



**Empresa Brasil
de Comunicação**

RELATÓRIO MENSAL

OUVIDORIA DA EBC

OUTUBRO 2013

Brasília, 04 de novembro de 2013

Equipe

Ouvidora Geral

Regina Lima

Ouvidoras Adjuntas

Joseti Marques

Camilly Almeida

Assessoria:

Carolina Farah

Assistentes técnicos:

Ana Cristina Santos

David Silberstein

Gabriela Chaves

Jamily Lima

José Ribamar de Sousa

Leonardo Portilho

Luzia Helena Castro

Noemi Poconé

Tiago Martins

Estagiários:

Dayana Binti Hashim

Mariana Andrade

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	1
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	2
2.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU	5
2.2.1. Reclamações	7
2.2.2. Elogios	8
2.2.3. Sugestões	9
2.2.4. Pedido de Informação.....	10
2.2.5. Comentários.....	11
2.2.6. Serviços	12
2.3. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	13
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS	15
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	15
3.1.1. TV BRASIL	15
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO.....	25
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	37
3.1.4. PORTAL EBC	42
3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC.....	47
3.1.6. TV Brasil Internacional	52
4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS.....	55
4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES	55
4.1.1. TV BRASIL	55
4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO.....	62
4.1.3. AGÊNCIA BRASIL	69
4.1.4 PORTAL EBC	74
5. Programas da Ouvidoria	79

5.1	TV Brasil – ‘O Público na TV’	79
5.2	Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	80
5.3	Colunas da Ouvidoria	81
6.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	82
6.1.1	Abordagem quantitativa	82

Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão	2
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão.....	2
Figura 3 – % Atendimentos SAU	3
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências.....	4
Figura 5 - Manifestações por Veículo.....	5
Figura 6 - % Manifestações por Veículo.....	5
Figura 7 - % Tipos de Manifestações.....	6
Figura 8 - % Reclamações por Veículo	7
Figura 9 - % Elogios por Veículo	8
Figura 10 - % Sugestões por Veículo	9
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo	10
Figura 12 - % Comentários por Veículo	11
Figura 13 - % Serviços por Veículo.....	12
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso.....	13
Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência	13
Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	14
Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	15
Figura 18 - % Reclamações e Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	24
Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios.....	25
Figura 20 - % Manifestações por Rádio	26
Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas.....	36
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	37
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas	41
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC	42
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	46
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC	47
Figura 27 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	52

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 outubro de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/09/2013 a 25/10/2013. Tais manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, tanto por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, como através do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

Primeiramente, é apresentado o demonstrativo estatístico com a quantificação das demandas e sua distribuição por veículo (TV Brasil, Rádios, Agência Brasil, Portal EBC, EBC e SIC) e por tipo de demanda (reclamação, elogio, sugestão, pedido de informação, comentário e serviços). Em seguida, é apresentado um detalhamento maior das demandas de cada veículo, bem como uma abordagem qualitativa a respeito daquelas mais relevantes.

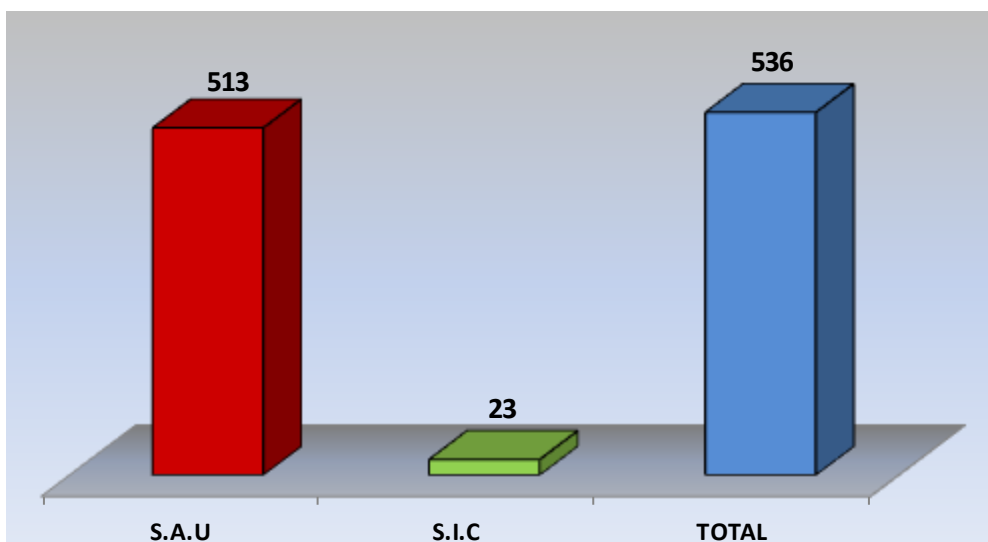
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

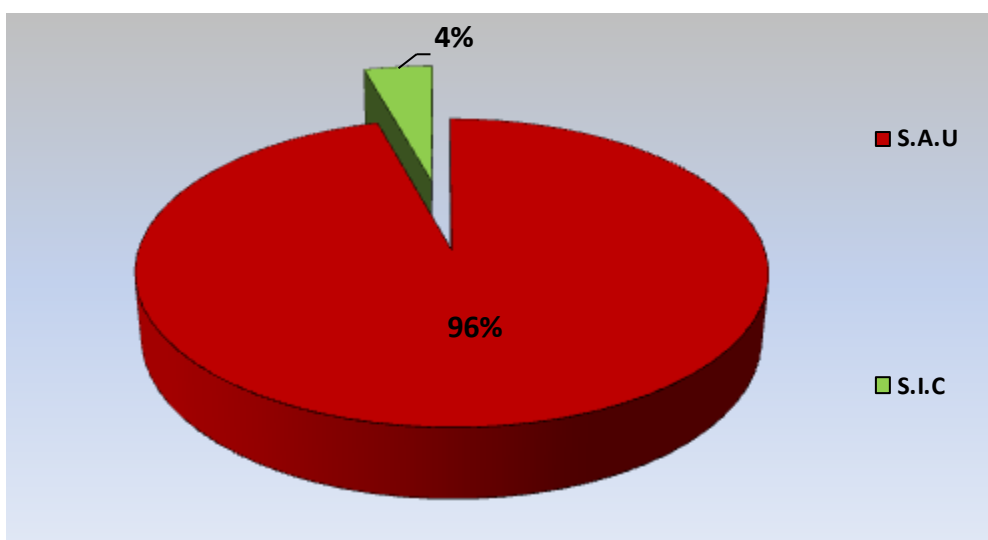
O Atendimento ao Cidadão realizado pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 536 atendimentos, sendo 513 pelo SAU e 23 pelo SIC. O gráfico a seguir ilustra este quantitativo:

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

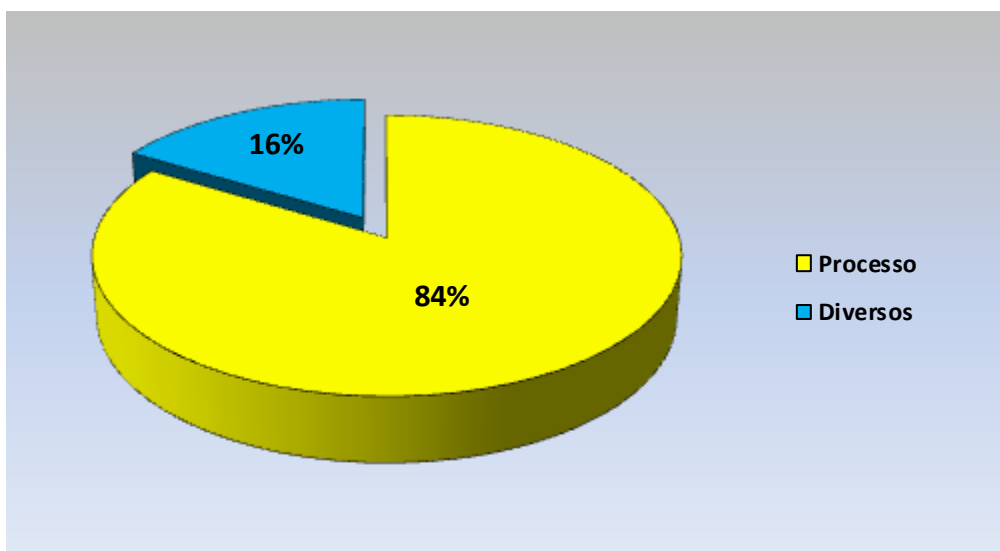
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 513 atendimentos realizados pelo SAU, 429 (84%) geraram processos por estarem diretamente relacionados aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 84 manifestações (16%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

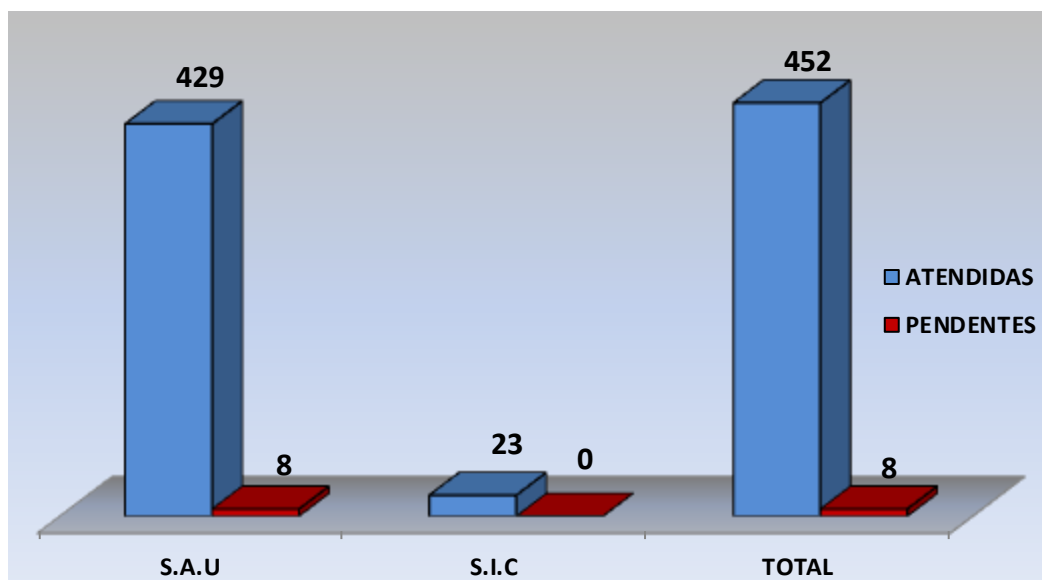
Figura 3 – % Atendimentos SAU



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 452 atendimentos, sendo 429 pelo SAU e 23 pelo SIC. O gráfico a seguir mostra o quantitativo de respostas e pendência do SAU e SIC e do total de demandas.

Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

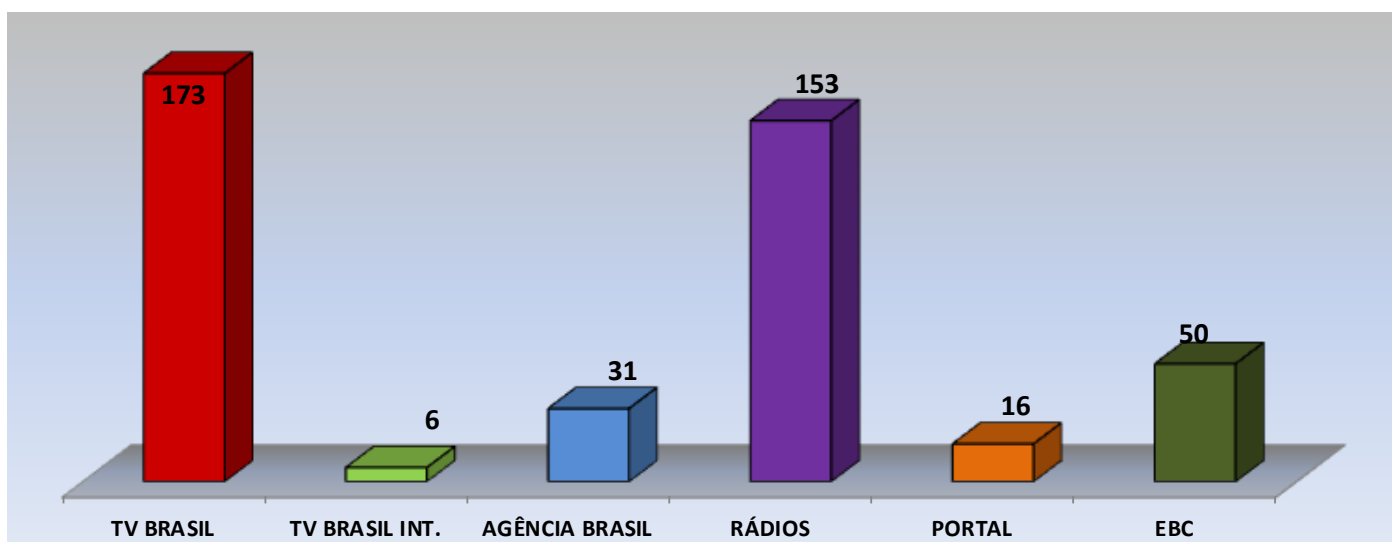
Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 1,9% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Não há pendências de resposta às comunicações do SIC e há 1 ocorrência de pedido de prorrogação de prazo de resposta, 1 ampliação de prazo devido ao redirecionamento da demanda e 3 respondidos fora do prazo de 5 dias úteis. O tempo médio de retorno das áreas foi de 4,5 dias.

2.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

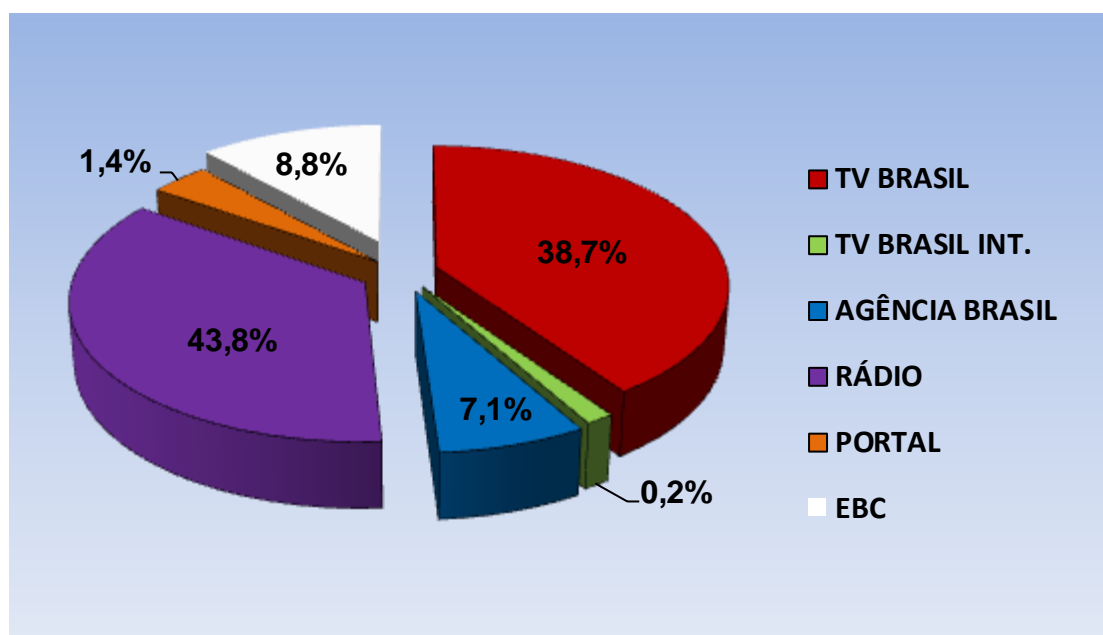
O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU registrou, em agosto, 429 manifestações que geraram processos, foram direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

Figura 5 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

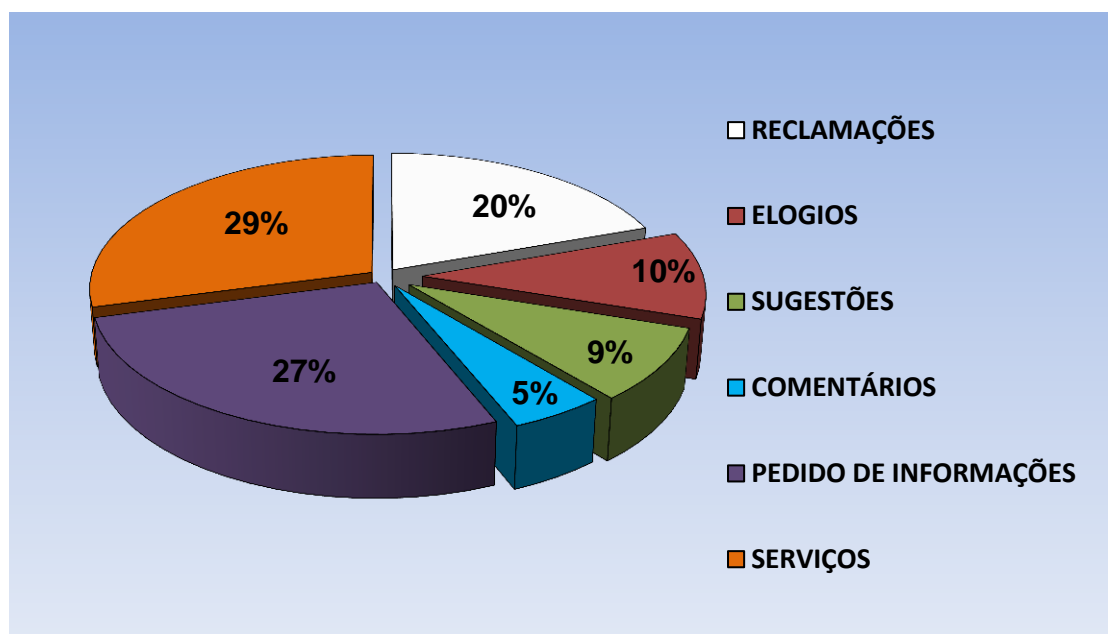
Figura 6 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 80% dos atendimentos no mês, contra 20% das reclamações.

Figura 7 - % Tipos de Manifestações



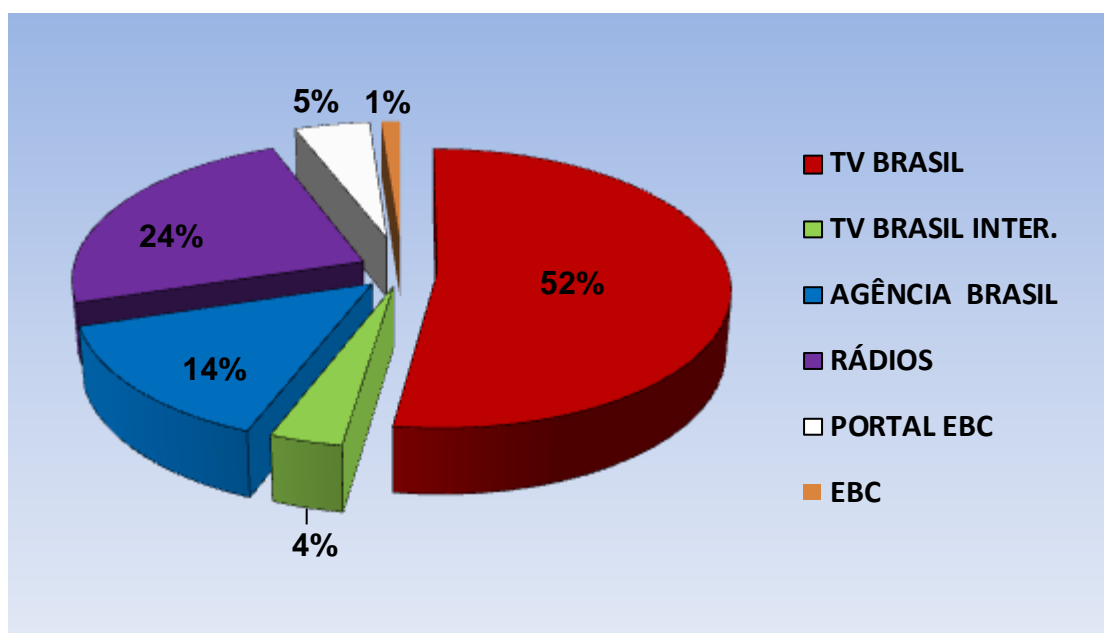
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	44	52%
TV BRASIL INTER.	3	4%
AGÊNCIA BRASIL	12	14%
RÁDIOS	20	24%
PORTAL EBC	4	5%
EBC	1	1%
TOTAL	84	100%

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



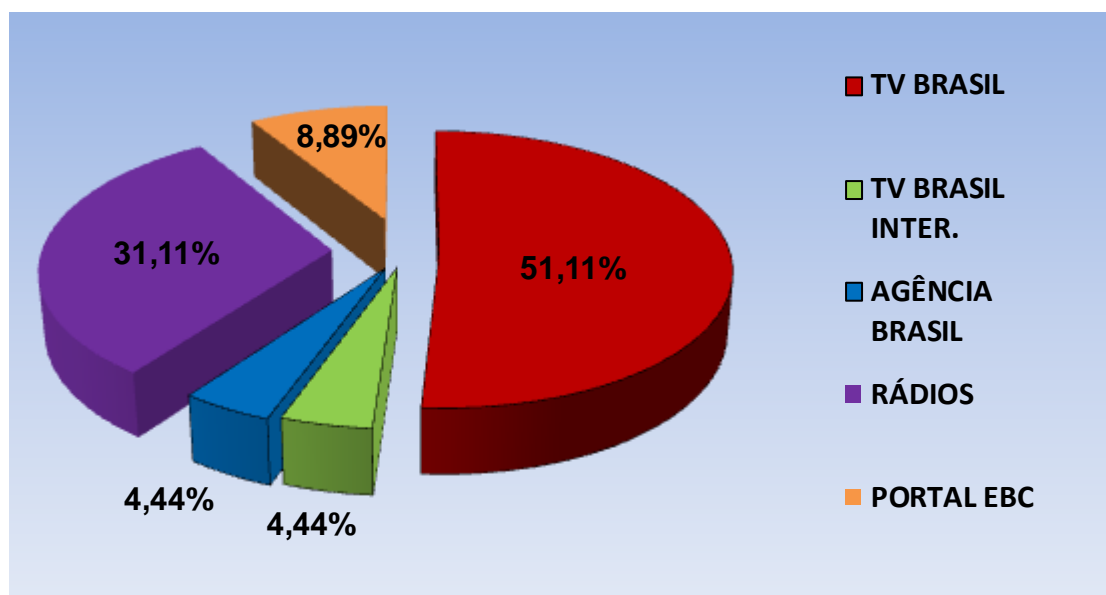
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	23	51,11%
TV BRASIL INTER.	2	4,44%
AGÊNCIA BRASIL	2	4,44%
RÁDIOS	14	31,11%
PORTAL EBC	4	8,89%
TOTAL	45	100%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



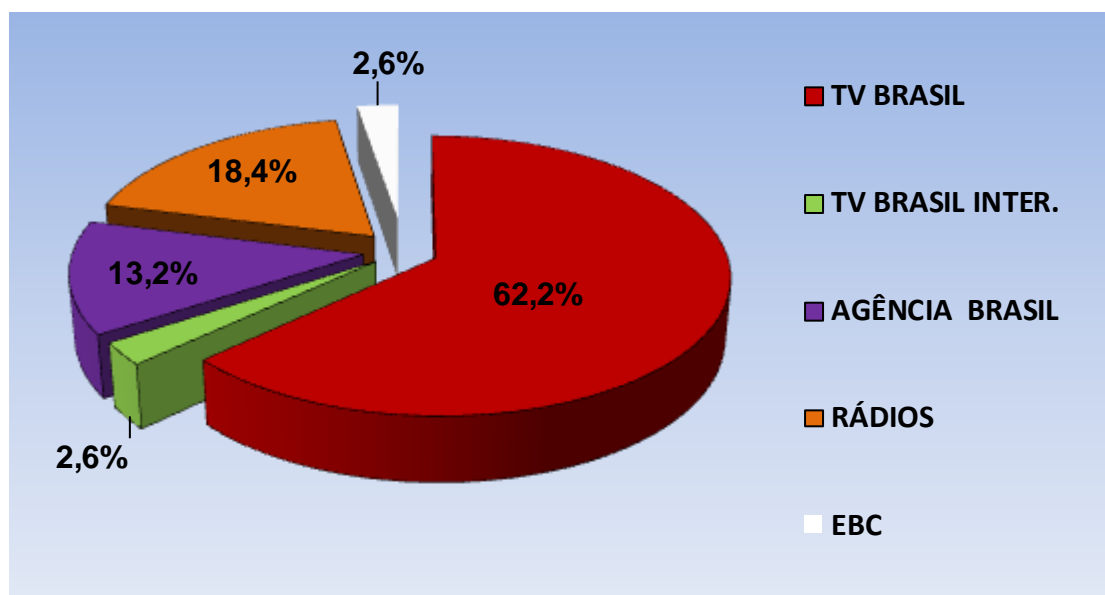
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	24	63,2%
TV BRASIL INTER.	1	2,6%
AGÊNCIA BRASIL	5	13,2%
RÁDIOS	7	18,4%
EBC	1	2,6%
TOTAL	38	100%

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



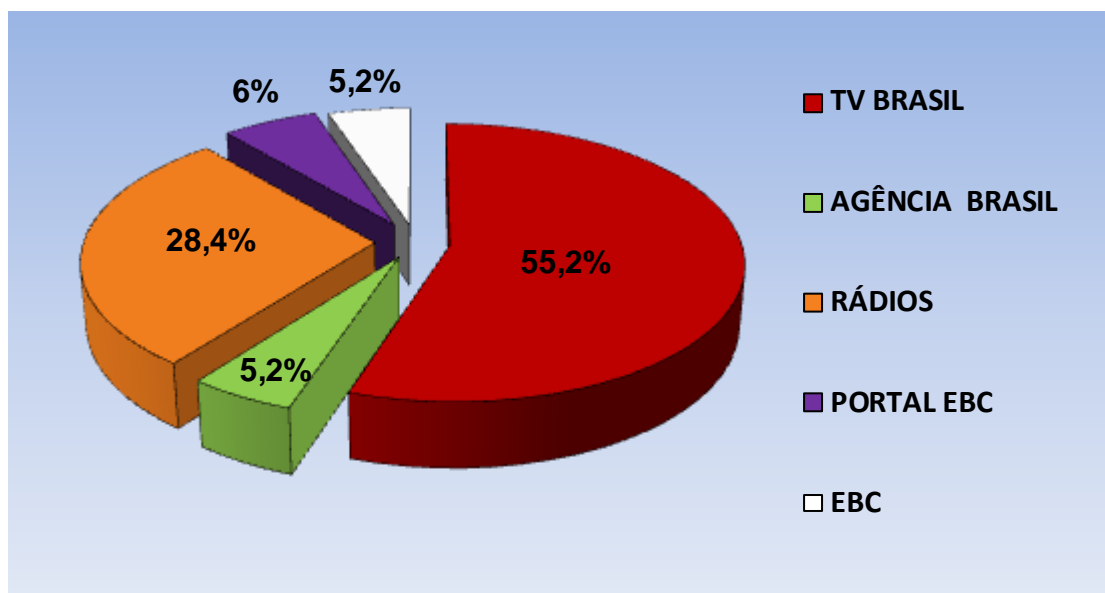
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	64	55,2%
AGÊNCIA BRASIL	6	5,2%
RÁDIOS	33	28,4%
PORTAL EBC	7	6,0%
EBC	6	5,2%
TOTAL	116	100%

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



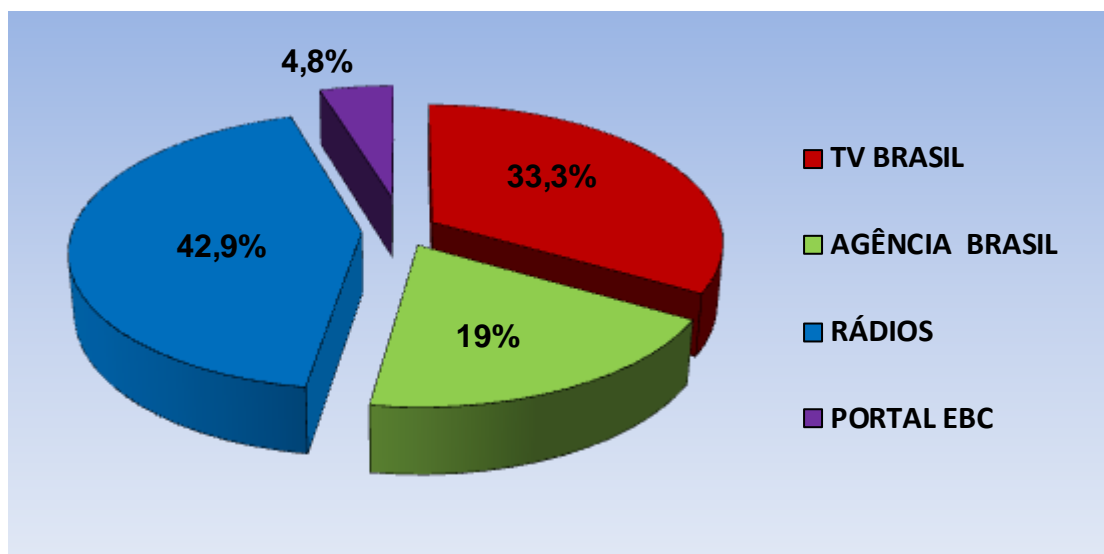
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	7	33,3%
AGÊNCIA BRASIL	4	19,0%
RÁDIOS	9	42,9%
PORTAL EBC	1	4,8%
TOTAL	21	100%

Figura 12 - % Comentários por Veículo



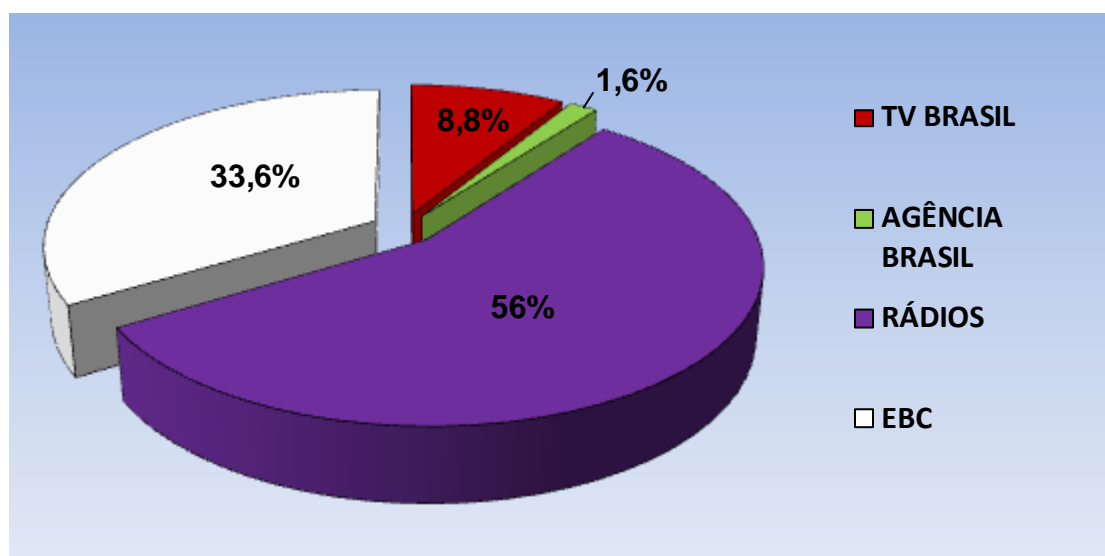
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	11	8,8%
AGÊNCIA BRASIL	2	1,6%
RÁDIOS	70	56,0%
EBC	42	33,6%
TOTAL	125	100%

Figura 13 - % Serviços por Veículo

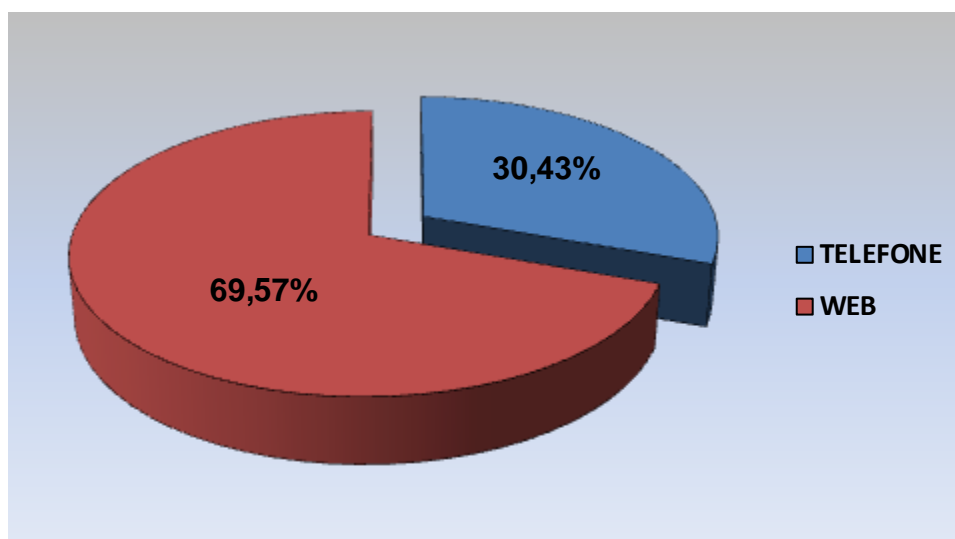


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.3. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em setembro, 23 pedidos de informações, dos quais 7 foram por telefone e 16 via web (e-sic).

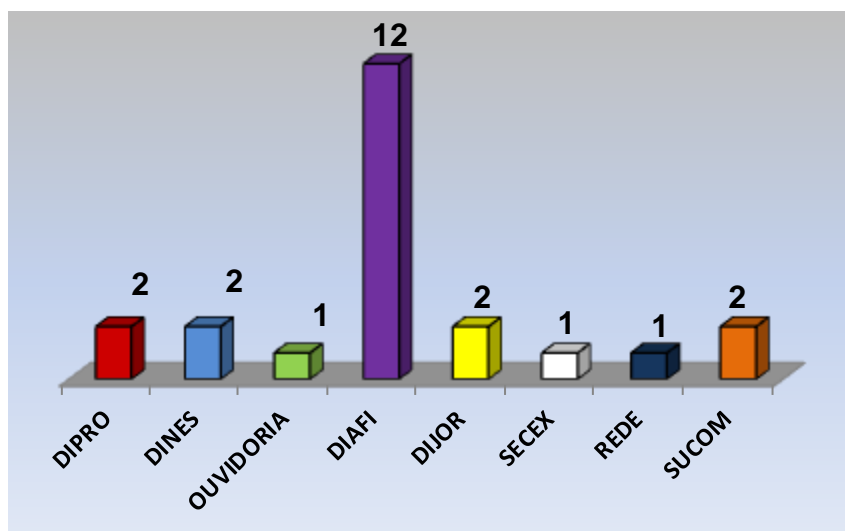
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

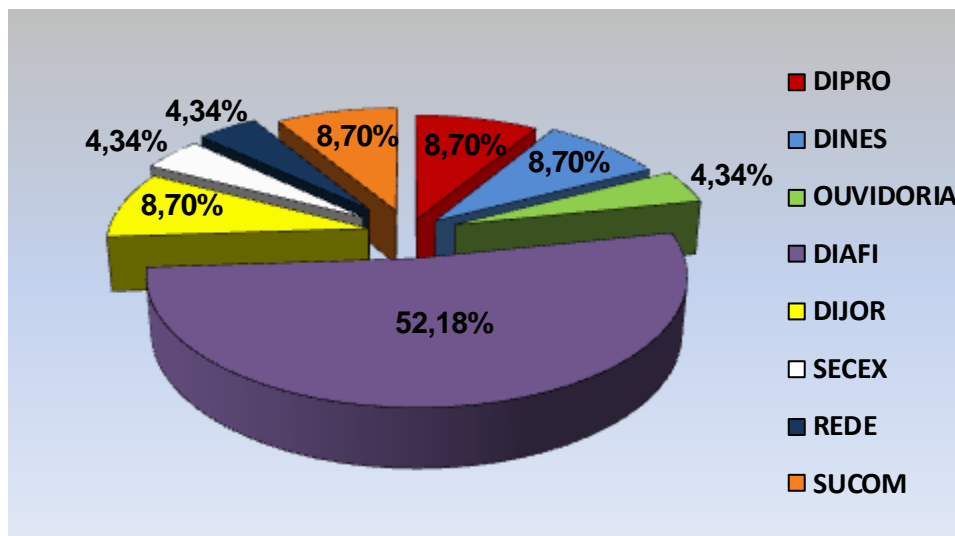
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 4,5 dias, em conformidade, portanto, com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185–A/2012 de 24/05/2012. Já a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS

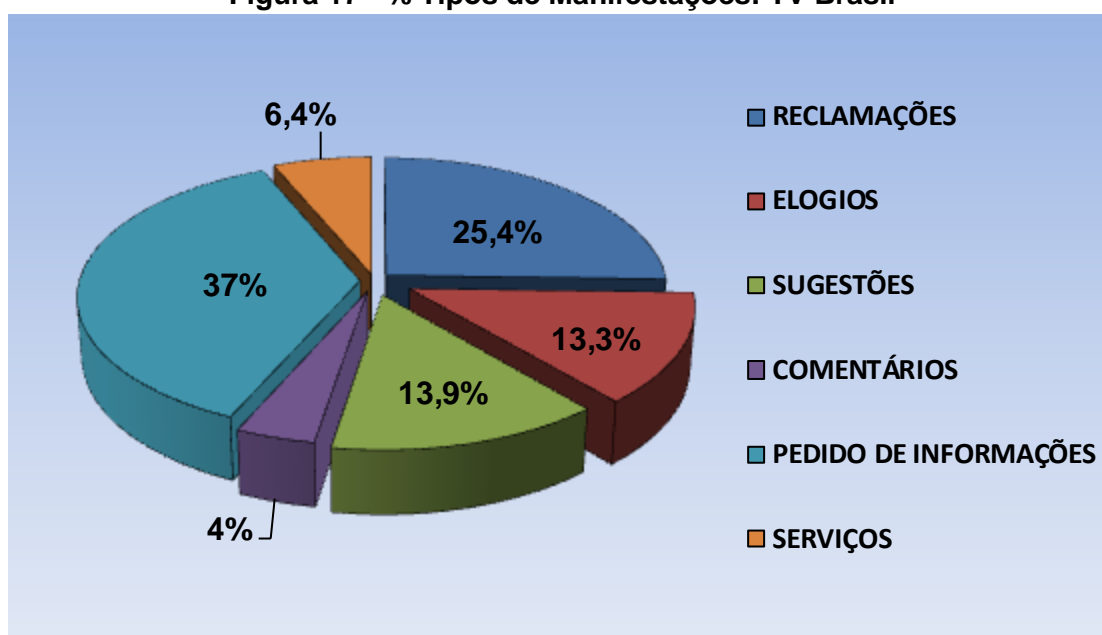
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

3.1.1. TV BRASIL

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

Em outubro, a Ouvidoria recebeu um total de 173 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, 64 são pedidos de informação cujos questionamentos se referem a: formas de acessar vídeos de programas exibidos, pedido de autorização para utilização de conteúdo, entre diversas outras. No referido mês também recebeu, 44 reclamações, as quais envolveram conteúdos da programação, vídeos não disponibilizados, além de aspectos como postura de apresentadores. A maior parte das 24 sugestões trata-se de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os 23 elogios normalmente são feitos a toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os 11 serviços se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os 15 comentários são direcionados aos entrevistados de programas, notícias, transmissão da série C, 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

As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão,

Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento, por isso, a Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentários					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3513-TB-2013	Comentário destinados ao locutor e comentarista esportivo durante a transmissão do Campeonato Bras. da Série C	29/09/2013	30/09/2013	0	
3519-TB-2013	Comentário. Campeonato Brasileiro Série C, jogo entre Santa CruzxSampaio Correa.	29/09/2013	30/09/2013	0	
3521-TB-2013	Comentário destinado ao locutor e comentarista esportivo durante a transmissão do Campeonato Bras. da Série C	29/09/2013	30/09/2013	0	
3545-TB-2013	Comentário sobre reportagem do Repórter Brasil Noite ("outro Olhar" Xingu)	03/10/2013	03/10/2013	0	
3561-TB-2013	Comentário para ser lido durante a partida	06/10/2013	07/10/2013	0	
3643-TB-2013	Comentário ao vivo durante transmissão do Campeonato Brasileiro da série C	19/10/2013	21/10/2013	0	
3666-TB-2013	Comentário sobre o Roda Viva	22/10/2013	25/10/2013	3	

Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3502-TB-2013	Elogio á programação da TV Brasil	26/09/2013	26/09/2013	0	✓
3507-TB-2013	Elogio a programação da TV Brasil e permanência da série Karku.	26/09/2013	30/09/2013	2	✓
3520-TB-2013	Elogio a transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	29/09/2013	30/09/2013	0	✓
3522-TB-2013	Elogio à programação infantil da TV Brasil	30/09/2013	30/09/2013	0	✓
3524-TB-2013	Elogio pela transmissão dos jogos do Campeonato Brasileiro Série C	30/09/2013	01/10/2013	1	✓
3547-TB-2013	Elogio ao programa Papo de Mãe	03/10/2013	04/10/2013	1	✓
3552-TB-2013	Elogio ao programa Papo de Mãe	04/10/2013	04/10/2013	0	✓
3555-TB-2013	Elogio - ao programa Papo de Mãe.	04/10/2013	07/10/2013	1	✓
3558-TB-2013	Elogio a TV Brasil	07/10/2013	07/10/2013	0	✓
3568-TB-2013	Elogio ao filme apresentado na TV Brasil (Soy loco por ti Cinema)	07/10/2013	08/10/2013	1	✓
3579-TB-2013	Elogio a matéria exibida no programa Caminhos da Reportagem TV Brasil	09/10/2013	15/10/2013	4	✓
3591-TB-2013	Elogio - por atenderem ao pedido de telespectador de mostrar a classificação do Brasileirão Série A na integra.	14/10/2013	14/10/2013	0	✓
3594-TB-2013	Série C.	13/10/2013	14/10/2013	0	✓
3600-TB-2013	Elogio - a transmissão da partida entre MACAE X VILANOVA.	12/10/2013	14/10/2013	0	✓
3603-TB-2013	Elogio à mudança de horário de um programa	13/10/2013	14/10/2013	0	✓
3612-TB-2013	Elogio pela qualidade do trabalho desenvolvido pela TV Brasil	14/10/2013	14/10/2013	0	✓
3625-TB-2013	Elogio ao programa Roda Viva	16/10/2013	16/10/2013	0	✓
3634-TB-2013	Elogio a programação da TV Brasil	18/10/2013	18/10/2013	0	✓
3642-TB-2013	Elogio ao Programa Cine Nacional- Biografia Vinícius de Moraes	19/10/2013	21/10/2013	0	✓
3650-TB-2013	Elogio ao programa Segue o Som	21/10/2013	21/10/2013	0	✓
3663-TB-2013	Elogio à qualidade da programação da TV Brasil	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
3673-TB-2013	Elogio a programação a TV Brasil.	23/10/2013	24/10/2013	1	✓
3676-TB-2013	Elogio à transmissão da Série C.	24/10/2013	24/10/2013	0	✓

Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3512-TB-2013	Sugestão - a programação da TV Brasil e permanência da série Karku.	30/09/2013	30/09/2013	0	✓
3516-TB-2013	Sugestão de escritor para ser entrevistado no programa Paratodos / Estúdio Móvel	29/09/2013	03/10/2013	3	✓
3540-TB-2013	Sugere pauta sobre Exposição de Elizeth Cardoso no Imperator.	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
3544-TB-2013	Sugestão - qual jogo transmitir no Camp. Bras. Série C	03/10/2013	03/10/2013	0	✓
3548-TB-2013	Sugestão para o programa Papo de Mãe	04/10/2013	04/10/2013	0	✓
3551-TB-2013	Sugestão de pauta	04/10/2013	04/10/2013	0	✓
3562-TB-2013	Sugestão de pauta	06/10/2013	07/10/2013	0	✓
3564-TB-2013	Sugestão de reprise	05/10/2013	07/10/2013	0	✓
3570-TB-2013	Sugestão de reprise de filmes na Tv Brasil (Soy Loco por ti Cinema)	07/10/2013	07/10/2013	0	✓
3573-TB-2013	Sugestão de não retirar da programação o MeuAmigãozinho - TV Brasil.	07/10/2013	08/10/2013	1	✓
3578-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa No Mundo da Bola.	09/10/2013	09/10/2013	0	✓
3583-TB-2013	Sugestão para a programação da TV Brasil (Hora da Criança)	10/10/2013	11/10/2013	1	✓
3586-TB-2013	Sugestão de pauta - ocupação irregular de calçadas.	10/10/2013	11/10/2013	1	✓
3595-TB-2013	Sugestão de Novelas Portuguesas na TV Brasil	14/10/2013	14/10/2013	0	✓
3613-TB-2013	Sugestão para a programação infantil da TV Brasil.	14/10/2013	14/10/2013	0	✓
3621-TB-2013	Sugestão de reportagem específica	15/10/2013	16/10/2013	1	✓
3628-TB-2013	Sugestão de programa	17/10/2013	17/10/2013	0	✓
3630-TB-2013	Sugestão de Pauta - Programa Stadium- TV Brasil	17/10/2013	17/10/2013	0	✓
3635-TB-2013	Sugestão de Pauta para a TV Brasil	17/10/2013	18/10/2013	1	✓
3648-TB-2013	Sugestão de programação	20/10/2013	21/10/2013	0	✓
3652-TB-2013	Sugestão de disponibilização de vídeos no Portal- Campeonato série C	20/10/2013	22/10/2013	1	✓
3664-TB-2013	Sugestão à programação da TV brasil	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
3667-TB-2013	Sugestão de pauta para a TV Brasil	23/10/2013	23/10/2013	0	✓
3668-TB-2013	Sugestão de programação para o fim de ano	23/10/2013	23/10/2013	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3510-TB-2013	Serviço-Pedido de link de vídeo do programa Diverso, episódio "Miss o universo dos concursos de beleza".	27/09/2013	27/09/2013	0	✓
3526-TB-2013	Disponibilização de vídeo na web	01/10/2013	01/10/2013	0	✓
3534-TB-2013	Pedido de cópia de documentário	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
3539-TB-2013	Currículo para estágio	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
3543-TB-2013	Serviço - Como adquirir cópia de documentário em DVD	02/10/2013	03/10/2013	1	✓
3560-TB-2013	Cópia / disponibilização de vídeo no site	05/10/2013	07/10/2013	0	✓
3563-TB-2013	Cópia de série	06/10/2013	07/10/2013	0	✓
3614-TB-2013	Serviço- pedido de participação em programa da TV Brasil - Sem Censura	14/10/2013	15/10/2013	1	✓
3620-TB-2013	Cópia de filme	14/10/2013	16/10/2013	0	✓
3627-TB-2013	Copiagem de filmes	16/10/2013	17/10/2013	1	✓
3646-TB-2013	Disponibilização de Vídeo de programa no site	20/10/2013	20/10/2013	0	✓

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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3503-TB-2013	Vídeo do programa Sem Censura com problema.	26/09/2013	30/09/2013	2	✓
3504-TB-2013	Vídeo do programa Sem Censura com problemas.	26/09/2013	30/09/2013	2	✓
3505-TB-2013	Reclamação quanto a sincronização do audio com video (De Lá pra Cá)	26/09/2013	10/10/2013	10	⚠
3506-TB-2013	Reclamação sobre disponibilização de episódio no portal da TV Brasil (Paratodos)	26/09/2013	07/10/2013	7	⚠
3508-TB-2013	Reclamação de ausência de sinal em Ponta Porã - MS.	27/09/2013	01/10/2013	2	✓
3511-TB-2013	Reclamação sobre áudio no horário do Repórter Brasil Noite - Piauí	27/09/2013	10/10/2013	9	⚠
3514-TB-2013	Reclamação falta de imparcialidade dos locutores.	29/09/2013	30/09/2013	0	✓
3517-TB-2013	Reclamação do Sinal da TV.	29/09/2013	30/09/2013	0	✓
3525-TB-2013	Reclamação ao Programa 'O Público na TV'	01/10/2013	01/10/2013	0	✓
3529-TB-2013	Reclamação do sistema de busca do site	01/10/2013	04/10/2013	3	✓
3533-TB-2013	Crítica sobre a produção jornalística do Observatório da Imprensa	01/10/2013	03/10/2013	2	✓
3549-TB-2013	Problemas em assistir à WebTV. Não está funcionando ela so fica carregando.	03/10/2013	04/10/2013	1	✓
3553-TB-2013	Reclamação sobre sinal da TV Brasil	04/10/2013	14/10/2013	6	⚠
3556-TB-2013	programa Ser Saudável	05/10/2013	07/10/2013	0	✓
3559-TB-2013	Reclamação sobre o conteúdo do Repórter Brasil	05/10/2013	09/10/2013	2	✓
3566-TB-2013	Reclamação sobre a programação de jogos do Campeonato Série C.	06/10/2013	08/10/2013	1	✓
3567-TB-2013	Reclamação sobre o programa "No Mundo da Bola"	06/10/2013	10/10/2013	3	✓
3575-TB-2013	Reclamação - matérias do Repórter Brasil disponibilidade para download(Baixa).	08/10/2013	09/10/2013	1	✓
3576-TB-2013	Reclamação/Crítica quanto a falta de atenção nos comentários a um clube do Campeonato Série C.	09/10/2013	09/10/2013	0	✓
3577-TB-2013	Reclamação que o programa No Mundo da Bola não apresenta a classificação completa dos campeonatos.	09/10/2013	10/10/2013	1	✓
3581-TB-2013	Reclamação por não cobertura jornalística em Festival de Cinema.	09/10/2013	16/10/2013	5	✓
3582-TB-2013	Reclamação sobre uma das nossas normas do Manual de Redação da Radiobrás.	10/10/2013	11/10/2013	1	✓
3588-TB-2013	Reclamação sobre a apresentadora do Sem Censura.	11/10/2013			✗

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3596-TB-2013	Reclama do não atendimento ao pedido de Cópia de entrevista para o entrevistado-Aglomerado/TV Brasil	12/10/2013	14/10/2013	0	✓
3601-TB-2013	Reclamação - mostra apenas as equipes que estão no início e no fim, sem mostrar os que estão no meio da tabela.	13/10/2013	22/10/2013	6	⚠
3608-TB-2013	Reclamação - a programação de domingo da TV brasil.	13/10/2013	14/10/2013	0	✓
3609-TB-2013	Reclamação quanto à não disponibilização de canal para a TV Brasil	13/10/2013	15/10/2013	1	✓
3610-TB-2013	Reclamação - falta de imparcialidade do narrador, no jogo entre o Treze vs Santa Cruz .	14/10/2013	18/10/2013	4	✓
3611-TB-2013	Reclamação acesso frustrado a link Portal TV Brasil.	14/10/2013	14/10/2013	0	✓
3618-TB-2013	Reclamação - visualizar determinadas situações nas transmissões dos jogos.	16/10/2013	18/10/2013	2	✓
3622-TB-2013	Sugestão - sobre a transmissão dos jogos Campeonato Brasileiro Série C..	16/10/2013	16/10/2013	0	✓
3626-TB-2013	Reclamação - sobre a programação de seriados estrangeiros.	16/10/2013			✗
3631-TB-2013	Reclamação - problemas com a imagem no sink e aprofundar o assunto nas reportagens.	17/10/2013	24/10/2013	5	✓
3633-TB-2013	Reclamação sobre o programa 3 a 1	17/10/2013	18/10/2013	1	✓
3636-TB-2013	Reclamação - Imagem fora de sink.	17/10/2013	24/10/2013	5	✓
3637-TB-2013	Reclamação	18/10/2013	25/10/2013	5	✓
3639-TB-2013	Reclamação Sinal TV Brasil no Rio de Janeiro - (Canal 2 - Analógico)	18/10/2013			✗
3658-TB-2013	Reclamação a respeito da programação da TV Brasil	21/10/2013	23/10/2013	2	✓
3660-TB-2013	Falta de transmissão de programa no Rio	21/10/2013	22/10/2013	1	✓
3661-TB-2013	Reclamação sobre falta de legendas - close caption	21/10/2013	25/10/2013	4	✓
3662-TB-2013	Reclama sobre falata de constância no horário de exibição do programa Roda Viva	21/10/2013	22/10/2013	1	✓
3674-TB-2013	Crítica pela não transmissão ao vivo do programa Roda Viva-Marina Silva	23/10/2013	24/10/2013	1	✓
3675-TB-2013	Reclama das linguagens usadas nas chamadas da Série C.	23/10/2013	28/10/2013	3	✓
3678-TB-2013	Reclama do áudio da TV Brasil.	25/10/2013			✗

Pedidos de Informação

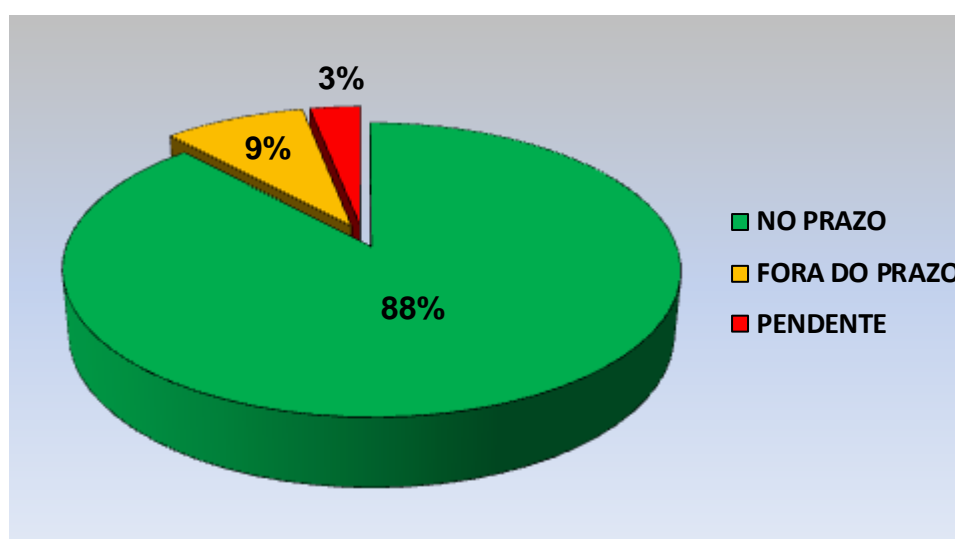
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3509-TB-2013	Pedido de Informação sobre como ter acesso a episódio (Caminhos da Reportagem)	27/09/2013	30/09/2013	1	✓
3515-TB-2013	Pedido de Informação sobre utilização de reportagens	29/09/2013	30/09/2013	0	✓
3518-TB-2013	Participação em gravação de programa (Samba na Gamboa).	29/09/2013	30/09/2013	0	✓
3523-TB-2013	Pedido de informação sobre volta de episódios infantis na grade da TV Brasil (Pererê e Maluquinho)	30/09/2013	30/09/2013	1	✓
3527-TB-2013	Pedido de vídeo na web e crítica com relação a organização do site	01/10/2013	01/10/2013	0	✓
3528-TB-2013	Pedido de informação- entrevistado quer saber sobre quando e onde será veiculada reportagem.	01/10/2013	10/10/2013	7	⚠
3530-TB-2013	Disponibilização de vídeo na internet	01/10/2013	11/10/2013	8	⚠
3531-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web	01/10/2013	11/10/2013	8	⚠
3532-TB-2013	Pedido de informação sobre reprise do programa Conexão Roberto D'ávila	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
3535-TB-2013	Pedido de Informação sobre a transmissão dos jogos do dia 6/10/2013	02/10/2013	03/10/2013	1	✓
3536-TB-2013	Estágio na TV Brasil	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
3537-TB-2013	Informação sobre como participar de programa	30/09/2013	02/10/2013	2	✓
3538-TB-2013	Informação sobre cronograma de gravações de programa	01/10/2013	02/10/2013	1	✓
3541-TB-2013	Participação em gravação de programa	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
3542-TB-2013	Pede Informação sobre como participar do programa Samba na Gamboa.	02/10/2013	03/10/2013	1	✓
3546-TB-2013	Pedido de informação sobre sinal da TV Brasil	03/10/2013	08/10/2013	3	✓
3550-TB-2013	Pedido de informação sobre acesso a conteúdos veiculados no Portal TV Brasil (Salto para o Futuro)	04/10/2013	30/10/2013	18	⚠
3554-TB-2013	Pede informação sobre contato com a produção do Sem Censura	04/10/2013	07/10/2013	1	✓
3565-TB-2013	Pedido de Informação sobre disponibilização de programa Sem censura no Portal da TV Brasil.	06/10/2013	07/10/2013	0	✓
3569-TB-2013	Pedido de Informação sobre dias e horários do programa Musicograma.	07/10/2013	08/10/2013	1	✓
3571-TB-2013	Tatonka da grade	07/10/2013	09/10/2013	2	✓
3572-TB-2013	Pedido de informação de como assistir os episódios do sem censura de mês de fevereiro que foram excluídos ou privados.	07/10/2013	25/10/2013	14	⚠
3574-TB-2013	Pedido de Cópia de programa de 2002 - TV Brasil/Esportes.	08/10/2013	15/10/2013	5	✓
3580-TB-2013	Pedido de informação	10/10/2013	10/10/2013	0	✓
3584-TB-2013	Interesse em veicular produção independente na TV Brasil - programa musical.	10/10/2013	11/10/2013	1	✓
3585-TB-2013	Pedido de vídeo no portal da TV Brasil- Cantata "O diário de Anne Frank"	10/10/2013	15/10/2013	3	✓
3587-TB-2013	Pedido de Informação - participação no programa "Samba na Gamboa"	11/10/2013	14/10/2013	1	✓
3589-TB-2013	Pedido de Informação - transmissão dos jogos que passará do RS.	12/10/2013	24/10/2013	8	⚠

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3592-TB-2013	Pedido de Informação - como participar no programa Samba na Gamboa	12/10/2013	14/10/2013	0	✓
3593-TB-2013	Informação sobre como participar em programa - Samba na Gamboa.	12/10/2013	14/10/2013	0	✓
3597-TB-2013	Pedido de Informação sobre como participar no programa 'Samba na Gamboa.'	13/10/2013	15/10/2013	1	✓
3598-TB-2013	Informação sobre transmissão da TV Brasil em Porto Alegre e interesse em ter espaço para veicular de programa evangélico	12/10/2013	14/10/2013	0	✓
3602-TB-2013	Informação sobre acervo	13/10/2013	24/10/2013	8	⚠
3604-TB-2013	Informação sobre reprise / vídeo na web	13/10/2013	14/10/2013	0	✓
3605-TB-2013	Informação sobre vídeo de programa	13/10/2013	14/10/2013	0	✓
3606-TB-2013	Pedido de informação sobre transmissão de jogo do Campeonato Brasileiro Série C.	12/10/2013	14/10/2013	0	✓
3607-TB-2013	Informação sobre visita à TV brasil	14/10/2013	24/10/2013	8	⚠
3615-TB-2013	Contato com produtores de programa	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
3616-TB-2013	Pedido de informação sobre como rever reportagem da TV Brasil - Opção Saúde.	15/10/2013	16/10/2013	1	✓
3617-TB-2013	Pedido de retransmissão de programas da Web TV Brasil em outro site.	16/10/2013	16/10/2013	0	✓
3619-TB-2013	Pedido de informação - sobre a determinado jogo dia 19/10/2013 será transmitido.	16/10/2013	01/11/2013	12	⚠
3623-TB-2013	Informação sobre contato de entrevistado	16/10/2013	16/10/2013	0	✓
3624-TB-2013	Pedido de informação sobre cópia de documentário.	16/10/2013	16/10/2013	0	✓
3629-TB-2013	Retransmitir web tv	17/10/2013	17/10/2013	0	✓
3632-TB-2013	Pedido de informação - para entrar em contato com a produção do programa Samba na Gamboa para oferecer serviços.	17/10/2013	18/10/2013	1	✓
3638-TB-2013	Pedido de informação sobre utilização de imagens de programa da TV Brasil (De lá pra cá)	18/10/2013			✗
3640-TB-2013	Pedido de Informação sobre o procedimento para participar do Programa Samba na Gamboa	19/10/2013	21/10/2013	0	✓
3641-TB-2013	Pedido de informação sobre transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	19/10/2013	21/10/2013	0	✓
3644-TB-2013	Pede informação a respeito da retirada do ar do programa Musicograma	19/10/2013	25/10/2013	4	✓
3645-TB-2013	Informação sobre retransmitir sinal	19/10/2013	21/10/2013	0	✓
3647-TB-2013	Informação sobre download de vídeo	20/10/2013	21/10/2013	0	✓
3649-TB-2013	Pede informação sobre possibilidade de mudar o horário do programa Segue o Som	21/10/2013	21/10/2013	0	✓
3651-TB-2013	Pedido de informação sobre transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	20/10/2013	21/10/2013	0	✓
3653-TB-2013	Informação sobre filme	21/10/2013	21/10/2013	0	✓
3654-TB-2013	PEDIDO DE INFORMAÇÃO SOBRE A PROGRAMAÇÃO- Campeonato série C	21/10/2013	22/10/2013	1	✓
3655-TB-2013	Pede informação sobre programa Roda Viva	22/10/2013	24/10/2013	2	✓
3656-TB-2013	Pede informação sobre o programa Animania	21/10/2013	22/10/2013	1	✓
3657-TB-2013	Pedido de vídeo no Portal da TV Brasil - Samba na Gamboa	21/10/2013	22/10/2013	1	✓
3659-TB-2013	Pedido de informação sobre sinal - afiliação de TV.	21/10/2013	22/10/2013	1	✓
3665-TB-2013	Não transmissão do Roda Viva	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
3672-TB-2013	Pedido de informação sobre a não transmissão na data prevista do Programa Roda Viva	23/10/2013	23/10/2013	0	✓
3677-TB-2013	Participar de gravação de programa	24/10/2013	24/10/2013	0	✓
3679-TB-2013	Pede informaçãõ sobre programa Conexão Roberto D'Ávila transmitido em 2007	25/10/2013	25/10/2013	0	✓
3680-TB-2013	Pedido de informação sobre propaganda veiculada na TV Brasil sobre seguros.	24/10/2013	25/10/2013	1	✓

Em outubro, das 44 reclamações recebidas no mês, 5 foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis e 4 estão pendentes até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/10/2013. Dos 116 pedidos de informação 9 foram respondidos fora do prazo e 1 consta como pendente. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



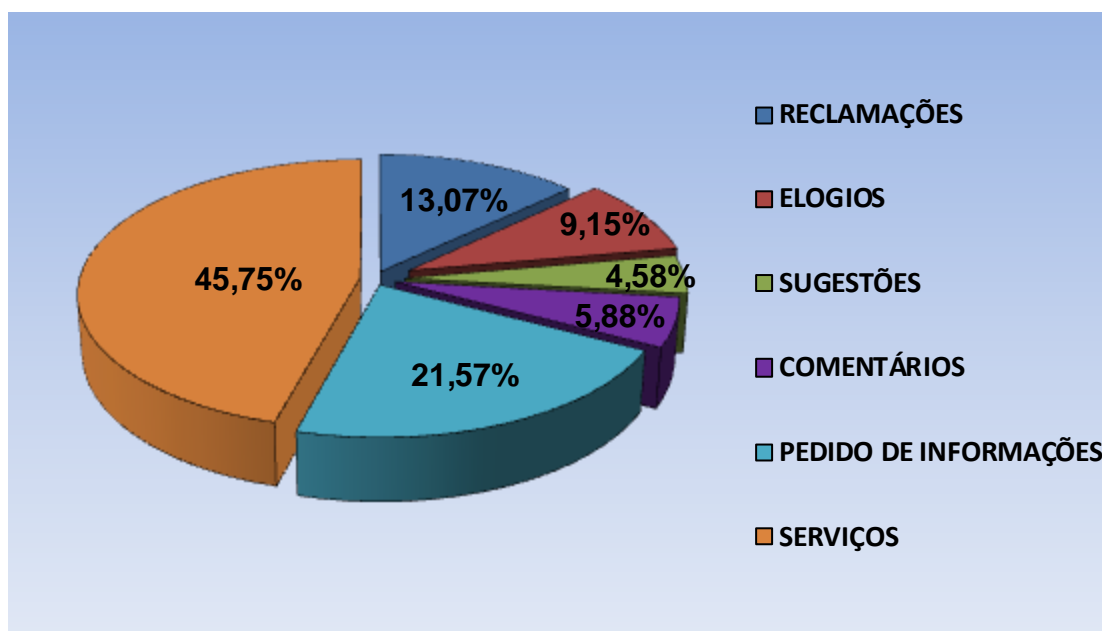
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

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

Em outubro, a Ouvidoria recebeu um total de 153 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (45,75%) foi por serviços, em geral são envio de currículo e solicitação de nome de músicas. Em segundo lugar estão os pedidos de informações com (21,57%) seguido por reclamações (13,07%), elogios (9,15%), comentários (5,88%) e sugestões (4,58%). Os pedidos de informação e serviços foram bem 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 como é disponibilizado o “podcast”. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações das rádios.

Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios

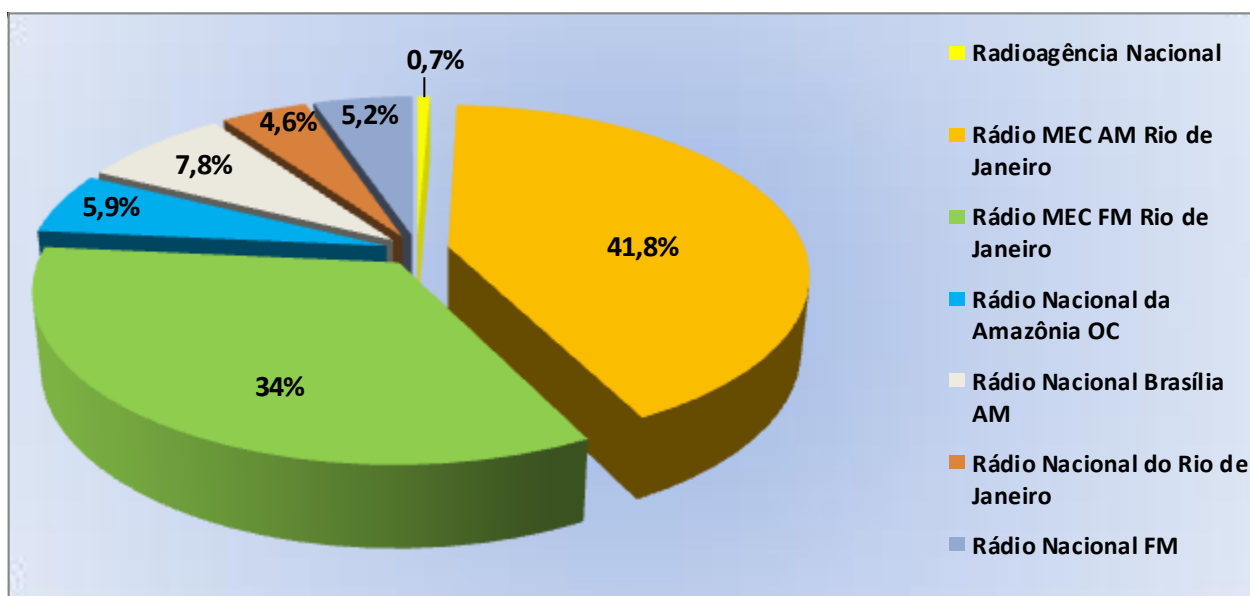


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	0	0	1	0	0	1	0,7%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	1	4	2	3	48	6	64	41,8%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	13	5	1	4	9	20	52	34,0%
Rádio Nacional da Amazônia OC	0	1	0	0	5	3	9	5,9%
Rádio Nacional Brasília AM	2	3	2	0	4	1	12	7,8%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	4	0	1	1	1	0	7	4,6%
Rádio Nacional FM Brasília	0	1	1	0	3	3	8	5,2%
TOTAL	20	14	7	9	70	33	153	100%




A rádio que possui maior quantidade de demandas é a MEC AM – Rio de Janeiro (41,8%) seguida da MEC FM do Rio de Janeiro (34%), a Nacional Brasília AM (7,8%), Nacional da Amazônia OC (5,9%) e Nacional FM Brasília (5,2%). As rádios que possuem o menor número de processos, possuindo juntas (5,3%) do total são: Radioagência Nacional e Nacional do Rio de Janeiro AM. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

Figura 20 - % Manifestações por Rádio



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
746-MA-2013	Comentou que a quadra da escola de samba Renascer não existe mais	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
751-MA-2013	Ouvi o documentário sobre Mário Lago e gostaria de dar uma contribuição em relação ao teatro Mário Lago que está fechado	04/10/2013	16/10/2013	1	✓
752-MA-2013	Ouvi na MEC, no noticiário que está morrendo uma quantidade de pessoas por ano. Se as pessoas não observam a lei de Deus	07/10/2013	07/10/2013	0	✓
2779-MF-2013	Agenda cultural está desatualizada, fazer a retificação sobre o evento 2ª semana de música de câmara"	27/09/2013	27/09/2013	0	✓
2790-MF-2013	Comentário sobre o programa Manhã MEC FM	01/10/2013	01/10/2013	0	✓
2817-MF-2013	Não consegue ouvir podcasts do programa Bossa Moderna	14/10/2013	16/10/2013	2	✓
2832-MF-2013	ao programa Kinoscope de hoje, no qual creio haver percebido um equívoco ao referir-se à trilha de "O Sétimo Homem", o	25/10/2013	25/10/2013	0	✓
Rádioagência Nacional					
25-RN-2013	Ouvinte denuncia que Rádio JC News divulga notícias da Rádioagência e não cita a fonte.	09/10/2013	16/10/2013	5	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM					
87-RJ-2013	Comentário. Agradece pela permanência do programa Musishow na grade de programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro.	29/09/2013	30/09/2013	0	✓

Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
742-MA-2013	Sugestão à programação da Rádio Mec - programação de rádio portuguesas.	01/10/2013	01/10/2013	0	✓
769-MA-2013	A ouvinte ligou para sugerir ao programa Roda de Choro mais músicas com Valdir Azevedo.	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
2781-MF-2013	Ciclo Carlos Gomes - reprisar o programa do dia 22/09	27/09/2013	27/09/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM					
91-RJ-2013	Ouvinte sugere que o programa Musishow volte a ser apresentando no antigo horário.	08/10/2013	08/10/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília - AM					
183-AM-2013	Reclama do atendimento telefônico, durante a transmissão, do programa Domingo Nacional	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
188-AM-2013	Sugestão para o programa Saudade Nacional- Rádio Nacional de Brasília AM.	09/10/2013	09/10/2013	0	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
82-FM-2013	Sugestões à EBC	27/09/2013	27/09/2013	0	✓

Elogio					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
743-MA-2013	Elogio para o programa Atualidades - "o programa do dia 30/09 está excelente, parabéns ao Cadu!"	01/10/2013	01/10/2013	0	✓
747-MA-2013	Elogio ao programa Ao Vivo Entre Amigos - Parabéns pelo programa de hoje, lindo ouvir este menino na flaura.	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
757-MA-2013	Elogio a programação, a página da rádio MEC AM - RJ	09/10/2013	10/10/2013	1	✓
801-MA-2013	Muito obrigado a Radio Mec pela promoção e a cantora e compositora Leila Pinheiro por ter me proporcionado, por mais d	23/10/2013	25/10/2013	2	✓
2793-MF-2013	Elogio ao programa Concerto de Domingo e a voz maravilhosa da locutora Raquel Ricardo	01/10/2013	01/10/2013	0	✓
2795-MF-2013	Elogio ao programa Grandes Clássicos - Gostei muito do programa ao vivo no Theatro Municipal de Niterói	03/10/2013	03/10/2013	0	✓
2804-MF-2013	Elogio a Rádio MEC RJ	07/10/2013	07/10/2013	0	✓
2819-MF-2013	Bossa Moderna - "Que programa maravilhoso sobre Vinícius de Moraes, o Tárík escolheu tão bem, está belíssimo."	14/10/2013	14/10/2013	0	✓
2820-MF-2013	Sala de Música - O Jorge Roberto Martins é maravilhoso, tem delicadeza para abordar os assuntos, sou fã dele.	14/10/2013	14/10/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
296-OC-2013	Elogio a apresentadora do programa 'Ponto de Encontro' (Sula)	01/10/2013	02/10/2013	1	✓
Rádio Nacional de Brasília - AM					
184-AM-2013	Elogio a Radialista Rejane Limaverde da Rádio Nac. de Brasília AM	03/10/2013	03/10/2013	0	✓
187-AM-2013	Elogio- Sensacional ouvir o palhaço Dr. Beré do Udi Grudi.	08/10/2013	08/10/2013	0	✓
192-AM-2013	Elogios a apresentadora do programa "Tarde Nacional".	18/10/2013	18/10/2013	0	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
86-FM-2013	Elogio à programação da Radio Nacional FM.	09/10/2013	09/10/2013	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
738-MA-2013	participação ao vivo no debate	27/09/2013	27/09/2013	0	✓
739-MA-2013	participação ao vivo no debate	27/09/2013	27/09/2013	0	✓
740-MA-2013	participação ao vivo no debate	27/09/2013	27/09/2013	0	✓
741-MA-2013	pedido de música - Noites Cariocas com Gal Costa	30/09/2013	30/09/2013	0	✓
744-MA-2013	pedido musical - qualquer música com Angela Maria	01/10/2013	01/10/2013	0	✓
745-MA-2013	envio de currículo	29/09/2013	30/09/2013	0	✓
748-MA-2013	participação no debate ao vivo	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
749-MA-2013	participação ao vivo no debate do programa Atualidades	03/10/2013	03/10/2013	0	✓
750-MA-2013	participação ao vivo no debate do programa Atualidades	03/10/2013	03/10/2013	0	✓
753-MA-2013	pedido musical - pensando em ti, com Nelson Gonçalves	08/10/2013	08/10/2013	0	✓
754-MA-2013	pedido musical - Nova Ilusão (Claudionor Cruz e Pedro Caetano), com Teca Calazans.	09/10/2013	16/10/2013	5	✓
755-MA-2013	pedido musical - A volta do Boêmio com Nelson Gonçalves	09/10/2013	16/10/2013	5	✓
756-MA-2013	pedido musical - homenagem ao malandro, de Chico Buarque	09/10/2013	16/10/2013	5	✓
759-MA-2013	participação ao vivo no debate - "Sugiro a produção convidar mais	14/10/2013	14/10/2013	0	✓
760-MA-2013	pedido musical - pensando em ti, com Caetano Veloso	14/10/2013	14/10/2013	0	✓
761-MA-2013	contemplada com promoção - cd Ney Manguera	11/10/2013	14/10/2013	1	✓
762-MA-2013	participação na promoção - cd Ney Manguera	14/10/2013	14/10/2013	0	✓
763-MA-2013	participação na promoção - cd Ney Manguera	11/10/2013	14/10/2013	1	✓
765-MA-2013	à procura de parente desaparecido	11/10/2013	15/10/2013	2	✓
766-MA-2013	participação ao vivo no debate do programa Atualidades "Quero parabenizar à todos os professores."	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
767-MA-2013	O ouvinte entrou em contato por telefone e pediu as músicas para o programa Almanaque Carioca Qualquer música com Turib	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
768-MA-2013	A ouvinte entrou em contato por telefone para pedir a música Hino ao Amor com Dalva Oliveira	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
770-MA-2013	ligou e participou da promoção do cd Márcio Meireles	14/10/2013	15/10/2013	1	✓
771-MA-2013	contemplada com a promoção do cd Márcio Meireles	14/10/2013	15/10/2013	1	✓
772-MA-2013	ligou e participou da promoção do cd Márcio Meireles	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
773-MA-2013	ligou e participou da promoção do cd Márcio Meireles	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
774-MA-2013	ligou e participou da promoção do cd Márcio Meireles	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
775-MA-2013	ligou e participou da promoção do cd Márcio Meireles	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
776-MA-2013	ligou e participou da promoção do cd Márcio Meireles	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
777-MA-2013	ligou e participou da promoção do cd Márcio Meireles	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
778-MA-2013	ligou e participou da promoção do cd Márcio Meireles	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
779-MA-2013	ligou e participou da promoção do cd Márcio Meireles	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
780-MA-2013	participou ao vivo no debate do programa atualidades "Por favor, divulgue o festival de música e chame a atenção da pop	16/10/2013	16/10/2013	0	✓
781-MA-2013	pedido musical - homenagem ao malandro com Chico Buarque	16/10/2013	16/10/2013	0	✓
783-MA-2013	participou da promoção para show da Elba Ramalho	16/10/2013	17/10/2013	1	✓
787-MA-2013	ligou para participar da promoção do programa Almanaque Carioca e foi contemplada com o cd da Ana Clara.	18/10/2013	18/10/2013	0	✓
789-MA-2013	ligou e foi contemplado com cd do cantor Márcio Bragança no programa Almanaque Carioca	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
790-MA-2013	ligou e participou da promoção do cd do cantor Márcio Bragança no programa Almanaque Carioca	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
791-MA-2013	ligou e participou da promoção do cd do cantor Márcio Bragança no programa Almanaque Carioca	22/10/2013	22/10/2013	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC (Cont.)					
792-MA-2013	ligou e foi contemplado com ingresso para show do Oswaldo Montenegro no programa Almanaque Carioca	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
793-MA-2013	ligou e foi contemplado com ingresso para show da Leila Pinheiro no programa Almanaque Carioca	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
794-MA-2013	ligou para participar da promoção do ingresso para show da Leila Pinheiro no programa Almanaque Carioca	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
795-MA-2013	ligou e foi contemplado com a promoção do ingresso para show do Oswaldo Montenegro no programa Almanaque Carioca	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
796-MA-2013	ligou e foi contemplado com a promoção do ingresso para show da	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
797-MA-2013	ligou para participar da promoção do ingresso para show da Leila Pinheiro no programa Almanaque Carioca	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
798-MA-2013	ligou para participar da promoção do ingresso para show da Leila Pinheiro no programa Almanaque Carioca	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
799-MA-2013	Ligou para fazer um pedido musical no programa Almanaque Carioca	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
800-MA-2013	ligou para fazer um pedido musical ao programa Almanaque Carioca	23/10/2013	23/10/2013	0	✓
2794-MF-2013	Pedido Musical - Concerto n 1 de Chopin	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
2805-MF-2013	Pedido Musical - SONATA N 3 PARA PIANO DE bHRAMAS	04/10/2013	04/10/2013	0	✓
2810-MF-2013	pedido musical - concerto em dó maior para pícolo e contínuo, de Vivaldi	09/10/2013	16/10/2013	5	✓
2811-MF-2013	pedido musical - valsa A Estrel Brasileira, de Carlos Gomes	10/10/2013	16/10/2013	4	✓
2812-MF-2013	Pedido musical - sonata n 9 de Paganini	11/10/2013	16/10/2013	3	✓
2813-MF-2013	pedido musical	11/10/2013	16/10/2013	3	✓
2821-MF-2013	pedido musical para o programa 'Clássicos do Ouvinte - sinfonia n o 4, de Charles Ives	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
2829-MF-2013	ligou para fazer um pedido musical para o programa Clássicos do Ouvinte	23/10/2013	23/10/2013	0	✓
2834-MF-2013	Pedido musical para o programa Clássicos do Ouvinte - Chopin	25/10/2013	25/10/2013	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
293-OC-2013	Serviço - Procura por parentes (Rádio Nacional da Amazônia)	29/09/2013	30/09/2013	0	✓
295-OC-2013	Serviço - Recado para parente	01/10/2013	02/10/2013	1	✓
297-OC-2013	Serviço - Recado para parente.	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
299-OC-2013	Recado para parente - a Rádio Nacional da Amazônia OC	11/10/2013	11/10/2013	0	✓
301-OC-2013	Recado para o Progrma Eu de Cá Você de Lá - a Rádio Nacional da Amazônia OC	23/10/2013	24/10/2013	1	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
84-FM-2013	Serviço - Pedido de Cópia Rádio Nacional FM Brasília (Roda de samba- 28/09/2013)	28/09/2013	30/09/2013	0	✓
89-FM-2013	Pedido para divulgar, na Rádio Naciona FM Brasília, campanha de doações	19/10/2013	21/10/2013	0	✓
90-FM-2013	Serviço- Procura por parentes - Rádio Nacional FM	21/10/2013	21/10/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
180-AM-2013	Recado para Rádio Nacional de Brasilia- AM (Eu de Cá você de Lá)	26/09/2013	30/09/2013	2	✓
181-AM-2013	Serviço - Recado para Rádio Nacional de Brasilia- AM (Eu de Cá você de Lá)	27/09/2013	30/09/2013	1	✓
185-AM-2013	Central do Ouvinte - Pedido de Música.	05/10/2013	07/10/2013	0	✓
186-AM-2013	Pedido de Música - Tarde Nacional	07/10/2013	09/10/2013	2	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro - AM					
90-RJ-2013	Serviço pedido de música	07/10/2013	07/10/2013	0	✓

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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
782-MA-2013	ligou para reclamar que a transmissão da MEC AM está péssima em Niterói e perguntou se está no transmissor auxiliar.	16/10/2013	16/10/2013	0	✓
2791-MF-2013	Sugere que o recurso "podcast" retorne ao site da Rádio MEC FM	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
2792-MF-2013	Reclamação sobre o novo site - quando estará disponível a planilha	01/10/2013	15/10/2013	10	⚠
2796-MF-2013	Reclamação - porque tiraram do site os Podcast dos programas.	03/10/2013	03/10/2013	0	✓
2797-MF-2013	Reclamação - problema em ouvir a Rádio Mec RJ	04/10/2013			✗
2803-MF-2013	Reclamação - problemas com volume ao ouvir a Rádio Mec RJ	05/10/2013	15/10/2013	6	⚠
2807-MF-2013	Saber se a planilha não estará disponível no novo site	07/10/2013	16/10/2013	7	⚠
2809-MF-2013	Reclamação - Podcast	08/10/2013	08/10/2013	0	✓
2818-MF-2013	Crítica ao site da MEC FM com EBC	12/10/2013	16/10/2013	2	✓
2822-MF-2013	Reclamação sobre o áudio/interferências/sinal da Rádio MEC FM Rio de Janeiro.	16/10/2013	31/10/2013	11	⚠
2825-MF-2013	Reclamação à programação da rádio MEC FM - RJ	19/10/2013			✗
2827-MF-2013	Ligou para reclamar e saber o que houve porque a transmissão saiu do ar há 1 semana.	22/10/2013	25/10/2013	3	✓
2831-MF-2013	Ligou para criticar o novo site e o podcast - "Era maravilhoso o site antigo, como faz falta o podcast, trocaram por um	25/10/2013	25/10/2013	0	✓
2833-MF-2013	Ligou para fazer crítica ao novo site - Não gostei deste novo site, inclusive, a falta dos podcasts.	23/10/2013	25/10/2013	2	✓
Rádio Nacional de Brasília - AM					
182-AM-2013	Reclama do atendimento telefônico, durante a transmissão, do programa Domingo Nacional	01/10/2013	02/10/2013	1	✓
191-AM-2013	Reclamação sobre postura da apresentadora do programa Ação Periferia - Rádio Nacional AM Brasília.	17/10/2013	25/10/2013	6	⚠
Rádio Nacional do Rio de Janeiro - AM					
88-RJ-2013	Reclama da classificação das músicas do Festival de Música da Nacional do Rio de Janeiro.	02/10/2013	09/10/2013	5	✓
89-RJ-2013	Reclamação sobre o programa Musishow está fora do ar	05/10/2013	09/10/2013	2	✓
92-RJ-2013	Reclama de mudança no formato do programa Musishow - que tinha exibições ao vivo e agora não tem mais.	09/10/2013	09/10/2013	0	✓
94-RJ-2013	Reclama do uso do termo presidenta no programa Rádio em Debate.	18/10/2013	18/10/2013	0	✓

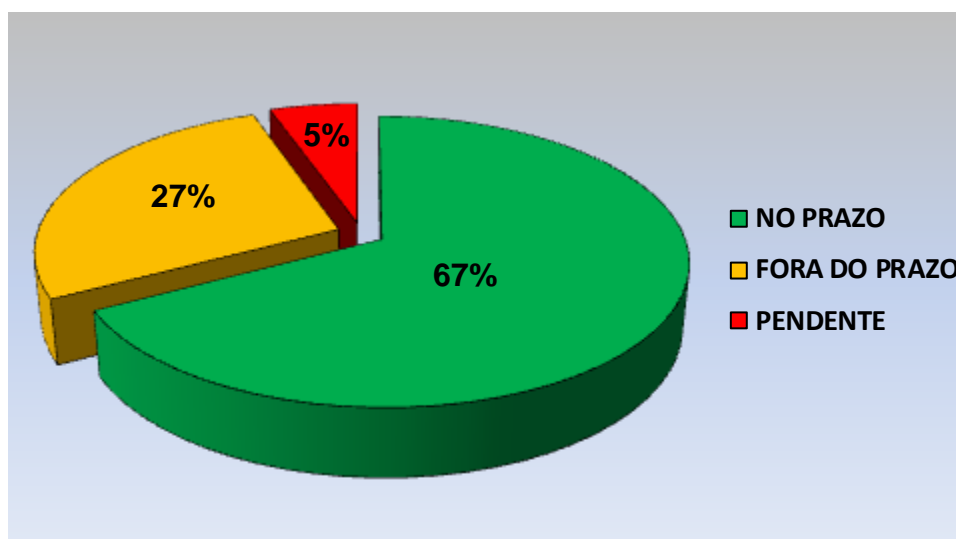
Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
758-MA-2013	Informações sobre Luiz Carlos Saroldi dos velhos tempos da boa JB AM	10/10/2013	10/10/2013	0	✓
764-MA-2013	Almanaque Carioca - Saber onde encontrar o cd do Jacó Bonjardim	14/10/2013	14/10/2013	0	✓
784-MA-2013	ligou para saber quando será o Festival de Música da MEC AM	17/10/2013	17/10/2013	0	✓
785-MA-2013	Ligou para saber quando retornará o programa ao vivo com a participação do público.	17/10/2013	17/10/2013	0	✓
786-MA-2013	Ligou para saber se não haverá mais podcasts no novo portal das rádios.	18/10/2013	18/10/2013	0	✓
788-MA-2013	Ligou para saber até quando continuará o especial sobre Vinicius de Moraes	18/10/2013	18/10/2013	0	✓
2780-MF-2013	Agenda Cultural - saber sobre workshop de música clássica no CCBB	27/09/2013	15/10/2013	12	⚠
2782-MF-2013	Saber nome das músicas catalanas que foram apresentadas no programa Som Infinito	30/09/2013	16/10/2013	12	⚠
2783-MF-2013	Saber o nome da peça com guitarra espanhola no programa Manhã MEC FM	30/09/2013	15/10/2013	11	⚠
2786-MF-2013	Saber o nome das peças que tocaram no programa do dia 29/09	29/09/2013	22/10/2013	16	⚠
2787-MF-2013	Pedido de informação - Não consegue localizar no novo site da MEC FM Rio a lista de podcasts	01/10/2013	01/10/2013	0	✓
2788-MF-2013	Pedido de Informação em localizar os podcasts	01/10/2013	01/10/2013	0	✓
2789-MF-2013	Saber o nome da soprano da peça que tocou às 340 no programa Clássicos na Madrugada	30/09/2013	16/10/2013	12	⚠
2798-MF-2013	Informação sobre nome do compositor e da música tocada no programa Grandes Clássicos da Rádio Mec FM Rio de Janeiro.	04/10/2013	07/10/2013	1	✓
2799-MF-2013	SABER NOME DA MÚSICA QUE TOCOU NO DIA 19/09	04/10/2013	15/10/2013	7	⚠
2800-MF-2013	Saber o nome da sinfonia do dia 27/09 no programa Grandes Clássicos	02/10/2013	15/10/2013	9	⚠
2801-MF-2013	Saber os nomes das peças de Fernando Sor tocadas no programa Manhã MEC FM	03/10/2013	15/10/2013	8	⚠
2802-MF-2013	Saber se a planilha musical voltará a ficar no novo site	04/10/2013	15/10/2013	7	⚠
2806-MF-2013	Pedido de informação sobre recurso do portal de rádios (MEC FM Rio)	07/10/2013	08/10/2013	1	✓
2808-MF-2013	Saber se não haverá mais podcasts	08/10/2013	16/10/2013	6	⚠
2823-MF-2013	Ligou para saber de que fonte foram retiradas as músicas que foram ao ar ontem (17/10/2013) durante o programa KINOSCOPE	18/10/2013	18/10/2013	0	✓
2824-MF-2013	saber qual o poema lido por volta das 650 no programete Falando com Versos	18/10/2013	18/10/2013	0	✓
2826-MF-2013	Ligou para saber o número da sonata em si menor de Lizst	21/10/2013	21/10/2013	0	✓
2828-MF-2013	Pede informação sobre a situação da Rádio MEC FM - RJ	22/10/2013			✗
2830-MF-2013	Ligou para saber o nome do violonista francês e nome da música que tocou por volta das 2230, no programa Violões em Foc	24/10/2013	25/10/2013	1	✓
2835-MF-2013	Informação sobre Podcast do programa Som de Letra - homenageia o poeta, tradutor e músico Alberto Marsicano.	25/10/2013	28/10/2013	1	✓

Pedido de Informação (Cont.)					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
294-OC-2013	Pedido de informação. Solicita e-mail do programa Nossa Terra da Nacional da Amazônia.	30/09/2013	30/09/2013	0	✓
298-OC-2013	Solicita e-mail do programa Nossa Terra da Rádio Nacional da Amazônia.	03/10/2013	07/10/2013	2	✓
300-OC-2013	Pede informação sobre reprodução de entrevista	22/10/2013	24/10/2013	2	✓
Rádio Nacional de Brasília - AM					
189-AM-2013	Pedido de Informação - sobre mensagem 23 horas do dia 8/10/2013 no programa 'Eu de cá você de lá.'	09/10/2013	10/10/2013	1	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
83-FM-2013	Pede informação sobre o retorno da Rádio Nacional do Brasil	27/09/2013	02/10/2013	3	✓
87-FM-2013	Pedido de informação sobre período de inscrição do Festival de Música.	09/10/2013	09/10/2013	0	✓
88-FM-2013	Pedido de Informação - se haverá cd do Festival de Música da Nacional FM Brasília .	15/10/2013	16/10/2013	1	✓

Em outubro, das 20 reclamações recebidas no mês, 2 não foram respondidas e 5 foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis. Dos 35 pedidos de informação, 10 ultrapassaram o prazo e 1 não foi respondido dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório, que ocorreu no dia 25/10/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



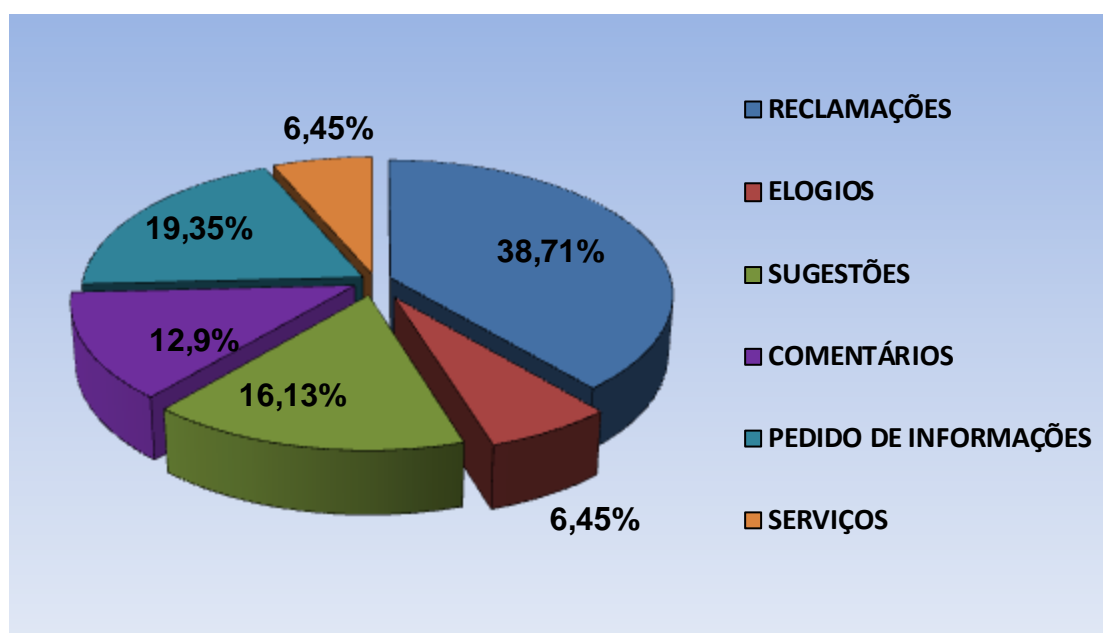
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

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




Em outubro, a Ouvidoria recebeu um total de 31 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 12 manifestações foram reclamações, 4 comentários, 6 pedidos de informação, 5 sugestões, 2 serviços e 2 elogios. Os elogios e comentários, em geral, se referiram às matérias específicas. Enquanto que sugestão e serviço dizem respeito à sugestões de pauta.

Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
430-AB-2013	Comentários a reportagem " Fações criminosas controlam sistema prisional maranhense"	11/10/2013	11/10/2013	0	✓
437-AB-2013	Comentário sobre notícia da Agência Brasil - autorização de biografia	16/10/2013	17/10/2013	1	✓
438-AB-2013	Comentário sobre consumo de energia elétrica	17/10/2013	17/10/2013	0	✓
441-AB-2013	Comentário sobre reportagem veiculada na Agência Brasil	21/10/2013	22/10/2013	1	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
420-AB-2013	Sugestão de pauta- cobertura jornalística para Agência Brasil	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
432-AB-2013	Sugestão - apresenta trabalho musical	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
433-AB-2013	Sugestão de Pauta - projeto de Faculdade sobre alternativas para a prevenção do diabetes.	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
439-AB-2013	Sugestão - utilização de energia solar. Redução de custos.	18/10/2013	18/10/2013	0	✓
448-AB-2013	Sugestão de Pauta para a 7a Marcha do Migrante.	25/10/2013	25/10/2013	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
424-AB-2013	Sugestão de Pauta do profissional para a Agência Brasil	04/10/2013	07/10/2013	1	✓
431-AB-2013	Serviço- sugestão de pauta para Ag Brasil, divulgação de evento esportivo	11/10/2013	18/10/2013	5	✓

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
419-AB-2013	Elogio a material na agência Brasil dos médicos Cubanos.	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
421-AB-2013	Elogio a reportagem na Agência Brasil sobre a Petrobrás.	03/10/2013	03/10/2013	0	✓

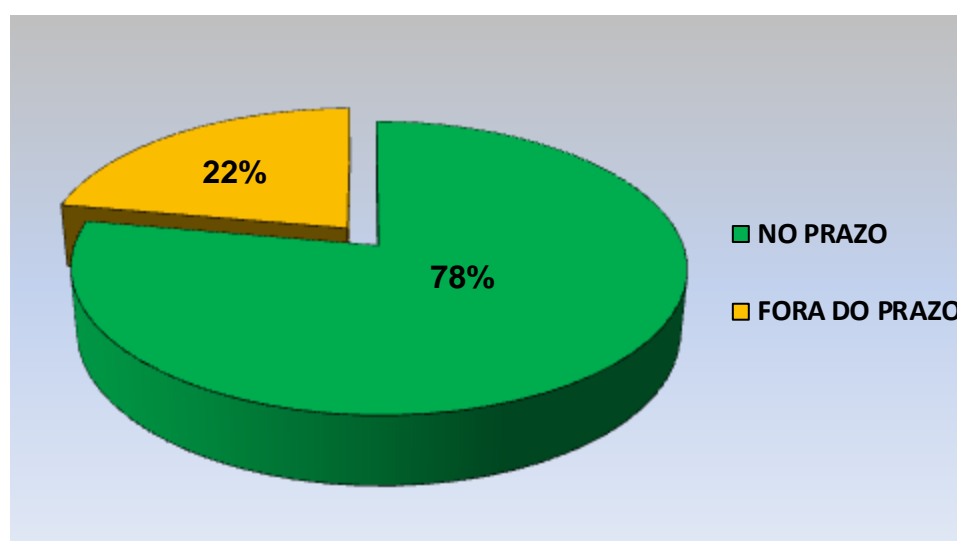
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
417-AB-2013	Reclamação- impossibilidade de buscar imagens com boa resolução nos arquivos da ABr.	30/09/2013	01/10/2013	1	✓
418-AB-2013	Reclamação- impossibilidade de buscar imagens com boa resolução nos arquivos da ABr.	01/10/2013	17/10/2013	12	⚠
426-AB-2013	Reclamação - Erro na matéria sobre as autoridades em questão. Coreia do Norte - Alerta Militar.	08/10/2013	10/10/2013	2	✓
427-AB-2013	Reclamação - erro de informação - Nobel de Literatura 2013.	08/10/2013	08/10/2013	0	✓
428-AB-2013	Reclamação sobre um termo utilizado em matéria da Agência Brasil	09/10/2013	09/10/2013	0	✓
434-AB-2013	Reclama de erro de informação sobre Município de Mato Grosso(MT) atribuído a Mato Grosso do Sul(MS).	15/10/2013	18/10/2013	3	✓
435-AB-2013	publica normas sobre cuidados com animais em pesquisas e	16/10/2013	01/11/2013	12	⚠
440-AB-2013	Reclamação sobre termo usado em notícia veiculada na Agência Brasil.	19/10/2013	28/10/2013	5	✓
443-AB-2013	Reclamação sobre informação em notícia da Agência Brasil	20/10/2013	24/10/2013	3	✓
444-AB-2013	Reclamação sobre matéria veiculada pela Agência Brasil	21/10/2013	22/10/2013	1	✓
445-AB-2013	Reclamação - erro na reportagem - "Aviação brasileira faz primeiro voo comercial com biocombustível"	23/10/2013	31/10/2013	6	⚠
446-AB-2013	Reclamação - Falta de informação, não consta que a Unversidade Federal de Campina Grande (UFCG) vai aderir ao Sisu.	23/10/2013	25/10/2013	2	✓

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
422-AB-2013	Pedido de Informação - Uso de imagens.	04/10/2013	04/10/2013	0	✓
423-AB-2013	Pedido de informação sobre conteúdo publicado na Agência Brasil	04/10/2013	07/10/2013	1	✓
425-AB-2013	Solicita artigo citado na matéria "Hospital em Ribeirão Preto testa tratamento mais eficaz para a esquizofrenia".	05/10/2013	09/10/2013	2	✓
429-AB-2013	Pedido de Informação - sobre utilização de matérias.	09/10/2013	10/10/2013	1	✓
442-AB-2013	Pede informação sobre fotos supostamente tiradas pela Agência Brasil em evento no CCBB	20/10/2013	01/11/2013	9	⚠
447-AB-2013	Pedido de Informação sobre recebimento de notícias por e-mail (Correio eletrônico).	24/10/2013	25/10/2013	1	✓

Em outubro, das 12 reclamações recebidas, apenas 3 ultrapassam o prazo de 5 dias úteis. Dos 6 pedidos de informação, apenas 1 não foi respondido dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/10/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo.

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



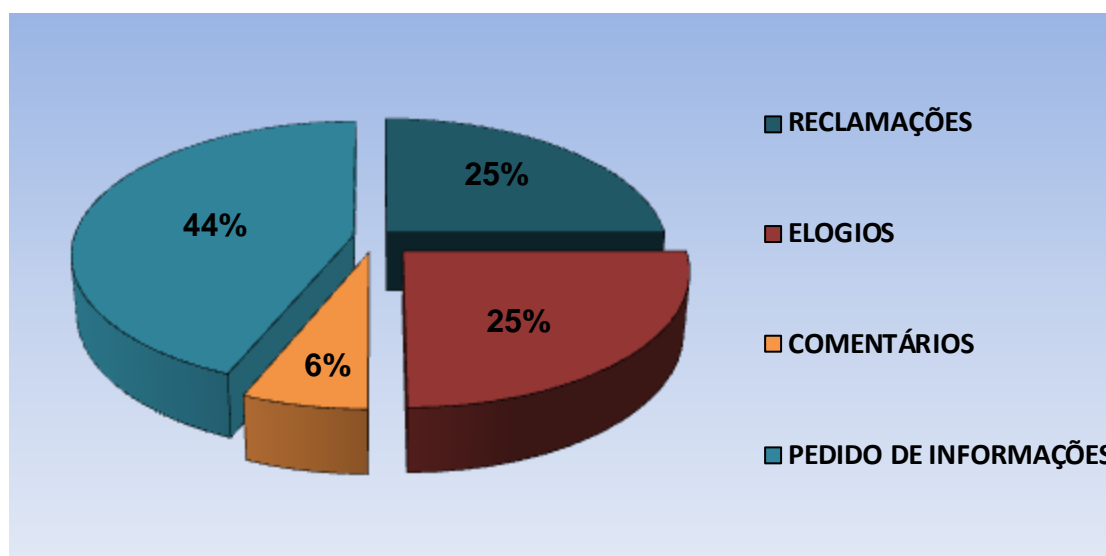
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.4. PORTAL EBC

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




Em outubro, a Ouvidoria recebeu um total de 16 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foi pedido de informação (7), reclamação (4) e elogio (4). Foi registrado apenas 1 comentário, não foi registrado nenhuma sugestão e serviço. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
662-PE-2013	Comentário - Gostar do horário de Verão.	27/09/2013	27/09/2013	0	✓

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
658-PE-2013	Elogio - parabeniza a equipe de rádio pelo novo site	26/09/2013	26/09/2013	0	✓
659-PE-2013	Elogio ao novo portal das rádios	26/09/2013	27/09/2013	1	✓
668-PE-2013	Elogio pela disponibilização das questões do ENEM no Portal da EBC	03/10/2013	03/10/2013	0	✓
676-PE-2013	Elogio à ferramenta de estudo para o ENEM no Portal da EBC	24/10/2013	25/10/2013	1	✓

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

Pedido de Informação

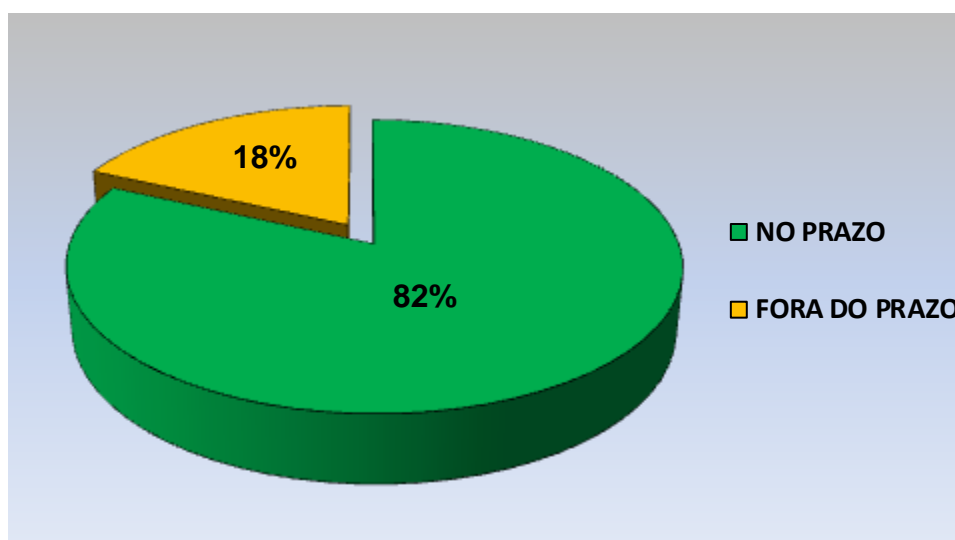
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
664-PE-2013	Pedido de Informação recebimento, por e-mail, das notícias sobre saúde	30/09/2013	11/10/2013	9	⚠
665-PE-2013	Pedido de informação	28/09/2013	30/09/2013	0	✅
669-PE-2013	Solicita divulgação de banner no Portal das Rádios.	05/10/2013	07/10/2013	0	✅
670-PE-2013	Pedido de informação - problema em anexar completamente seu projeto ao Banco de Projeto.	10/10/2013	10/10/2013	0	✅
671-PE-2013	Pedido de Informação recebimento de notícias por e-mail.	11/10/2013	11/10/2013	0	✅
673-PE-2013	Pedido de informação sobre acesso ao Portal da EBC	22/10/2013	22/10/2013	0	✅
674-PE-2013	Solicita informações sobre o cadastramento on line para o Banco de Projetos	23/10/2013	25/10/2013	2	✅

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
660-PE-2013	Reclamação sobre o portal das rádios	27/09/2013	09/10/2013	8	⚠
667-PE-2013	Reclamação quanto a erros contidos nas questões do ENEM do Portal EBC	03/10/2013	03/10/2013	0	✅
672-PE-2013	Reclamação - problema com o gabarito das questões.	16/10/2013	17/10/2013	1	✅
675-PE-2013	Reclamação por não conseguir acessar o simulado ENEM	24/10/2013	28/10/2013	2	✅

Em outubro, das 4 reclamações recebidas, apenas 1 processo não foi respondido dentro do prazo de 5 dias úteis. Dos 7 pedidos de informação, apenas 1 não foi respondido dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/10/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



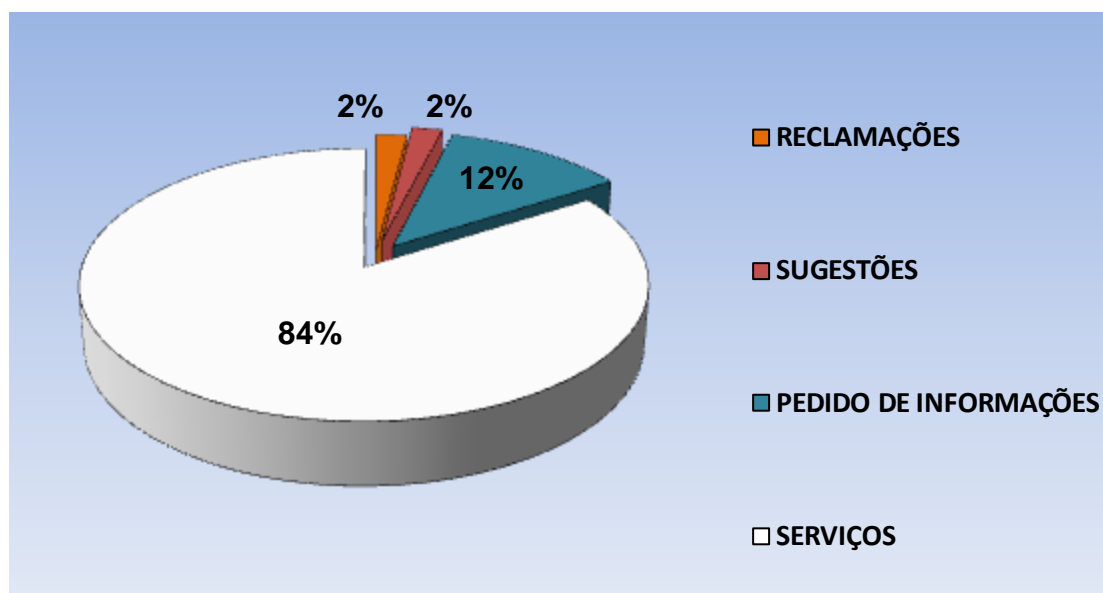
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC

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




Em outubro, a Ouvidoria recebeu um total de 50 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em serviços (42 ou 84%), ou seja, informações sobre convocações para o concurso, envio de currículos, sugestões de pautas para os programas em geral. Também foram recebidos 6 pedidos de informação (12%), 1 reclamação (2%), e 1 sugestão (2%). O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC




FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3489-EB-2013	Interesse em publicar licitação - Publicidade Legal.	26/09/2013	26/09/2013	0	✓
3491-EB-2013	envio de currículo	26/09/2013	26/09/2013	0	✓
3492-EB-2013	Trabalhar na EBC	27/09/2013	27/09/2013	0	✓
3493-EB-2013	Informação sobre o Concurso de 2011	27/09/2013	27/09/2013	0	✓
3494-EB-2013	Serviço - sugestão de questionamento a programa NBR	27/09/2013	27/09/2013	0	✓
3495-EB-2013	Pedido de Informação sobre site do Banco de notícias que apresenta falhas. (Clipping)	30/09/2013	30/09/2013	0	✓
3496-EB-2013	Pedido de informação sobre enquadramento de foto no Portal de Mídias (EBC para o mercado).	30/09/2013	30/09/2013	0	✓
3497-EB-2013	Serviço solicitação de informação relacionada à transmissão da Voz do Brasil	01/10/2013	01/10/2013	0	✓
3499-EB-2013	Serviço - envio de currículo	01/10/2013	02/10/2013	1	✓
3500-EB-2013	Agendamento de visita à Rádio Nacional do Rio de Janeiro	02/10/2013	02/10/2013	0	✓
3501-EB-2013	Serviço- gostaria de rever programa TVE - 1980.	03/10/2013	03/10/2013	0	✓
3502-EB-2013	Serviço - demanda sobre processos de transferências internas da EBC.	04/10/2013	07/10/2013	1	✓
3503-EB-2013	Sugestão de pauta - pedido de divulgação de petição de Lei sobre alcoolismo.	04/10/2013	07/10/2013	1	✓
3504-EB-2013	Serviço - sugestão de publicação com promoção de evento.	05/10/2013	07/10/2013	0	✓
3505-EB-2013	Sugestão de pauta para os veículos da EBC	05/10/2013	07/10/2013	0	✓
3506-EB-2013	Serviço - Quadro do quantitativo de empregados concursados e comisionados da EBC.	07/10/2013	07/10/2013	0	✓
3507-EB-2013	Reclama de falta de sinal da TV NBR digital no satélite C2.	06/10/2013	09/10/2013	2	✓
3508-EB-2013	Serviço - Concurso da EBC 2011	07/10/2013	07/10/2013	0	✓
3509-EB-2013	Serviço currículo para estágio na EBC	07/10/2013	08/10/2013	1	✓
3511-EB-2013	Sugestão de pauta- pedido de divulgação de doação de livros para trabalho voluntário	08/10/2013	08/10/2013	0	✓
3512-EB-2013	Serviço Envio de Currículo para locutor/dublador	08/10/2013	08/10/2013	0	✓
3514-EB-2013	Serviço - solicitação de produção jornalística	09/10/2013	10/10/2013	1	✓
3515-EB-2013	Pedidos de informações, sobre a Agência Brasil, relativas a gestão de pessoas, organograma e financeiro.	10/10/2013	10/10/2013	0	✓
3516-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	10/10/2013	10/10/2013	0	✓
3520-EB-2013	Sugestão de pauta. Release.	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
3521-EB-2013	Pedido de avaliação de música.	14/10/2013	15/10/2013	1	✓
3522-EB-2013	Serviço - informação sobre concurso público EBC.	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
3524-EB-2013	Concurso - o demandante não fez o último concurso. Ele gostaria de trabalhar na EBC como Operador de áudio.	15/10/2013	16/10/2013	1	✓
3525-EB-2013	Serviço quantitativo de empregados da EBC	16/10/2013	16/10/2013	0	✓
3526-EB-2013	Serviço-solicitação de informação relacionada à transmissão da Voz do Brasil	15/10/2013	16/10/2013	1	✓
3527-EB-2013	(concurso).	18/10/2013	18/10/2013	0	✓
3528-EB-2013	Serviço - informações sobre ingressar na empresa.	17/10/2013	18/10/2013	1	✓
3530-EB-2013	Serviço informação sobre estágio	18/10/2013	18/10/2013	0	✓
3531-EB-2013	Serviço envio de currículo	21/10/2013	21/10/2013	0	✓
3533-EB-2013	Pede informação sobre concurso da EBC	21/10/2013	21/10/2013	0	✓
3534-EB-2013	Serviço sugere divulgação de trabalho/pesquisa profissional - Honestino	19/10/2013	21/10/2013	0	✓
3537-EB-2013	Serviço informação sobre o concurso da EBC	22/10/2013	22/10/2013	0	✓
3538-EB-2013	Informação sobre o concurso da EBC	24/10/2013	24/10/2013	0	✓
3539-EB-2013	Informação sobre ingresso na EBC.	24/10/2013	24/10/2013	0	✓
3540-EB-2013	Serviço - informação sobre concurso 2013	24/10/2013	24/10/2013	0	✓
3541-EB-2013	Serviço - solicita informações sobre a EBC	24/10/2013	25/10/2013	1	✓
3542-EB-2013	Informação sobre concurso da EBC 2013	25/10/2013	25/10/2013	0	✓

Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3535-EB-2013	Sugestão de canal de transmissão da Voz do Brasil pela internet - horário de verão.	21/10/2013	22/10/2013	1	

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

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3513-EB-2013	Pedido de informação- endereço da EBC.	09/10/2013	09/10/2013	0	✓
3517-EB-2013	Pedido de Informação - como obter o audio do antigo programa, NO MUNDO DA BOLA, DO PERIODO	10/10/2013	14/10/2013	2	✓
3519-EB-2013	pedido de informação sobre a participação no Conselho Curador da EBC	14/10/2013	15/10/2013	1	✓
3523-EB-2013	Pedido de Informação sobre contato de empregado da EBC	15/10/2013	15/10/2013	0	✓
3532-EB-2013	Pede informação a respeito do uso da palavra "Presidenta" na Voz do Brasil	20/10/2013	21/10/2013	0	✓
3536-EB-2013	Pede informação sobre possibilidade de retransmitir programetes de rádio	21/10/2013	31/10/2013	8	⚠

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3518-EB-2013	Reclama/sugere à DICOP que, ao enviar comunicados de Rede Nacional, envie com cópia oculta.	11/10/2013	25/10/2013	10	⚠

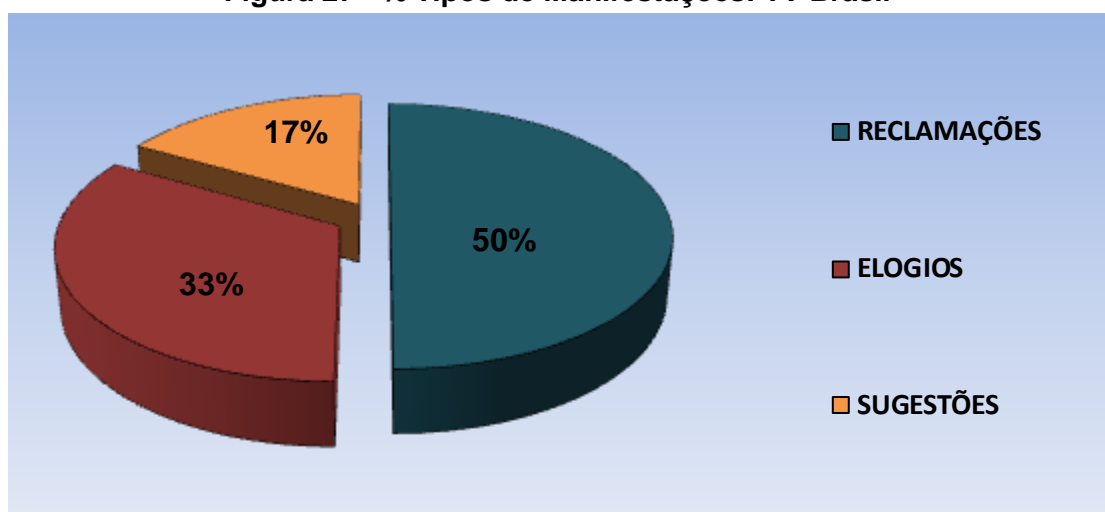
Em outubro, de todas as demandas recebidas, todas foram respondidas, sendo que apenas 1 pedido de informação e 1 reclamação foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/10/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

3.1.6. TV Brasil Internacional

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




Em outubro, a Ouvidoria recebeu um total de 6 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Destas apareceram 3 reclamações, 2 elogios e 1 sugestão. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Figura 27 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
8-TI-2013	Sugestão de Pauta para a TV Brasil Internacional.	29/09/2013	30/09/2013	0	✓

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
12-TI-2013	Elogio pela disponibilização de vídeo na web - TV Brasil Internacional	19/10/2013	21/10/2013	0	✓
13-TI-2013	Elogio a programação e o noticiário da TV Brasil Internacional.	25/10/2013	25/10/2013	0	✓

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

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
9-TI-2013	Reclama sobre acesso ao site da TV Brasil Intenacional	06/10/2013	10/10/2013	3	✓
10-TI-2013	Reclama da transmissão da TV Brasil Internacional pela internet.	05/10/2013	08/10/2013	1	✓
11-TI-2013	Reclamação do áudio da TV Brasil Internacional	14/10/2013	25/10/2013	9	⚠

Em outubro, das 3 reclamações recebidas, apenas 1 não foi respondida dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/10/2013.

4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS

4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES

4.1.1. TV BRASIL

No relatório referente ao período de 26 de setembro a 25 de outubro, vamos observar as manifestações dos telespectadores da TV Brasil a partir do número de citações que as diversas produções tiveram, sejam comentários, críticas ou elogios. O recorte tem por objetivo apontar o que está sendo mais visto pelos telespectadores, considerando que o fato de se manifestarem à Ouvidoria poderá indicar uma relativa frequência da audiência e adesão à emissora pública, o que de certa forma agrega valor e pertinência às manifestações.

O objetivo principal de destacá-las é prover os gestores de mais um instrumento para a análise dos conteúdos e programas que estão sendo veiculados. Mesmo que os telespectadores não tenham eventualmente conhecimento técnico para discutir sobre a produção das diversas áreas, consideramos importante levar em conta a percepção que eles tem do que estamos oferecendo, como um balizador importante do sentido que estamos produzindo.

Em televisão, assim como em qualquer dimensão da comunicação, é na recepção das nossas mensagens que podemos medir a eficiência e a eficácia do que estamos fazendo e verificar se estamos efetivamente comunicando aquilo que é a missão da comunicação pública, sem perder de vista a função básica do veículo de oferecer informação, conhecimento e entretenimento.

No resumo das manifestações, tivemos 173 manifestações - 44 reclamações; 23 elogios; 24 sugestões; 07 comentários; 11 solicitações de serviços, e 64 pedidos de informação. Os conteúdos/áreas/produções que receberam maior número de citações foram os seguintes:

1. TV Brasil na Web e assuntos relacionados à programação na internet – foram 22 manifestações, apontando para um crescimento significativo em relação aos meses anteriores. As demandas estão distribuídas nas seguintes categorias:

- a) Pedidos de informação: 13
- b) Reclamação/crítica: 08
- c) Serviços: 02
- d) Sugestão: 01

Os pedidos de informação, em geral, referem-se a postagens de programas no site da TV Brasil e dúvidas por dificuldade de acesso, como pode ser visto nas seguintes manifestações:

Proc.: 3657-TB-2013:

Prezados amigos, estou tentando ver o video do programa Samba na Gamboa, no qual participa o violonista, cantor e compositor Toquinho na comemoração do centenário do poeta Vinícius de Moraes, e não consigo. Peço ajuda.” - Francisco Aguirre Racine, localidade não informada.

Resposta: Prezado Sr. Francisco, bom dia. Em resposta ao seu questionamento, informamos que a área responsável - Superintendência de Comunicação e Multimídia da EBC enviou a seguinte resposta: “Sempre que o contrato de produção, de coprodução ou de licenciamento de um programa da TV Brasil permite a janela de exibição de programa sob demanda na Web, são buscadas formas de se oferecer o material o mais rapidamente possível. Porém, a publicação de vídeos dos episódios no site da TV Brasil depende do repasse, pela produção de cada programa, do material a ser cadastrado. Nem sempre esse fluxo acontece com a agilidade e frequência desejáveis, acarretando atrasos. Lamentamos por isso e temos dialogado, constantemente, com diferentes áreas em busca desse aprimoramento. O vídeo em questão foi solicitado, mas ainda não temos condição de oferecer um prazo para o atendimento da demanda. Assumimos o compromisso de notificar esta Ouvidoria tão logo o vídeo tenha sido publicado”. Dessa forma, assim que o vídeo esteja disponibilizado na internet nós o notificaremos automaticamente. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos a disposição.

Proc.: 3585-TB-2013:

“O demandante solicita a disponibilização de vídeo na internet ou cópia da Cantata especial "O diário de Anne Frank que foi ao ar dentro da programação especial de fim de ano da TV Brasil no dia 26/12/2012. O demandante ressalta que ele estava no elenco do espetáculo, por isso gostaria do material. ” - Thiago Ribeiro Macedo, localidade não informada.

Resposta: “Estamos tentando disponibilizar o especial - O Diário de Anne Frank no portal da TV Brasil, para visualização. Caso tenha interesse em adquirir as cópias, favor entrar em contato direto com a Central de Cópias da EBC, por meio do seguinte endereço eletrônico centraldecopias@ebc.com.br ou pelos telefones (61) 3799-5427.

As reclamações/críticas, em geral, referem-se a programas que os demandantes costumam assistir pela internet e que tiveram suas postagens atrasadas ou que estão apresentando problemas, ou ainda a programas que mesmo não sendo regularmente disponibilizados são cobrados pelo público:

Proc.: 3575-TB-2013:

“Por que as matérias do Repórter Brasil não ficam à disposição no site para podermos fazer download? Dou aulas de Ciência e Geografia e vejo reportagens bem interessantes que gostaria de compartilhar com meus alunos” - Paulo Sérgio nascimento da Costa, Juazeiro/BA

Resposta: "A estratégia da EBC para o uso de vídeos na plataforma Web tem buscado o uso de material transmitido sob demanda, disponível 24 horas por dia, sete dias da semana. A opção de baixar vídeos traria, para a maior parte dos episódios da TV Brasil, restrições de licenciamento. Agradecemos a compreensão, e vamos tratar o relato como uma sugestão para futuros desenvolvimentos das ferramentas. Porém, como mencionado, pode haver limitações de outras ordens, para além da tecnologia."

Proc.: 3505-TB-2013:

“Bom dia, sou professor e sempre utilizo o programa "De lá pra cá" em minhas aulas. Gostaria de utilizar o programa "100 anos de Rubem Braga", porém o vídeo está sem sincronia de áudio e vídeo. Gostaria de saber se existe a possibilidade dessa correção. Obrigado” - Marcelo Lopes, Belo Horizonte/MG.

Resposta: até o fechamento deste relatório não havia decorrido o prazo regulamentar e ainda não tínhamos resposta para a demanda.

Proc.: 3504-TB-2013:

“A telespectadora Ana entrou em contato por telefone para informar que o vídeo do programa Sem Censura de 16/09/2013 está com problemas.”

2. Transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro – foram 20 manifestações categorizadas da seguinte forma:

- a) Reclamação/crítica: 10
- b) Elogio: 04
- c) Sugestão: 02
- d) Informação: 04
- e) Comentário: 01

As críticas e reclamações sobre a transmissão dos jogos da Série C, em geral, referem-se ao que os telespectadores consideram parcialidade por parte dos apresentadores e comentaristas; discordância da seleção dos jogos que serão transmitidos, e a clássica revolta de torcedores que acham que os comentários favorecem mais o time adversário do seu.

Destacamos, ainda, uma demanda que teve o retorno de agradecimento do telespectador que havia reclamado, o que não é tão habitual:

Proc.: 3533-TB-2013:

“Solicito que a equipe do programa " No mundo da bola" (domingo - 21 horas) coloque visível a classificação na íntegra do Campeonato Brasileiro - Série A. Entendo ser absurdo mostrar de 1º a 5º e de 16º a 20º. E de 6º a 15º como fica. Acho que é uma economia burra.” - Cezar Antônio Schiavo, Petrópolis/RJ”

Reposta: Prezado Sr. Cezar, bom dia. A Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação - EBC, em resposta a sua mensagem informa que vai analisar a possibilidade de colocar toda a tabela do Brasileiro.

Retorno do demandante: Muito obrigado por atender a minha solicitação. O programa "No Mundo da Bola" de ontem, 13.10.2013, apresentou a classificação do Brasileiro Série A na íntegra, ou seja, do 1º ao 20º colocado. Grato, Cezar Schiavo.

Dos 04 elogios, destacamos o do telespectador Carlos Alberto da Silva Soares, de Belém/PA:

Proc.3524-TB-2013:

“Gostaria de agradecer e o mesmo tempo parabenizar pela excelente cobertura do Campeonato Brasileiro da série C, o qual de maneira surpreendente tem apresentado jogos bem mais disputados e interessantes quando comparados com os jogos da séries A e B. Ressalto também a valorização dos chamados times "pequenos" e de suas respectivas torcidas e estados. Sou Paysсандú aqui no norte e o meu segundo time é o Aguiá de Marabá.Valeu. Atte, Alberto Soares.”

3. Programa Roda Viva – das 07 menções ao programa Roda Viva que não foi exibido pela TV Brasil e que teve a ex-senadora Marina Silva como entrevistada, 04 foram pedidos de informação; 03 reclamações e 01 comentário, todos a respeito da não exibição do programa:

Proc.3665-TB-2013:

“Qual o critério que vocês utilizam para passar o Roda Viva ao vivo (segunda-feira às 10 da noite)? Desabafo sobre a cobertura do programa Roda Viva (o melhor da TV brasileira). Como um paulistano vivendo em Belo Horizonte, acho simplesmente ridícula esta atitude de vocês de não manter um critério do que vão passar neste horário. Geralmente transmitem o Roda Viva ao vivo. Porém, quando aparece a Marina Silva decidem me encher de propaganda. Quanto descaso com o telespectador. Até agora estou sem entender tamanho amadorismo da parte de vocês. Muito obrigado pela oportunidade.”

Resposta: Em atendimento à sua solicitação, recebemos a seguinte informação da

Diretoria de Conteúdo e Programação da TV Brasil: "A TV Brasil exibe hoje, excepcionalmente às 22h, o programa Roda Viva com a ex-senadora Marina Silva, exibido pela TV Cultura de São Paulo na última segunda (21). Problemas técnicos na recepção do sinal da emissora, em São Paulo, impediram a veiculação do programa em rede e ao vivo. Os programas Samba na Gamboa e Arte do Artista, originalmente previstos na programação desta terça-feira, na TV Brasil, serão adiados e exibidos na grade da próxima semana."

As demandas referentes a problemas de sinal e engenharia somaram apenas 06, o que pode ser um indicativo de melhoria da qualidade da transmissão. Os estados informados foram Mato Grosso, Piauí, Minas Gerais e Rio de Janeiro. Um problema que consideramos importante destacar é o que se refere à variação de áudio, que já foi apontado em diversas outras demandas. Para que a área possa verificar o problema, enviamos um questionário elaborado pela Engenharia e que esperamos que o demandante responda, o que nem sempre acontece.

Proc.: 3511-TB-2013:

"Na minha TV é muito baixo o volume das vozes dos apresentadores e das reportagens no noticiário das 21h coloco no volume 30 e quase não se ouve, no entanto, os comerciais estão num volume tão alto, quase insuportável." - Maria Carvalho, Teresina/PI."

Resposta: "Prezada Sra. Maria Carvalho, bom dia. A Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem, porém para que possamos dar andamento à sua demanda solicitamos que responda ao questionário seguinte: 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 nocelular, etc. Por onde assiste a TV Brasil? Opções:

- TV aberta (antena comum)
- TV Móvel ou TV no Celular
- TV por Assinatura (à Cabo ou via Satélite)
- Antena Parabólica (sinal gratuito)
- Internet

Sistema

Opções:

-Digital

-Analógico

Número do Canal

Nome da Operadora de TV a Cabo ou de Satélite (se for o caso)

Agradecemos a participação e aguardamos seu retorno.

Dos 23 elogios que se distribuem entre as diversas produções e que poderão ser verificados detalhadamente nas seções quantitativas deste relatório, destacamos o que menciona o jornalista Caminhos da Reportagem:

Proc.3579-TB-2013:

“Sou Heloísa Fernandes Silveira, socióloga, professora aposentada da Universidade de São Paulo e escrevo para afirmar que, junto com meu marido, Paulo Silveira Filho, sociólogo, professor aposentado da USP, assistimos Exploração Sexual de Menores exibido no programa Caminhos da Reportagem da semana passada. Jornalismo de primeira linha, o programa realizou uma pesquisa ampla e profunda e apresentou com enorme sensibilidade e humanidade um tema doloroso, uma das piores chagas da sociedade moderna, especialmente a brasileira crianças e adolescentes que têm sua infância roubada nos melhores anos das suas vidas pela violência a que são submetidos por adultos inescrupulosos e criminosos! Creio mesmo que o programa deveria ser encaminhado para a Comissão de Direitos Humanos da Câmara Federal e, no meu julgamento, merece ser premiado como uma das melhores reportagens do ano. Sem mais, atentamente agradeço”. - Heloísa Fernandes Silveira, São Paulo/SP.”

4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO

Em outubro, a Ouvidoria recebeu 153 manifestações endereçadas às emissoras de Rádio da EBC. Destas, selecionamos algumas para ressaltar os pontos positivos e os principais problemas apontados pelos ouvintes.

PONTOS POSITIVOS

1) Sobre a programação

Oferecer uma programação complementar, com finalidades educativa, artística, cultural, científica e informativa faz parte dos princípios que regem a Comunicação Pública. Por isso, é muito gratificante quando a empresa recebe, por intermédio da Ouvidoria, manifestações de ouvintes parabenizando a empresa pelo trabalho desenvolvido, como podemos observar na manifestação do Sr. Francisco Manuel Batista Bandarra Gomes, destinada à Rádio Nacional FM de Brasília:

Processo: 86-FM-2013

“Bom dia, sou português e cheguei a Brasília no passado mês de junho para viver com a minha mulher (brasileira) e filho. Chegado a uma cidade e a um país novo, foi uma sensação muito boa ouvir na Nacional FM as fadistas Ana Moura e Amália Rodrigues que tanto admiro, assim como uma peça sobre o José Saramago. Mesmo antes disso, esta emissora era já uma das minhas preferidas e memorizadas no rádio do meu carro tal a qualidade dos noticiários e da música brasileira que passa. Decidi por isso enviar-vos esta mensagem de parabéns, de agradecimento e de reconhecimento por um trabalho digno e que se destaca dos meios audiovisuais de forma clara, sem sensacionalismos e com uma dimensão não só informativa e lúdica mas também de verdadeiro serviço público. (...)

Atentamente,

Um grade abraço!

Francisco Gomes”

A Ouvidoria recebeu também a mensagem do Sr. Otacílio Afonso, para a Rádio MEC FM, solicitando algumas informações e elogiando a programação da emissora. O ouvinte, após receber a resposta da coordenação da rádio, enviou nova mensagem à Ouvidoria:

Processo 2786-MF-2013:

“Prezados Senhores:

Agradeço imensamente pela detalhada resposta à minha solicitação. (...)

Como disse em minha comunicação com a MEC FM, começo meu dia da melhor maneira possível mas também costumo ouvir a Nacional AM tanto pela cultura que nos transmitem, o que é imperioso a todos nós, como também pela locução, já que não enquadro nenhuma das duas como outras emissoras, cujos locutores mais parecem anunciantes de supermercados ou grandes lojas de departamentos. A velocidade na narração aumenta no sentido inverso da absorção da mensagem levando, principalmente os ouvintes mais jovens, a ficar viciados em falar muito rapidamente, às vezes até sem pensar adequadamente naquilo que vai pronunciar. Tanto a MEC como a Nacional eu considero como "Locução sem estresse".

Tiro pois o meu chapéu para a Empresa Brasil de Comunicação. Parabéns à Instituição.

Atenciosamente, Otacílio.”

PROBLEMAS APONTADOS PELOS OUVINTES

1) Programa Musishow

Neste mês, a Ouvidoria voltou a receber demandas de ouvintes sobre o programa Musishow, veiculado pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Desde de 2011, quando o programa foi reestruturado, a Ouvidoria recebeu várias reclamações de ouvintes. Em outubro, destacamos 3 das 4 mensagens recebidas:

O Sr. Marcos Antônio Bento Rodrigues, de Domingos Martins/ES escreveu:

Processo 87-RJ-2013:

“Prezados Senhores,

Eu e meus amigos ficamos muitos tristes por não termos mais o Programa Musishow que alegrava as nossas noites de Sábados, ainda bem que a nova diretoria está trazendo de volta este programa que nos faz reviver aos bons tempos. Esperamos que tenhamos Musishow todos os Sábados das 1830h as 2400h como era a muitos anos atrás.”

Em resposta, a coordenação da rádio informou o seguinte:

"O programa Musishow vai ao ar, na Rádio Nacional do Rio de Janeiro, todos os sábados, das 21h às 23h, sempre quando não houver transmissões esportivas. É apresentado pelo comunicador Cirilo Reis com produção do Carlos Alberto Silva. Além disto, As Radios EBC estão num processo de renovação de grade para alinhamento com os eixos temáticos definidos em recente seminário interno de conteúdo e programação. Neste sentido, toda programação das emissoras está em estudo, visando uma ampla renovação. O programa Musishow está inserido neste contexto."

Também recebemos mensagem da Sra. Maria José Melgaço Antonian, abaixo:

Processo 89-RJ-2013:

“Boa noite! Venho por meio desta, para fazer minha contestação sobre o programa Musishow pelo Comunicador Cirilo Reis. Recebi uma mensagem que dizia assim “Quando não estiver Jornada Esportiva que o programa iria das 21hs as 11 hs”. Acreditei em vocês, que o Musishow voltaria como antes, com o Radialista Cirilo. No entanto isto não está acontecendo porque que um programa de tanta audiência que faz o Brasil se movimentar é colocado fora do ar?”

A Ouvidoria recebeu ainda a ligação telefônica do Sr. Valmir Mondego, que disse que o programa não está sendo apresentado pelo comunicador Cirilo Reis. Além disso, diz que o programa mudou de formato e que, de acordo com o ouvinte, havia periodicamente apresentações de música ao vivo, com duplas e cantores ainda não conhecidos nacionalmente. O ouvinte também quis saber se o programa voltará a ter apresentações ao vivo. (Processo 92-RJ-2013)

Em resposta às duas mensagens, a coordenação da rádio informou o seguinte:

"O apresentador Cirilo Reis é o titular do programa Musishow, entretanto, devido a licença médica de um de nossos apresentadores e a concessão de férias a outros dois comunicadores, o Cirilo foi deslocado, temporariamente, para o turno da manhã, para não haver descontinuidade na grade de programação. Também a título de informação, assinalamos que toda a programação da Rádio Nacional passará por um realinhamento, o que incluiu também o programa Musishow."

Diante das recorrentes manifestações, sugerimos que a coordenação da emissora realize o mais breve possível o realinhamento da grade de programação, para que possamos atender aos anseios manifestados pelos nossos ouvintes.

2) No sinal e áudio das emissoras

Das 08 emissoras de Rádio da EBC, a Ouvidoria recebeu no mês de outubro reclamações de ouvintes sobre problemas na transmissão do sinal e do áudio da MEC FM e da MEC AM do Rio de Janeiro.

Em mensagem à Rádio MEC FM, a ouvinte Célia Maria Pontes, de Teresópolis/RJ, disse:

Processo 2803-MF-2013:

"Venho notando há dias, que o som da Rádio MEC FM anda bastante irregular. Ora muito baixo, ora muito alto. Parece estar acompanhando o problema dos canais de TV, que na hora dos comerciais, o som fica altíssimo, e quando os programas são exibidos, o som fica mais baixo. Hoje, por exemplo, já me cansei de correr até o rádio para abaixar o som nos momentos em que o locutor fala e também nos momentos em que notícias são veiculadas. Seria bom se a MEC regulasse o som e assim evitasse este problema que tem nos feito levantar do assento a todo momento para abaixar ou aumenta o som. Obrigada pela atenção."

Em resposta à ouvinte, a Superintendência de Suporte informou:

"Acerca do desnível de áudio, vamos ter que (...) monitorar a emissora para avaliar o que está havendo."

A Ouvidoria enviou no dia 28 email para a Sra. Célia com intuito de saber se os problemas com áudio da emissora havia sido regularizado. Em resposta, a ouvinte enviou a seguinte mensagem:

“Tenho notado que o problema com o som foi corrigido. Mas continuarei prestando atenção e qualquer sinal de irregularidade e avisarei a EBC.”

Recebemos também a mensagem abaixo, do Sr. Cilas Emílio de Oliveira:

Processo 2822-MF-2013:

“Prezados amigos da EBC.

Esta singela mensagem é destinada especificamente ao assunto relacionado à Radio MEC FM do Rio de Janeiro, tendo em vista sua condição de recepção via satélite.

É pena, caros amigos, que a nossa "Rádio de Musica Clássica do Brasil", da qual sou ouvinte desde tempos passados, quando ainda em ondas curtas, esteja com suas transmissões altamente sofríveis, em sistema analógico no satélite Star One C2. Como se não bastasse a qualidade inferior do áudio, ainda por cima sofrendo interferência do áudio da TV Brasil. Enquanto emissoras da classe da MEC estejam nos satélites em digital HD, como é o caso da Cultura FM de S. Paulo, no satélite Brasilsat B4, a MEC FM se perde em meio aos canais de TV em analógico, com áudio deixando a desejar. Ante essa infeliz situação, não seria o caso da direção da EBC adequar essa rádio com os requisitos que a moderna tecnologia exige? Da forma como está, há dúvidas quanto a MC FM possuir um quadro de ouvintes a altura de sua categoria.

Ficam nestas poucas linhas minhas considerações parciais, sobre nossa querida emissora que, aliás, desempenha papel importante no setor de rádio difusão. Desempenharia muito melhor se tivesse condições favoráveis, para que os aficionados da música erudita, como eu, pudessem participar, tendo em vista que esse imenso Brasil padece enormemente da cultura musical erudita.

Complementado, tenho a salientar que este deve ser o terceiro E-mail enviado, comentando o mesmo caso. Inclusive já participei por telefone de um programa na MEC, onde os ouvintes podiam se manifestar. Infelizmente nada mudou desde aquela época. Espero sinceramente que possamos receber num futuro não remoto as emissões da MEC FM, com todos os recursos que ela e seus ouvintes merecem.

Aguardando resultados positivos, subscrevo-me cordialmente,

Cilas Emílio de Oliveira.

OURINHOS – SP.”

Até o fechamento deste relatório, não houve resposta para demanda que foi enviada no dia 17 de outubro para a área responsável.

Diante destas manifestações, a Ouvidoria, mais uma vez, chama a atenção para necessidade de a empresa buscar soluções para a melhoria da qualidade do sinal, para que as emissoras continuem a prestar importantes serviços à população e para que a EBC continue a cumprir sua missão de fazer uma comunicação pública.

3) Falta de atualização das informações na internet.

Com o lançamento do novo site das emissoras de rádio, algumas mudanças surpreenderam os ouvintes. No mês de outubro, a Ouvidoria recebeu 11 mensagens referentes à atualização de informações postadas na internet, nas páginas da Rádio MEC FM.

Recebemos a mensagem da Sra. Regina Sampaio, abaixo:

Processo 2788-MF-2013:

“Não consigo localizar no novo site da MEC FM/Rio a lista de podcasts. Foi cancelado esse serviço? Não mais teremos acesso aos programas que não podemos ouvir no horário de transmissão?”

Em resposta, a Superintendência de Comunicação e Multimídia, enviou a seguinte resposta:

“Em relação à demanda, o conteúdo dos programas da Rádio MEC FM pode ser encontrado em <http://radios.ebc.com.br/mecfmrio>. É uma das funcionalidades do Portal de Rádios EBC a possibilidade de

publicar o conteúdo em áudio dos programas para o público poder ouvir quando desejar, a exemplo do que era feito no site anterior das Rádios MEC.

Inicialmente, porém, é importante ressaltar que a EBC optou por não publicar áudios de músicas diante de indefinições relacionadas a direitos autorais na plataforma Web".

Também recebemos a seguinte mensagem, de ouvinte do Rio de Janeiro/RJ:

Processo 2802-MF-2013:

“O site foi tirado do ar, só não avisaram os locutores que continuam veiculando este site. Com o advento do novo <http://radios.ebc.com.br/mecfmrio>, foi retirada a programação diária, que eu costumava consultar todo dia. Pergunto então, vai voltar esta opção para o futuro? Obrigado”.

A resposta à mensagem foi:

“Agradecemos o seu interesse pela programação e abaixo segue a informação repassada pela Coordenação da MEC FM. Pedimos desculpas pelo transtorno. Com a mudança para o novo portal das rádios (www.radios.ebc.com.br), estamos realizando ajustes e, em breve, o site estará com a planilha disponível. Contamos com a sua compreensão. Qualquer dúvida sobre nomes das músicas, por gentileza, entre em contato através do Fale Conosco”.

4.1.3. AGÊNCIA BRASIL

PERCEPÇÕES DOS LEITORES

Das 31 manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês de outubro, destacamos algumas ações que consideramos positivas e alguns problemas apontados pelos leitores.

PONTOS POSITIVOS

1) Adequação de linguagem

No dia 9/10, a leitora Ana Lachaux encaminhou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

Processo 428-AB/13:

“Refiro-me ao artigo sobre a Operação Sorriso. Como mãe de uma criança nascida com uma fenda lábio palatina, milito pelo fim da utilização do termo inexato e pejorativo de "lábio leporino". Esse termo se refere à lebre, animal que apresenta o focinho ligado à boca por uma fenda. Uma utilização popular que estigmatiza os portadores, certamente não deveria aparecer no meio médico nem na mídia.”

No mesmo dia, a Diretoria de Jornalismo prestou o seguinte esclarecimento:

“A Agência Brasil encontrou duas reportagens em seus arquivos, uma de 14 e outra de 19 de agosto de 2008, com a expressão "lábio leporino" e informa que já a substituiu por 'fenda lábio-palatal'. Na mesma busca, identificamos duas reportagens que já traziam o termo adequado 'fenda lábio-palata', uma de 12 de julho de 2008 e outra de 31 de maio de 2012. Agradecemos o alerta da leitora. Isso colabora para que fiquemos ainda mais atentos quanto à questão da exatidão e acuracidade da informação.”

Ainda como aspecto positivo e seguindo a tendência dos meses anteriores, chamamos atenção para as 5 sugestões de pauta recebidas pela Ouvidoria, comprovando a necessidade de informar ao leitor caso sua sugestão seja aproveitada, fidelizando assim o nosso público e garantindo a excelência no atendimento.

PROBLEMAS APONTADOS PELOS LEITORES

1) Erros em matérias publicadas.

Das 31 manifestações dirigidas à ABr, 12 (39%) foram reclamações. Dessas, 5 foram solicitação de correção de erros. Os erros apontados neste mês de outubro incidem, principalmente, sobre detalhes básicos das reportagens. A seguir, destacamos algumas demandas que ilustram as ocorrências:

No dia 8 de outubro, o leitor Oswaldo Malatesta encaminhou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

Processo 426-AB/13:

“A matéria "Coreia do Norte está em alerta militar" [<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-10-08/coreia-do-norte-esta-em-alerta-militar>], publicada na data de hoje (8/10/2013) contém um erro. Na frase ‘Para as autoridades norte-americanas, as ações dos Estados Unidos poderão causar os desastres mais imprevisíveis’, de acordo com o comunicado publicado na KCNA’, as autoridades em questão são norte-coreanas, e não americanas.”

No mesmo dia, uma leitora que não autorizou a divulgação de seu nome, reclamou:

Processo 427-AB/13:

“Encontrei um erro na matéria da Renata Giraldi. Ela diz que não há data para divulgação do Nobel de Literatura, mas no link que está na matéria vemos o calendário da Fundação dizendo que a premiação será

na quinta-feira, dia 10. Isso sem contar que ontem foi divulgada uma com o título "Vencedor do Prêmio Nobel de Literatura 2013 será anunciado quinta-feira". O link: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-10-07/vencedor-do-premio-nobel-de-literatura-2013-sera-anunciado-quinta-feira>.”

Outra reclamação foi encaminhada, no dia 15 de outubro, pela leitora Thaís. Ela escreveu:

Processo 434-AB/13:

“Olá, sou editora em um jornal de Mato Grosso e vi que a matéria ‘PF deflagra operação em cinco estados para coibir tráfico internacional de drogas’ está com erro. Na reportagem cita Sinop e Colíder como sendo cidade de Mato Grosso do Sul, mas não são. Ambos municípios são de Mato Grosso, sigla MT.”

Para todos os casos, a Dijor respondeu:

“Agradecemos o alerta do leitor e informamos que a correção foi realizada.”

A demanda mais emblemática sobre erro em matéria publicada pela ABr foi enviada pela leitora Viviane, que, no dia 22 de setembro, escreveu:

Processo 411-AB/13:

“Procurando uma reportagem sobre trânsito para auxiliar minha filha pequena numa atividade pedagógica na escola, encontrei a seguinte 'Crianças de escolas públicas enviam cartas aos motoristas na Semana Nacional do Trânsito'. Considerei a temática ideal para a nossa finalidade, porém precisei desistir da ideia quando, numa leitura superficial, percebi vários erros gramaticais de concordância e regência. Fora os desencontros na estrutura coerente do texto. Fiquei decepcionada. Vocês precisam melhorar a revisão final do texto para evitar esse tipo de problema. Desculpe-me a crítica, mas penso que essa possa ser uma boa ocasião para verificar conceitos básicos. Fica a dica.”

Em resposta, a Dijor informou:

“Agradecemos os comentários da leitora. Certamente, o olhar de quem lê com o intuito de pesquisar sempre terá o critério da boa informação, apresentada de maneira clara e correta. O texto, de fato, estava confuso e, agora, foi ajustado para dar mais clareza às informações apresentadas.”

Matéria corrigida:



The screenshot shows a news article on the EBC website. The article title is "Crianças de escolas públicas enviam cartas a motoristas na Semana Nacional do Trânsito". The date is 20/09/2013 - 18h40. The article is categorized as "Nacional" and is attributed to "Da Agência Brasil". The text describes a project where children from public schools write letters to motorists on the Rodovia Presidente Dutra, aimed at raising awareness about safe driving. The project is part of the "Programa Estrada para Cidadania" and involves 30,000 messages. A responsible person, Carla Fornasaro, is quoted as saying the goal is to impact motorists emotionally and encourage safer driving. The article also mentions that the project aims to reduce accidents on the roads by having children interact with people they don't know. Finally, it states that the CCR Nova Dutra is providing a service where motorists can respond to the letters via email at estrada.cidadania@grupoccr.com.br. The article was edited by Fábio Massalli and modified on 23.09.2013 to improve clarity.

A demanda da leitora suscitou uma pauta para a coluna da Ouvidoria, que foi publicada no dia 4/10, com o título “Estrada para a cidadania”. A revisão do texto condenado pela leitora deu à ouvidoria a oportunidade de acatar sua sugestão de “verificar conceitos básicos” por meio de uma análise das correções que foram feitas. Confirmou-se o preceito de que a boa informação depende de uma redação adequada. Erros de português – de vocabulário e de gramática – e de organização do texto, além de sinalizarem possíveis falhas na compreensão do assunto por quem preparou o texto, são fissuras por onde emanam dúvidas que se instalam na mente do leitor.

Trecho da coluna publicada:



Agência Brasil
Empresa Brasil de Comunicação

Pesquisar... Últimas Notícias Galeria de Imagens Reportagens Especiais Ouvidoria Expediente

Cidadania Economia Educação Justiça Meio ambiente Internacional Política Saúde Nacional Esporte Cultura P

Coluna da Ouvidoria - Estrada para a cidadania

04/10/2013 - 16h05 Coluna da Ouvidoria

Brasília - Para o jornalista, como para qualquer autor, é gratificante ver seus textos reproduzidos ou citados em outras publicações. Para o pesquisador, as citações são um indicador da importância do seu trabalho. Nos meses de agosto e setembro, a ouvidoria recebeu 11 demandas com pedidos de informação referente à reprodução dos conteúdos da **Agência Brasil**. Das 11, seis solicitavam autorização para reproduzir fotos ou notícias em materiais didático-pedagógicos. Além de valorizar o trabalho da equipe profissional, esses meios de divulgação têm, para uma empresa de mídia pública, um significado especial por se tratar diretamente da formação da consciência cidadã nas crianças e nos jovens brasileiros.

Há outras maneiras mais corriqueiras de aproveitamento dos conteúdos da **ABR** para o mesmo fim. Quem tem acesso à internet pode consultá-los diretamente para os trabalhos da escola, como foi o caso da senhora Viviane, que enviou a seguinte mensagem para a ouvidoria no 22 de setembro: "Procurando uma reportagem sobre trânsito para auxiliar minha filha pequena numa atividade pedagógica na escola, encontrei a seguinte 'Crianças de escolas públicas enviam cartas aos motoristas na Semana Nacional do Trânsito' [1]. Considerei a temática ideal para a nossa finalidade, porém precisei desistir da ideia quando, numa leitura superficial, percebi vários erros gramaticais de concordância e regência. Fora os desencontros na estrutura coerente do texto. Fiquei decepcionada. Vocês precisam melhorar a revisão final do texto para evitar esse tipo de problema. Desculpe-me a crítica, mas penso que essa possa ser uma boa ocasião para verificar conceitos básicos. Fica a dica".

A **Agência Brasil** respondeu: "Agradecemos os comentários da leitora. Certamente, o olhar de quem lê com o intuito de pesquisar sempre terá o critério da boa informação, apresentada de maneira clara e correta. O texto, de fato, estava confuso e, agora, foi ajustado para dar mais clareza às informações apresentadas" [2].

Consideramos que os erros decorrentes de eventual falta de atenção são comuns a todos os órgãos, mas no Jornalismo esse tipo de incorreção, além de comprometer a qualidade da notícia, permite ao público o questionamento acerca da confiabilidade das informações publicadas e, por extensão, fere a credibilidade da ABr. A informação correta e a clareza da linguagem são decisivas para assegurar a fidelização do leitor, principalmente daqueles que reproduzem o material da Agência em seus próprios veículos.

No entanto, há que se ressaltar a preocupação da ABr em sempre admitir suas falhas e deficiências, buscando sanar todos os problemas apontados por seus leitores. Consideramos que esse comportamento agrega valor de credibilidade à opinião que o público faz da agência pública de notícias, mas reforçamos a necessidade de evitar a recorrência de erros, principalmente àqueles que denotam falta de atenção e descuido.

4.1.4 PORTAL EBC

No período de 26/09 a 25/10, a Ouvidoria recebeu um total de 16 manifestações referentes ao Portal EBC, sendo 7 pedidos de informação, 4 elogios, 4 reclamações e 1 comentário. Desse conjunto de manifestações, daremos destaques a algumas manifestações tendo em vista ressaltar os pontos positivos e os principais problemas apontados pelos internautas neste período.

PONTOS POSITIVOS

1) Interesse dos usuários em receber conteúdo do Portal EBC via email (Assinatura RSS)

Destacamos como positivo o interesse dos usuários do portal em receber o conteúdo via email, através de assinatura RSS. Assinatura RSS é um modo de simplificar para o usuário a navegação, onde cada usuário pode escolher as editorias que mais lhe interessa e receber todo conteúdo publicado no portal EBC direto em seu email. Segue abaixo duas correspondências recebidas pela Ouvidoria sobre o assunto.

Processo 664-PE-2013

“ Bom dia! Existe a possibilidade de cadastramento de e-mail para receber notícias vinculadas à questão de saúde pública, prioritariamente Tuberculose & HIV? Andei lendo alguns artigos sobre o assunto e achei muito interessante, pois, via email a notícia de certa forma é bem mais rápida para quem nem sempre pode acessar o portal. Caso não haja/tenha a possibilidade, fica a dica. Parabéns pela matéria”.

Processo 671-PE-2013

“Quero receber informativos por e-mail.”

No mesmo dia a Ouvidoria informou para os demandantes, o link para cadastro:

“Prezado (a) s , Bom Dia;

Encontra-se disponível na página principal do Portal EBC e da Agência Brasil na internet (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/>) o serviço de RSS. O link direto do rss é este <http://agenciabrasil.ebc.com.br/rss/>

Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos à disposição.

Atenciosamente”

2)Assistência técnica prestada pela SUCOM em relação ao aplicativo: questões - ENEM

O aplicativo Questões do ENEM foi muito útil para os estudantes que estavam se preparando para realizar as provas do ENEM. Mesmo com os possíveis erros técnicos, a superintendência de comunicação e multimídia se mostrou prestativa em auxiliar os demandantes, realizando alguns reparos na ferramenta, estimulando, inclusive, os demandantes a manifestarem futuros erros. Exemplos de demandas:

Processo 667-PE-2013

“Gostaria de parabenizá-los pelo programa de educação "Questões Enem 2013", está me ajudando muito nos estudos e é uma iniciativa muito admirável. Contudo, queria , somente, alertá-los para alguns erro contidos nas questões, como respostas erradas, o que pode comprometer o aprendizado do aluno ou confundi-lo em certas matérias.

Obrigada pela oportunidade,”

No mesmo dia Superintendência de Comunicação e Multimídia da Empresa Brasil de Comunicação, enviou a seguinte resposta;

“Agradecemos os elogios e o apontamento. Esclarecemos que perguntas e respostas do "Questões Enem" foram obtidas junto ao Ministério da Educação, seguindo o gabarito oficial. Apesar das verificações para assegurar que o cadastramento do conteúdo tenha sido fiel ao material original, pode ter passado algum tipo de erro. Caso haja incorreções, agradecemos o apontamento. Quanto mais detalhes puderem ser apresentados, melhores condições teríamos de corrigir. Tema da questão, enunciado, erro encontrado etc. são dados que já nos auxiliariam a identificar eventuais incorreções.

Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos a disposição.

Atenciosamente”.

Processo 675-PE-2013

“Olá, gostaria de agradecer pela nobre ferramenta disponibilizada para o treino dos estudantes que realizarão o ENEM no próximo fim de semana. Tive a oportunidade de fazer simulados realizados por outras instituições e verifiquei que o fator de diferenciação da EBC foi a indicação da resposta certa ao responder a questão. Isso pode parecer inútil para alguns, mas é uma importante ferramenta de massificação dos conhecimentos (aprendendo com os erros). Por outro lado, verifiquei que agora à noite, não está sendo possível efetuar o login no link do simulado. Imagino que esteja congestionado.

PROBLEMAS APONTADOS PELOS INTERNAUTAS

1)Dúvidas nas respostas do aplicativo do ENEM no Portal EBC

A ferramenta “ Questões do ENEM”, que auxilia os estudantes na preparação para a realização do exame nacional do ensino médio, passou por alguns problemas técnicos, que foram resolvidos a tempo. Entretanto, em relação aos erros apontados pelos usuários sobre o gabarito disponibilizado no Portal da EBC, a superintendência de comunicação e multimídia esclareceu que as questões presentes no gabarito são retiradas do site do MEC. Logo, o Portal não tem ingerência sobre o conteúdo postado na página, já que o Portal apenas reproduziu o conteúdo.

Processo 672-PE-2013

“Estou usando o site para estudar para a prova do enem. o banco de dados das respostas algumas estão confusas. por exemplo eu estava respondendo uma questão de matemática tinha alternativa a b c d e a alternativa d não era da matemática era de português ontem fazendo questão de matemática tinha alternativa com duas respostas iguais. Gostaria que dessem uma olhada no site. grato pela resposta”

Em resposta ao demandante, a área responsável - Superintendência de Comunicação e Multimídia, enviou a seguinte resposta;

" As perguntas e respostas do Questões Enem foram obtidas junto ao Ministério da Educação, seguindo o gabarito oficial. Apesar das verificações para assegurar que o cadastramento do conteúdo tenha sido fiel ao material original, podem remanescer inconsistências em itens isolados.

Caso haja incorreções, agradecemos o apontamento. Como o banco tem um volume muito grande de questões, quanto mais detalhes puderem ser apresentados, melhores condições teremos de corrigir os problemas. Tema ou número da questão, enunciado, erro encontrado etc. são dados que já nos auxiliariam a identificar eventuais falhas."

2)Erro no envio para o Banco de Projetos.

Neste mês, recebemos algumas manifestações de usuários do portal reclamando que não conseguiam enviar seus projetos para o Banco. De acordo com a resposta da Superintendência de comunicação e multimídia, não houve nenhum erros técnicos e procurou ajudar informando aos demandantes os passos necessários para o e envio dos projetos.

Processo 674-PE-2013

"Ontem fui fazer inscrição no Edital de Produção Banco de Projetos cujo prazo termina em 31 de outubro e não consegui, cadastrei meu email e o site me diz que será enviada uma senha login, para fazer a inscrição online, até agora não recebi. Podem me ajudar? o prazo está se esgotando, quero inscrever um projeto."

Em resposta, a área de Comunicação e Multimídia informou o seguinte ao demandante.

" Via de regra, caso seja necessário emitir uma nova senha, o usuário pode fazer isso diretamente no Banco de Projetos, por meio do link <http://corp.ebc.com.br/propostadeproducao/contas/password/reset/> . Basta seguir as instruções.

Em testes realizados e repetidos agora, tendo um nome de usuário válido e senha em mãos, a ferramenta encaminhou as orientações para redefinir a senha por mensagem de e-mail. A rotina funcionou bem tanto em diferentes navegadores e sistemas operacionais.

Caso o procedimento não funcione, seria de grande ajuda se a demandante informasse o nome de usuário ou conta de e-mail usado no cadastro para estudos detalhados de eventual problema.

A título de informação consta, no ambiente do Banco de Projetos, o nome e usuário "DexxxKaxx", cujo e-mail vinculado é dexx@globocom.com como conta ativa. Isso significa que foi realizado cadastro de tal nome de usuário, que uma mensagem eletrônica foi enviada para o referido e-mail com um link de ativação, e que o referido link foi usado para ativar a conta.

Uma outra conta, cujo nome de usuário é "DexxFonxx" e o e-mail, "deni.xx@gmail.com", permanece inativa. Como não tenho acesso ao endereço eletrônico da demandante, não tenho como afirmar que a questão esteja sanada. Porém, pela combinação de sobrenomes combinados entre nome de usuário e e-mail, é possível inferir que, sim, o problema já foi contornado. "

5. Programas da Ouvidoria

5.1 TV Brasil – ‘O Público na TV’

O programa da Ouvidoria na TV Brasil pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria, notadamente no que se refere à TV Brasil, nos seguintes aspectos: relacionamento com o público, a partir de suas demandas; informação sobre as rotinas de produção dos diversos programas e do Jornalismo; análise crítica pautada nos princípios que regem a comunicação pública e em normas de Ouvidoria; mediação entre cidadãos e produtores de conteúdos dos veículos da EBC, com ênfase na TV Brasil; estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo, contribuindo para qualificar a participação do público no debate sobre comunicação pública. No período de 26/09 a 25/10, levamos ao ar quatro edições, três inéditas:

Edição de 26 de setembro: Reprisamos a entrevista com o teórico da Comunicação Muniz Sodré.

Edição de 03 de outubro: Nesta semana, fizemos um resumo dos assuntos debatidos no IV Fórum Internacional de Mídias Públicas – os desafios da sustentabilidade; compartilhamento de conteúdos regionais; regulamentação da comunicação; participação dos cidadãos na mídia pública. E ainda nesta edição, mostramos os bastidores do trabalho de composição das trilhas sonoras nas produções da TV Brasil.

Edição de 10 de outubro: No sábado seguinte a esta edição, comemorou-se o Dia das Crianças – uma data que mostra de maneira cada vez mais ostensiva o avanço do mercado sobre a ingenuidade e o sonho infantil. Na edição, abordamos de forma didática a relação existente entre mídia, consumo e infância. A entrevistada foi Isabella Henriques, diretora do Instituto Alana.

Edição de 17 de outubro: Nesta edição, apresentamos um balanço do trimestre que compreende os meses de julho, agosto e setembro, com gráficos, comentários e depoimentos das áreas produtoras de conteúdo. Trouxemos as manifestações recebidas pela Ouvidoria e a participação dos cidadãos, através de comentários, críticas e elogios.

Edição de 24 de outubro: O Programa da Ouvidoria tem como princípio contribuir para a formação da consciência crítica dos cidadãos, que é a missão primordial da EBC. E fazemos isso em forma de reportagens, entrevistas e entretenimento, provocando as pessoas que nos assistem a pensar o lugar a comunicação em suas vidas. Nesta edição, fizemos uma seleção das opiniões e abordagens mais relevantes que trouxemos ao longo das mais de cem edições. Recortes de Comunicação foi uma edição especial.

5.2 Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’

04 e 05 de outubro: Saiba como o esporte é abordado nas emissoras públicas de Comunicação - O assunto desta edição do Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), é a programação de esportes nos veículos públicos de comunicação. A pesquisadora e professora da Universidade de Brasília Nélia Del Bianco comenta uma pesquisa sobre a cobertura esportiva nas emissoras públicas de televisão. O gerente-executivo de Esportes da EBC, Carlos Gomes, e o coordenador do Núcleo de Esportes das Rádios da EBC, Philippe Deschamps, também participam do programa.

11 e 12 de outubro: O que é uma notícia de interesse público - Interesse Público X Interesse do Público, você sabe qual a diferença? O Rádio em Debate convidou o Jornalista Jonas Valente e o Professor e Pesquisador Manuel Carlos Chaparro para debaterem o assunto e o programa foi dividido em duas partes. Confira a primeira edição do Programa.

18 e 19 de outubro: O papel da Ouvidoria em uma empresa pública: As ouvidorias são setores, dentro das empresas, onde o cidadão pode encaminhar reclamações, sugestões e elogios sobre produtos e serviços. O Rádio em Debate ouviu a Professora e Pesquisadora Universidade do Minho em Portugal, Madalena Oliveira para saber como funcionam as ouvidorias em outros países.

25 e 26 de outubro: Saiba qual a importância da apuração no trabalho jornalístico - O Rádio em Debate dessa semana, trás como tema a Apuração da Notícia, como é feito esse trabalho de investigar, checar se a notícia é verdadeira. Também contará um pouco sobre as histórias das Agências de notícias, que é a principal fonte de informação para os jornalistas que apuram a distância e como os profissionais se ajudam na era da convergência digital.

5.3 Colunas da Ouvidoria

Publicação de 02 de outubro: “Crises de representação” apontou a ausência do contraditório na matéria “Câmara proíbe faixas e limita número de visitantes”, publicada pela ABr em 10/9/2013.

Publicação de 04 de outubro: A coluna intitulada “Estrada para a cidadania” destacou o preceito de que a boa informação depende de uma redação adequada. Erros de português – de vocabulário e de gramática – e de organização do texto, além de sinalizarem possíveis falhas na compreensão do assunto por quem preparou o texto, são fissuras por onde emanam dúvidas que se instalam na mente do leitor.

Publicação de 08 de outubro: Na coluna “Conspirações na Venezuela” foi analisada a cobertura da ABr sobre a decisão do presidente venezuelano, Nicolás Maduro, de expulsar três funcionários da Embaixada dos Estados Unidos em Caracas.

Publicação de 16 de outubro: “Contatos diplomáticos” continuou a análise da cobertura da ABr sobre a decisão do presidente venezuelano, Nicolás Maduro, de expulsar três funcionários da Embaixada dos Estados Unidos em Caracas.




Publicação de 21 de outubro: A coluna “O poder dos Estados” aprofundou a discussão da história das relações entre o governo norte-americano e a Súmate e outros movimentos e figuras da oposição venezuelana.

6. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

6.1.1 Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em outubro, 23 pedidos de informação. Sendo 1 ampliação de prazo devido a redirecionamento da demanda, 1 pedido de prorrogação de prazo e 3 foram respondidos fora do prazo, enquanto os demais foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis. Assim, o SIC, no mês de agosto, não apresenta pendências e o prazo de resposta dos pedidos de informação obteve média de 4,5 dias.

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Atendimentos SIC

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000155201385	Solicito cópia da série de documentários Lutas.doc juntamente com as respectivas propagandas exibidas nos intervalos, que foram ao ar nos anos de 2010, 2011 e 2013. Também, gostaria de saber de que forma aconteceu a parceria com a Produtora Buriti Filmes e Gullane. Edital? Obrigada!"	DIPRO/DINES	01/10/2013	07/10/2013	4	✓	✓
99936000156201320	Gostaria de obter uma copia de uma matéria que foi ao ar, na TV Brasil no dia 26 de setembro, referente ao tema(Alternativa de ensino na educação brasileira).	OUIDORIA	04/10/2013	07/10/2013	1	✓	✓
99936000157201374	Solicito o quantitativo de cargos de contador na Empresa Brasil de Comunicação - EBC. Os cargos ocupados por empregados concursados, empregados não concursados e os cargos vagos.	DIAFI	08/10/2013	15/10/2013	5	✓	✓
99936000158201319	Sou estudante do terceiro ano de Jornalismo da Universidade Estadual de Londrina (UEL) e faço parte de um grupo de pesquisa sobre Telejornalismo. Tenho desenvolvido um projeto de pesquisa sobre os telejornais "Jornal da Cultura" (TV Cultura) e "Repórter Brasil" (TV Brasil) e faz parte da minha pesquisa assistir a edições dos TJ's para analisá-los. Para isso, tenho que baixar os arquivos de vídeos e guardá-los porque a análise é demorada e é preciso refazê-la muitas vezes. Busquei no site da TV Brasil, mas só constam as matérias de forma parcial e eu preciso do telejornal na íntegra, para analisar também seu formato. Desta forma, estou entrando em contato para solicitar acesso a esses vídeos. Minha pesquisa restringe-se a edição noturna do TJ, nos períodos de maio e junho de 2013. Como eu poderia ter acesso a esse material?	DIJOR	08/10/2013	15/10/2013	5	✓	✓
99936000159201363	Olá, gostaria de solicitar uma listagem com os nomes de empregados/as da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) que exercem cargos de coordenação ou estejam em função de gerência na cidade do Rio de Janeiro. Esta lista deve vir acompanhada do salário do/da empregado/a, por gentileza, e da área de lotação.	DIAFI	09/10/2013	16/10/2013	5	✓	✓

Atendimentos SIC (Cont.)

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000160201398	Olá, gostaria de solicitar o contrato firmado entre a EBC com as apresentadoras da TV Brasil Luciana Barreto e Eliane Benício.	DIAFI	09/10/2013	16/10/2013	5	✓	✓
99936000161201332	Olá, gostaria de consultar/obter o organograma da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), incluindo os cargos em RJ e SP. Este documento deve conter todos os cargos e as pessoas que, no momento, ocupam as coordenações e chefias. Obrigada.	SECEX/DIAFI	09/10/2013	25/10/2013	12	⚠	✓
99936000162201387	Gostaria de ter acesso ao último plano de carreira válido para o cargo de Advogado na Empresa Brasil de Comunicação S.A. - EBC. Gostaria, em especial de saber as faixas salariais, como se dá a progressão de carreira, os benefícios dos cargos (se houver auxílio alimentação, gostaria de saber o valor), se existe anuênio, triênio ou quinquênio, abono, 14º salário ou participação nos lucros. Caso exista alguma outra parcela remuneratória, gostaria também de saber o valor. Gostaria ainda de ter acesso à remuneração dos cargos comissionados, sejam eles D.A.S., consultores, coordenadores, gerentes, superintendes, gerentes gerais, diretores, presidentes, ou quaisquer outras denominações que possuam dentro do órgão.	DIAFI	09/10/2013	16/10/2013	5	✓	✓
99936000163201321	Gostaria de obter uma informação referente a EBC, sobre uma concessão de uma rádio na cidade de Tucuruí/PA. Se há mesmo um projeto de implantação de uma rádio na cidade de Tucuruí/PA. Pois tenho interesse administrativo e investimento para colocar no ar."	GERÊNCIA DE REDE	10/10/2013	11/10/2013	1	✓	✓
99936000164201376	Gostaria de saber uma informação sobre uma matéria que foi ao ar na (TV NBR) no dia 07 de outubro a respeito de uma reportagem, que o Brasil é um dos 20 países que mais investem em tecnologia de informação e comunicação, gostaria de obter a fonte da matéria."	DINES	10/10/2013	15/10/2013	3	✓	✓
99936000165201311	Gostaria de rever a edição do programa "Musicograma" que foi exibido no dia 07/09/2013, Tema "Cacique de Ramos" e também gostaria que fosse disponibilizado no site.	SUCOM/DIPRO	14/10/2013	17/10/2013	3	✓	✓

Atendimentos SIC (Cont.)

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000166201365	<p>Obter informações relacionadas ao concurso público em 2011 para ingressar na EBC. Participei do concurso e fiquei em terceiro lugar. A validade do concurso já está quase encerrando e ninguém de Psicologia foi chamado. Era cadastro de reserva. Considero que teria grande necessidade na Empresa. Há um número muito grande de funcionários, várias equipes trabalhando paralelamente, necessidade de treinamento... O curioso é que ouvi falar que não há psicólogos na EBC. Não sei até que ponto essa informação é verdadeira. Enfim, pessoas de todas as áreas foram chamadas, exceto Psicologia e Revisão de Texto. Sei que essas decisões são administrativas, mas acho realmente que está faltando uma visão mais esclarecida a respeito da contribuição da Psicologia. Ela seria muito importante para o desenvolvimento da empresa, principalmente nesse período de grande renovação de empregados (ingresso de concursados e desligamento de alguns trabalhadores terceirizados). Eu gostaria muito que essa mensagem fosse enviada ao Setor de Recursos Humanos. Há a ideia de ser formada alguma equipe de Psicologia na Empresa?</p>	DIAFI	14/10/2013	21/10/2013	5	✓	✓
99936000167201318	<p>Gostaria de saber a previsão de convocações dos concursados da Empresa Brasil de Comunicação (EBC 2011) para o cargo de Analista de Empresa de Comunicação Pública - Acervo e Pesquisa</p>	DIAFI	14/10/2013	21/10/2013	5	✓	✓
99936000170201323	<p>Gostaria que fosse disponibilizada no site a edição do programa "Musicograma" que foi exibida no dia 07/09/2013, Tema "Fundo de Quintal". Este é o link anunciando a programação: http://www.youtube.com/watch?v=FV08lq0Z0PI</p>	SUCOM	18/10/2013	18/10/2013	0	✓	✓

Atendimentos SIC (Cont.)

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000171201378	Gostaria de obter uma cópia do processo administrativo nº 1629/2013 de interesse ao funcionário Rodrigo Araújo Ximenes portador da matrícula 13042.	DIAFI	21/10/2013	29/10/2013	6	🕒	✅
99936000172201312	Considerando a publicação da homologação do Concurso Público nº. 01/2013, de 27 de junho de 2013, do emprego/atividade: Analista de Empresa de Comunicação Pública – Atividade: Criação e Desenvolvimento na Web e Plataformas Digitais (Cargo 120), e com base na Lei de Acesso à Informação (Nº 12.527/2011.), solicito informar os títulos e experiência profissional apresentados pelo candidato Marcelo Bernardes Nogueira, bem como a fundamentação para o deferimento de seu pedido de reconsideração da pontuação recebida quando do Resultado Preliminar da Prova de Títulos e Experiência Profissional, o que alterou, consideravelmente, sua pontuação final.	DIAFI	22/10/2013	29/10/2013	5	✅	✅
99936000173201367	Meu nome é Paulo Vinicius Macedo Ferreira de Oliveira e fui aprovado em 1º lugar no cadastro de reserva para o cargo de psicólogo no Rio de Janeiro no concurso da EBC realizado em 2011. Como até o momento nenhum psicólogo foi convocado para nenhuma das sedes e o referido concurso expira em dezembro de 2013, gostaria de saber se há alguma previsão de convocação até dezembro e/ou renovação da validade do concurso. Além disso, gostaria de saber como é composto o quadro de psicólogos na empresa. São todos concursados? Há carência desses profissionais na EBC? Todos trabalham na área de recursos humanos?	DIAFI	23/10/2013	29/10/2013	4	✅	✅
99936000174201310	Gostaria de saber se a EBC, tem previsão de convocação dos aprovados do último concurso da EBC, na área de advogado	DIAFI	25/10/2013	01/11/2013	5	✅	✅
99936000175201356	Gostaria de saber se a TV Brasil poderia disponibilizar um vídeo gravado em meados de 2010, que estava no Youtube até a semana passada. Nome da Reportagem "Regulamentação das Lan houses no Brasil" que foi apresentada no jornal da noite da Tv Brasil.	DIJOR	25/10/2013	41582	6	🕒	✅
99936000177201345	Gostaria de informações sobre o início das convocações do concurso 2013 da EBC - área advocacia	DIAFI	25/10/2013	41579	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.