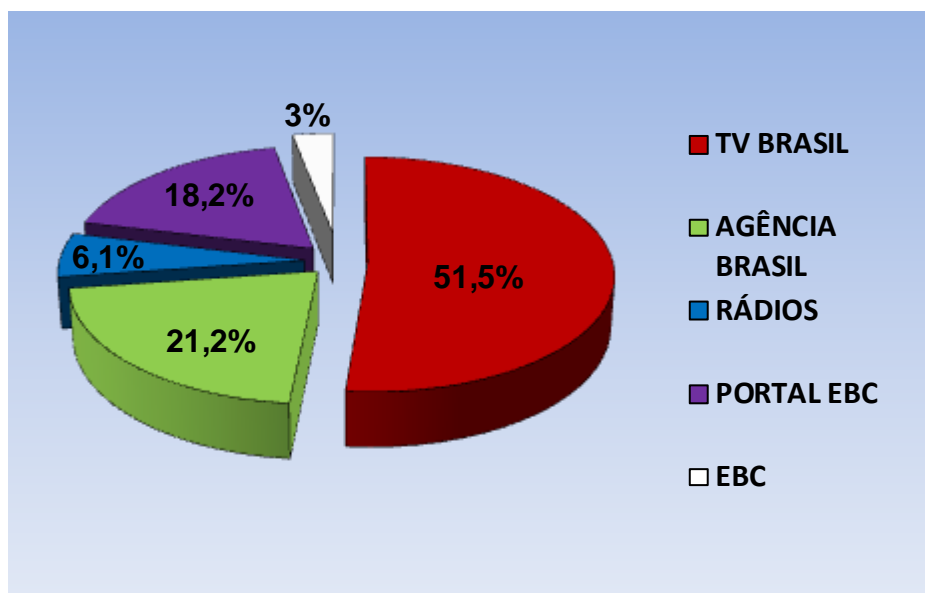
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

4.1.1 Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	17	51,5%
AGÊNCIA BRASIL	7	21,2%
RÁDIOS	2	6,1%
PORTAL EBC	6	18,2%
EBC	1	3,0%
TOTAL	33	100%

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



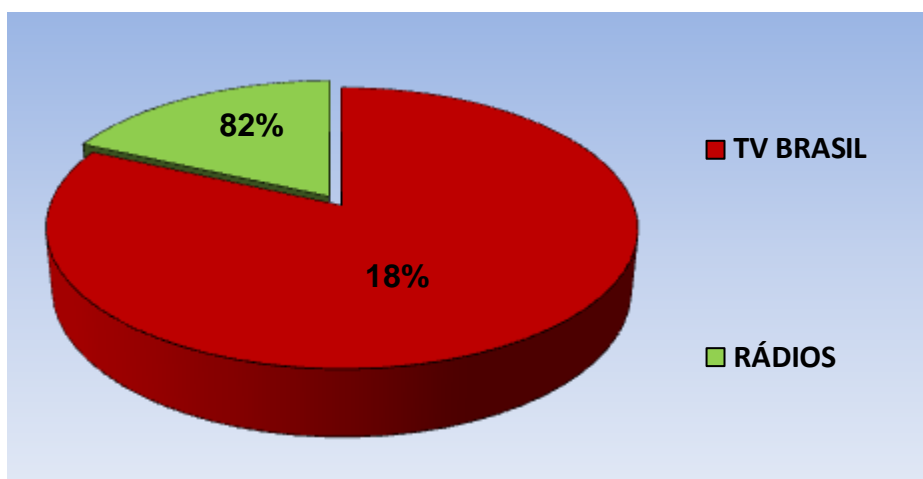
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

4.1.2 Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	9	82%
RÁDIOS	2	18%
TOTAL	11	100%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



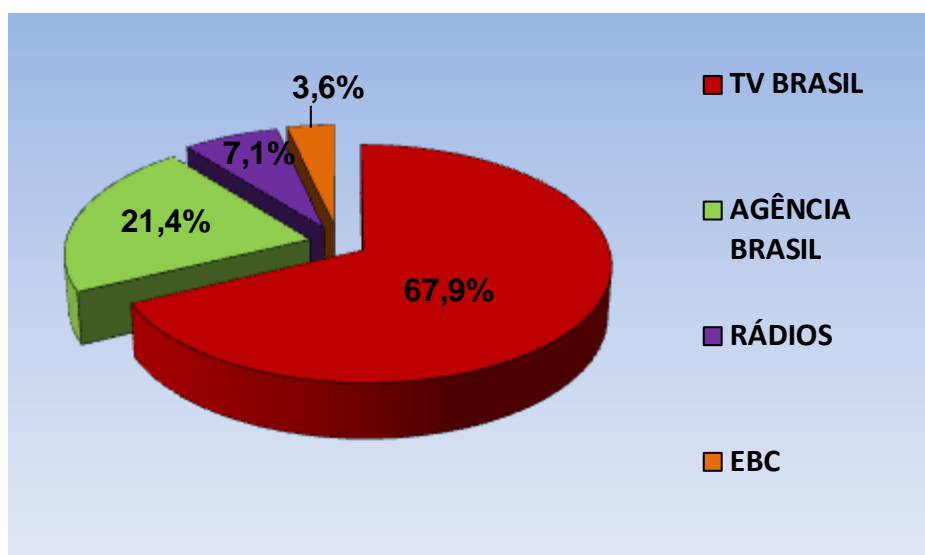
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

4.1.3 Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	19	67,9%
AGÊNCIA BRASIL	6	21,4%
RÁDIOS	2	7,1%
EBC	1	3,6%
TOTAL	28	100%

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



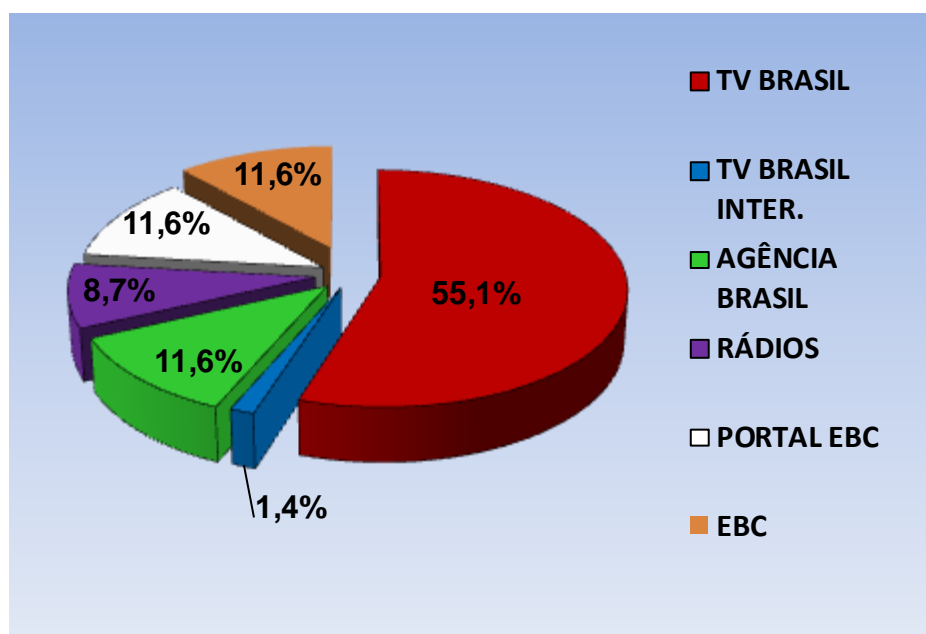
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

4.1.4 Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	38	55,1%
TV BRASIL INTER.	1	1,4%
AGÊNCIA BRASIL	8	11,6%
RÁDIOS	6	8,7%
PORTAL EBC	8	11,6%
EBC	8	11,6%
TOTAL	69	100%

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



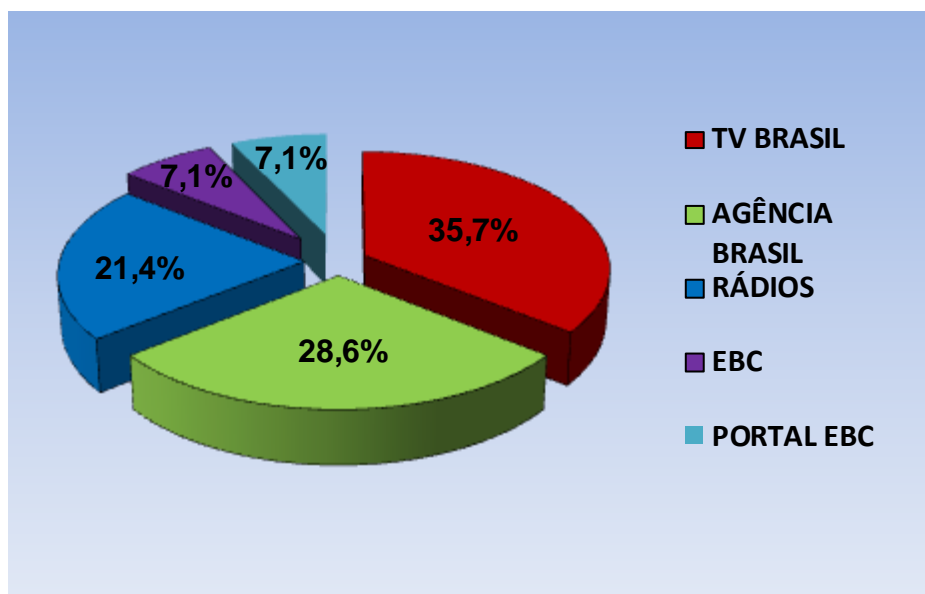
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

4.1.5 Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	5	35,7%
AGÊNCIA BRASIL	4	28,6%
RÁDIOS	3	21,4%
EBC	1	7,1%
PORTAL EBC	1	7,1%
TOTAL	14	100%

Figura 12 - % Comentários por Veículo



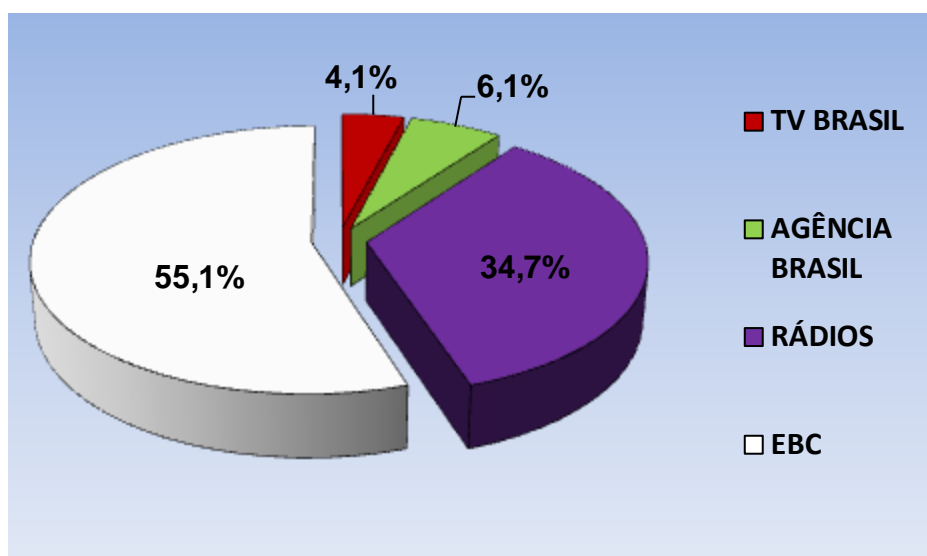
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

4.1.5 Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	2	4,1%
AGÊNCIA BRASIL	3	6,1%
RÁDIOS	17	34,7%
EBC	27	55,1%
TOTAL	49	100%

Figura 13 - % Serviços por Veículo

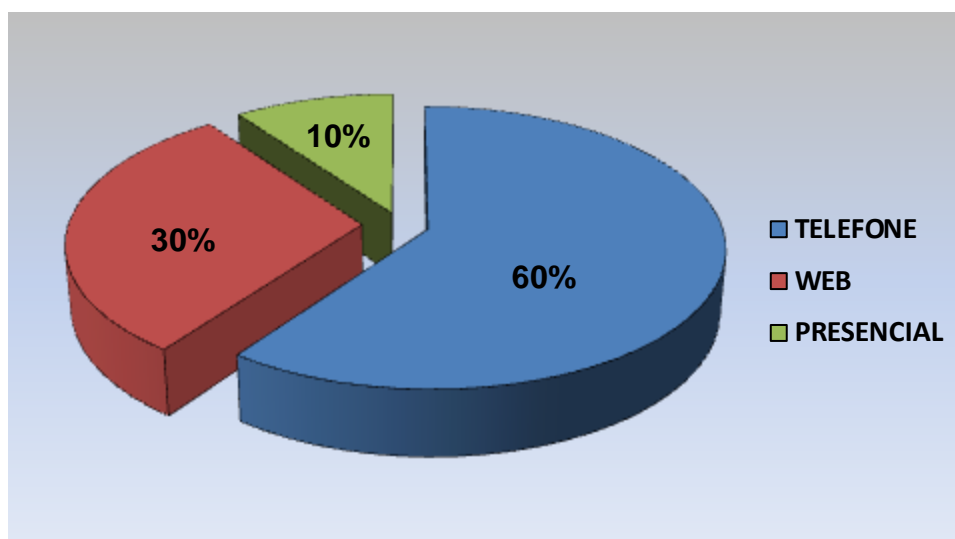


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

4.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em dezembro, 10 pedidos de informações, dos quais 6 foram por telefone, 3 via web (e-sic) e 1 presencial.

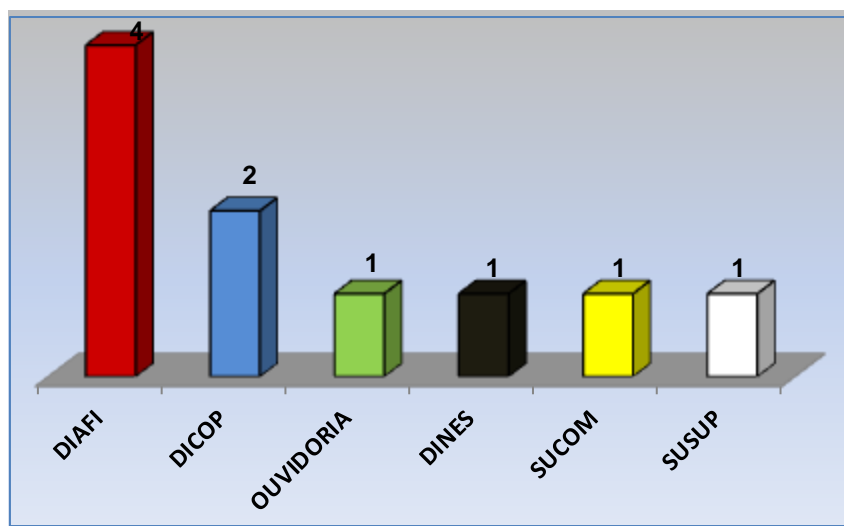
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

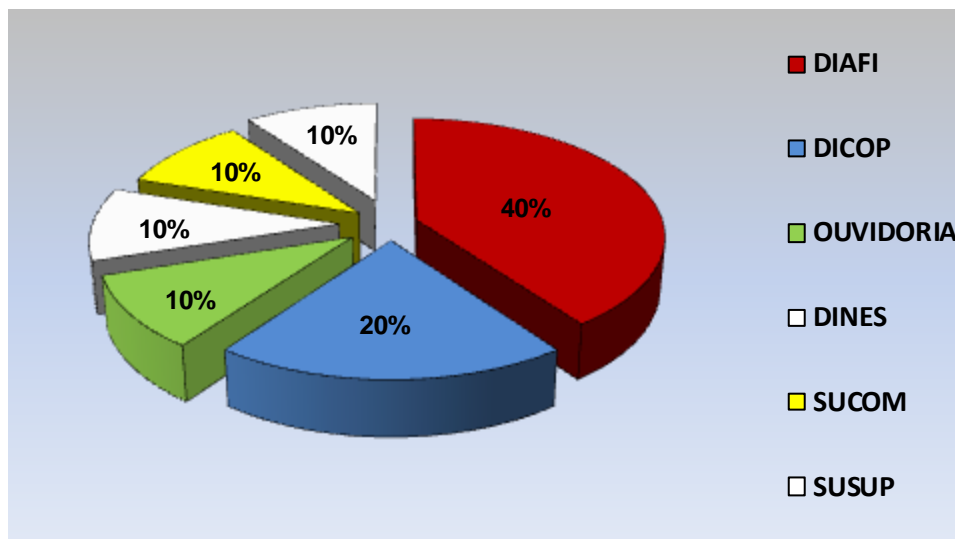
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

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 – OUIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 1,15 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.

5. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS

5.1 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

Os processos enviados à Ouvidoria referentes à Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para ser encerrado, por isso, a Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela mensagem e informa que a manifestação foi enviada para o setor responsável, os processos são fechados logo após a abertura. Quanto aos processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que sejam encerrados. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

A tabela a seguir relaciona os processos que até o fechamento desse relatório estão pendentes de resposta e aqueles que foram respondidos fora do prazo.

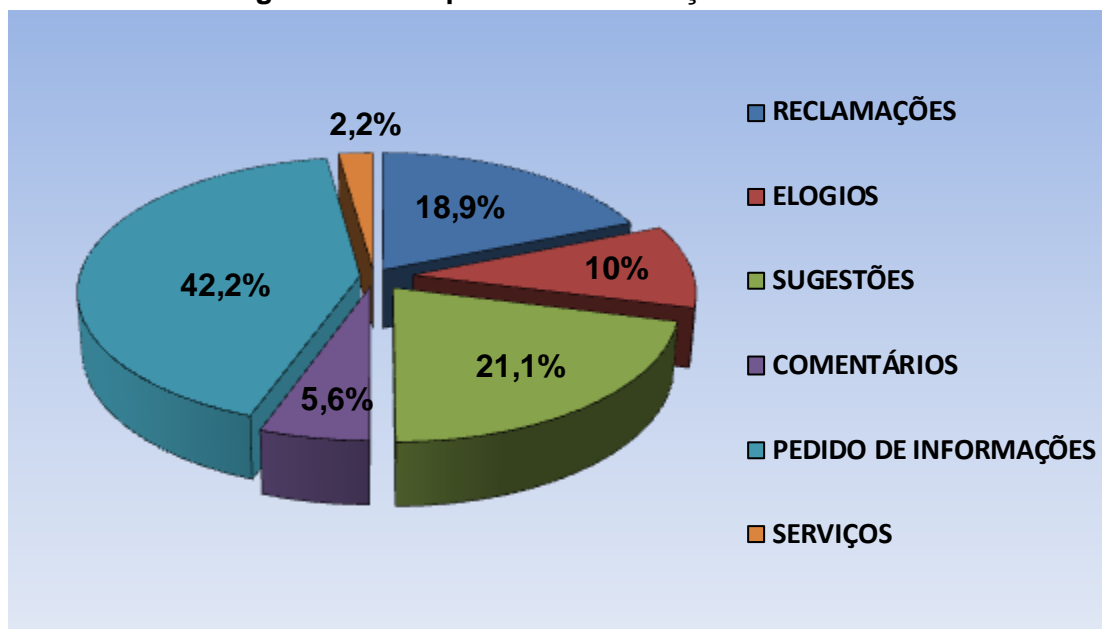
	Pendentes	Fora do Prazo	TOTAL
TV Brasil	2	11	13
Agência	2	3	5
Rádio	-	-	-
Portal	-	-	-
EBC	-	-	-
TOTAL	4	14	18

5.1.1 TV BRASIL

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

Em janeiro, a Ouvidoria recebeu um total de 90 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, o maior número é por pedidos de informação (38), cujos questionamentos se referem a: formas de acessar vídeos de programas exibidos, entre outros. No referido mês também recebeu, 17 reclamações, as quais envolveram conteúdos da programação, vídeos não disponibilizados, além de aspectos como postura de apresentadores. A maior parte das 19 sugestões trata-se de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os 9 elogios normalmente são feitos a toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os 2 serviços se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os 5 comentários são direcionados aos entrevistados de programas, notícias, entre outros. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil



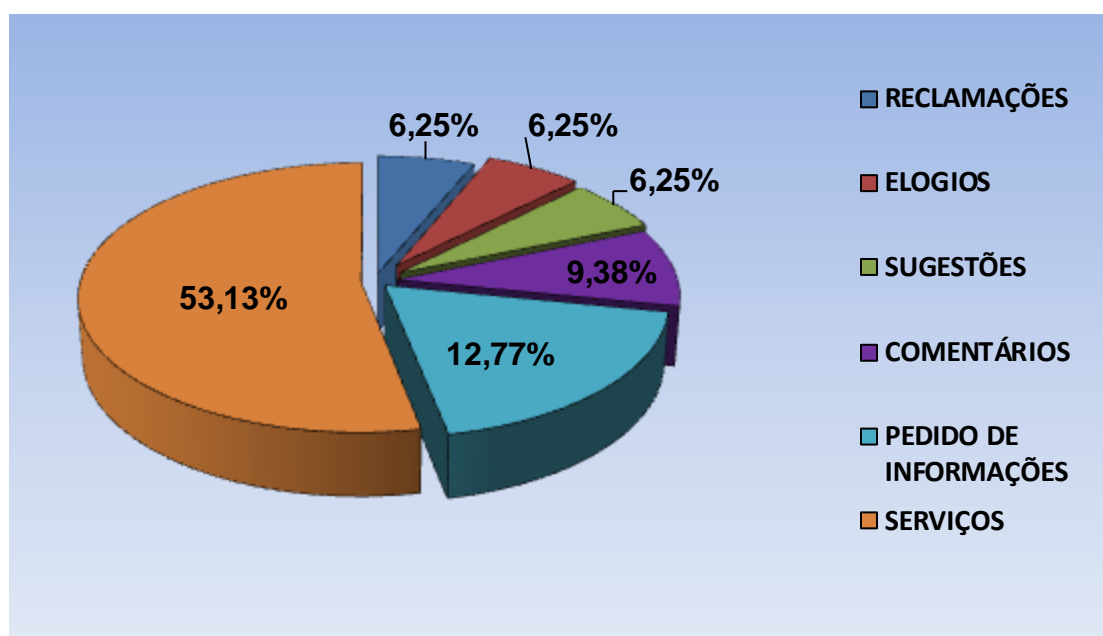
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

5.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO

Os processos das Rádios EBC referem-se 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 janeiro, a Ouvidoria recebeu um total de 32 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte das demandas (17) foi por serviços. Em seguida estão os pedidos de informações com (6), comentários (3), reclamações, elogios e sugestões com (2 cada). Os pedidos de informação e serviços são diversificados (contato das rádios, programas e apresentadores; nome de músicas, informações sobre matérias, entre outros.) e os elogios e sugestões foram para a programação em geral e as reclamações foram, em sua maioria, sobre o sinal das rádios. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações das rádios.

Figura 18 - % Tipos de Manifestações: Rádios

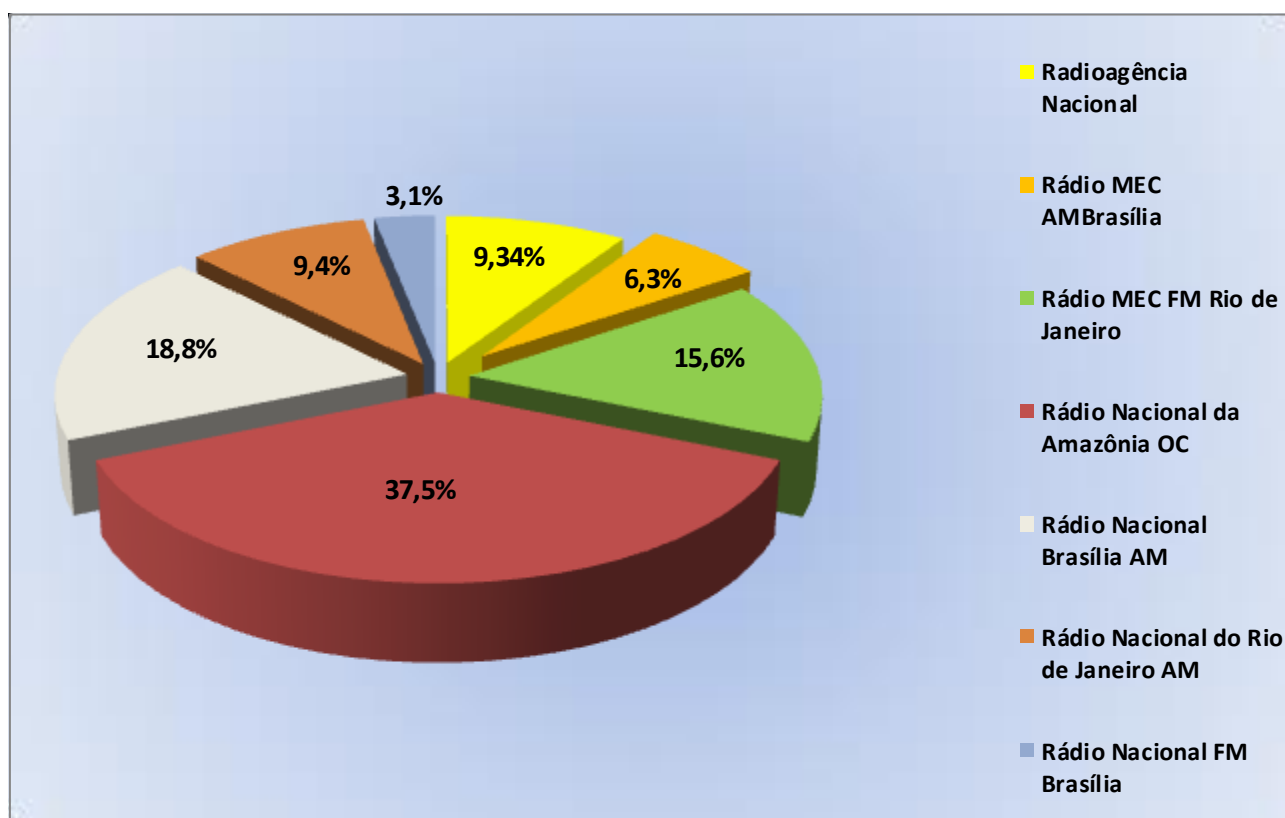


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	0	0	1	2	0	3	9,4%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	1	1	2	6,3%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	0	1	0	0	1	3	5	15,6%
Rádio Nacional da Amazônia OC	0	1	1	1	9	0	12	37,5%
Rádio Nacional Brasília AM	0	0	0	0	4	2	6	18,8%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	1	0	1	1	0	0	3	9,4%
Rádio Nacional FM Brasília	1	0	0	0	0	0	1	3,1%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	2	2	2	3	17	6	32	100%

A rádio com maior quantidade de demandas é a Rádio Nacional da Amazônia OC (37,5%), seguida pela Nacional Brasília AM (18,8%), MEC FM Rio de Janeiro (15,6%) e Radioagência Nacional e Nacional do Rio de Janeiro AM (9,4%). As rádios que possuem menor número de processos (9,4%) do total são: MEC AM Brasília e Nacional FM Brasília. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

Figura 19 - % Manifestações por Rádio



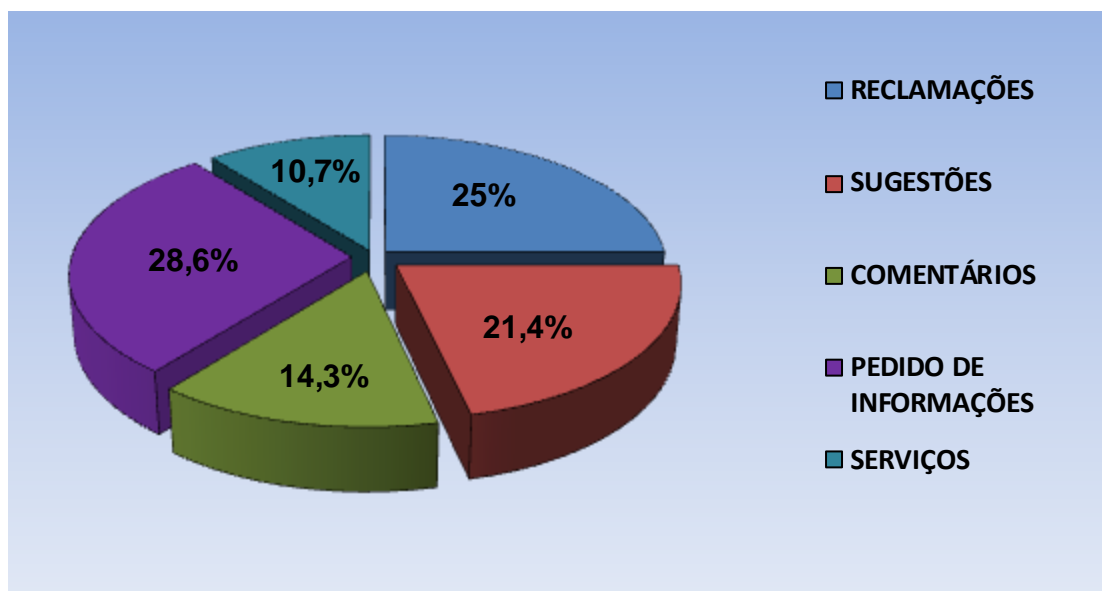
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

5.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

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

Em janeiro, a Ouvidoria recebeu 28 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 7 manifestações foram reclamações, 6 sugestões, 8 pedidos de informação, 4 comentários, 3 serviços. Não houve registro de elogio. Os comentários, em geral, se referem as diversas matérias. Enquanto que sugestão diz respeito a sugestões de pauta.

Figura 20 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil



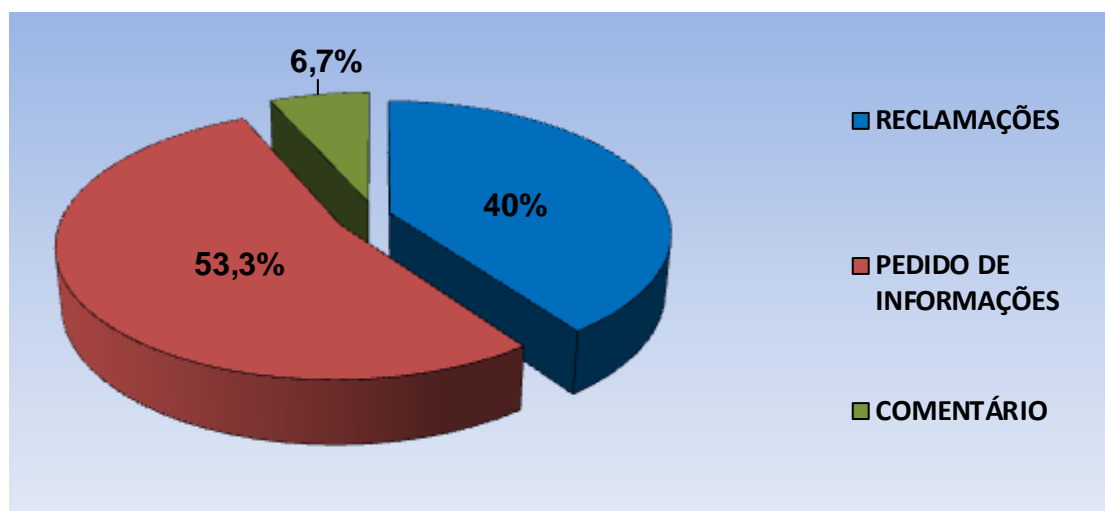
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

5.1.4. PORTAL EBC

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

Em janeiro, a Ouvidoria recebeu 15 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foram pedidos de informação (8), reclamação (6) e comentário (1). Não houve registro de elogios, sugestão e serviço. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

Figura 21 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC



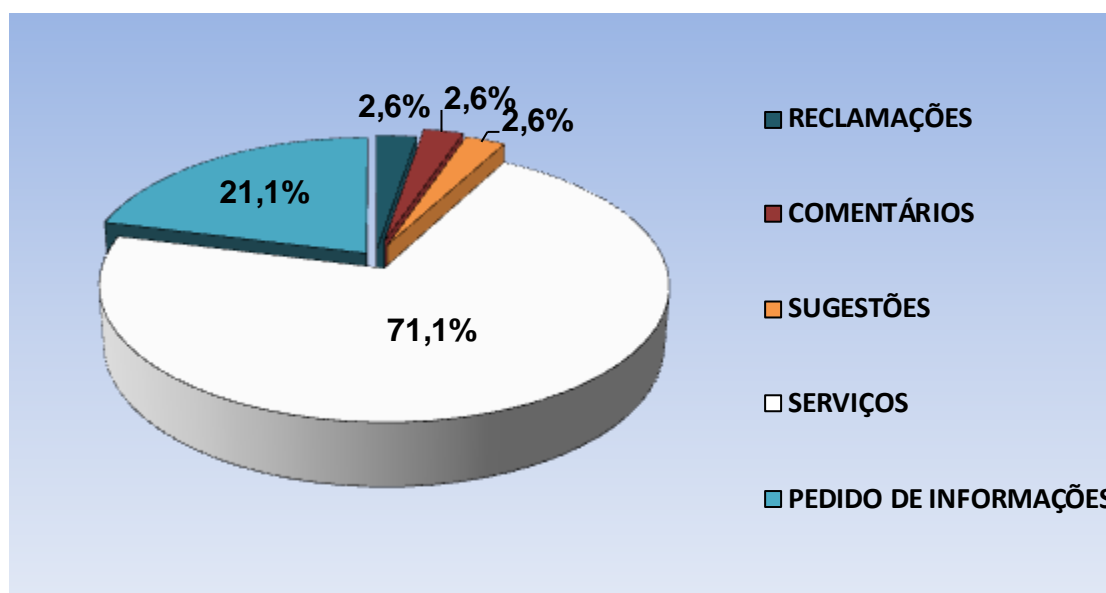
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

5.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC

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

Em janeiro, a Ouvidoria recebeu 38 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte das manifestações consiste em serviços (27), são informações sobre bancos de projetos e informações sobre os programas em geral. Também foram recebidos pedidos de informação (8), sugestão, reclamação e comentário (1 cada), não houve registro de elogio. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

Figura 22 - % Tipos de Manifestações: EBC



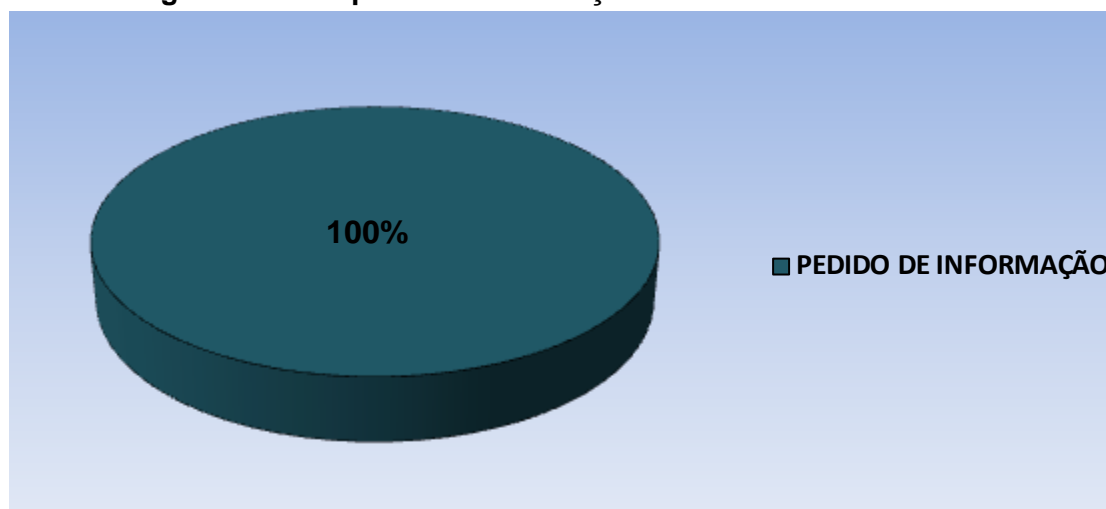
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

5.1.6. TV Brasil Internacional

Os processos da TV Brasil Internacional, que passaram a fazer parte das nossas demandas a partir do mês de julho 2013, são aqueles que dizem respeito a este veículo, desde questões relacionadas ao conteúdo até aquelas sobre transmissão, pedidos de cópias de programa, parcerias, sugestões de programas, entre outros.

Em janeiro, a Ouvidoria recebeu apenas 1 (pedido de informação) manifestação referente à TV Brasil Internacional. O gráfico a seguir a distribuição do tipo de manifestação.

Figura 23 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil Internacional






FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

6. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

6.1 Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em janeiro, 10 pedidos de informação. Sendo 1 pedido de ampliação de prazo devido ao redirecionamento para diversas áreas (NUP 99936000007201441), 1 respondido fora do prazo (NUO 99936000003201463) e 1 (NUP 99936000007201441 – SUSUP) não foi respondido até o fechamento desse relatório, enquanto os demais foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis . Em janeiro, o SIC apresenta média de 1,15 dias para resposta aos pedidos de informação.

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Atendimentos SIC							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
9993600007201441	Gostaria que fosse informado qual o efetivo de empregados concursados da EBC, bem como o quantitativo de cargos vagos na área técnica somente. Se possível também informar se a EBC possui a demanda suficiente de mão de obra técnica para grandes eventos como a copa do mundo que se aproxima. Se caso não que medidas estão sendo tomadas para sanar. Esses dados pode ser somente aos referente a SEDE Brasília.	DIAFI	22/01/2014	27/01/2014	3	✓	✓
9993600007201441	Gostaria que fosse informado qual o efetivo de empregados concursados da EBC, bem como o quantitativo de cargos vagos na área técnica somente. Se possível também informar se a EBC possui a demanda suficiente de mão de obra técnica para grandes eventos como a copa do mundo que se aproxima. Se caso não que medidas estão sendo tomadas para sanar. Esses dados pode ser somente aos referente a SEDE Brasília.	SUSUP	22/01/2014			✗	✗
99936000205201324	Gostaria de obter a cópia do Programa Memória do Brasil transmitido em 18/12/2013 as 23 horas (A Amazônia vai ao encontro de Brasília). Endereço postal: Alameda P-2 N° 855 , Bairro Setor dos Funcionários Goiânia- GO Cep- 74543-030	OUVIDORIA	26/12/2013	26/12/2013	0	✓	✓
9993600001201474	Gostaria de obter uma informação referente, a uma propaganda que foi ao ar no intervalo do programa (Sem Censura). No dia 01 de janeiro sobre cursos na área de teatro e tv (www.escola...), quero o site completo da propaganda.	DICOP	03/01/2014	07/01/2014	2	✓	✓
99936000206201379	Solicitamos patrocínio para investir no Projeto Social de nosso clube, projeto aprovado na lei de incentivo fiscal, órgão Ministério dos Esportes. Necessitamos da construção do ginásio esportivo, para atender com qualidade e local apropriado nossos projetos, todos voltados ao atendimento de crianças e adolescentes de nosso município, atualmente atendemos 2.000 crianças através do projeto SUPER NOTA, que visa melhorar o índice do IDH, oferecendo dia de lazer e recreação para alunos destaque nas escolas públicas, através de acompanhamento bimestral e com a realização de concurso de redação. PROJETO AABB COMUNIDADE, atualmente atendendo a 120 crianças carentes matriculadas na rede publica de ensino, no contra turno escolar, com o objetivo de complemento escolar, atividades físicas culturais e artísticas, sendo que todos os projetos da AABB visa o bem estar da população e principalmente as pessoas em vulnerabilidade social. Solicitamos analisar com carinho o nosso pedido, destinar um pouco do recurso arrecadado para benefício de nosso estado, melhorando as condições de nossa população, principalmente o público infantil para que os mesmos possam	DINES	30/12/2014	30/12/2014	0	✓	✓

Atendimentos SIC (Cont.)							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
9993600003201463	Fiz o concurso da EBC-2011 para Produção Executiva e gostaria de saber a minha colocação. Cpf 603.380.757-04. E no concurso EBC-2013 eu fiz para Apoio à Imagem e gostaria de saber quantos já foram convocados para o Rio de Janeiro.	DIAFI	09/01/2014	17/01/2014	6	🟡	✅
9993600006201405	Gostaria de saber a programação atualizada da TV Brasil que contém audio-descrição (datas , horários , programas e o nº do canal digital da Tv Brasil na cidade de São Paulo).	DICOP	17/01/2014	23/01/2014	4	✅	✅
9993600005201452	Gostaria de utilizar ,as imagem dos videos publicados no youtube pela EBC, que contem imagem da guerra civil na Síria. Qual o procedimento que devo adotar para obter a permissão,para um documentário a ser exibido na TV FUTURA	SUCOM	15/01/2014	15/01/2014	0	✅	✅
9993600008201496	Gostaria de obter o contrato da empresa Real com a EBC , início e término do contrato.	DIAFI	22/01/2014	27/01/2014	3	✅	✅
9993600002201419	Gostaria de saber se tem previsão de uma novo concurso da EBC em 2014, e para qual área?	DIAFI	06/01/2014	13/01/2014	5	✅	✅

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