



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# RELATÓRIO MENSAL

## OUVIDORIA DA EBC

**SETEMBRO 2013**

Brasília, 09 de outubro 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.....	27
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS .....	39
3.1.4. PORTAL EBC .....	44
3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC.....	49
3.1.6. TV Brasil Internacional .....	54
4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS.....	57
4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES .....	57
4.1.1. TV BRASIL .....	57
4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO.....	62
4.1.3. AGÊNCIA BRASIL .....	68
4.1.4 PORTAL EBC .....	79

5. Programas da Ouvidoria .....	82
5.1 TV Brasil – ‘O Público na TV’ .....	82
5.2 Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’ .....	83
5.3 Colunas da Ouvidoria .....	84
6. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	85
6.1.1 Abordagem quantitativa .....	85

## 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.....	26
Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios.....	27
Figura 20 - % Manifestações por Rádio .....	28
Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas.....	38
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	39
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas .....	43
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC .....	44
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	48
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC .....	49
Figura 27 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	54

## **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 setembro de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/08/2013 a 25/09/2013. 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.

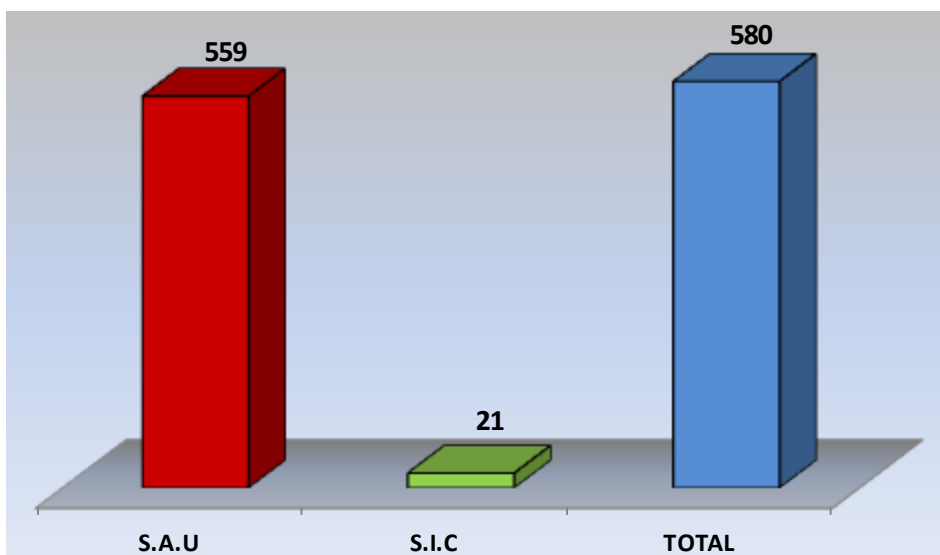
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

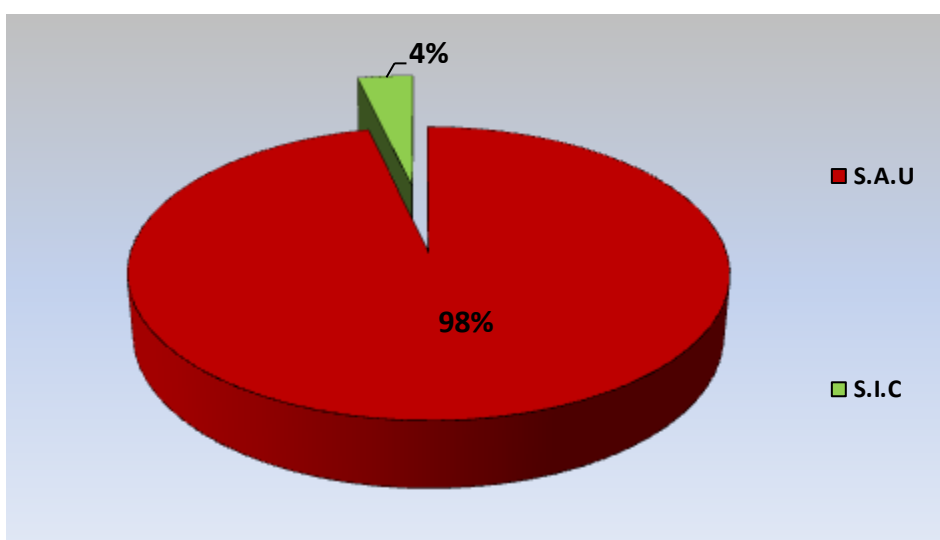
O Atendimento ao Cidadão realizado pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 580 atendimentos, sendo 559 pelo SAU e 21 pelo SIC. O gráfico a seguir ilustra este quantitativo:

**Figura 1 - Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

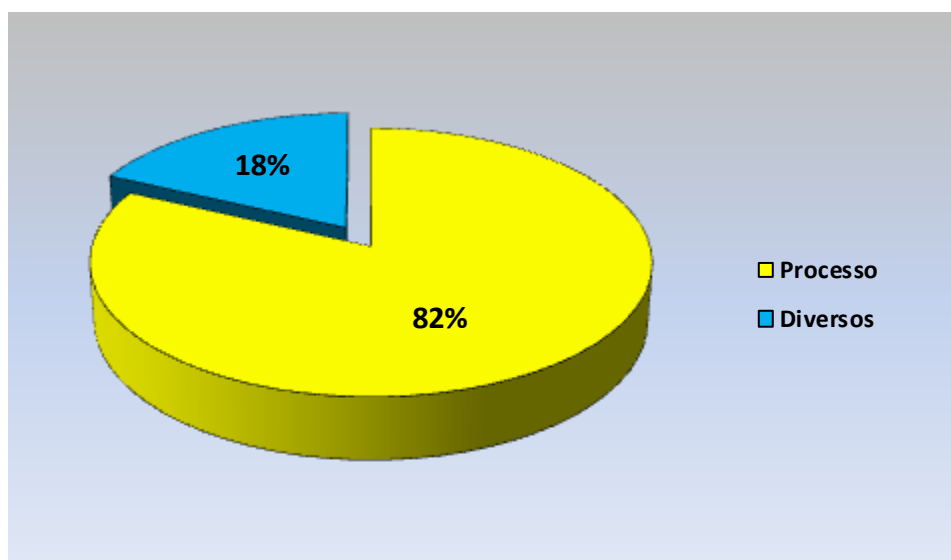
**Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 682 atendimentos realizados pelo SAU, 559 (82%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 123 manifestações (18%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

**Figura 3 – % Atendimentos SAU**

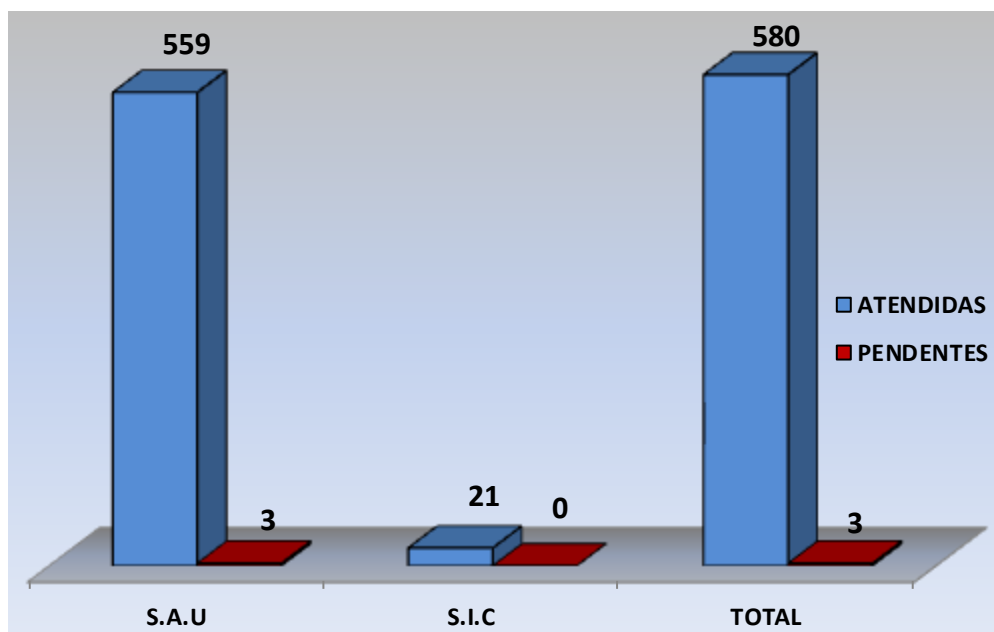


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 580 atendimentos, sendo 559 pelo SAU e 21 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

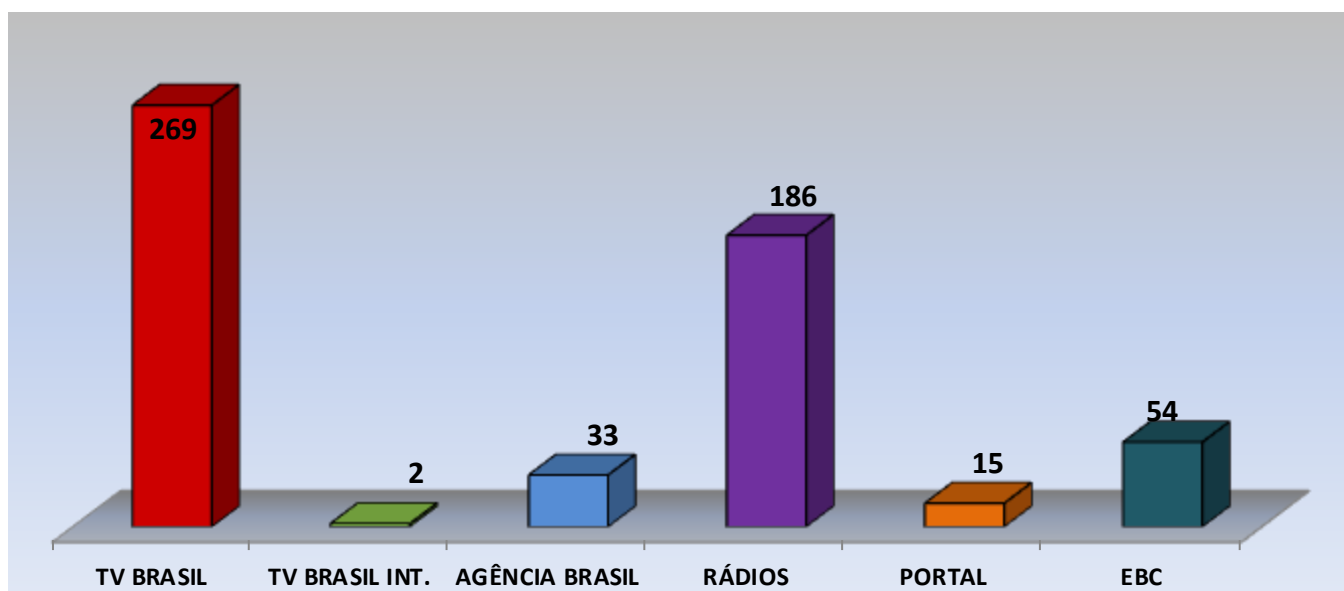
Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 0,5% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 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. O tempo médio de retorno das áreas foi de 2,85 dias.

## 2.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

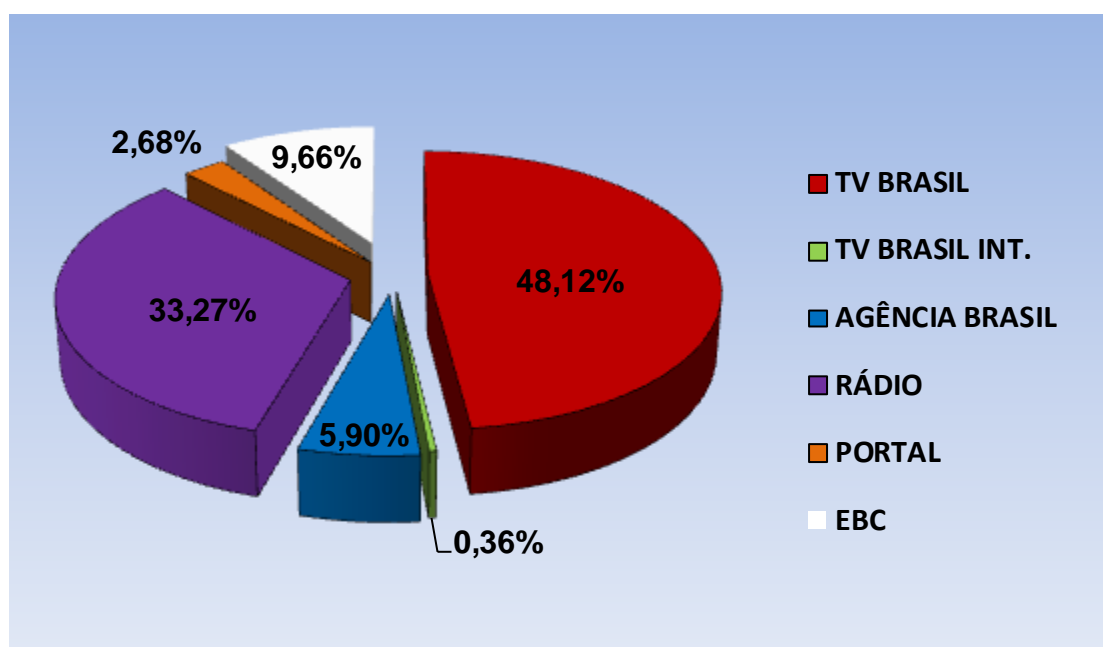
O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU registrou, em agosto, 559 manifestações que geraram processos, foram direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

**Figura 5 - Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

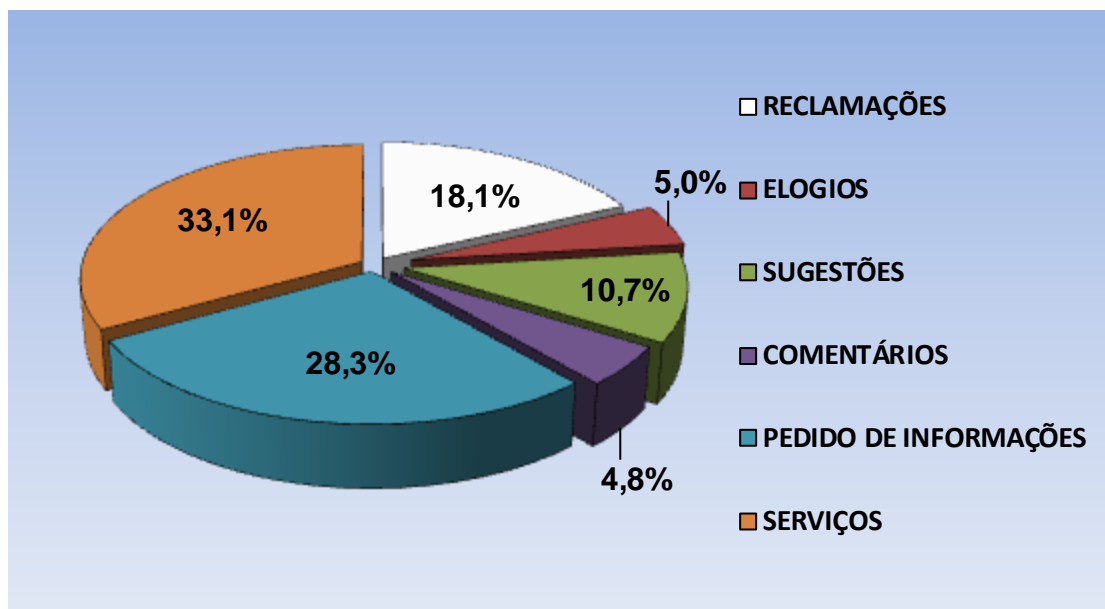
**Figura 6 - % Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 81,9% dos atendimentos no mês, contra 18,1% das reclamações.

**Figura 7 - % Tipos de Manifestações**



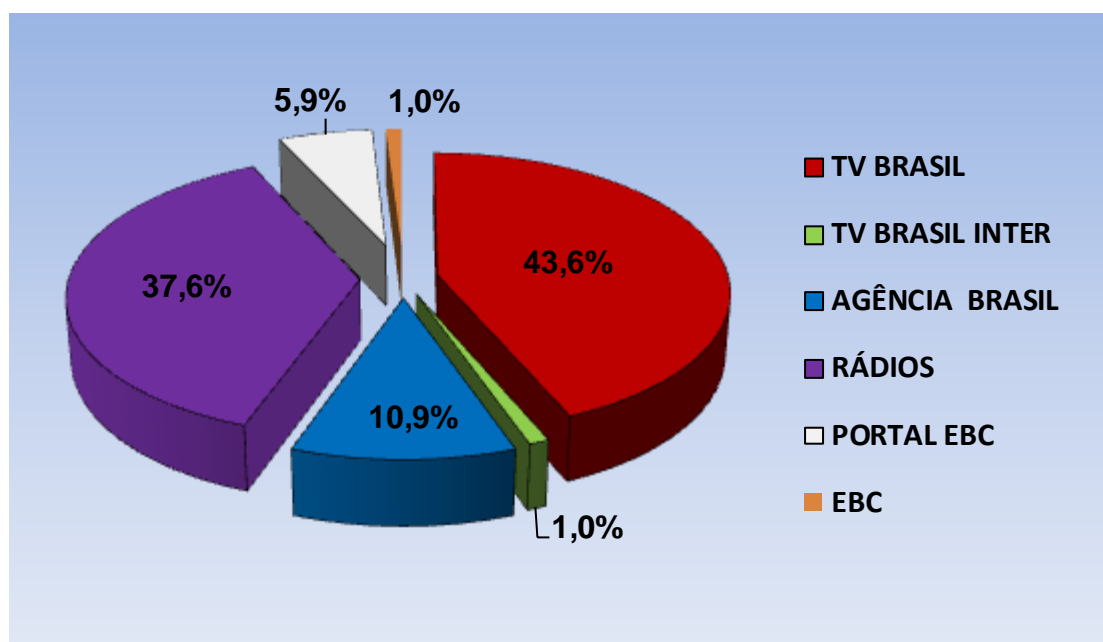
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.2.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	44	43,6%
TV BRASIL INTER	1	1,0%
AGÊNCIA BRASIL	11	10,9%
RÁDIOS	38	37,6%
PORTAL EBC	6	5,9%
EBC	1	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



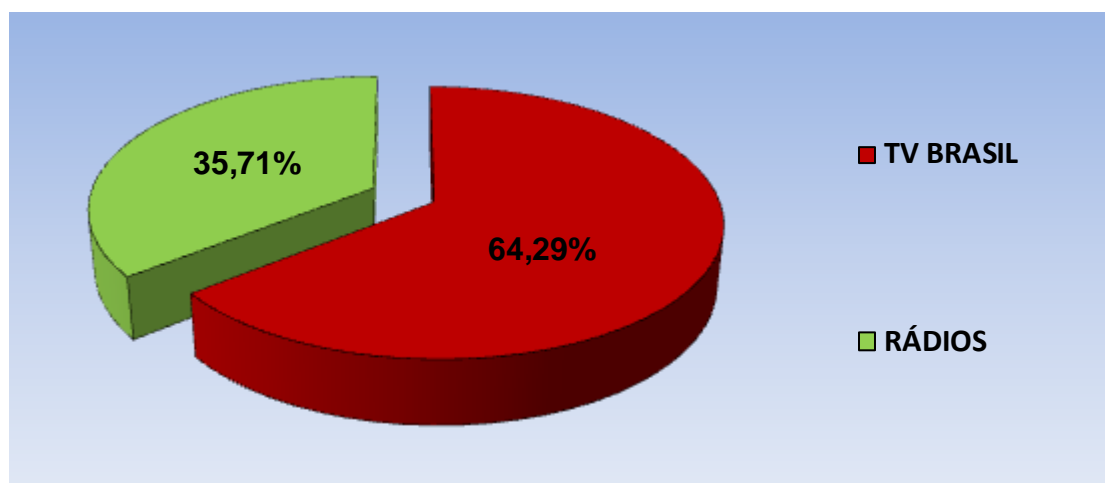
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.2.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	18	64,29%
RÁDIOS	10	35,71%
TOTAL	28	100%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



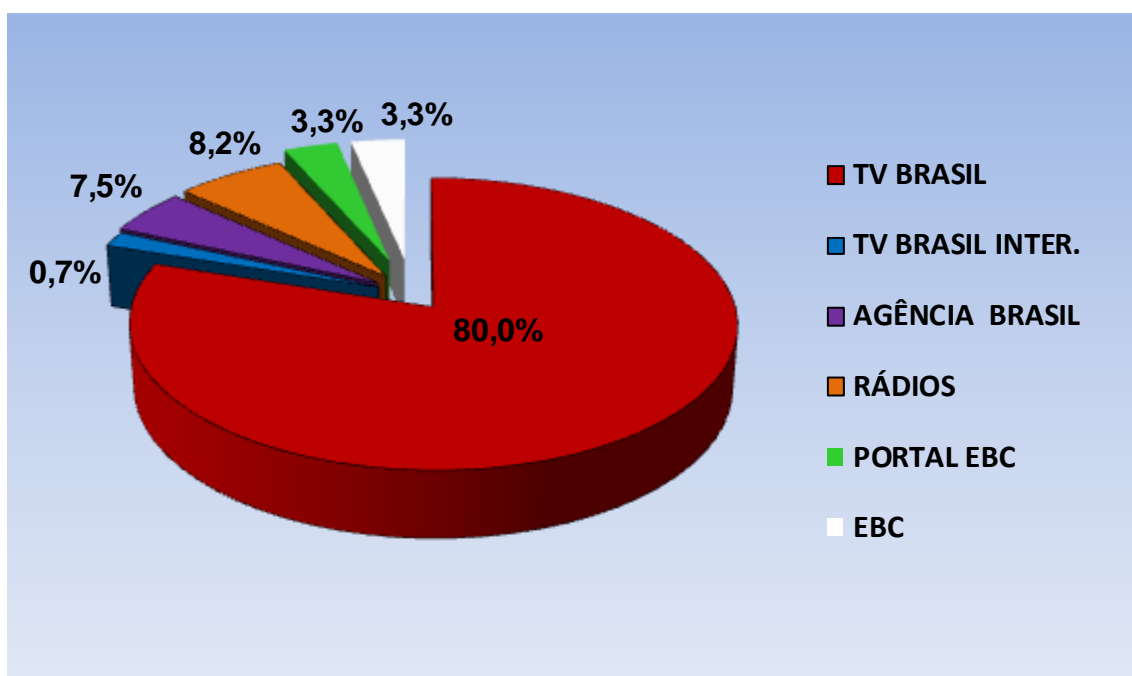
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.2.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	48	80,0%
TV BRASIL INTER.	1	1,7%
AGÊNCIA BRASIL	3	5,0%
RÁDIOS	4	6,7%
PORTAL EBC	2	3,3%
EBC	2	3,3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



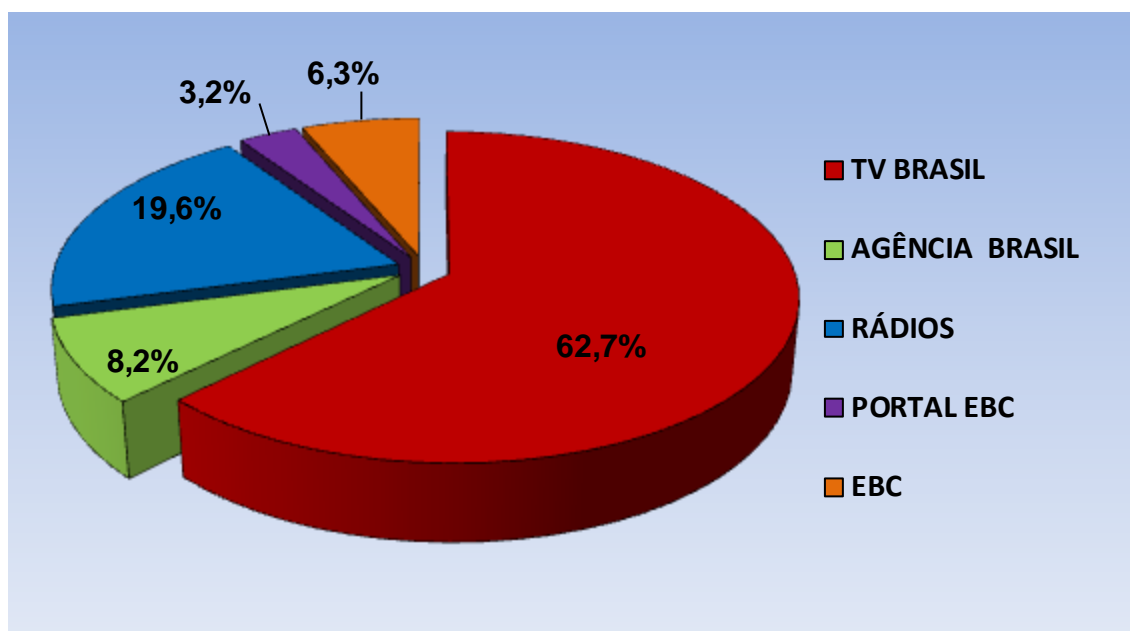
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 2.2.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	99	62,7%
AGÊNCIA BRASIL	13	8,2%
RÁDIOS	31	19,6%
PORTAL EBC	5	3,2%
EBC	10	6,3%
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



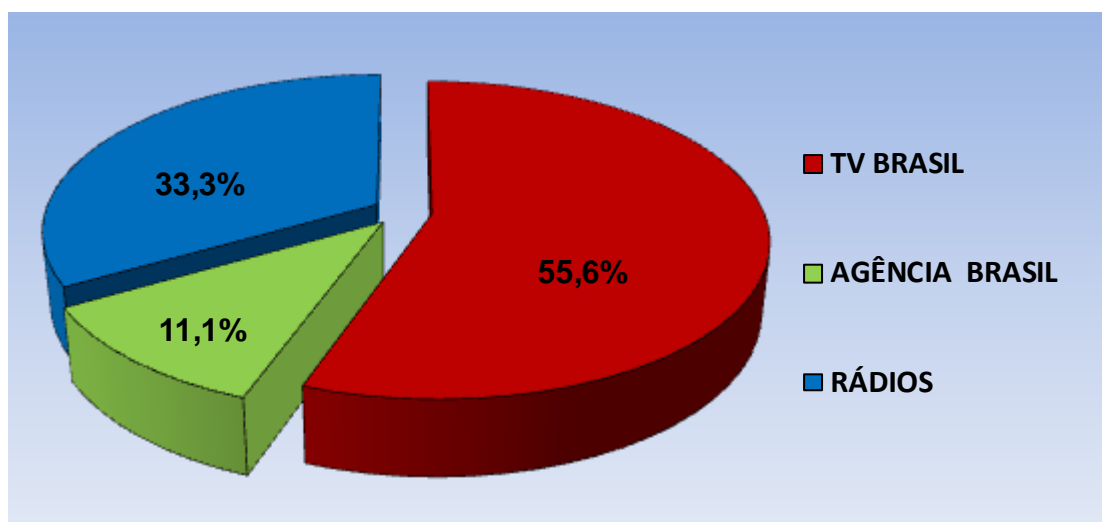
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.2.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	15	55,6%
AGÊNCIA BRASIL	3	11,1%
RÁDIOS	9	33,3%
TOTAL	27	100%

Figura 12 - % Comentários por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

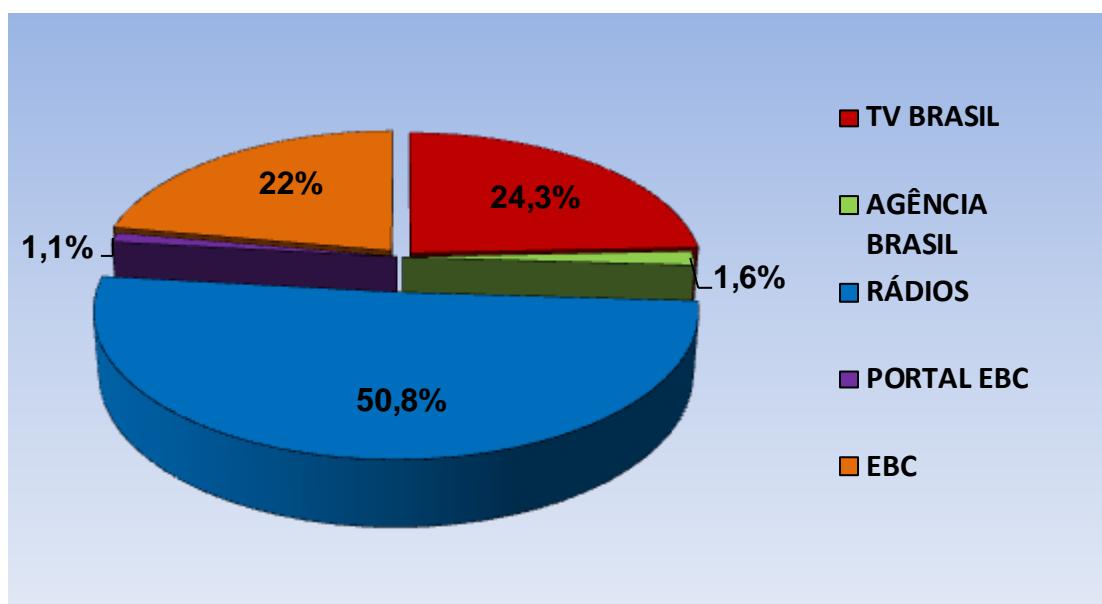


## 2.2.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	45	24,3%
AGÊNCIA BRASIL	3	1,6%
RÁDIOS	94	50,8%
PORTAL EBC	2	1,1%
EBC	41	22,2%
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

Figura 13 - % Serviços por Veículo

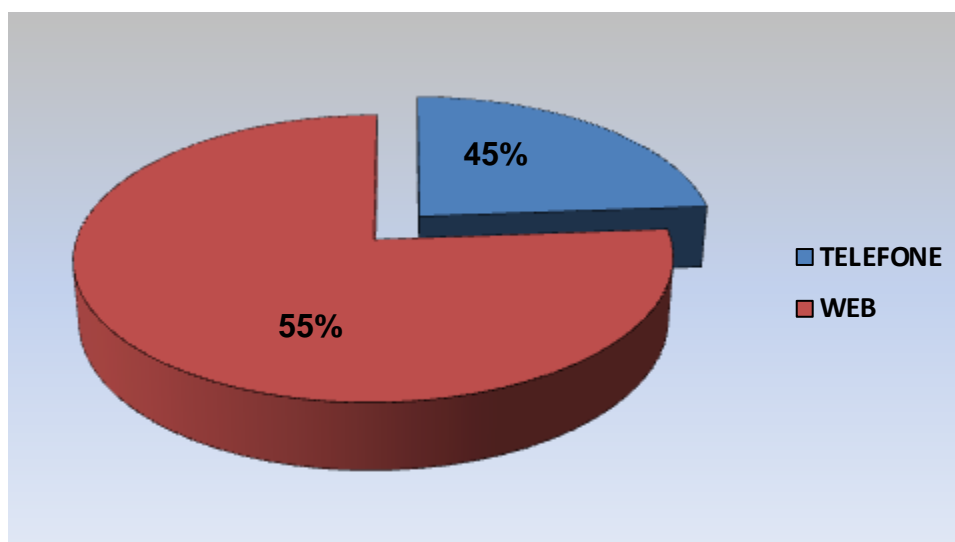


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.3. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em setembro, 21 pedidos de informações, dos quais 5 foram por telefone e 16 via web (e-sic).

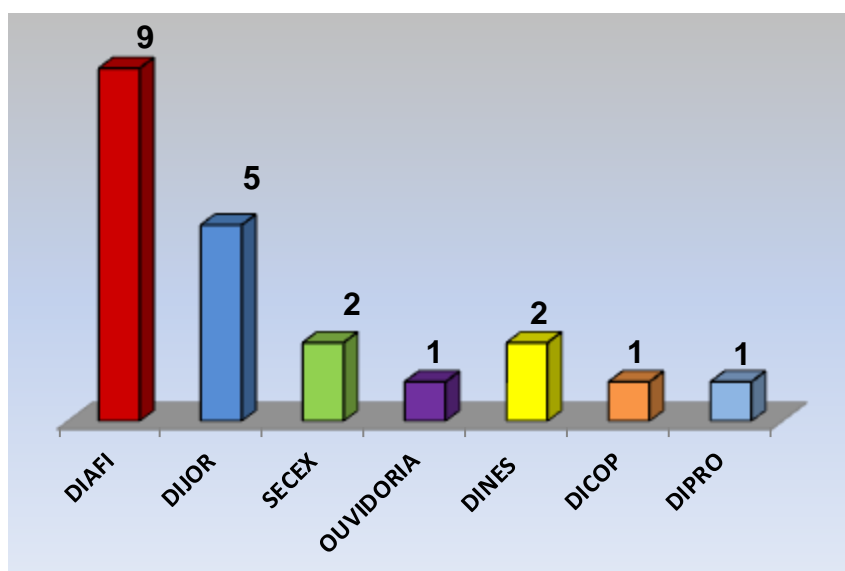
**Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

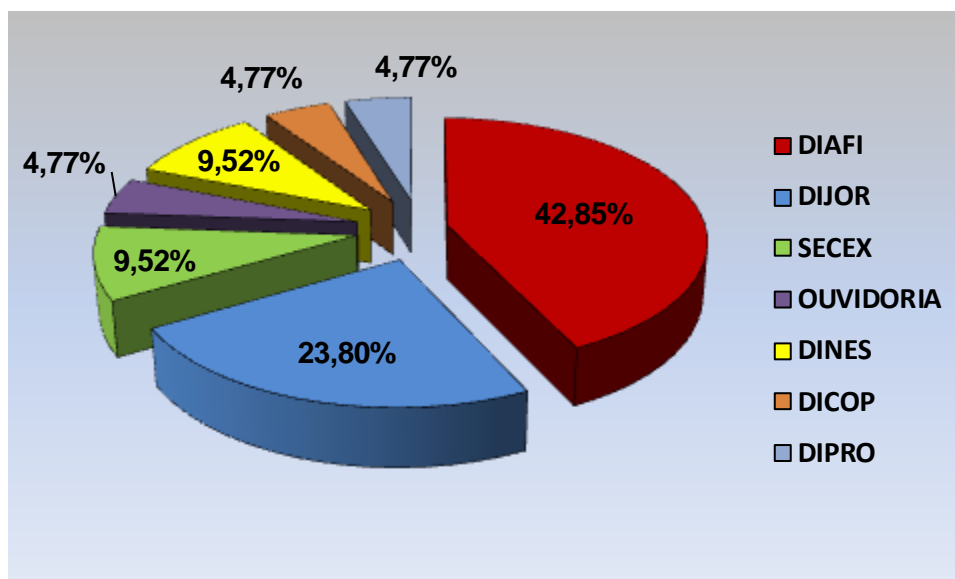
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

**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 2,85 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

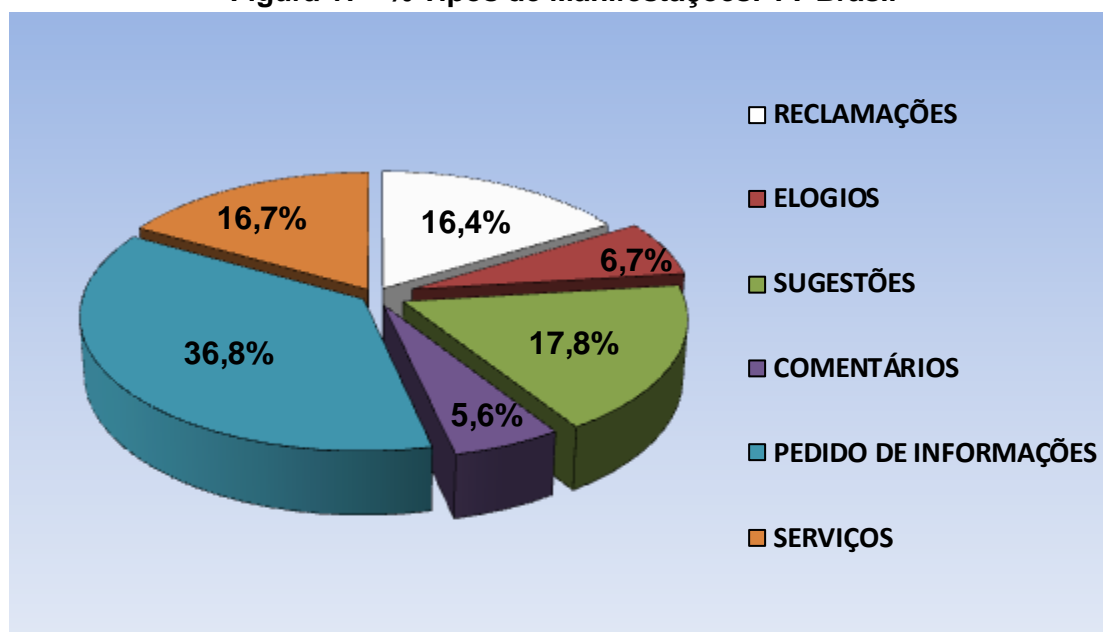
#### 3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

##### 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 setembro, a Ouvidoria recebeu um total de 269 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, 99 são pedidos de informação cujos questionamentos se referem a: formas de acessar vídeos de programas exibidos; pedido de autorização para utilização de conteúdo; início da transmissão em HD, contato de pessoas entrevistadas em matérias ou programas, entre diversas outras. No referido mês também recebeu, 44 reclamações, as quais envolveram, sobretudo, problemas técnicos como qualidade da imagem, baixo volume do áudio, problemas de sinal, além de aspectos como postura de alguns apresentadores. A maior parte das 48 sugestões trata-se de sugestões de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os 18 elogios normalmente são feitos a toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os 45 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, geralmente. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

**Comentários**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3279-TB-2013	Comentário sobre o Sem Censura	30/08/2013	30/08/2013	0	✓
3284-TB-2013	Reclamação sobre falta de imparcialidade do Repórter Brasil em uma reportagem específica.	02/09/2013	02/09/2013	0	✓
3330-TB-2013	Comentário sobre programa	04/09/2013	05/09/2013	1	✓
3334-TB-2013	Comentário sobre o programa	04/09/2013	05/09/2013	1	✓
3362-TB-2013	Recados em jogos do Campeonato Brasileiro Série C (twitter)	08/09/2013	09/09/2013	0	✓
3367-TB-2013	Comentário durante jogo do campeonato da Série C - TV Brasil	08/09/2013	09/09/2013	0	✓
3372-TB-2013	Comentário sobre a transmissão do Campeonato Brasileiro Série C.	08/09/2013	09/09/2013	0	✓
3376-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil	10/09/2013	10/09/2013	0	✓
3412-TB-2013	Comentário ao programa Sem Censura (para convidado) ao vivo.	12/09/2013	12/09/2013	0	✓
3418-TB-2013	Comentário de torcedor durante transmissão de jogo Campeonato Brasileiro Série C.	14/09/2013	16/09/2013	0	✓
3425-TB-2013	Comentário sobre visual da apresentadora	11/09/2013	16/09/2013	3	✓
3439-TB-2013	Comentário sobre o programa	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3476-TB-2013	Recado para o narrador de jogo do Campeonato Brasileiro Série C.	21/09/2013	23/09/2013	0	✓
3483-TB-2013	Recado enviado ao locutor de jogo do Brasileiro Série C durante a transmissão.	22/09/2013	23/09/2013	0	✓
3491-TB-2013	Comentário ao vivo para o programa Brasileians.org	23/09/2013	24/09/2013	1	✓

**Elogios**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3246-TB-2013	Informação sobre visitação	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
3256-TB-2013	Informação sobre série	29/08/2013	05/09/2013	5	✓
3261-TB-2013	Elogio à transmissão da série C	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3272-TB-2013	Elogio e sugestão de reprise	29/08/2013	05/09/2013	5	✓
3278-TB-2013	Elogio e reclamação sobre vídeo do programa	30/08/2013	30/08/2013	0	✓
3319-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil	04/09/2013	04/09/2013	0	✓
3322-TB-2013	Elogio aos apresentadores do Repórter Brasil Noite.	04/09/2013	04/09/2013	0	✓
3326-TB-2013	Elogio à apresentadora do programa Sem Censura, Leda Nagle.	03/09/2013	04/09/2013	1	✓
3331-TB-2013	Elogio	04/09/2013	05/09/2013	1	✓
3361-TB-2013	Elogio a Tv Brasil por fala do cantor Francisco Alves.	09/09/2013	09/09/2013	0	✓
3368-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil - Jogos da Série C	08/09/2013	09/09/2013	0	✓
3389-TB-2013	Elogio à cobertura do 07 de Setembro	09/09/2013	11/09/2013	2	✓
3419-TB-2013	Brasil	14/09/2013	16/09/2013	0	✓
3456-TB-2013	Elogia o programa Caminhos da Reportagem	18/09/2013	18/09/2013	0	✓
3461-TB-2013	Elogio ao programa Ver TV.	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
3464-TB-2013	Elogio ao programa Samba na Gamboa	15/09/2013	19/09/2013	3	✓
3482-TB-2013	Elogio - A programação da TV Brasil - Programa "Samba na Gamboá"	22/09/2013	23/09/2013	0	✓
3376-TB-2013	Elogio à programação da TV Brasil	10/09/2013	10/09/2013	0	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3233-TB-2013	Sugestão de pauta para TV Brasil - Telenovelas (dramaturgia)	26/08/2013	26/08/2013	0	✓
3236-TB-2013	Retransmissão da Turma do Pererê, Menino Maluquinho e Janela Janelinha	27/08/2013	27/08/2013	0	✓
3238-TB-2013	Sugere participação da cantora Carla Visi no programa Samba na Gamboa com Diogo Nogueira	27/08/2013	27/08/2013	0	✓
3243-TB-2013	Sugestão de pauta	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
3263-TB-2013	Sugestão de pauta	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3264-TB-2013	Sugestão de pauta	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3267-TB-2013	Sugestão de pauta	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3268-TB-2013	Sugestão de pauta	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3280-TB-2013	Sugestão de pauta. Pedido de informação sobre participação de grupo de samba no programa Samba na Gamboa.	30/08/2013	02/09/2013	1	✓
3289-TB-2013	Proposta de produção independente.	27/08/2013	02/09/2013	4	✓
3294-TB-2013	Sugestão de Pauta Semana da Independência	02/09/2013	04/09/2013	2	✓
3303-TB-2013	Sugestão de filmes para programação	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
3311-TB-2013	Sugestão de pauta	03/09/2013	03/09/2013	0	✓
3312-TB-2013	Sugestão de pauta	03/09/2013	03/09/2013	0	✓
3314-TB-2013	Sugestão	03/09/2013	03/09/2013	0	✓
3332-TB-2013	Sugestão de pauta	04/09/2013	05/09/2013	1	✓
3336-TB-2013	Sugestão de pauta	04/09/2013	05/09/2013	1	✓
3338-TB-2013	Sugestão de pauta	04/09/2013	05/09/2013	1	✓
3339-TB-2013	Sugestão de pauta	05/09/2013	05/09/2013	0	✓
3346-TB-2013	Sugestão de pauta	03/09/2013	06/09/2013	3	✓
3348-TB-2013	Sugestão de pauta	03/09/2013	06/09/2013	3	✓
3349-TB-2013	Sugestão de pauta	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
3350-TB-2013	Sugestão para programação da TV Brasil	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
3351-TB-2013	Sugestão de pauta	05/09/2013	06/09/2013	1	✓
3355-TB-2013	Sugestão de pauta	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
3377-TB-2013	Informação sobre programa "Síndrome de Down" - Caminhos da Reportagem	10/09/2013	10/09/2013	0	✓
3390-TB-2013	Banco de projetos	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
3393-TB-2013	Sugestão de artistas para serem convidados ao programa Samba na Gamboa.	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
3396-TB-2013	Sugestão de pauta	09/09/2013	11/09/2013	2	✓

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3408-TB-2013	Sugestão Programação infantil - Castelo Ra-tim-bum	12/09/2013	12/09/2013	0	✓
3415-TB-2013	Sugestão de pauta (escritor para ser convidado) para o programa Sem Sensura.	12/09/2013	13/09/2013	1	✓
3417-TB-2013	Sugestão de clips (de cantores variados como Demi Lovato, Selena Gomes, Nicki Minaj na programação.	13/09/2013	13/09/2013	0	✓
3433-TB-2013	Sugestão de pauta com pedido de divulgação do trabalho	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3434-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Sem Censura.	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3435-TB-2013	Sugestão de Pauta para o Programa Repórter Brasil - tema desenvolvimento da indústria	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3438-TB-2013	Sugestão de pauta	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3441-TB-2013	Sugestão de pauta	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3442-TB-2013	Sugestão de pauta	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3443-TB-2013	Sugestão de pauta	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3445-TB-2013	Sugestão de pauta	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3449-TB-2013	Sugestão de Pauta para o Sem Censura	17/09/2013	17/09/2013	0	✓
3470-TB-2013	Sugestão à TV Brasil para arquivar e oportunamente reproduzir voto do Min.Celso de Mello	19/09/2013	20/09/2013	1	✓
3474-TB-2013	Sugestão de pauta	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
3479-TB-2013	Solicita reprise de programa musical com a cantora Maysa	23/09/2013	23/09/2013	0	✓
3485-TB-2013	Sugestão de Pauta - Falar sobre o Sambista Ataulfo Alves no programa "Samba na Gamboa"	20/09/2013	23/09/2013	1	✓
3486-TB-2013	Sugestão para a programação do Soy Louco por ti Cinema.	21/09/2013	23/09/2013	0	✓
3496-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Sem Censura.	24/09/2013	24/09/2013	0	✓
3342-TB-2013	Reclamação e subestã de filme	05/09/2013	05/09/2013	0	✓



**Serviço**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3229-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web	26/08/2013	30/08/2013	4	✓
3232-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web	26/08/2013	28/08/2013	2	✓
3244-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web / cópia	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
3245-TB-2013	Pedido de informação	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
3247-TB-2013	Informação sobre convidados de programas	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
3248-TB-2013	Estágio na TV Brasil	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
3249-TB-2013	Pedido de informação sem nome de programa	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
3255-TB-2013	Pedido de Informação programa"participar e prestar esse serviço vol" participar e prestar esse serviço voluntariamente	28/08/2013	04/09/2013	5	✓
3257-TB-2013	Informação sobre matéria exibida em programa	29/08/2013	05/09/2013	5	✓
3258-TB-2013	Pedido de vídeo na web	29/08/2013	05/09/2013	5	✓
3274-TB-2013	Cópia de programa	29/08/2013	05/09/2013	5	✓
3281-TB-2013	Pedido de informação sobre retransmissão do sinal da TV Brasil.	30/08/2013	02/09/2013	1	✓
3282-TB-2013	Pedido de informação sobre retransmissão de programas da TV Brasil.	30/08/2013	02/09/2013	1	✓
3285-TB-2013	Pedido de vídeo na web	02/09/2013	05/09/2013	3	✓
3286-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber como apresentar um projeto para a TV Brasil.	02/09/2013	02/09/2013	0	✓
3291-TB-2013	Cópia de programa. Solicita imagens do Milton Nascimento e da Elis Regina interpretando a música "Maria Maria"	02/09/2013	02/09/2013	0	✓
3292-TB-2013	Pedido de cópia do programa Stadium	02/09/2013	02/09/2013	0	✓
3329-TB-2013	Sugestão de pauta - Release	03/09/2013	05/09/2013	2	✓
3352-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
3358-TB-2013	Currículo estágio	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
3369-TB-2013	Pedido de cópia de filme - TV Brasil	09/09/2013	09/09/2013	0	✓
3382-TB-2013	Pedido de cópia do programa sem censura do dia 16 de agosto de 2013.	09/09/2013	10/09/2013	1	✓
3384-TB-2013	Pedido de DVD's do desenho "Batatinhas" - TV Brasil	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
3391-TB-2013	Cópia de programa da antiga TVE	09/09/2013	11/09/2013	2	✓
3394-TB-2013	D'avila	11/09/2013	12/09/2013	1	✓
3397-TB-2013	Currículo	09/09/2013	11/09/2013	2	✓
3399-TB-2013	Currículo	09/09/2013	11/09/2013	2	✓
3400-TB-2013	Cópia de programa	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
3401-TB-2013	Cópia de documentário	09/09/2013	11/09/2013	2	✓
3402-TB-2013	Currículo	10/09/2013	11/09/2013	1	✓
3404-TB-2013	Currículo	10/09/2013	11/09/2013	1	✓
3406-TB-2013	Contato com produção de programa	10/09/2013	11/09/2013	1	✓
3413-TB-2013	Sugestão Entrevistar o grupo El Efecto	12/09/2013	13/09/2013	1	✓
3423-TB-2013	Cópia de programa	11/09/2013	16/09/2013	3	✓
3427-TB-2013	Sugestão de pauta	11/09/2013	16/09/2013	3	✓
3431-TB-2013	Currículo	12/09/2013	16/09/2013	2	✓
3436-TB-2013	Cópia de programa	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3444-TB-2013	Seleção de elenco	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3446-TB-2013	Sugestão de pauta	17/09/2013	17/09/2013	0	✓
3448-TB-2013	Informação sobre editais para apoio de projetos	17/09/2013	17/09/2013	0	✓
3462-TB-2013	Sugestão de pauta	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
3493-TB-2013	Trabalhar na EBC	24/09/2013	24/09/2013	0	✓
3494-TB-2013	Participação no programa 'Samba na Gamboa'	24/09/2013	24/09/2013	0	✓
3499-TB-2013	Serviço de cópia de arquivos	25/09/2013	26/09/2013	1	✓
3256-TB-2013	Informação sobre série	29/08/2013	05/09/2013	5	✓

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
3230-TB-2013	Crítica a apresentadora do Repórter Brasil	26/08/2013	26/08/2013	0	✓
3231-TB-2013	Crítica a série Os Pequenos Crimes de Agatha Christie	26/08/2013	12/09/2013	13	⚠
3239-TB-2013	Reclamação da atuação de apresentadora do Repórter Brasil	27/08/2013	30/08/2013	3	✓
3240-TB-2013	Crítica ao apresentador do Programa Roda Viva	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
3250-TB-2013	Crítica a apresentadora do Repórter Brasil	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
3251-TB-2013	Crítica o novo contexto do programa Roda Viva e sugere que seja retirado do ar.	29/08/2013	06/09/2013	6	⚠
3252-TB-2013	Crítica e sugestão ao Programa Roda Viva	29/08/2013	04/09/2013	4	✓
3253-TB-2013	Crítica e reclamação ao programa Roda Viva	29/08/2013	06/09/2013	6	⚠
3265-TB-2013	Reclamação por erro de grafia no site	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3288-TB-2013	Reclamação ajustar nos créditos dos programas as funções e funcionários não estão de acordo.	30/08/2013	23/09/2013	16	⚠
3290-TB-2013	Reclamação sobre a mudança de horário do programa "Segue o Som"	02/09/2013	02/09/2013	0	✓
3293-TB-2013	Solicita a transmissão do sinal original, sem ser em widescreen.	29/08/2013	01/10/2013	23	⚠
3295-TB-2013	Faz crítica ao entrevistador da TV Brasil	02/09/2013	10/09/2013	6	⚠
3315-TB-2013	E, sugere nova parceria, para a TV Brasil, em SC.	27/08/2013	04/09/2013	6	⚠
3316-TB-2013	Crítica Falta de informação sobre a greve do professores a população.	04/09/2013	12/09/2013	6	⚠
3320-TB-2013	Reclamação de Sinal	04/09/2013	26/09/2013	16	⚠
3321-TB-2013	Crítica às matérias sobre o Fórum Econômico Mundial veiculadas no Repórter Brasil, Portal e Rádio.	04/09/2013	12/09/2013	6	⚠
3323-TB-2013	Reclama das legendas dos programas da TV Brasil.	04/09/2013	12/09/2013	6	⚠
3324-TB-2013	Comentário crítico as notícias da TV Brasil	04/09/2013	04/09/2013	0	✓
3328-TB-2013	Reclamação da falta de qualidade do sinal da TV Brasil	05/09/2013	18/09/2013	9	⚠
3342-TB-2013	Reclamação e subestão de filme	05/09/2013	05/09/2013	0	✓
3343-TB-2013	Reclamação de sinal	05/09/2013	17/09/2013	8	⚠
3344-TB-2013	Reclamação sobre a postagem dos vídeos do Repórter Brasil online.	05/09/2013	27/09/2013	16	⚠

**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3364-TB-2013	Problemas com sinal da TV Brasil	07/09/2013	09/09/2013	0	✓
3373-TB-2013	Problema de sinal da TV Brasil em São Paulo	10/09/2013	16/09/2013	4	✓
3375-TB-2013	Reclamação sobre enquete do Repórter Brasil Noite em relação ao uso de máscaras em protestos no RJ.	08/09/2013	13/09/2013		✓
3380-TB-2013	Reclamação ao narrador no jogo do Santa Cruz Futebol Clube.	10/09/2013	20/09/2013	8	⚠
3385-TB-2013	Reclamação sobre assunto do programa Observatório da Imprensa 10.09 - TV Brasil	10/09/2013	17/09/2013	5	✓
3386-TB-2013	Reclama do som do programa Samba na Gamboa.	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
3410-TB-2013	Reclama mudança de programação das séries, que sair da programação sem avisar.	11/09/2013	01/10/2013	14	⚠
3414-TB-2013	Reclamação sobre falta de informação no Repórter Brasil	12/09/2013	19/09/2013	5	✓
3416-TB-2013	Reclamação ao programa Observatório da Imprensa sobre a escolha dos convidados.	11/09/2013	13/09/2013	2	✓
3422-TB-2013	Reclama que o sinal digital para São João de Meriti está ruim	16/09/2013	19/09/2013	3	✓
3454-TB-2013	Reclama a retirada do comentário feito no vídeo do Sem Censura no portal EBC	18/09/2013	25/09/2013	5	✓
3455-TB-2013	Reclamação sobre sinal da TV Brasil (UHF Digital)	18/09/2013	19/09/2013	1	✓
3458-TB-2013	Reclama das "patadas" que a Leda Nagle dá nos convidados do programa Sem Censura	18/09/2013	18/09/2013	0	✓
3459-TB-2013	Reclamação sobre falta de atualização do site	16/09/2013	18/09/2013	2	✓
3468-TB-2013	Reclamação sobre uso de termo incorretamente no programa Palavras de Vida	19/09/2013	20/09/2013	1	✓
3473-TB-2013	Reclamação - faltou debate sobre o assunto da 'Educação Integral' na entrevista do Prof. Vítor USP	20/09/2013	27/09/2013	5	✓
3488-TB-2013	Reclamação aos comentários do narrador sobre a permanência da equipe série "C" do Camp. Brasileiro	23/09/2013	24/09/2013	1	✓
3489-TB-2013	Reclamação do sinal da 'TV Brasil' e 'NBR' Ubatuba - SP	23/09/2013	24/09/2013	1	✓
3497-TB-2013	Telespectador faz crítica gramatical à apresentador, porém não especifica o programa	25/09/2013	30/09/2013	3	✓
3501-TB-2013	Crítica- erro de reportagem Jornal Repórter Brasil	25/09/2013	26/09/2013	1	✓
3278-TB-2013	Elogio e reclamação sobre vídeo do programa	30/08/2013	30/08/2013	0	✓

**Pedidos de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3227-TB-2013	Parceira em transmitir a "TV BRASIL"	26/08/2013	26/08/2013	0	✓
3228-TB-2013	Pedido de reprise do programa Conexão Roberto D'Ávila	26/08/2013	09/09/2013	10	⚠
3241-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web	28/08/2013	03/09/2013	4	✓
3242-TB-2013	Informação sobre episódio de programa	28/08/2013	28/08/2013	1	✓
3254-TB-2013	Problema em acessar o link do Documentário e a grade programação sobre reprise.	30/08/2013	30/08/2013	0	✓
3259-TB-2013	Vídeo com problema	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3260-TB-2013	Assistir a gravação do Samba na Gamboa	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3262-TB-2013	Currículo	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3266-TB-2013	Pedido de informação sobre os canais estão sob a gestão da ebc e atualização dos contatos	30/08/2013	02/09/2013	1	✓
3269-TB-2013	Participar de gravação de programa	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3270-TB-2013	Participar de gravação de programa	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3271-TB-2013	Processo seletivo para apresentador	30/08/2013	30/08/2013	0	✓
3273-TB-2013	Currículo	30/08/2013	30/08/2013	0	✓
3275-TB-2013	Informação sobre série na grade	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3276-TB-2013	Acesso ao episódio de um programa	30/08/2013	30/08/2013	0	✓
3277-TB-2013	Informação sobre telefonema da TV Brasil	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
3283-TB-2013	Pedido de informação sobre retransmissão de programas da TV Brasil.	02/09/2013	02/09/2013	0	✓
3296-TB-2013	Pede informação sobre como sintonizar a TV Brasil	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
3297-TB-2013	Pedido de informação sobre postagem de vídeo do Conexão Roberto D'ávila na internet.	02/09/2013	12/09/2013	8	⚠
3298-TB-2013	Banco de projetos	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
3299-TB-2013	Central de cópias	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
3300-TB-2013	Informação sobre filme	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
3301-TB-2013	Cópia de programa	03/09/2013	03/09/2013	0	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3302-TB-2013	Sugestão de pauta	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
3304-TB-2013	Sugestão de pauta	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
3305-TB-2013	Sugestão de pauta	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
3306-TB-2013	Participar de gravação de programa	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
3307-TB-2013	Cópia de série	03/09/2013	03/09/2013	0	✓
3308-TB-2013	Banco de Projeto	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
3309-TB-2013	Cópia de programa	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
3310-TB-2013	Sugestão de pauta	03/09/2013	03/09/2013	0	✓
3313-TB-2013	Pedido de informação	03/09/2013	03/09/2013	0	✓
3317-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo do Conexão Roberto D'ávila.	03/09/2013	04/09/2013	1	✓
3318-TB-2013	Pedido de informação sobre vídeos relativos aos protestos que ocorreram no país.	03/09/2013	04/09/2013	1	✓
3325-TB-2013	Pedido de informação sobre transmissão de jogo da série C.	04/09/2013	04/09/2013	0	✓
3327-TB-2013	Reclamação sobre retirada do email do programa VER TV	04/09/2013	16/09/2013	8	⚠
3333-TB-2013	Participar de gravação de programa	04/09/2013	05/09/2013	1	✓
3335-TB-2013	Informação sobre transmissão de jogos	04/09/2013	05/09/2013	1	✓
3337-TB-2013	Cópia de musical da antiga TVE	04/09/2013	05/09/2013	1	✓
3340-TB-2013	Currículo e participar de gravação	05/09/2013	05/09/2013	0	✓
3341-TB-2013	Pedido de informação sobre reprodução de conteúdo da TV Brasil.	05/09/2013	12/09/2013	5	✓
3345-TB-2013	Informação sobre reprise ou disponibilização de programa na web	04/09/2013	06/09/2013	2	✓
3347-TB-2013	Informação sobre vídeo de programa	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
3353-TB-2013	Contato de convidado de programa	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
3354-TB-2013	Informação para participar de gravação de programa	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
3356-TB-2013	Informação sobre reprise	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
3357-TB-2013	Informação sobre reprise	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
3359-TB-2013	Pedido de Informação Participação no programa "Samba na Gamboa"	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
3363-TB-2013	Pedido de contato de entrevistado na reportagem "Palmito de pupunha" do programa Sábados Azuis.	06/09/2013	09/09/2013	1	✓
3365-TB-2013	Pedido de informação sobre o sorteio para participação nas gravações do programa Samba na Gamboa.	07/09/2013	10/09/2013	1	✓
3366-TB-2013	Pedido informação. Transmissão do jogo Duque de Caxias X Madureira pelo Brasileiro Série C.	07/09/2013	12/09/2013	3	✓
3371-TB-2013	Telespectadora pede informação sobre sinal da TV Brasil	07/09/2013	16/09/2013	5	✓
3374-TB-2013	Pedido de Informação disponibilidade na internet o episódio.	10/09/2013	10/09/2013	0	✓
3378-TB-2013	Pedido de informação sobre como apresentar um projeto (documentário) para a TV Brasil.	10/09/2013	10/09/2013	0	✓
3383-TB-2013	Premiação do programa No Mundo da Bola.	09/09/2013	11/09/2013	2	✓
3387-TB-2013	Participação de gravação do Samba na Gamboa	06/09/2013	11/09/2013	3	✓
3388-TB-2013	Vídeo na página do programa	09/09/2013	11/09/2013	2	✓
3395-TB-2013	Contato com produção	09/09/2013	11/09/2013	2	✓
3398-TB-2013	Localizar vídeo de reportagem no site	09/09/2013	11/09/2013	2	✓

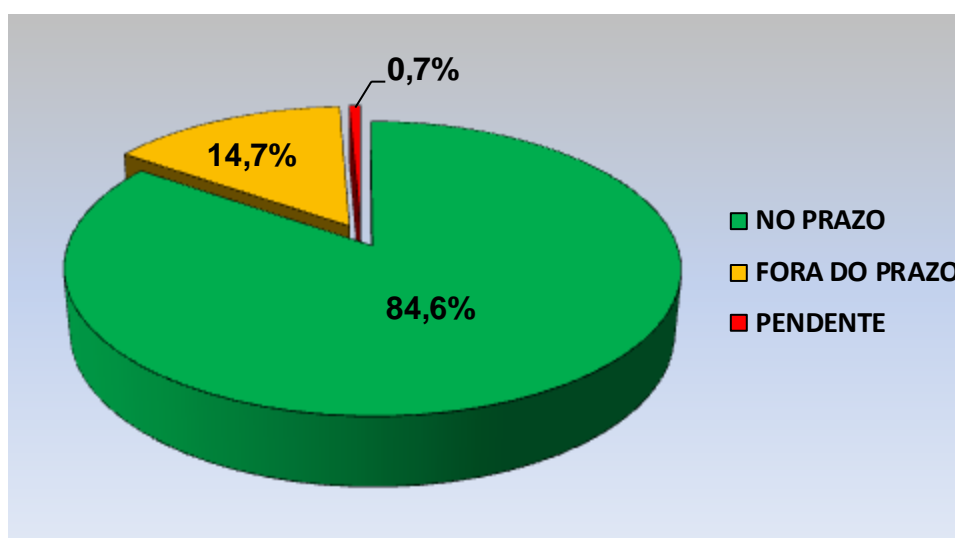


**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3403-TB-2013	Participação em gravação de programa	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
3405-TB-2013	Participação em gravação de programa	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
3407-TB-2013	Informação sobre data de exibição de programa	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
3409-TB-2013	Pedido de informação sobre contato para sugerir pauta ao programa Sem Censura	11/09/2013	12/09/2013	1	✓
3420-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber como entrar em contato com a equipe de transmissão da Série C.	16/09/2013	16/09/2013	0	✓
3421-TB-2013	Pedido de informação. Que saber qual é o maior público do	15/09/2013	16/09/2013	0	✓
3424-TB-2013	Participação em gravação de programa	11/09/2013	16/09/2013	3	✓
3426-TB-2013	Pedido de informação sobre acesso a programa da TV Brasil, problemas com o link	16/09/2013	26/09/2013	8	⚠
3428-TB-2013	Informação sobre exibição de programa	12/09/2013	16/09/2013	2	✓
3429-TB-2013	Informação sobre reprise de programa	12/09/2013	16/09/2013	2	✓
3430-TB-2013	Pedido de reprise do Sítio do Pica Pau Amarelo	12/09/2013	16/09/2013	2	✓
3437-TB-2013	Informação sobre como sintonizar a TV Brasil na Net	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3440-TB-2013	Participar de gravação de programa	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
3447-TB-2013	Informação para participar de gravação de programa	17/09/2013	17/09/2013	0	✓
3450-TB-2013	Informação sobre convidado de programa	18/09/2013	18/09/2013	0	✓
3451-TB-2013	Pedido de Informação sobre a transmissão do campeonato brasileiro	18/09/2013	18/09/2013	0	✓
3452-TB-2013	Informação sobre retransmissão de web tv	18/09/2013	18/09/2013	0	✓
3453-TB-2013	Cópia de programa	18/09/2013	18/09/2013	0	✓
3457-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber se a TV Brasil é transmitida pelo canal de assinatura Vivo.	18/09/2013	18/09/2013	0	✓
3460-TB-2013	Pedido de informação sobre entrevista e Projeto da entrevistada - Programa Sem Censura	18/09/2013	18/09/2013	0	✓
3463-TB-2013	Informação sobre organização de caravana para participar de programa	12/09/2013	19/09/2013	5	✓
3465-TB-2013	Informação sobre exibição de programa	16/09/2013	19/09/2013	3	✓
3466-TB-2013	Informação sobre participação em gravação de programa	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
3467-TB-2013	Informação sobre disponibilização de vídeo de programa	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
3469-TB-2013	Informação sobre apresentação de programa na grade	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
3471-TB-2013	Pede informação sobre realização de parceria em programa	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
3472-TB-2013	Banco de projetos	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
3475-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber por que não consta, na página do programa Estação Periferia, o roteirista.	21/09/2013			✗
3477-TB-2013	Pedido de informação. Interesse em participar do programa ABZ do Ziraldo.	22/09/2013	23/09/2013	0	✓
3478-TB-2013	Pedido de informação. Interesse em participar de programa.	22/09/2013	23/09/2013	0	✓
3480-TB-2013	Pedido de Informação sobre o procedimento para participar do Programa Samba na Gamboa	22/09/2013	23/09/2013	0	✓
3481-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber como ter acesso a vídeo do programa Sem Censura. "Kibe Loco e Porta dos Fundos"	22/09/2013	23/09/2013	0	✓
3484-TB-2013	Pedido de Informação sobre disponibilização de Programa - Conexão Roberto D'ávila	22/09/2013	23/09/2013	0	✓
3487-TB-2013	Pedido de informação sobre compra de ingressos	23/09/2013	23/09/2013	0	✓
3490-TB-2013	Pedido de Informação sobre assistir os gols dos jogos Camp. Bras. Série "C"	23/09/2013	24/09/2013	1	✓
3492-TB-2013	Pedido de informações sobre entrevistado do Conexão Roberto D'Ávila no ano de 2007.	23/09/2013	24/09/2013	1	✓
3495-TB-2013	Vídeo de programa na página do site	24/09/2013	01/10/2013	5	✓
3498-TB-2013	Pedido de informação sobre a possibilidade de rever um episódio do Sem Censura	25/09/2013	27/09/013		✓
3500-TB-2013	Pedido de informação sobre inserir projeto no Banco de Projetos	23/09/2013	27/09/2013	4	✓
3246-TB-2013	Informação sobre visitação	28/08/2013	05/09/2013	6	⚠

Em setembro, das 44 reclamações recebidas no mês, 16 foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis e não consta processos pendentes até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/09/2013. Dos 99 pedidos de informação 5 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**



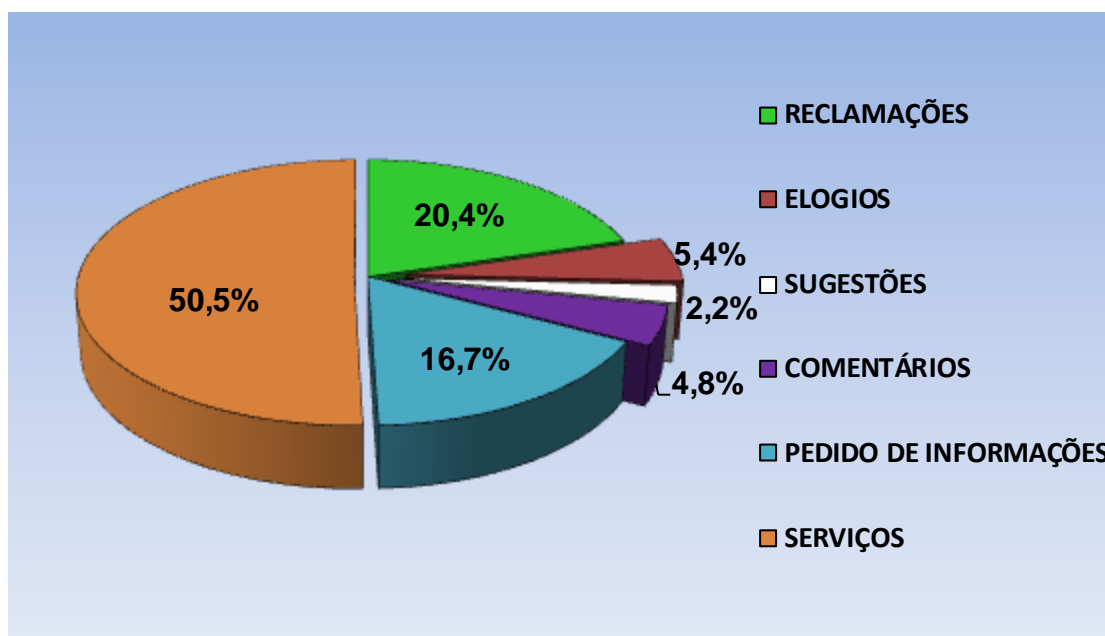
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 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 setembro, a Ouvidoria recebeu um total de 186 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (50,5%) foi por serviços, que é em geral, envio de currículo e solicitação de nome de músicas. Em segundo lugar estão reclamações com (20,4%) seguido por pedidos de informação (16,7%), elogios (5,4%), comentários (4,8%) e sugestões (2,2%). Os pedidos de informação e serviços foram bem diversificados (contato das rádios, programas e apresentadores; nome de músicas, informações sobre matérias, etc.) e os elogios e sugestões foram para a programação em geral e as reclamações foram, em sua maioria, sobre o festival de música. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações das rádios.

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



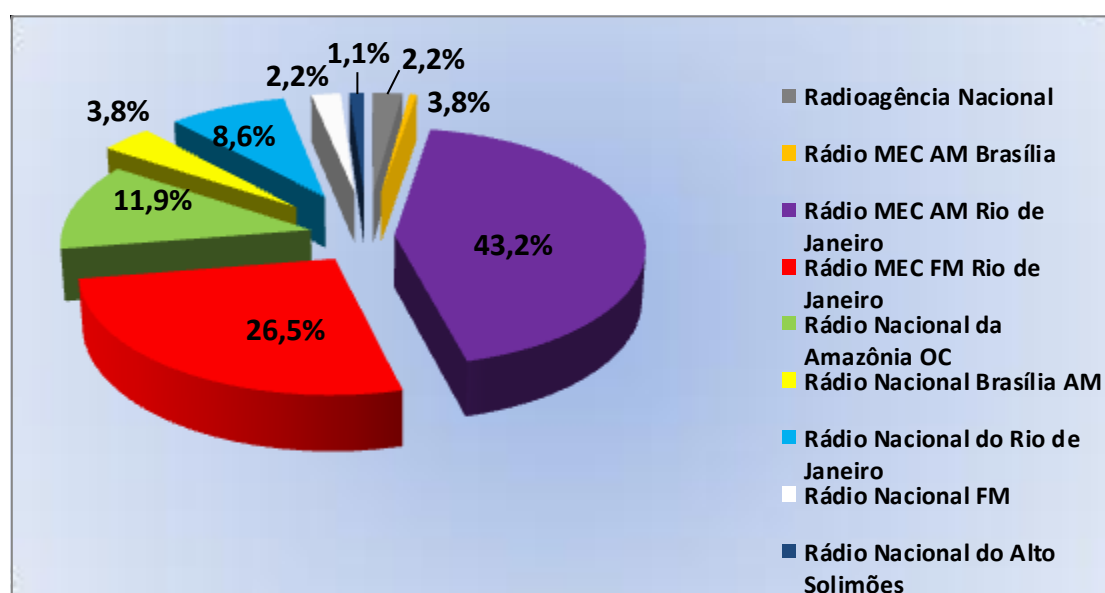
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL	%
Radioagência Nacional	1	0	0	0	3	0	4	2,2%
Rádio MEC AM Brasília	1	0	0	0	0	0	1	0,5%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	5	2	0	7	7	59	80	43,0%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	11	6	3	1	19	9	49	26,3%
Rádio Nacional da Amazônia OC	2	2	0	0	0	18	22	11,8%
Rádio Nacional Brasília AM	2	0	1	0	0	4	7	3,8%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	12	0	0	1	1	2	16	8,6%
Rádio Nacional FM	4	0	0	0	1	0	5	2,7%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	2	2	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>94</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>




A rádio que possui maior quantidade de demandas é a MEC AM – Rio de Janeiro (43%) seguida da MEC FM do Rio de Janeiro (26,3%), a Nacional da Amazônia OC (11,8%), Nacional do Rio de Janeiro (8,6%) e Nacional Brasília AM (3,8%). As rádios que possuem o menor número de processos, possuindo juntas (6,5%) do total são: Radioagência Nacional, MEC AM Brasília, Nacional FM e Nacional Alto Solimões O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

**Figura 20 - % Manifestações por Rádio**



FONTES: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
666-MA-2013	Gostaria de fazer um comentário referente ao programa desta terça 27/08. Seria prestado homenagem póstuma à Severino Ara	28/08/2013	29/08/2013	1	✓
670-MA-2013	Acabo de assistir ao Festival Bossa Blues & Jazz na Praia de Pipa RN, onde ouve a magistral participação de Stanley Jordan	31/08/2013	04/09/2013	2	✓
671-MA-2013	por mais tenebroso que seja o inverno ele nunca falha para que surja a primavera!	01/09/2013	09/09/2013	5	✓
673-MA-2013	Elogio à Rádio MEC FM do Rio de Janeiro	09/09/2013	12/09/2013	3	✓
674-MA-2013	Sobre a Bienal e a questão da acessibilidade do livro ao cidadão, o negócio é que não tem tantas livrarias. No centro do	03/09/2013	09/09/2013	4	✓
730-MA-2013	comentário - Vivemos em um país plural em que os sons e culturas se encontram e criam musica. O samba é a união do Lundu	24/09/2013	24/09/2013	0	✓
731-MA-2013	PARABÉNS À TODOS DA RÁDIO MEC PELO DIA NACIONAL DO RÁDIO	25/09/2013	25/09/2013	0	✓
177-AM-2013	Sou morador de Brasília e sempre escutei a Rádio MEC, 800 mhz (AM).	09/09/2013	12/09/2013	3	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM</b>					
78-RJ-2013	Comenta e parabeniza programa "sintonia fina" da Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro	14/09/2013	16/09/2013	0	✓
Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
1026-MF-2013	sugestão - o retorno de alguns programas como Mapa Mundi	26/08/2013	28/08/2013	2	✓
2755-MF-2013	Sugere um período mais longo de músicas antigas e renascentistas	10/09/2013	12/09/2013	2	✓
2764-MF-2013	Sugere um sistema de video para visualizar os locutores	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília - AM</b>					
175-AM-2013	Sugestão de mensagens durante a programação (educação e cuidado no trânsito)	09/09/2013	12/09/2013	3	✓

**Elogio**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
695-MA-2013	Bom demais, curto sempre.	14/09/2013	17/09/2013	1	✓
725-MA-2013	adoro este programa Baú Musical	20/09/2013	23/09/2013	1	✓
1028-MF-2013	elogio ao programa Som Infinito	27/08/2013	28/08/2013	1	✓
1029-MF-2013	parabéns sou porteiro e sempre escuto á radio mec na portaria, só musical clássico.	27/08/2013	28/08/2013	1	✓
2749-MF-2013	Prezados Que grande alegria sintonizar a MEC FM no computador de meu trabalho. Aliás, parabéns pelo site. Muito bem plan	06/09/2013	11/09/2013	3	✓
2752-MF-2013	Acabei de ouvir o programa Caderno de Música. FANTASTICO! Foi um grande aprendizado! Quero tambem registrar a maneira su	07/09/2013	11/09/2013	2	✓
2756-MF-2013	Elogio ao programa Observatório da Imprensa - "Estava Impecável"	10/09/2013	12/09/2013	2	✓
2777-MF-2013	elogio para o programa Ciclo Carlos Gomes - Parabéns por este programa bellissimo!	25/09/2013	25/09/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
272-OC-2013	Elogio ao programa "Ponto de Encontro"	30/08/2013	02/09/2013	1	✓
285-OC-2013	Elogio à Sulla- Programa Ponto de Encontro	16/09/2013	16/09/2013	0	✓

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
657-MA-2013	PARTICIPOU DA PROMOÇÃO - CD MICHELINE CARDOSO	27/08/2013	27/08/2013	0	✓
658-MA-2013	PARTICIPOU DA PROMOÇÃO - CD MICHELINE CARDOSO	27/08/2013	27/08/2013	0	✓
659-MA-2013	CONTEMPLADO DA PROMOÇÃO - CD MICHELINE CARDOSO	27/08/2013	27/08/2013	0	✓
660-MA-2013	PARTICIPOU DA PROMOÇÃO - CD MICHELINE CARDOSO	27/08/2013	27/08/2013	0	✓
661-MA-2013	PARTICIPOU DA PROMOÇÃO - CD MICHELINE CARDOSO	27/08/2013	27/08/2013	0	✓
662-MA-2013	PARTICIPOU DA PROMOÇÃO - CD MICHELINE CARDOSO	27/08/2013	27/08/2013	0	✓
664-MA-2013	participou da promoção cd Ana Costa	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
667-MA-2013	contemplado com promoção - livro autoestima	29/08/2013	29/08/2013	0	✓
672-MA-2013	apresentação de banda - divulgação	01/09/2013	09/09/2013	5	✓
675-MA-2013	Gostaria de receber o contato do departamento comercial da rádio mec, preciso fazer um pacote de spots com vocês. Obrigada	03/09/2013	09/09/2013	4	✓
676-MA-2013	Agendamento de visita as instalações da emissora	09/09/2013	12/09/2013	3	✓
677-MA-2013	Encaminhamento de Currículo (Estágio na área Eletrotécnica)	06/09/2013	12/09/2013	4	✓
679-MA-2013	Pedido de informação sobre agendar visita guiada	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
681-MA-2013	Quer entrar em contato com o Ministério da Educação	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
684-MA-2013	divulgação de cd	09/09/2013	11/09/2013	2	✓
685-MA-2013	envio de currículo	09/09/2013	11/09/2013	2	✓
687-MA-2013	envio de currículo	12/09/2013	12/09/2013	0	✓
689-MA-2013	envio de currículo	11/09/2013	12/09/2013	1	✓
690-MA-2013	pedido musical	16/09/2013	16/09/2013	0	✓
691-MA-2013	Pedido Musical	16/09/2013	16/09/2013	0	✓
692-MA-2013	pedido musical	12/09/2013	16/09/2013	2	✓
693-MA-2013	participação ao vivo no debate do programa	12/09/2013	16/09/2013	2	✓
694-MA-2013	participação no debate - Eu pedi para prefeitura, no serviço 176, que fizessem ciclovias na	02/09/2013	02/09/2013	0	✓
697-MA-2013	participou da promoção - cd Keiko Omata	11/09/2013	18/09/2013	5	✓
698-MA-2013	contemplada da promoção - cd Keiko Omata	11/09/2013	18/09/2013	5	✓
699-MA-2013	participou da promoção - cd Keiko Omata	11/09/2013	18/09/2013	5	✓
700-MA-2013	participou da promoção - cd Keiko Omata	11/09/2013	18/09/2013	5	✓
701-MA-2013	contemplada com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
702-MA-2013	contemplada com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	11/09/2013	18/09/2013	5	✓
703-MA-2013	contemplada com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓

**Serviços (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC (Cont.)</b>					
704-MA-2013	contemplado com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
705-MA-2013	contemplada com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
706-MA-2013	contemplada com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
707-MA-2013	contemplada com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
708-MA-2013	contemplada com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
709-MA-2013	contemplada com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
710-MA-2013	contemplado com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
711-MA-2013	contemplada com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
712-MA-2013	contemplada com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
713-MA-2013	contemplado com promoção - Kit com cds do Selo Rádio MEC	06/09/2013	06/09/2013	0	✓
715-MA-2013	envio de currículo	18/09/2013	19/09/2013	1	✓
716-MA-2013	divulgação da palestra pública e gratuita da Funfação Filosófica	18/09/2013	19/09/2013	1	✓
717-MA-2013	participação em promoção - livro Com que bicho você parece	05/09/2013	05/09/2013	0	✓
718-MA-2013	contemplado com promoção - livro Com que bicho você parece	05/09/2013	05/09/2013	0	✓
719-MA-2013	contemplado com promoção - livro Com que bicho você parece	05/09/2013	05/09/2013	0	✓
720-MA-2013	participação em promoção - livro Com que bicho você parece	05/09/2013	05/09/2013	0	✓
721-MA-2013	participação em promoção - cd Euclides Amaral	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
722-MA-2013	contemplado com promoção - cd Euclides Amaral	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
723-MA-2013	participação da promoção - cd Euclides Amaral	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
724-MA-2013	participação da promoção - cd Euclides Amaral	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
726-MA-2013	participação em promoção - cd Jorgynho Chinna	18/09/2013	23/09/2013	3	✓
727-MA-2013	participação em promoção - cd Jorgynho Chinna	18/09/2013	23/09/2013	3	✓
728-MA-2013	contemplado com promoção - cd Jorgynho Chinna	18/09/2013	23/09/2013	3	✓
732-MA-2013	Participação no debate - "No's estamos de parabéns (equipe e ouvintes) por uma programação que agrada a todos, mas podem	25/09/2013	25/09/2013	0	✓
733-MA-2013	participação ao vivo no debate	25/09/2013	25/09/2013	0	✓
734-MA-2013	participação em promoção - cd André Rio	24/09/2013	25/09/2013	1	✓
735-MA-2013	participação em promoção - cd André Rio	24/09/2013	25/09/2013	1	✓
736-MA-2013	participação em promoção - cd André Rio	24/09/2013	25/09/2013	1	✓
737-MA-2013	participação em promoção - cd André Rio	24/09/2013	25/09/2013	1	✓

**Serviços (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC (Cont.)</b>					
1030-MF-2013	pedido musical - AN AMERICAN IN PARIS DE GEORGE GERSHWIN	29/08/2013	29/08/2013	0	✓
1035-MF-2013	pedido musical -coral dos pescadores.	31/08/2013	04/09/2013	2	✓
1038-MF-2013	pedido musical - a sinfonia do novo mundo, de Antonín Dvorák	31/08/2013	04/09/2013	2	✓
2753-MF-2013	Olá, gostaria de saber para qual endereço enviar meu cd de música instrumental brasileira, para a apreciação dessa emiss	07/09/2013	11/09/2013	2	✓
2763-MF-2013	Pedido Musical - Abertura O Poeta e o Camponês com Von Soupé	03/09/2013	03/09/2013	0	✓
2766-MF-2013	pedido musical - Aubade , de Poulenc	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
2767-MF-2013	pedido musical - quinteto de cordas em dó maior, de Schubert	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
2771-MF-2013	pedido musical - Capricho Italiano, de Tchaikovsky	23/09/2013	23/09/2013	0	✓
2772-MF-2013	pedido musical - Shostakovsky, Valsa n 2 da suíte de jazz n2	23/09/2013	23/09/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
271-OC-2013	Recado para parente - Rádio Nacional da Amazônia - OC	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
274-OC-2013	Serviço pedido de música	29/08/2013	02/09/2013	2	✓
275-OC-2013	Recado procura por pessoa.	02/09/2013	02/09/2013	0	✓
276-OC-2013	Recado - procura por pessoa	28/08/2013	02/09/2013	3	✓
277-OC-2013	Tocantins na Rádio Nacional da Amazônia.	04/09/2013	04/09/2013	0	✓
278-OC-2013	Recado para parente	09/09/2013	09/09/2013	0	✓
279-OC-2013	Pedido de música	09/09/2013	10/09/2013	1	✓
280-OC-2013	Recado para parente - a Rádio	10/09/2013	10/09/2013	0	✓
281-OC-2013	Recado manda alô.	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
282-OC-2013	Pedido de recado na rádio	13/09/2013	13/09/2013	0	✓
283-OC-2013	Pedido de recado á rádio	13/09/2013	13/09/2013	0	✓
286-OC-2013	Serviço - Procura por parente.	16/09/2013	16/09/2013	0	✓
287-OC-2013	Pedido de recado via rádio - programa Ponto de Encontro	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
288-OC-2013	Pedido de música - para esposo.	19/09/2013	20/09/2013	1	✓
289-OC-2013	Pedido de recado à rádio	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
290-OC-2013	Recado para parente - procura por parentes	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
291-OC-2013	Recado para parente a Rádio	21/09/2013	24/09/2013	1	✓
292-OC-2013	Pedido de Música - Procura por parente - Beth Begonha	25/09/2013	26/09/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
173-AM-2013	Prestação de Serviço contactar parente	31/08/2013	02/09/2013	0	✓
176-AM-2013	Serviço procura por parentes	09/09/2013	10/09/2013	1	✓
177-AM-2013	Pedido de Música - a central do ouvinte.	19/09/2013	20/09/2013	1	✓
179-AM-2013	Recado para Rádio Nacional de Brasília	24/09/2013	25/09/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional do Alto Solimões AM</b>					
1-AS-2013	Recado manda alô.	03/09/2013	03/09/2013	0	✓
2-AS-2013	Pedido de recado	10/09/2013	11/09/2013	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.

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
18-MB-2013	Ouvinte reclama que a Mec AM Brasília está retransmitindo a Rádio MEC AM do Rio de Janeiro, em lugar da MEC FM.	09/09/2013	09/09/2013	1	✓
559-MA-2013	crítica - aos participantes do debate	31/08/2013	02/09/2013	0	✓
668-MA-2013	Reclama da programação musical da Mec AM.	02/09/2013	05/09/2013	3	✓
678-MA-2013	Ele só elogia os americanos como se o mundo fosse EUA ! Os músicos BRSILEIROS é que são bons ! Não essa corja nojenta d	03/09/2013	11/09/2013	6	⚠
686-MA-2013	está cada vez mais difícil de ouvir a rádio...	09/09/2013	12/09/2013	3	✓
729-MA-2013	Reclama as músicas estrangeiras na programação	23/09/2013	24/09/2013	1	✓
1025-MF-2013	Recentemente ( um mês ou pouco mais)percebi que o sinal da MEC FM Rio, que recebo em meus rádios, está bem mais fraco	26/08/2013	28/08/2013	2	✓
1027-MF-2013	Peço encarecidamente atualizar os podcasts do Ciclo Oscar Borgerth Faltam o 1o. 2o. e 11o. programas e o Programa no. 4	27/08/2013	28/08/2013	1	✓
1033-MF-2013	Olá. Sou brasileiro e estou atualmente na Alemanha. Estou enfrentando problemas para ouvir a rádio MEC FM via web. O que	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
1034-MF-2013	Reclamação sobre a programação da rádio	04/09/2013	05/09/2013	1	✓
1040-MF-2013	OI,EU AMO A RÁDIO MEC,GOSTO E OUÇO SEMPRE QUE POSSO,MAS É UMA PENA,TER UM SINAL RUIM EM MACAÉ POR SER DISTANTE DO RIO. E	02/09/2013	09/09/2013	5	✓
2748-MF-2013	Não consegue ouvir a rádio on line, a conexão cai	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
2754-MF-2013	Não consegue ouvir a rádio on line	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
2758-MF-2013	Bom dia!!! Não achei a opção de programa que gosto que é o Concerto Internacional.Eu procurei em todas as partes saber q	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
2760-MF-2013	Comentou que a planilha do dia 20 de setembro está como 20 de agosto	17/09/2013	19/09/2013	2	✓
2770-MF-2013	reclama que tenta ouvir no trabalho, sintonizando no computador, mas é sempre muito ruim a sintonização.a	23/09/2013	23/09/2013	0	✓
2773-MF-2013	Reclamou que não consegue ouvir a rádio on line, a conexão cai	23/09/2013	24/09/2013	1	✓



**Reclamação (cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio Nacional de Brasília - AM</b>					
171-AM-2013	Crítica a qualidade das Notícias nos períodos manhã e meio-dia	27/08/2013	27/08/2013	0	✓
174-AM-2013	Reclama do sinal da Rádio Nacional de Brasília.	30/08/2013	13/09/2013	10	⚠
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
273-OC-2013	Reclamação Sobre Sinal da Rádio Nacional da Amazônia em Goiânia	02/09/2013	02/10/2013	22	⚠
284-OC-2013	Reclamação sobre a programação destinada ao campeonato brasileiro	14/09/2013	16/09/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro - AM</b>					
64-RJ-2013	Reclamação Falta de imparcialidade do narrador e do comentarista	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
65-RJ-2013	Reclama da vinheta colocada antes de o locutor esportivo falar o placar do jogo.	04/09/2013	17/09/2013	9	⚠
67-RJ-2013	Reclama da votação do Festival Música.	10/09/2013	16/09/2013	4	✓
68-RJ-2013	Reclama da votação do Festival de Música.	10/09/2013	16/09/2013	4	✓
77-RJ-2013	Reclamação - Concurso de Música (problemas para votar)	11/09/2013	16/09/2013	3	✓
79-RJ-2013	Reclamação sobre retirada do ar do programa Musishow do apresentador Cirilo Reis	15/09/2013	26/09/2013	8	⚠
80-RJ-2013	Reclamação para que volte a transmissão do programa Musishow	15/09/2013	17/09/2013	1	✓
82-RJ-2013	Solicita a verificação da consistência do concurso Festival de Música da EBC - 2013	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
83-RJ-2013	Solicita a verificação da consistência concurso Festival de Música da EBC 2013	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
84-RJ-2013	Solicita a verificação da consistência do concurso Festival de Música da EBC 2013	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
85-RJ-2013	Reclamação sobre o novo formato do programa Musishow- Rádio Nacional Rio de Janeiro	24/09/2013	26/09/2013	2	✓
86-RJ-2013	Reclama da falta ou pouca transmissão do programa Musishow.	24/09/2013	25/09/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional FM Brasília</b>					
77-FM-2013	Solicita a verificação da consistência do concurso Festival de Música da EBC 2013	10/09/2013	16/09/2013	4	✓
78-FM-2013	Reclama das votações do Festival de Música 2013.	10/09/2013	16/09/2013	4	✓
79-FM-2013	Reclamação Solicitação de informação sobre música na Rádio Nacional FM Brasília	12/09/2013	12/09/2013	0	✓
80-FM-2013	Reclamação sobre interferência de rádios piratas na sintonia da rádio Nacional FM	18/09/2013	27/09/2013	7	⚠
<b>Rádioagência Nacional</b>					
24-RN-2013	Reclamação sobre conteúdo do Programa Repórter Brasil veiculado nas Rádios	19/09/2013	26/09/2013	5	✓

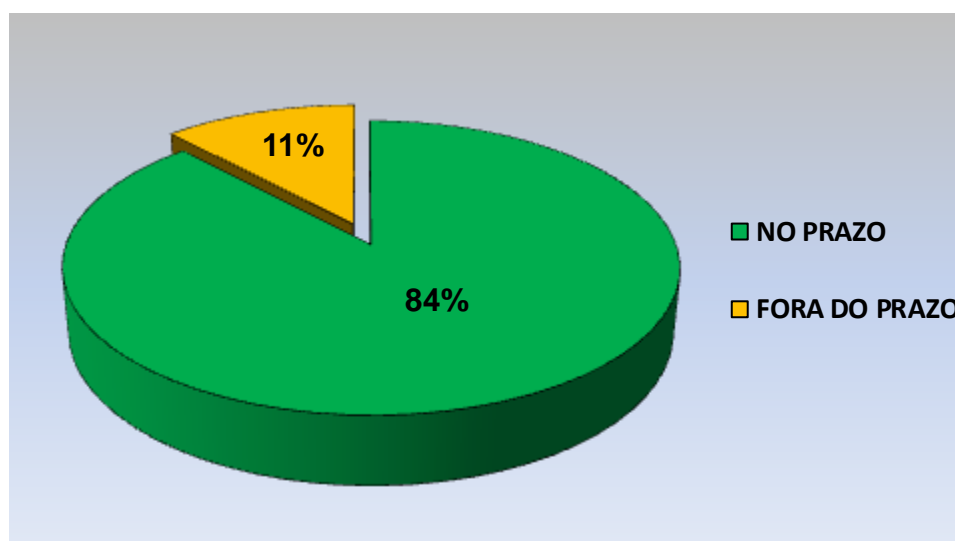
**Pedido de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
726-MA-2013	participação em promoção - cd Jorgynho Chinna	18/09/2013	23/09/2013	3	✓
727-MA-2013	participação em promoção - cd Jorgynho Chinna	18/09/2013	23/09/2013	3	✓
728-MA-2013	contemplado com promoção - cd Jorgynho Chinna	18/09/2013	23/09/2013	3	✓
732-MA-2013	Participação no debate - "No´s estamos de parabéns (equipe e ouvintes) por uma programação que agrada a todos, mas podem	25/09/2013	25/09/2013	0	✓
733-MA-2013	participação ao vivo no debate	25/09/2013	25/09/2013	0	✓
734-MA-2013	participação em promoção - cd André Rio	24/09/2013	25/09/2013	1	✓
735-MA-2013	participação em promoção - cd André Rio	24/09/2013	25/09/2013	1	✓
736-MA-2013	participação em promoção - cd André Rio	24/09/2013	25/09/2013	1	✓
737-MA-2013	participação em promoção - cd André Rio	24/09/2013	25/09/2013	1	✓
1031-MF-2013	como ouvir a reprise	29/08/2013	29/08/2013	0	✓
1032-MF-2013	informação - gostaria de mais informações sobre se é possível a expansão da MEC com representação aqui no interior e qua	28/08/2013	30/08/2013	2	✓
1036-MF-2013	saber nome do violonista	31/08/2013	11/09/2013	7	⚠
1037-MF-2013	Prezados Senhores Sugiro que atualizem o link referente ao programa MOMENTO DE JAZZ, que ainda está com a programação de	31/08/2013			✗
1039-MF-2013	Pedido de informação sobre a transmissão da rádio Mec FM.	07/09/2013	09/09/2013	0	✓
2747-MF-2013	Saber como conseguir o poema do Carlos Drumonnd	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
2750-MF-2013	Prezados Senhores, Gostaria de saber se aceitam doação de LPs de óperas	06/09/2013	11/09/2013	3	✓
2751-MF-2013	Porque a matéria da Lídia sobre o Art Rio não fez nenhum comentário sobre o Art Rua ?	06/09/2013	20/09/2013	10	⚠
2757-MF-2013	Quero ouvir radio fm no meu celular	14/09/2013	17/09/2013	1	✓
2759-MF-2013	Saber o nome do poema recitado no programa Falando com Versos	17/09/2013	19/09/2013	2	✓
2761-MF-2013	Saber o nome da peça de Bizet	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
2762-MF-2013	saber o nome da peça de Bach	12/09/2013	19/09/2013	5	✓
2765-MF-2013	saber quando será a estreia do filme Nosferatu	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
2768-MF-2013	Saber que prepara os textos e desde quando está no ar.	21/09/2013	03/10/2013	8	⚠
2769-MF-2013	Gostaria de obter a gravação do programa Sala de Música do dia 22/09/13	23/09/2013	23/09/2013	0	✓
2774-MF-2013	Saber onde encontrar o cd da peça Via Crucis	24/09/2013	24/09/2013	0	✓
2775-MF-2013	Saber o nome do autor da música Os Filhos do Reis	23/09/2013	24/09/2013	1	✓
2776-MF-2013	Saber o nome da peça que tocou às 12h	24/09/2013	24/09/2013	0	✓
2778-MF-2013	Saber o nome da peça de Prokofiev	25/09/2013	25/09/2013	0	✓

Pedido de Informação (Cont.)					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádioagência Nacional					
21-RN-2013	pedido de informação sobre retransmissão de diversos áudios da EBC em rádio FM	30/08/2013	02/09/2013	1	✓
22-RN-2013	Solicita cadastro na Rádioagência	09/09/2013	09/09/2013	0	✓
23-RN-2013	Informação sobre fazer cadastro de emissora de rádio	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro - AM					
63-RJ-2013	informação sobre programa da Rádio Nacional	28/08/2013	28/08/2013	0	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
73-FM-2013	Solicitação de informação sobre música na Rádio Nacional FM Brasília	08/09/2013	25/09/2013	12	⚠

Em setembro, das 38 reclamações recebidas no mês, todas foram respondidas e 6 foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis. Dos 33 pedidos de informação, 4 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 25/09/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



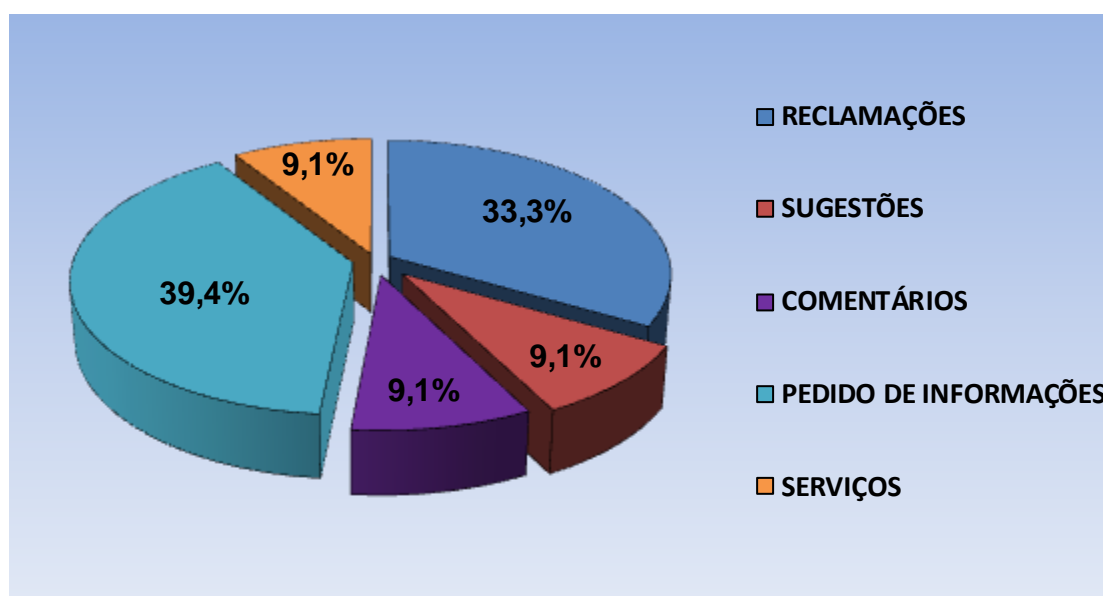
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### **3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS**

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




Em setembro, a Ouvidoria recebeu um total de 33 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 11 manifestações foram reclamações, 3 comentários, 13 pedidos de informação, 3 sugestões e 3 serviços. Os elogios e comentários, em geral, se referiram às matérias específicas. A sugestão diz respeito à melhoria da visualização das informações de uma notícia e sugestões de pauta enquanto que os serviços se relacionaram à autorização de utilização de conteúdo e sugestões de pauta.

**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
387-AB-2013	Comentário sobre a negociação da ECT	02/09/2013	03/09/2013	1	✓
398-AB-2013	Comentário à matéria 'Viaja Mais Melhor Idade oferece neste mês vantagens e descontos especiais para idosos.	08/09/2013	09/09/2013	1	✓
408-AB-2013	Comentário sobre novas regras do Simples Nacional.	17/09/2013	18/09/2013	1	✓

### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
372-AB-2013	Sugestão de pauta a respeito do caso dos médicos estrangeiros no Brasil	29/08/2013	30/08/2013	1	✓
389-AB-2013	Sugestão para complemento à notícia "Brasil ocupa a 31ª posição em habilidade de inglês entre adultos em ranking mundial"	27/08/2013	30/08/2013	3	✓
399-AB-2013	Sugestão de pauta para editoria Meio Ambiente.	09/09/2013	09/09/2013	0	✓

### Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
383-AB-2013	Sugestão de pauta.	31/08/2013	02/09/2013	1	✓
391-AB-2013	Informação sobre reprodução de conteúdo da Agência Brasil	03/09/2013	04/09/2013	1	✓
402-AB-2013	Serviço - Feeds deseja receber notícias da Agência Brasil	10/09/2013	11/09/2013	1	✓

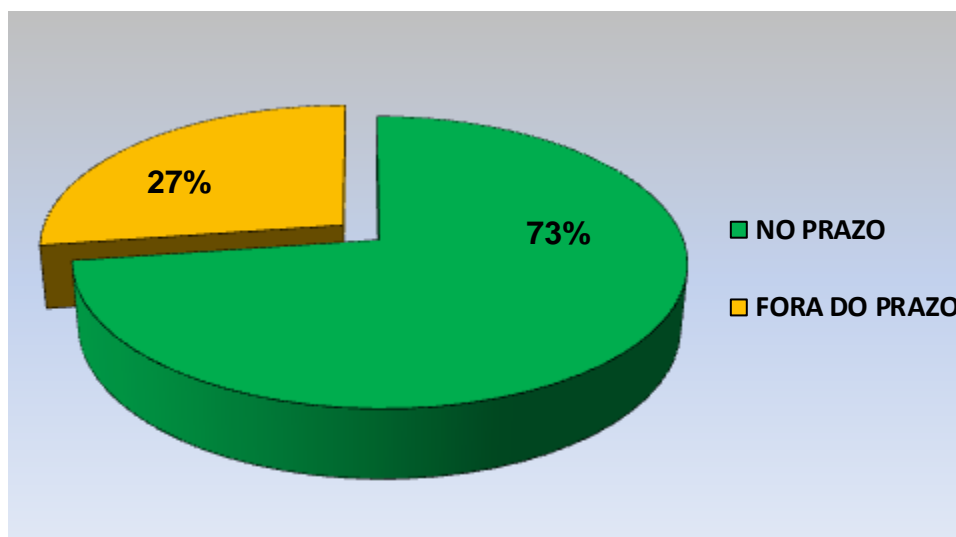
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
364-AB-2013	em Mato Grosso do Sul	26/08/2013	04/09/2013	7	⚠️
366-AB-2013	Crítica a notícia sobre "Cardiologistas lançam campanha de alerta sobre riscos para fumantes passivos"	26/08/2013	29/08/2013	3	✅
375-AB-2013	Leitora reclama de erro de informação na reportagem veiculada na Agência Brasil sobre a greve dos professores no RJ	29/08/2013	02/09/2013	2	✅
380-AB-2013	Reclamação da Matéria sobre quem organizou o evento.	30/08/2013	05/09/2013	4	✅
393-AB-2013	Reclama do título da matéria "Médicos cubanos poderão pedir asilo político ao Brasil"	04/09/2013	19/09/2013	11	⚠️
400-AB-2013	Reclamação em uma matéria da Agência Brasil	10/09/2013	17/09/2013	5	✅
401-AB-2013	Reclama da matéria "Câmara proíbe faixas e limita número de visitantes"	10/09/2013	25/09/2013	11	⚠️
410-AB-2013	Reclamação sobre erro em matéria veiculada na Agência Brasil.	19/09/2013	20/09/2013	1	✅
411-AB-2013	Reclama de erros gramaticais em reportagem da Agência Brasil	22/09/2013	24/09/2013	1	✅
412-AB-2013	Reclama que faltou ouvir o outro lado na matéria "Funcionários dos Correios mantêm greve e marcam passeata para amanhã"	24/09/2013	25/09/2013	1	✅
415-AB-2013	Reclamação - comparação da Agência Brasil com a Globo.	25/09/2013	26/09/2013	1	✅

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
368-AB-2013	Pedido de Informação Utilização de imagem da Agência Brasil.	27/08/2013	02/09/2013	4	✅
369-AB-2013	Pedido de informação sobre cursos do PRONATEC.	29/08/2013	29/08/2013	0	✅
371-AB-2013	Pedido de Informação sobre vagas no PRONATEC.	29/08/2013	29/08/2013	0	✅
373-AB-2013	Pedido de informação a respeito de reportagem veiculada pela Agência Brasil	29/08/2013	05/09/2013	5	✅
376-AB-2013	Pedido de Informação PRONATEC e SISUTEC (Inscrição)	29/08/2013	30/08/2013	1	✅
384-AB-2013	Pedido de informação notícias diárias da Agência Brasil.	30/08/2013	02/09/2013	1	✅
385-AB-2013	Pedido de informação reconhecimento da legitimidade de um sindicato pelo secretário (o da Casa Civil)	29/08/2013	02/09/2013	2	✅
390-AB-2013	Pedido de informação sobre foto em alta definição.	04/09/2013	05/09/2013	1	✅
394-AB-2013	Autorização de uso de foto Agência Brasil	05/09/2013	06/09/2013	1	✅
395-AB-2013	Pedido de autorização para reprodução de conteúdo.	06/09/2013	06/09/2013	0	✅
396-AB-2013	Solicita informação sobre a utilização de imagens da Agência Brasil	08/09/2013	09/09/2013	1	✅
404-AB-2013	Pedido de Informação sobre venda de fotos de evento esportivo para a ABr	12/09/2013	01/10/2013	13	⚠️
414-AB-2013	Pedido de informação sobre reprodução de conteúdo da Agência Brasil.	25/09/2013	25/09/2013	0	✅

Em setembro, das 11 reclamações recebidas, apenas 3 ultrapassam o prazo de 5 dias úteis. Dos 13 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 25/09/2013. 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

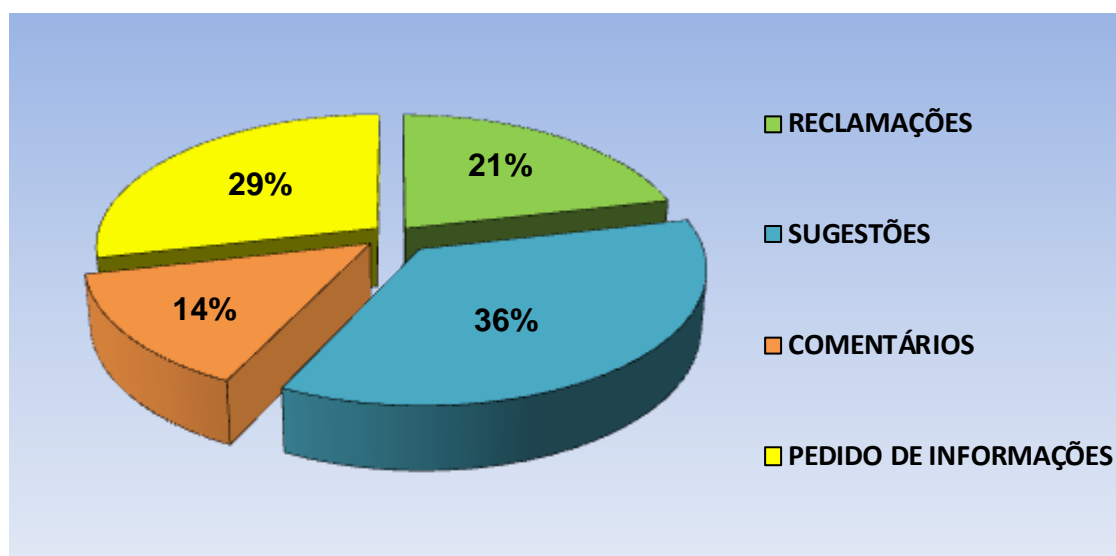


### 3.1.4. PORTAL EBC

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 setembro, a Ouvidoria recebeu um total de 15 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foram reclamações (6) e pedido de informação (5). Também foram registrados, 2 serviços, 2 sugestões e nenhum elogio e comentário. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
648-PE-2013	Sugestão sobre dados de fluxo de transmissão das Rádios pela internet	18/09/2013	18/09/2013	0	✓
652-PE-2013	Sugestão- interesse em publicar matéria no Portal.	20/09/2013	20/09/2013	0	✓

### Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
645-PE-2013	Serviço - informação sobre cadastro de acesso às questões do ENEM	13/09/2013	16/09/2013	1	✓
647-PE-2013	Serviço de feeds - receber notícias do Portal EBC	17/09/2013	17/09/2013	0	✓

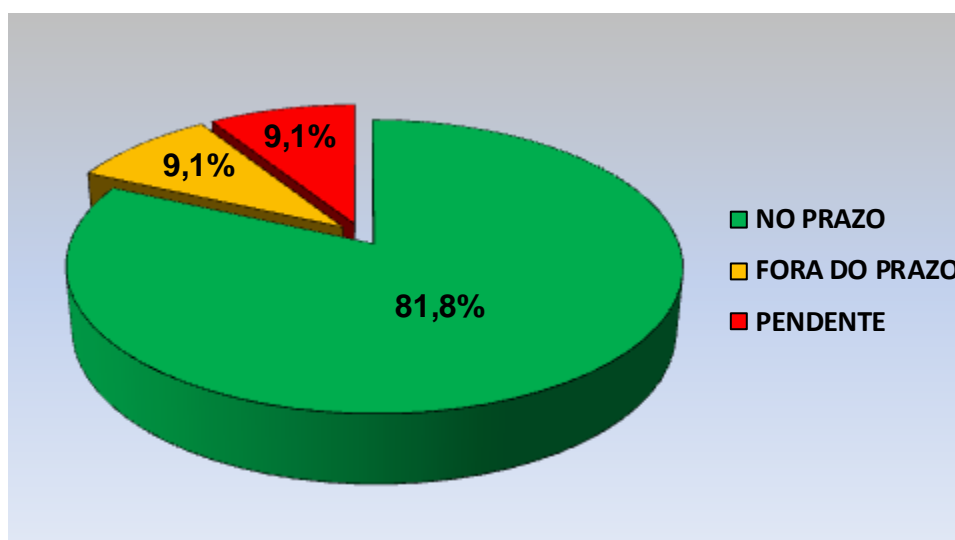
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas, Dias úteis e Prazo, indicam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

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
643-PE-2013	Internauta não consegue se cadastrar na página da EBC	05/09/2013	06/09/2013	1	✓
644-PE-2013	Pedido de reprodução de conteúdo do protal EBC	13/09/2013	13/09/2013	0	✓
654-PE-2013	Utilização de áudios e outros materiais do portal para uso educacional	23/09/2013	23/09/2013	0	✓
655-PE-2013	Pedido de informação sobre reprodução de conteúdo do Portal da EBC	20/09/2013	24/09/2013	2	✓
656-PE-2013	Pedido de informação sobre acesso a questões do Enem não respondidas pelo usuário.	24/09/2013	25/09/2013	1	✓

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
642-PE-2013	Comentários de baixo calão na reportagem sobre a Megasena no Portal EBC	29/08/2013			✗
646-PE-2013	Crítica ao gabarito das questões (de matemática) do Enem oferecidas no site.	14/09/2013	16/09/2013	0	✓
649-PE-2013	Reclama de distorções sonoras na transmissão das Rádios. Colocou com exemplo a Mec AM do Rio de Janeiro.	18/09/2013	19/09/2013	1	✓
650-PE-2013	Reclamação, falha no acesso aos questões do ENEM	18/09/2013	26/09/2013	6	⚠
651-PE-2013	Reclamação quanto a sincronização do audio com video(sem censura).	19/09/2013	23/09/2013	2	✓
653-PE-2013	Reclamação - Não Conseguiu assistir ao jogo Camp. Série "C" via internet .	21/09/2013	23/09/2013	0	✓

Em setembro, das 6 reclamações recebidas, 1 processo consta como pendente e 1 não foi respondida dentro do prazo de 5 dias úteis. Dos 5 pedidos de informação, todos foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/09/2013. 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**



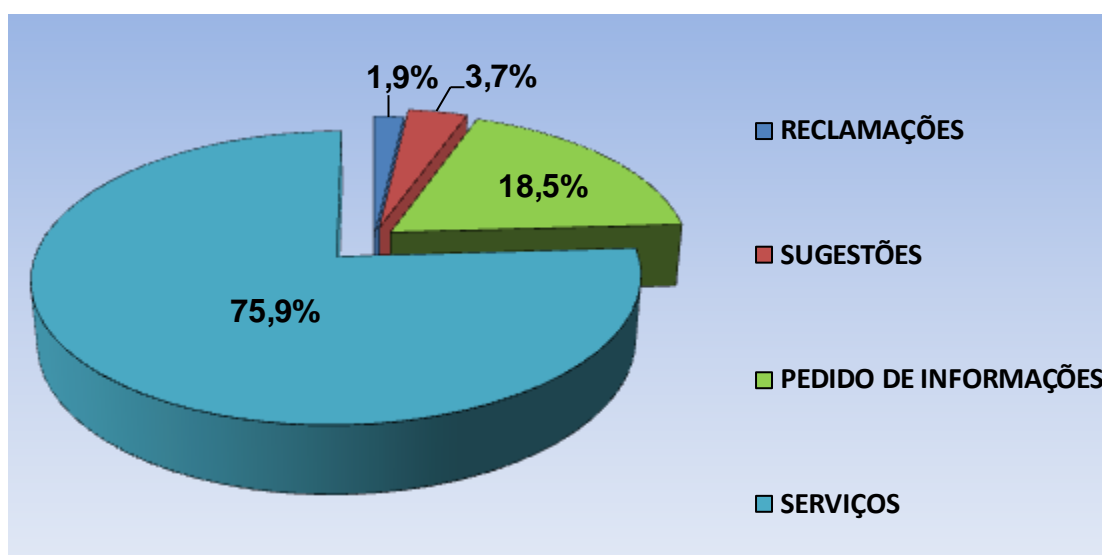
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 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 setembro, a Ouvidoria recebeu um total de 54 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em serviços (41 ou 75,9%), ou seja, informações sobre convocações para o concurso, sugestões de pautas para os programas em geral. Também foram recebidos 10 Pedidos de informação (18,5%), 1 reclamação (1,9%), e 2 sugestões (3,7%). O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

**Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2725-EB-2013	Serviço - sobre convocação para o concurso público	27/08/2013	27/08/2013	0	✓
2730-EB-2013	Sugestão de pauta.	31/08/2013	04/09/2013	2	✓
2731-EB-2013	Serviço - sobre concurso.	02/09/2013	04/09/2013	2	✓
2732-EB-2013	Serviço Contribuição financeira - preparatório para concursos.	31/08/2013	03/09/2013	1	✓
2735-EB-2013	Serviço - sobre próximo concurso da EBC	03/09/2013	04/09/2013	1	✓
2737-EB-2013	Serviço - sobre concurso público da EBC.	03/09/2013	04/09/2013	1	✓
2738-EB-2013	Sugestão de pauta.	03/09/2013	04/09/2013	1	✓
2739-EB-2013	Sugestões relativas ao programa "A Voz do Brasil" e também a Ouvidoria da EBC.	02/09/2013	05/09/2013	3	✓
2740-EB-2013	Pedido de informação sobre link que transmite o programa A Voz do Brasil ao vivo.	03/09/2013	04/09/2013	1	✓
2741-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	04/09/2013	04/09/2013	0	✓
2742-EB-2013	Pedido de informação sobre o concurso 2013.	06/09/2013	09/09/2013	1	✓
2743-EB-2013	Comentário ao programa A Voz do Brasil.	06/09/2013	09/09/2013	1	✓
2744-EB-2013	Sugestão de pauta.	07/09/2013	09/09/2013	0	✓
2746-EB-2013	Pedido de informação sobre os horários de formação da rede nacional.	09/09/2013	09/09/2013	0	✓
2747-EB-2013	Pedido informação sobre a instalação da TV NBR em Manaus.	09/09/2013	10/09/2013	1	✓
2748-EB-2013	Pedido de informação sobre a formação de rede nacional.	09/09/2013	10/09/2013	1	✓
2749-EB-2013	informações sobre concurso	11/09/2013	11/09/2013	0	✓
2750-EB-2013	Concurso da EBC de 2011 - Convocação.	12/09/2013	12/09/2013	0	✓
2751-EB-2013	Informação sobre a realização de um novo concurso da EBC.	12/09/2013	12/09/2013	0	✓
2753-EB-2013	Serviço- informação sobre novas convocações do concurso da EBC	13/09/2013	16/09/2013	1	✓
2754-EB-2013	Serviço - informação sobre o próximo concurso da EBC.	15/09/2013	16/09/2013	0	✓
2755-EB-2013	Informação sobre concurso da EBC	16/09/2013	16/09/2013	0	✓
2756-EB-2013	Informação sobre modo de ingresso no quadro de funcionários da EBC	16/09/2013	16/09/2013	0	✓
2757-EB-2013	Reclamação sobre processo seletivo interno da EBC.	16/09/2013	16/09/2013	0	✓
2758-EB-2013	Serviço- Comentário ao programa A Voz do Brasil	16/09/2013	17/09/2013	1	✓
2759-EB-2013	Solicita o mídia kit (tabela de preços, programação) das emissoras de rádio e TV	17/09/2013	17/09/2013	0	✓
2760-EB-2013	Sugestão de Pauta para editoria Saúde. Release.	18/09/2013	18/09/2013	0	✓
2761-EB-2013	Ingresso na EBC - Concurso Público	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
2762-EB-2013	Serviço de informação sobre o concurso público da EBC	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
2763-EB-2013	Informação sobre abertura de editais de concurso da EBC	19/09/2013	19/09/2013	0	✓



**Serviço (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
2764-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
2765-EB-2013	Pedido de informação sobre convocação do concurso de 2011.	19/09/2013	19/09/2013	0	✓
2766-EB-2013	Solicita oportunidade de trabalho na empresa	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
3476-EB-2013	Serviço - informação sobre ingresso na EBC	23/09/2013	23/09/2013	0	✓
3477-EB-2013	Envio de currículo	23/09/2013	23/09/2013	0	✓
3478-EB-2013	Reclama de debate sobre direitos humanos (movimento gay e negro) na TV NBR.	22/09/2013	23/09/2013	0	✓
3480-EB-2013	Sugestão de pauta. Cobertura de evento - caminhada para regulamentação da profissão de Gestores Ambientais.	20/09/2013	23/09/2013	1	✓
3481-EB-2013	envio de currículo	23/09/2013	23/09/2013	0	✓
3482-EB-2013	Serviço - informação sobre como ingressar na EBC	23/09/2013	23/09/2013	0	✓
3484-EB-2013	Pedido de informação sobre veiculação comercial da TV Brasil.	24/09/2013	24/09/2013	0	✓
3485-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	24/09/2013	25/09/2013	1	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
397-AB-2013	Sugestão de Pauta - literatura fantástica sobre mitos africanos	08/09/2013	09/09/2013	1	✓
2736-EB-2013	Sugestão de pauta	02/09/2013	03/09/2013	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
2723-EB-2013	Pedido de informação sobre concurso público - lista de segunda chamada	26/08/2013	27/08/2013	1	✓
2726-EB-2013	Pedido de Informação Uso de Imagens, textos e videos.	27/08/2013	27/08/2013	0	✓
2727-EB-2013	Pedido de Informação do telefone da área de negócios da EBC	28/08/2013	29/08/2013	1	✓
2728-EB-2013	Pedido de informação sobre ingresso na EBC	28/08/2013	29/08/2013	1	✓
2729-EB-2013	Pedido de informação sobre ingresso na EBC	28/08/2013	29/08/2013	1	✓
2734-EB-2013	Pede acesso ao IV Fórum Internacional de Mídias Públicas na América Latina	29/08/2013	02/09/2013	2	✓
2745-EB-2013	Solicita informações sobre como se associar junto à EBC	09/09/2013	09/09/2013	0	✓
2768-EB-2013	Pede informação sobre como contratar com a empresa	20/09/2013	20/09/2013	0	✓
3483-EB-2013	Pedido de informação sobre emails (contatos) da redação, das rádios e TV	23/09/2013	24/09/2013	1	✓
3486-EB-2013	Informação sobre transmissão da Copa nas rádios	25/09/2013	26/09/2013	1	✓

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3479-EB-2013	Reclamação de cunho institucional relacionada a nova direção da Rádio MEC do Rio de Janeiro	09/09/2013	24/09/2013	11	⚠

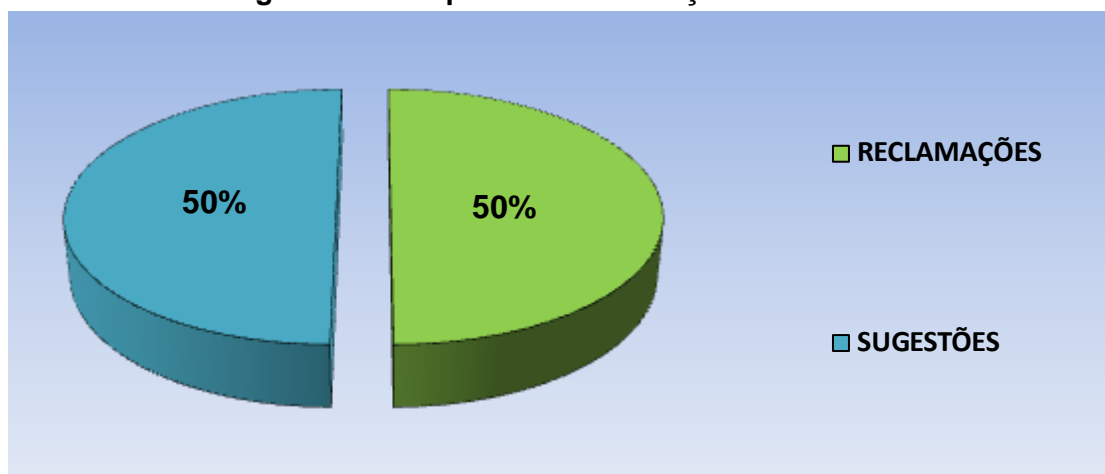
Em setembro, de todas as demandas recebidas, todas foram respondidas, sendo que apenas 1 reclamação foi respondida fora do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/09/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação 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 setembro, a Ouvidoria recebeu um total de 2 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Destas apareceram apenas 1 reclamação, 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
7-TI-2013	Sugestão de pauta.	08/09/2013	13/09/2013	4	✓

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
6-TI-2013	Problema em assistir aos programas Liberdade Religiosa, Samba na Gamboa e arte do artista na Europa.	27/08/2013	29/08/2013	2	✓

Em setembro, das 2 demandas recebidas, todas foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/09/2013.

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

### **4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES**

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

Em setembro, a Ouvidoria recebeu um total de 269 manifestações referentes à TV Brasil. As que foram cadastradas nas categorias “pedido de informação”, “sugestão”, “comentário” e “serviço” não apresentam aspectos relevantes para a finalidade deste relatório. Os elogios, que somam 18 manifestações e distribuem-se por diversas produções, podendo ser vistos em detalhes na página 17. As demandas registradas na rubrica “reclamação” somam 44, das quais destacaremos as que apontam para fragilidades recorrentes ou que indiquem algum aspecto sobre os quais podem ser promovidas melhorias.

No mês de setembro, as reclamações relacionadas a sinal caíram para 08 e não estão mais concentradas em uma única localidade, como ocorreu no mês de agosto. O maior número de reclamações refere-se a regiões da Zona Norte do Rio e Baixada Fluminense, sem registros referentes à região de Campos dos Goytacazes, que foi a localidade com maior incidência de problemas no mês anterior.

Das 11 críticas a programas do Jornalismo, duas se referem à transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro, onde se repete a crítica a erro de informação por desconhecimento da região onde se dá o jogo:

**Proc.: 3380-TB-2013:** José Lourenço de Sobral Filho, Recife/PE

“Sou torcedor do Santa Cruz Futebol Clube e estou perplexo com a má qualidade da equipe de transmissão dos jogos da série C. Narrador chama a cidade de Bayeux, na PB, de "Baix"; chamando o Santa Cruz Futebol Clube de "santinha", visto que esse apelido carinhoso é reservado e privativo dos torcedores do SCFC.”

Dentre as reclamações restantes, destacamos a seguinte:

**Proc.: 3375-TB-2013:** José Olavo M. Rocha, Florianópolis/SC

“No dia 06/09 no jornal das 21 horas, foi mostrada uma enquete, da TV Ninja, sobre a proibição do uso de máscaras durante as manifestações de rua que tem ocorrido em todo o país. As 3 pessoas perguntadas tinham a mesma respostas: “somos contra a proibição porque...”. Nenhuma resposta foi a favor da proibição ao uso de máscaras mostrando uma parcialidade na divulgação deste assunto. Parece-me que a maioria, pelo menos dos que eu tenho falado, são a favor da proibição e contra os desmandos com que os "mascarados" praticam aproveitando o momento. Quem são? O que querem? Isso não é fazer política. A TV Brasil deve mostrar em outra enquete que outras pessoas, na minha opinião maioria, são, a favor da proibição.”

A resposta da Diretoria de Jornalismo esclareceu ao demandante a rotina de produção do tipo de reportagem que ele critica, admitindo que “houve mesmo um erro” na edição do material exibido, causando a impressão de posição parcial sobre a matéria. Segue a íntegra da comunicação:

“Prezado Sr. José Olavo, boa tarde.

A Diretoria de Jornalismo da EBC, em resposta à sua manifestação, informou o seguinte

“A matéria, a que se refere o telespectador, foi exibida no Quadro Outro Olhar do Repórter Brasil, espaço de jornalismo colaborativo, que divulga conteúdos produzidos por telespectadores e organizações da sociedade civil, que mostram, como diz o nome, outros olhares sobre temas atuais. No caso em questão mostramos a posição do Mídia Ninja e do cantor Caetano Veloso sobre a proibição, no dia anterior, do uso de máscaras pelos manifestantes no Rio de Janeiro. Apesar do Repórter Brasil ter feito matérias no dia anterior e em dias subsequentes onde mostrava posições diferentes das defendidas no Outro Olhar, acreditamos que houve mesmo um erro em exibir o vídeo após a manifestação dos Black Blocs, sem que houvesse o contraponto, na mesma edição. Agradecemos a observação do telespectador.”

Para além da questão defendida pelo demandante, já avaliada pela Diretoria de Jornalismo em sua manifestação, a questão nos dá a oportunidade de observar criticamente os quadros em que se pretende demonstrar que há uma participação de cidadãos e telespectadores nas edições do Repórter Brasil, a principal delas através de redes sociais. Primeiramente, temos que considerar a hipótese de que as inserções – sejam através de Facebook, e-mail ou Twitter - entrem na tela do cenário diretamente dos dispositivos dos

internautas, o que certamente não ocorre. No entanto, mesmo que fosse plausível, poderia haver a prevalência de apenas uma opinião dentre várias outras possíveis sobre determinado assunto, já que apenas algumas são veiculadas. Isso também levaria à percepção, por parte dos telespectadores, de uma edição tendenciosa.

Na hipótese, mais provável, de haver uma seleção prévia das mensagens recebidas pelas redes sociais, a interferência do editor, mesmo que para dar equilíbrio às opiniões, torna-se inoportuna por parecer forjar uma situação artificial, um diálogo com a opinião de telespectador e uma inserção nas modernas tecnologias que na verdade não ocorrem – o que temos, obviamente, é uma edição convencional de algumas frases, cuja utilidade talvez seja meramente ilustrativa. Cabe pensar se isso é realmente útil ao telejornalismo público ou se não estaríamos repetindo a velha prática das edições do chamado “povo fala”, onde a seleção de opiniões de transeuntes, em geral, forma um texto consensual com a abordagem previamente definida de um determinado assunto, induzindo o telespectador a pensar que ali está a chamada “opinião pública”.

Quanto à participação dos cidadãos ou da sociedade civil organizada através do quadro Outro Olhar, e baseando-nos na conclusão da própria Diretoria de Jornalismo, é necessário que se pense em estratégias de edição que deixem mais claro ao telespectador a função e a missão, dentro da comunicação pública, da exibição destas produções. Ainda neste caso, cabe pensar se o resultado do quadro está cumprindo o objetivo primordial a que se propõe, ou se não estará sendo apenas e meramente ilustrativo, como a inserção das redes sociais.

As reclamações relacionadas à programação apontam mais uma vez para o programa Roda Viva, da TV Cultura de São Paulo, um assunto que também podemos considerar recorrente, dado o número de reclamações nos meses anteriores. A mensagem do telespectador Nelson Lago Duarte pode resumir o teor das outras quatro mensagens:

**Proc.: 3251-TB-2013:**

“Na estreia, novo 'Roda Viva' vira extensão do site da 'Veja' Nelson de Sá (Folha de S. Paulo) Com exceção do jornalista Reinaldo Azevedo, que não participou desta vez, foi como acompanhar os debates apresentados no site da revista "Veja" sobre o julgamento do mensalão. No novo "Roda Viva", na TV Cultura, mantida pelo governo de São Paulo, estavam lá os mesmos Augusto Nunes, como apresentador, o



historiador Marco Antonio Villa, agora como entrevistador, e o advogado Miguel Reale Jr., agora entrevistado. Ao longo do último ano, os três protagonistas estiveram lado a lado em debates on-line nos quais concordavam quanto ao que deveria ser feito pelo Supremo. Reale foi apresentado, anteontem, como ex-ministro "no governo Fernando Henrique Cardoso" e ex-secretário paulista. A fase anterior do "Roda Viva", apresentado por Mario Sergio Conti, chegou a programar entrevistas seguidas com José Serra e FHC, há dois meses. A diferença é que ambos foram então minimamente questionados, enquanto Reale se manteve lado a lado com a maior parte das perguntas, antes acrescentando do que respondendo. Sobre a suposta "pressão da mídia" criticada pelos réus do mensalão, por exemplo, afirmou que teria ocorrido o contrário. "No período entre 2005 e 2012, vendeu-se na mídia a ideia de que eles eram inocentes." Lembrou "reportagem de Veja' em que [o ex-tesoureiro petista Delúbio Soares] estava feliz, fazendo churrasco, dizendo que nada ocorreria". No ritmo em que vinha o programa, foi o próprio Reale quem acabou trazendo à tona, por sua conta, o paralelo com o "mensalão mineiro" - que havia sido notícia nos dias anteriores porque ficou para as calendas, no mesmo Supremo. Mas o fez para afirmar e repetir que não é possível julgar o escândalo tucano da mesma maneira, "é uma coisa diferente, não houve compra de deputado". Na mesma direção, o escândalo do cartel em São Paulo foi levantado no final, pelo jornalista Raimundo Rodrigues Pereira, mas a pergunta foi longa e confusa - e a resposta de Reale, curta e genérica, evitando citar Siemens e outras partes. "Eu creio que o financiamento [eleitoral] não deve ser exclusivamente público, deve ser privado, mas proibindo empresa que venha a ser fornecedora do poder público", disse Reale. Além do julgamento do mensalão, os outros focos da entrevista foram o programa Mais Médicos e a fuga do senador e asilado boliviano para o Brasil, temas em que o ex-ministro também se resumiu a reforçar as críticas ao governo federal já presentes nas perguntas. Registre-se que era o primeiro programa, desfalcado não só de entrevistadores que haviam sido anunciados, mas de entrevistados. Foram convidados, antes de Reale, a presidente Dilma Rousseff e o ex-presidente Lula. Com base nessas evidências, já que o Roda Viva foi transformado em cabo eleitoral dos tucanos e crítico ferrenho do governo federal, não seria correto essa emissora suspender a transmissão do programa?"

A resposta a esta demanda, bem como às outras quatro manifestações, é um texto padrão: "o programa Roda Viva é realizado pela TV Cultura, e suas alterações têm provocado uma série de contatos entre a EBC e a Fundação Padre Anchieta. Essas conversas vêm sendo acompanhadas pelo Conselho Curador, que, como a Diretoria Executiva e o Comitê de Programação da EBC, estão atentos para o assunto".

O número de demandas relacionadas a problemas de internet e/ou postagem de vídeos na web reduziu em relação ao período imediatamente anterior, somando apenas três reclamações quanto à demora de postagem de vídeos na página da TV Brasil.

A Ouvidoria recebeu duas reclamações relacionadas à Rede, reproduzindo uma demanda que já foi recorrente e já há algum tempo não ocorria – a emissora local atropelando a programação da TV Brasil.

#### **4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO**

No mês de setembro, a Ouvidoria recebeu 186 manifestações referentes às emissoras de Rádio da EBC. Destas, selecionamos algumas com objetivo de identificar quais foram os pontos considerados positivos e quais os principais problemas apontados pelos ouvintes.

#### **PONTOS POSITIVOS**

##### **1) Serviços de utilidade pública prestados pelas emissoras**

Desde o mês de julho a Ouvidoria vem chamando a atenção para as manifestações de ouvintes sobre os serviços de utilidade pública prestados pela Rádio Nacional da Amazônia, mas precisamente o envio de mensagens e a procura por parentes desaparecidas.

Outra emissora que também presta esses serviços de utilidade pública é a Rádio Nacional de Brasília e, em setembro, voltamos a apontar para a importância desses serviços, especialmente para as populações rurais, longe dos centros urbanos, que levam uma vida simples e, muitas vezes, sem energia elétrica e infraestrutura básica.

Um exemplo foi a manifestação enviada à Ouvidoria pela Sra. Raquel da Silveira, direcionada ao programa “Eu de Cá, Você de Lá”, veiculado pela Nacional de Brasília:

##### **Processo: 176-AM-2013:**

“Eu, Raquel da Silveira, esposa de Lourival Alves de Jesus, estamos procurando a família dele que ele não vê há mais de 25 anos, O Lourival morava em Rio Verde, Goiás, quando veio pra Rondônia, perdendo o contato. Minha mãe se chama Laurentina Maria de Jesus, minhas irmãs: Maria Aparecida, Marinha Maria de Jesus, Aparecida Maria de Jesus, Dejana Alves de Jesus, meus irmãos: Florivaldo Alves de Jesus, Gildaso Alves de Jesus. Eles moravam todos em Rio Verde, Goiás. Serei muito grata, sou ouvinte do seu programa.”

A Ouvidoria recebeu, também, a mensagem de outro ouvinte, destinada ao programa Ponto de Encontro:

### **Processo 282-OC-2013:**

“Olá Sula, bom dia sou Elisdone Neves, moro em São Domingos do Araguaia PA, ouço seu programa diariamente, gostaria que você mandasse um alô para os meus avós Francisca e Edimilson e meu tio Daniel, lá no km 25, município de São Félix do Xingu PA. Gostaria de deixar um recado pro meu irmão Kelson Neves que está morando em Sorriso MT. Faz 7 anos que ele saiu daqui de São Domingos e há 9 meses não dá notícias. Peço a ele, se estiver ouvindo, entrar em contato comigo (94) 9187\*\*\*\* ou 9173\*\*\*\*. Minha mãe está muito preocupada com ele porque deixou de dar notícias, o telefone dele só dar fora de área. Desde já agradeço, te desejando tudo de bom.”

Assim, podemos constatar a importância das emissoras de rádio da EBC para as regiões onde poucos têm telefone e muitas comunidades nem contam com um telefone público. É por meio do rádio que os ouvintes recebem notícias e informações importantes, se comunicam com familiares, passam e respondem recados e reencontram familiares e amigos desaparecidos. O serviço social prestado pela emissora é uma importante ferramenta para a consolidação da cidadania nestas regiões, promovendo o acesso à informação.

Sugerimos que a emissora, além de manter os serviços já prestados, invista cada vez mais, reforçando sua função de canal de comunicação popular, que mantém uma relação muito próxima com a vida das pessoas, especialmente da região amazônica, ajudando, inclusive, a fortalecer o elo entre as comunidades e a valorizar a diversidade cultural.

## **2) Elogios à programação**

Neste mês, a Ouvidoria recebeu 10 manifestações de elogios destinadas à programação das rádios MEC AM e MEC FM do Rio de Janeiro e Nacional da Amazônia. Destacamos algumas dessas mensagens, como a de ouvinte do Rio de Janeiro-RJ:

### **Processo 1028-MF-2013:**

“Prezadíssimos Profissionais da Rádio MEC, parabéns pelo excepcional e belíssimo programa Som Infinito, do dia 25 de agosto de 2013!! Verdadeira joia rara e valiosíssima, com o repertório de Marie Keyrouz. Que esse tipo de inspiração continue a brindar o nosso venerado Felix Ferraz (??- não sei se o

nome correto do produtor do programa é esse mesmo). Abraço cordial em todos e em especial em Felix Ferraz, Weber Duarte e Lauro Gomes. Vocês são insubstituíveis!!!”

Outra mensagem, de uma ouvinte de São Domingos do Araguaia-PA, destinada ao programa “Ponto de Encontro”, da Nacional da Amazônia:

### **Processo 285-OC-2013:**

“(…) Estou mandando este e-mail para parabenizar pelo belíssimo programa!!!! Sou sua ouvinte fiel e amo seu programa. Meu nome é Débora Santos e moro em São Domingos do Araguaia-PA. Tenha um ótimo dia. Beijos!!!”

A Rádio Nacional da Amazônia é um canal de comunicação popular que fortalece o elo entre as comunidades da Amazônia, valorizando e divulgando a diversidade cultural da região. As pautas nascem das demandas da população amazônica por inclusão social.

A Rádio MEC FM, com programação totalmente voltada para a difusão da cultura brasileira, dedica boa parte de sua grade para a transmissão de música clássica ou de concerto, levando ao ar uma programação musical diferenciada, apresentando grandes compositores brasileiros e internacionais de todos os tempos, com jazz, choro, bossa-nova, MPB, samba e música instrumental, além de divulgar eventos musicais e de arte em geral.

## **PROBLEMAS APONTADOS PELOS OUVINTES**

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

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

Em mensagem destinada à Rádio Nacional da Amazônia, um ouvinte de Goiânia-GO que não autorizou o uso de seu nome, disse:

**Processo 273-OC-2013:**

“Gostaria de informar q o sinal da Rádio Nacional da Amazônia chega muito ruim aqui em Goiânia. Queria saber se tem como melhorar a recepção?”

Em resposta, foi informado ao ouvinte:

"Com relação à reclamação do ouvinte quanto à recepção ruim da Rádio Nacional da Amazônia na cidade de Goiânia, temos as seguintes observações a fazer:

- A Rádio Nacional da Amazônia transmite programações em 25 m e 49 m e a cidade de Goiânia está contida na área alvo de cobertura de suas antenas;

- Não temos registros recentes de problemas com as transmissões dos 02 sinais, que pudessem produzir má qualidade de recepção;

- Estamos à disposição para esclarecimentos adicionais ao ouvinte através de email ou fone.”

Um ouvinte da cidade do Rio de Janeiro enviou a seguinte mensagem à Rádio MEC FM.

**Processo 1025-MF-2013:**

“Recentemente (um mês, ou pouco mais) percebi que o sinal da MEC FM Rio, que recebo em meus rádios, está bem mais fraco (tanto em Botafogo como no centro da cidade), me obrigando a aumentar o volume ao máximo. Por isso, qualquer sinal de interferência entra ensurdecendo o ouvinte. A pergunta que faço é está havendo algum tipo de manutenção ou troca de equipamento de transmissão? De fato o sinal está mais fraco? Há previsão de melhoria? Obrigado!”

A resposta enviada ao ouvinte foi:

“Agradecemos o seu interesse pela programação. Pedimos desculpas pelo transtorno. Realmente estamos com uma deficiência no sinal da transmissão, devido à mudança de nossas instalações para o prédio da TV Brasil. Os equipamentos técnicos ainda estão em fase de ajustes. Contamos com a sua compreensão.”

No mês passado a Ouvidoria recebeu mensagem da ouvinte Sara Silveira, destinada à Rádio Nacional de Brasília AM, referente a problemas com o sinal da emissora e, neste mês, a ouvinte voltou a reclamar de problemas no sinal:

**Processo 174-AM-2013:**

“A Nacional digital está fora do ar no Satélite C2 (...). Gostaria que providenciassem a recuperação do sinal no C2.”

A resposta enviada pela Gerência de Suporte foi:

“Informo que pesquisando no livro de ocorrência dos últimos dois meses não consta nenhuma irregularidade nas transmissões da Radiosat – digital – subportadora de áudio Rádio Nacional em Ondas Médias – satélite StarOne C2. Favor informar a data o ocorrido, para que possamos informar melhor.”

Até o fechamento do relatório não houve retorno por parte da ouvinte.

Diante dessas reclamações recorrentes, a Ouvidoria chama mais uma vez a atenção para necessidade da 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 para o Sistema Público de Comunicação.

**2) Falta de atualização das informações na internet.**

No mês de setembro, a Ouvidoria recebeu 03 mensagens solicitando atualização de informações postadas na internet, como a que se segue, enviada no dia 19 de setembro:

“A programação diária da rádio MEC FM, a partir do dia 20 de setembro, aparece com as datas do mês de agosto. Solicito a sua correção.”

Em resposta, foi informado ao ouvinte:

“Agradecemos o seu interesse pela programação. Comunicamos à programação, que nos informou que a planilha ainda não foi atualizada, amanhã 20/09, já estará disponível com a data correta.”

Também recebemos a seguinte mensagem:

“Lamento dizer que estou muito decepcionado com a Rádio MEC. Já enviei várias mensagens sobre este assunto e não sou atendido. Peço encarecidamente atualizar os podcasts do Ciclo Oscar Borgerth. Faltam o 1º 2º e 11º programas e o programa nº 4 está repetido duas vezes, uma 23/06/2013 (Publicado em 25/06 – 16h16) e outra 16/03/2013 (Publicado em 19/06 – 18h22)”.

A resposta à mensagem foi:

“Pedimos desculpas pelo transtorno. Estamos passando por uma série de reformulações em nosso site e uma das questões é a mudança do podcast. Somos (no Rio de Janeiro) 3 rádios (Rádios MEC AM e FM e Rádio Nacional), o acúmulo de programas aumentou muito e o espaço para armazenar ficou pequeno, por isso teremos que manter os programas por um período menor, enquanto não conseguimos aumentar a potência e espaço do portal das rádios. A Coordenação providenciará as postagens dos programas 1, 2 e 11. Contamos com a sua compreensão.”

Com o aumento do uso da internet banda larga, de smartphones, e de usuários conectados no Brasil e no mundo, o acesso aos portais da EBC aumenta diariamente e, conseqüentemente, também aumenta o fluxo de informação e conteúdos. Com o lançamento do novo portal das emissoras de rádio da EBC, o número de acesso será maior, tanto para obter informações quanto para ouvir transmissão. Por isso, reforçamos a necessidade da atualização constante dos conteúdos. Quanto melhor a funcionalidade do Portal, mais assertiva é a propagação dos conteúdos reflexivos, educativos que fazem parte da missão da empresa, gerando mais compartilhamentos, comentários e *feedback* dos usuários.



### **4.1.3. AGÊNCIA BRASIL**

#### **PERCEPÇÕES DOS LEITORES**

Das 33 manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês de setembro, destacaremos algumas ações positivas e alguns problemas apontados pelos leitores.

#### **AÇÕES POSITIVAS**

##### **1) Reprodução de conteúdos**

Seguindo a tendência dos meses anteriores, em setembro a Ouvidoria recebeu cinco pedidos de informação referentes à reprodução dos conteúdos da ABr. Desses cinco, três solicitavam autorização para reprodução em materiais didático-pedagógicos. Os exemplos a seguir demonstram a importância dos conteúdos da Agência Brasil para a formação crítica das pessoas.

No dia 5/9, Tainara Oliveira escreveu:

##### **Processo 394-AB/13:**

“Trabalho para a faculdade Estácio de Sá. Estamos produzindo um livro que será distribuído a alguns alunos de forma gratuita. Gostaria de saber se vocês permitem a utilização de imagem da agência de vocês.”

A leitora Paula Claro, no dia 25/9, enviou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

##### **Processo 414-AB/13:**

“A editora Saraiva tem interesse em utilizar na publicação de uma obra didática o texto ‘Queimadas na Amazônia são maior contribuição brasileira para aquecimento global, diz cientista’ de Irene Lobo. Gostaríamos que nos informassem quais os procedimentos devemos adotar para obter a devida autorização para a reprodução nas versões impressa e digital. Agradeço antecipadamente sua atenção, aguardo resposta. Estou à disposição para quaisquer esclarecimentos.”

Trecho da matéria:



**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 Pes

## Queimadas na Amazônia são maior contribuição brasileira para aquecimento global, diz cientista

04/03/2007 - 15h06 Meio Ambiente

Irene Lôbo  
Repórter da Agência Brasil

Brasília - Comparado aos países desenvolvidos do hemisfério norte, o Brasil contribui pouco para a emissão global dos gases do efeito estufa, embora as queimadas na Amazônia sejam o grande "pecado" brasileiro quando o assunto é a emissão dos gases que acabam provocando o aquecimento global.

De acordo com o pesquisador do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais, José Marengo, "nós temos uma contribuição relativamente importante na forma de queimadas associadas ao desmatamento".

O país é ecologicamente correto na geração de energia, já que 80% da principal fonte energética do país (a energia elétrica) é gerada a partir de hidrelétricas, segundo o Ministério do Meio Ambiente (MMA). O Brasil também ganha pontos por possuir um programa de substituição de combustíveis fósseis por renováveis, o Programa Nacional do Biodiesel. No momento, o etanol (nome científico do álcool da cana-de-açúcar) alcança 45% da matriz energética brasileira, segundo o MMA.

Site da Editora Saraiva:

## Grupo Saraiva

Presente há quase 100 anos, com expressiva liderança no mercado editorial e livreiro, o Grupo Saraiva reúne duas empresas genuinamente brasileiras: a Editora Saraiva e a Livraria Saraiva.

A Editora Saraiva é líder no segmento de Livros Jurídicos e uma das maiores no mercado de Livros Didáticos e Paradidáticos para Ensinos Fundamental e Médio. Destaca-se entre as mais importantes na publicação de Livros Universitários para as áreas de Administração, Economia, Contabilidade, Marketing e Negócios, além de editar Obras de Referência e de Interesse Geral, de Ficção e de Não Ficção.

Desenvolve soluções didáticas em meio digital voltadas à educação básica, especialmente aos Ensinos Fundamental e Médio. Oferece aos clientes ampla linha de produtos e serviços educacionais também no segmento de Sistemas de Ensino.

A Livraria Saraiva é a maior rede no Brasil em faturamento. Reúne lojas físicas nos formatos tradicional e Mega Store. Foi uma das pioneiras no comércio eletrônico e hoje desponta entre as maiores empresas varejistas online do País, comercializando livros, CDs, DVDs, produtos de papelaria, produtos eletrônicos e de informática, entre outros.

## Inspiração

"No universo da cultura, o centro está em toda parte." *Miguel Reale*

## Crença

Educação, cultura e lazer devem estar disponíveis a todos porque são essenciais para a construção de um mundo melhor.

## Missão

Estar a serviço do desenvolvimento humano por meio de experiências relevantes que criem relacionamentos duradouros e gerem valor para todos, garantindo a perenidade da marca Saraiva.

A Ouvidoria encaminhou, para os cinco pedidos de informação sobre reprodução de conteúdo, a seguinte resposta padrão:

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

## **PROBLEMAS APONTADOS**

### **1) Faltou contraditório**

A ausência do contraditório foi um problema apontado em manifestações de três leitores, conforme podemos constatar abaixo:

O leitor Pedro Henrique Santos, no dia 27/8, escreveu:

**Processo 366-AB/13:**

“Cremos que, tem de haver o contraditório, sob pena, de informarmos errado a sociedade brasileira. Essa campanha contra o cigarro, pensamos, ser fruto da OMS, com fatos somente negativos contra o produto citado, quando na realidade, o mesmo, é consumido no Brasil há mais de 100 anos, único produto de lazer, que não entorpece, ao contrário de outros, como álcool, drogas, etc. Portanto, é fato notório, ataques a esse produto, principalmente pelo seu uso, e agora, como as campanhas anti fumo, não obtém, resultado, e o que acontece é contrário, ou seja, o aumento do consumo, e pior, a triplicação do cigarro pirata, fruto dessas campanhas, onde somente são ouvidos, um lado. No caso do cigarro, nunca, ninguém coloca o outro lado. Existem médicos, cientistas, totalmente contrários a informações médicas do fumo passivo, e comprovados, senão, vejamos;

a) pneumologista William Doll, declara que fumo passivo não existe, nunca existiu. Sua declaração consta no jornal O Estado de São Paulo.

b) juiz federal dos EUA, William Oosten, mandou suspender todas as pesquisas fumo passivo, pois eram fraudes apenas para impressionar a população. "Deveria usar esse dinheiro e tempo, gastos com fumo passivo, para descobrir as reais causas de câncer pulmão, em quem não fuma", declarou o juiz William Oosten.

c) chefe de saúde do serviço alemão Romano Guishaber declara... ‘eu seria o primeiro a lutar contra o cigarro, se essa história de fumo passivo fosse verdade’, declarou o médico alemão.

d) cientista francês Phillip Evan, declara, ‘agora que estou aposentado, posso afirmar que as pesquisas fumo passivo são fraudes, apenas para impressionar a população, apenas não falei a verdade antes, pois poderia sofrer sanção dos terríveis anti tabagistas’. Portanto, agora aposentado, ele resolveu falar a verdade.

e) Cientista Aaron Wildavsky e antropóloga Mary Douglas, comprovam no livro Risco e Cultura, que os males do cigarro, não passam de exageros. Eles divulgariam inverdades? O livro está a venda em qualquer livraria.

Portanto, senhores da EBC, não podemos permitir esse terrível lobby anti tabaco, se formando no Brasil, colocando irmãos contra irmãos, e inclusive, as chamadas entidades anti tabaco, ganham muito dinheiro para isso. Precisamos em tudo do contraditório, pois com essa atuação, estamos perdendo bilhões e

bilhões, fruto do cigarro pirata, muito pela atuação desse lobby anti tabaco, que está engessando o governo federal. Não podemos jamais, em plena democracia, permitir que somente um lado, coloque na imprensa, a sua visão. Afinal, os senhores da EBC, já consultaram a justiça, para entender o motivo do qual, nenhum fumante ganha mais causa na mesma? Portanto, nossos irmãos brasileiros, precisam ser bem informados, com o contraditório, principalmente, exigindo desse pessoal anti tabaco, aonde estão os dados de internação hospitalar, que comprovem o que dizem, principalmente, nunca vimos esses dados e provas.”

**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

### Cardiologistas lançam campanha de alerta sobre riscos para fumantes passivos

23/08/2013 - 18h54

Alana Gandra  
Repórter da Agência Brasil

Rio de Janeiro – A Sociedade Brasileira de Cardiologia (SBC) promove, na próxima semana, em sua página na internet, campanha de alerta para os riscos do tabagismo, com ênfase no fumante passivo. Na quinta-feira (29), Dia Nacional de Combate ao Fumo, a SBC divulgará, em sua página de Prevenção, uma série de ações voltadas para crianças e adolescentes, chamando a atenção para o problema.

O objetivo da campanha é ratificar o que a entidade vem fazendo para conscientizar as pessoas da importância de parar de fumar e dos riscos deste hábito para o fumante passivo, sobretudo crianças e adolescentes, disse hoje (23) à Agência Brasil o diretor de Promoção da Saúde Cardiovascular da SBC, Carlos Alberto Machado. “Na casa em que os pais fumam, o risco de os filhos fumarem é maior”, alertou Machado.



No dia 28/8 a Diretoria de Jornalismo respondeu:

“A Agência Brasil agradece a contribuição do leitor não só com a sugestão de pauta, mas com os nomes de possíveis fontes. No entanto, vemos que são todos estrangeiros e não temos como contatá-los. Seria possível nos passar pesquisadores brasileiros que corroboram suas informações, para uma matéria futura? Estamos sempre abertos a abordar os diferentes lados de todos os temas que cobrimos.”

Chamamos atenção para o fato de que o leitor não fez apenas uma sugestão de pauta à ABr, ele reclamou de ausência do contraditório na matéria publicada e na resposta da Dijor, esse aspecto foi ignorado.

Outra reclamação foi encaminhada, no dia 10/9, pela leitora Mel Bleil Gallo. Ela escreveu:

### Processo 401-AB/13:

“Gostaria de pontuar dois problemas com a matéria do repórter Ivan Richard, na matéria ‘Câmara proíbe faixas e limita número de visitantes’. Antes de mais nada, faltou ouvir pelo menos algum(a) parlamentar contrário à decisão da mesa diretora. É óbvio que esse tema não é consensual, mas a única argumentação apresentada ao leitor é a oficial. Além disso, a Agência Brasil opta por usar o termo ‘invasão’ - em vez de ‘ocupação’ - para se referir à presença de manifestantes no Plenário. Essa opção é ideológica e deslegítima, em seu discurso, uma ação completamente válida da sociedade civil de OCUPAR a chamada ‘Casa do Povo’, sua por direito. A Agência Brasil não pode funcionar como órgão de comunicação institucional dos três poderes. Temos que aproveitar esse espaço para dar voz de fato à pluralidade.”

Trecho da matéria:



**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

## Câmara proíbe faixas e limita número de visitantes

10/09/2013 - 16h08 Política

Ivan Richard  
Repórter da Agência Brasil

Brasília - A Mesa Diretora da Câmara dos Deputados aprovou hoje (10), por unanimidade, resolução que limita o número de pessoas nas dependências da Casa, e proíbe ingresso de manifestantes carregando banners, cartazes e faixas. Pela nova regra, além dos parlamentares, funcionários - do quadro e terceirizados - jornalistas credenciados e convidados, 1,7 mil visitantes poderão frequentar a Câmara diariamente.

A limitação foi adotada para atender orientações do Corpo de Bombeiros. "Estudos realizados pelo Departamento Técnico e pelo Departamento de Polícia Legislativa, em atenção às vistorias realizadas pelo Corpo de Bombeiros, demonstram a necessidade do estabelecimento de limites de ocupação de cada espaço físico do Complexo Arquitetônico da Câmara dos Deputados", diz trecho da resolução.

"Temos que ter uma política de evacuação, de cuidado pelas pessoas que estão aqui. Não tem o objetivo de restringir a participação popular. Queremos que ela seja garantida, mas de forma ordeira", argumenta o vice-presidente da Câmara, deputado André Vargas (PT-PR). Incomodados com as constantes manifestações no plenário e nas comissões, vários líderes haviam se manifestado favoravelmente à restrição do número de pessoas na Câmara.

Nas últimas duas semanas, representantes de centrais sindicais invadiram a Comissão de Constituição e Justiça inviabilizando os trabalhos da comissão. Eles são contrários ao Projeto de Lei 4.330, que regulamenta a terceirização de mão de obra. Há cerca de três semanas, policiais invadiram o plenário da Câmara para pedir a aprovação da Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 300, que prevê piso salarial único para policiais civis e militares. Em abril, centenas de índios também invadiram o local.

A Dijor, no dia 20/9, enviou a seguinte resposta:

“A matéria tratou de uma decisão tomada pela Mesa Diretora da Câmara sem consulta ao plenário a partir de uma orientação do Corpo de Bombeiros. A Agência Brasil costuma publicar os fatos rapidamente e registrou o caso, ainda sem as repercussões. Concordamos que o contraditório é sempre saudável na tarefa cotidiana do jornalismo de registrar os fatos, ainda mais nos veículos da EBC, que têm como parâmetro no seu Manual de Jornalismo mostrar a pluralidade e a diversidade. Diante disso, nos comprometemos a desenvolver uma pauta mostrando como a decisão ora abordada na matéria foi recebida pelos parlamentares. Habitualmente, a Agência Brasil tem tido a preocupação de usar o termo ocupação por considerá-lo apropriado, principalmente quando os espaços são públicos. Mas, nesse caso, foi usado o termo invasão porque os manifestantes forçaram a entrada no plenário empurrando a porta e houve confronto com a Polícia Legislativa.”

A demanda da leitora suscitou uma pauta para a coluna da Ouvidoria, que foi publicada no dia 2/10, com o título “Crises de Representação”. A coluna destacou que a Dijor cumpriu em parte o compromisso assumido com a leitora de desenvolver uma pauta mostrando como a decisão ora abordada na matéria foi recebida pelos parlamentares ao publicar uma matéria, no dia 24 de setembro, na qual dois cientistas políticos – um advogado especialista em direito eleitoral e um professor e pesquisador da Universidade de Brasília (UnB) – apresentaram argumentos a favor e contra a decisão [1]. Porém, faltou ouvir os parlamentares. Nessa mesma matéria, consta que um dos integrantes da Mesa Diretora, Ivan Valente, líder do PSOL, manifestou-se contra a medida. Além disso, a imprensa registrou os comentários de outro deputado do PSOL, Chico Alencar (RJ), que também se opôs à resolução: “A democracia é necessariamente ruidosa e a reivindicação também se dá por adereços. Com essa decisão, a Câmara cristaliza a errada ideia de que reivindicar é bagunça, e se torna um Parlamento virtual ao ser menos aberta às demandas sociais” [2].

[1] <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-09-24/cientistas-politicos-divergem-sobre-limitacao-de-acesso-dependencias-da-camara>

[2] <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:W9mww47exCUJ:www.senado.gov.br/noticias/senadonamidia/noticia.asp%3Fn%3D872592%26t%3D1+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>

Trecho da Coluna da Ouvidoria:





**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 F

## Coluna da Ouvidoria - Crises de Representação

02/10/2013 - 20h58

Coluna da Ouvidoria

Brasília - "Faltou ouvir pelo menos algum (a) parlamentar contrário à decisão da Mesa Diretora". Essa foi uma das observações feitas pela leitora Mel Bleil Gallo na reclamação que enviou à ouvidoria sobre a notícia publicada pela **Agência Brasil** no dia 10 de setembro, que tratou da resolução aprovada pela Mesa Diretora da Câmara dos Deputados para limitar o número de pessoas nas dependências da Casa e proibir a entrada de manifestantes com faixas e outros adereços. Segundo a matéria, "a limitação foi adotada para atender orientações do Corpo de Bombeiros". Mas a reportagem também notou que, "incomodados com as constantes manifestações no plenário e nas comissões, vários líderes haviam se manifestado favoravelmente à restrição do número de pessoas na Câmara" e citou três ocasiões em que a Câmara tinha sido "invasão" este ano por grupos que tentavam pressionar os votos dos deputados em relação a projetos e propostas em tramitação [1].

Além de denunciar a falta de contraditório na matéria, a leitora criticou a opção da **Agência Brasil** pelo termo "invasão", em vez de "ocupação", para se referir à presença de manifestantes no plenário da Câmara. De acordo com ela, "essa opção é ideológica e deslegítima, em seu discurso, uma ação completamente válida da sociedade civil de OCUPAR a chamada Casa do Povo, sua por direito. A **Agência Brasil** não pode funcionar como órgão de comunicação institucional dos Três Poderes. Temos que aproveitar esse espaço para dar voz de fato à pluralidade".

No dia 24/9 uma leitora, que não autorizou a divulgação do seu nome, enviou a seguinte mensagem:

### **Processo 412-AB/13:**

"Foi publicada reportagem sobre a paralisação dos Correios sem que a empresa fosse ouvida. A Agência Brasil possui todos os contatos da assessoria dos Correios. Além disso, recebe diariamente as notas enviadas pela assessoria, que também são de conhecimento público, pois são publicadas no site dos Correios. Também realizamos atendimento aos repórteres sempre que nos procuram e dentro do prazo estabelecido. Não há nenhuma razão para haver, portanto, uma matéria publicada no site e distribuída a centenas de veículos de comunicação no Brasil sem a posição da empresa."

Em resposta, no dia 25/9, a Dijor esclareceu:

"Fomos acionados diretamente pela assessoria de imprensa dos Correios também com a mesma demanda. E fizemos a inclusão do posicionamento dos Correios na matéria tão logo contactados. Reiteramos que é nossa regra sempre ouvir o outro lado em matérias que tratam de greves e *questões trabalhistas*. Isso



tem sido feito nas matérias tratando das paralisações de outras categorias como bancários, professores, fiscais agropecuários etc. Na matéria objeto da demanda em questão, excepcionalmente, nos escapou a ausência da posição do patrão. Mas, fazendo um histórico das outras matérias, será possível comprovar que temos registrado a posição dos Correios sempre.”

Após reconhecer a ausência do contraditório, a Agência Brasil republicou a matéria:



**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

## Atualizada - Funcionários dos Correios mantêm greve e marcam passeata para amanhã

23/09/2013 - 18h47 Nacional

*Da Agência Brasil*

Brasília - Em assembleia hoje (23) à tarde, em frente ao Ministério das Comunicações, funcionários dos Correios decidiram pela continuidade da greve iniciada no último dia 17. Os trabalhadores marcaram um protesto para amanhã (24), às 16h, em frente ao Ministério do Planejamento, de onde partirão em passeata até a rodoviária do Plano Piloto e, em seguida, distribuirão carta aberta pedindo apoio da população.

A pauta da Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Correios e Telégrafos e Similares (Fentect) reivindica aumento de 15% e a reposição de perdas salariais no período 1994 a 2002, calculadas em 20%. Os empregados da ECT querem mais segurança nas agências, manutenção do plano Correios Saúde, implementação de Plano de Cargos Carreiras e Salários. Além disso, pedem a contratação de 10 mil funcionários e redução de jornada de trabalho dos atendentes para 6 horas.

"Queremos sensibilizar o governo a retomar as negociações para podermos avançar na nossa pauta", disse a presidente do Sindicato dos Trabalhadores dos Correios e Telégrafos do Distrito Federal e Região do Entorno e diretora da Fentect, Amanda Gomes Corsino. Ela explicou que o piso salarial da categoria é o menor entre todas as estatais (R\$1.004) e que a quantidade de funcionários não é suficiente para atender à demanda da população.

Hoje o **TST** determinou a manutenção de 40% dos empregados dos Correios em atividade.

Os Correios informaram que a remuneração média de um carteiro é R\$ 2.149,72 – valor que corresponde a salário e adicionais como anuênio, quinquênio e adicional de distribuição e coleta, entre outros. "Todos os trabalhadores têm benefícios como assistência médica, hospitalar e odontológica, inclusive para dependentes", informou por *e-mail* a estatal.

De acordo com a empresa, as reivindicações da Fentect têm impacto de R\$ 31,4 bilhões por ano, o que, segundo a empresa, "é quase o dobro da previsão de receita dos Correios para 2013 e o equivalente a 50 folhas mensais de pagamento". Além disso, acrescentou, de 2003 a 2012 o ganho real dos trabalhadores dos Correios foi 36,91%, índice acima da inflação. Atualmente, 65% da receita de vendas dos Correios são destinados ao pagamento de salários, benefícios e encargos.

A proposta apresentada pela empresa (reajuste de 8% nos salários e de 6,27% nos benefícios) é, segundo os Correios, "uma das melhores nos acordos coletivos deste ano", já que garante a reposição das perdas do ano e ganho real de 1,73%, além de manter os benefícios dos empregados.

Ainda de acordo com os Correios, em 2013 foram instalados equipamentos de segurança em mais de 700 agências com Banco Postal no Brasil. A previsão é investir cerca de R\$ 109 milhões na melhoria em 2013 e alcançar 2 mil agências até julho de 2014.

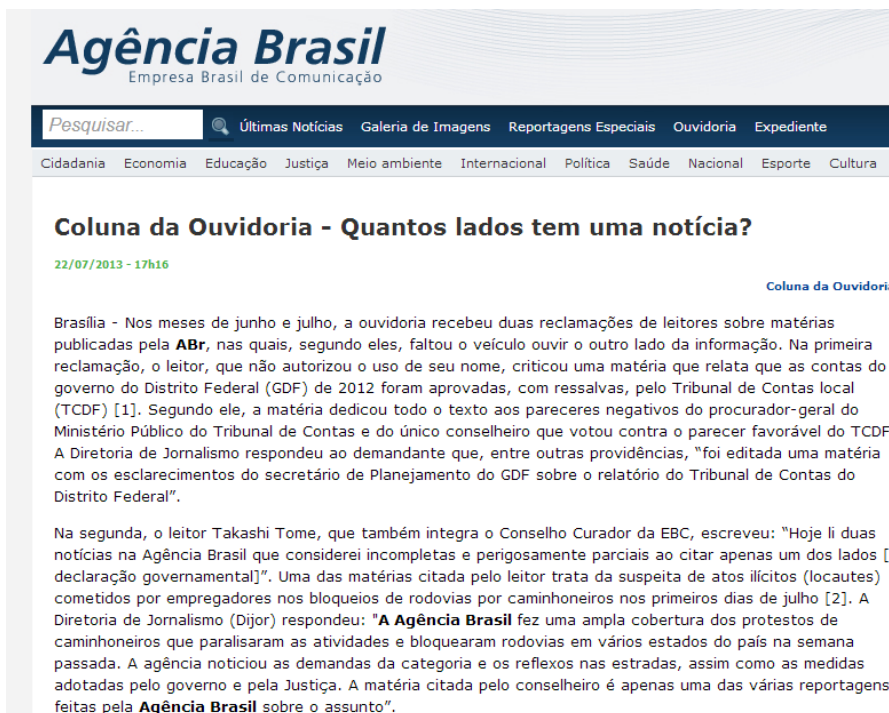
Além disso, acrescenta, em 2011 os Correios fizeram o "maior concurso público da história do Brasil, com mais de 1 milhão de inscritos". Foram contratados 19 mil trabalhadores em todo o país, sendo a maior parte para a área operacional. A empresa garante estar contratando normalmente, pois a vigência vai até 2014, e que já trabalha no edital de novo concurso público.

*Edição Beto Coura*

A Ouvidoria destacou essas três manifestações, porque nos permitem chamar a atenção para um dos princípios do jornalismo da EBC, que é a "garantia da expressão da diversidade social, cultural, regional e étnica e da pluralidade de ideias e de percepções da realidade e dos fatos que são objeto de cobertura do jornalismo da EBC." Além desse princípio, o Manual de Jornalismo estabelece como valores, objetivos e diretrizes: a pluralidade (promover o acesso à informação por meio da pluralidade de fontes de produção e distribuição do conteúdo) e o discernimento (contribuir para o desenvolvimento da consciência crítica do cidadão, por meio da oferta de informação qualificada e contextualizada).

O tema já foi discutido na coluna da Ouvidoria – "Quantos lados tem uma notícia – publicada em 22/7/2013, a qual suscitou a seguinte questão: Afinal, quantos lados têm um fato ou uma notícia? Sabe-se que a atividade primária do jornalismo consiste em observar e descrever "o quê?" (o fato ocorrido), "quem?" (o personagem envolvido), "quando?" (o momento do fato), "onde?" (o local do fato), "como?" (o modo como o fato ocorreu) e "por quê?" (a causa do fato).

Trecho da Coluna da Ouvidoria:



**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

## Coluna da Ouvidoria - Quantos lados tem uma notícia?

22/07/2013 - 17h16 Coluna da Ouvidoria

Brasília - Nos meses de junho e julho, a ouvidoria recebeu duas reclamações de leitores sobre matérias publicadas pela **ABr**, nas quais, segundo eles, faltou o veículo ouvir o outro lado da informação. Na primeira reclamação, o leitor, que não autorizou o uso de seu nome, criticou uma matéria que relata que as contas do governo do Distrito Federal (GDF) de 2012 foram aprovadas, com ressalvas, pelo Tribunal de Contas local (TCDF) [1]. Segundo ele, a matéria dedicou todo o texto aos pareceres negativos do procurador-geral do Ministério Público do Tribunal de Contas e do único conselheiro que votou contra o parecer favorável do TCDF. A Diretoria de Jornalismo respondeu ao demandante que, entre outras providências, "foi editada uma matéria com os esclarecimentos do secretário de Planejamento do GDF sobre o relatório do Tribunal de Contas do Distrito Federal".

Na segunda, o leitor Takashi Tome, que também integra o Conselho Curador da EBC, escreveu: "Hoje li duas notícias na Agência Brasil que considerei incompletas e perigosamente parciais ao citar apenas um dos lados [a declaração governamental]". Uma das matérias citada pelo leitor trata da suspeita de atos ilícitos (locautes) cometidos por empregadores nos bloqueios de rodovias por caminhoneiros nos primeiros dias de julho [2]. A Diretoria de Jornalismo (Dijor) respondeu: "**A Agência Brasil** fez uma ampla cobertura dos protestos de caminhoneiros que paralisaram as atividades e bloquearam rodovias em vários estados do país na semana passada. A agência noticiou as demandas da categoria e os reflexos nas estradas, assim como as medidas adotadas pelo governo e pela Justiça. A matéria citada pelo conselheiro é apenas uma das várias reportagens feitas pela **Agência Brasil** sobre o assunto".

A coluna procurou diferenciar “fato social” de “fato jornalístico”. O contraste entre os dois conceitos, implica a existência de duas posições opostas em relação à apreensão e à confirmação dos fatos: uma objetiva e determinística (fato social), a outra subjetiva e voluntariosa (fato jornalístico).

Os fatos jornalísticos apresentam uma quantidade potencialmente infinita de lados, embora, na prática, quando alguém critica a falta de ouvir o outro lado, entenda-se que há apenas dois lados, um a favor e outro contra. O exercício da atividade jornalística sofre pressões que fazem com que os critérios objetivos aplicados à validação dos fatos sociais não se apliquem na elaboração das notícias.

Diante disso, a Ouvidoria sugere que a ABr esteja atenta e aberta a todos os lados da notícia, encontrando formas criativas de apuração que favoreçam o entendimento e aprofundamento maior do tema em questão, explorando as relações entre antecedentes e consequências segundo diferentes perspectivas, considerando as expectativas das pessoas afetadas e os resultados previstos de acordo com visões diversas, além de examinar influências macroestruturais, tendências históricas, alternativas, possibilidades, exemplos de outras regiões ou países e possíveis obstáculos a serem superados. Dedicando-se com esmero ao que se propõe: o dever da verdade, da pluralidade, da diversidade, do senso de justiça e respeito aos direitos humanos.

#### **4.1.4 PORTAL EBC**

No período de 26/08 a 25/09, a Ouvidoria recebeu um total de 15 manifestações referentes ao Portal EBC, sendo 6 reclamações, 5 pedidos de informação, 2 sugestões e 2 serviços

Desse conjunto de manifestações, daremos destaques algumas manifestações, tendo em vista ressaltar os pontos positivos e os principais problemas apontados pelos internautas neste período.

#### **PONTOS POSITIVOS**

##### **1) Conteúdo publicado no Portal EBC ajuda alunos estrangeiros aprenderem português.**

No dia 23 de setembro a ouvidoria recebeu o seguinte elogio e pedido de informação referente ao conteúdo disponibilizado no Portal EBC:

##### **Processo 654-PE-2013:**

“Prezados profissionais da EBC, Com muito prazer sou um ouvinte assíduo da EBC. Sou Guilherme, brasileiro, residente em Belgrado, Sérvia. Sou professor de língua portuguesa para estrangeiros e além das aulas, tenho projetos de elaboração de material para ensino do português. Aqui no portal da EBC encontro material e áudios importantíssimos para que um aluno estrangeiro possa ter contato com uma rádio brasileira, praticar atividades de escuta e ficar atualizado sobre diversos acontecimentos, assim como entender vários fatos históricos através das emissões aqui publicadas. Gostaria, portanto, de escrever uma nota, em um material que elaboro, divulgando o site para consulta e incentivar o uso desta rádio como uma fonte de informação. Conto com a compreensão e cooperação da EBC.”

##### **A ouvidoria respondeu:**

“A reprodução dos conteúdos multimídia do Portal EBC é autorizada, desde que citada a fonte, exceto em caso de disposição explícita em contrário. O conteúdo do Portal EBC é publicado, via de regra, sob uma licença livre --Creative Commons, no caso. Isso vale para textos, fotografias, áudios, vídeos e infográficos. Há casos pontuais em que, por um acordo de cessão, o autor do conteúdo ou detentor dos direitos de uso autoriza o Portal EBC a veiculá-lo, mas inibe seu uso em outras plataformas. Nesses casos, há advertências explícitas posicionadas para diferenciar o material (seja com indicações do tipo de licença específica, seja com informação de restrição na redistribuição). Mais informações podem ser obtidas na leitura dos Termos de Uso e da Política de Privacidade da EBC ([http://www.ebc.com.br/termos-de-uso-e-condicoes-gerais-do-portal-](http://www.ebc.com.br/termos-de-uso-e-condicoes-gerais-do-portal)

da-ebc e <http://www.ebc.com.br/politica-deprivacidade-e-seguranca>). O link para essas duas páginas estão posicionados no rodapé tanto do portal quanto do site da TV Brasil.

Caso o visitante tenha interesse em contribuir com conteúdo colaborativo para o Portal, ele pode fazê-lo por meio do formulário e de acordo com regulamentos específicos <http://www.ebc.com.br/envie-sua-materia>"

Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC."

A Ouvidoria acredita que estas manifestações contribuem para qualidade dos conteúdos, tornando-os mais didáticos e com linguagem de fácil acesso, não somente para os estrangeiros, como para o público brasileiro que acessa o Portal da EBC.

## **PONTOS NEGATIVOS**

Das 15 manifestações que chegaram à Ouvidoria sobre o Portal da EBC ,5 foram demandas sobre problemas no desenvolvimento do aplicativo Enem. No dia 24 de setembro a ouvidoria recebeu o seguinte pedido de informação referente ao aplicativo desenvolvido pela Superintendência de Comunicação e Multimídia com as questões do ENEM disponibilizado no Portal EBC:

### **Processo 655-PE-2013:**

"Olá Estou me preparando para o ENEM e faço as atividades disponíveis no Portal. No entanto, percebi que não é possível encontrar as questões que eu marquei como "pular" ou mesmo as questões que respondi erroneamente para voltar a fazê-las. Gostaria de saber se é possível encontrar essas questões, e como fazê-lo.

Agradeço e parabenizo pela excelente trabalho."

No dia 25 de setembro, a ouvidoria encaminhou ao demandante a resposta Superintendência de Comunicação e Multimídia – SUCOM

"A Superintendência de Comunicação e Multimídia, área responsável pelo Portal EBC, em resposta à sua manifestação informou o seguinte "A funcionalidade descrita pelo demandante não está disponível,

porque não foi desenvolvida. Agradecemos a sugestão, que será avaliada para eventuais futuras melhorias na ferramenta. " Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação – EBC

## 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 26/07 a 25/08, levamos ao ar quatro edições, três das quais inéditas:

**Edição de 05/09/2013** - Nesta edição, mostramos os bastidores da Rádio Nacional da Amazônia e o programa “A Rádio Maluca”, transmitido pela Rádio MEC AM e pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Exibimos também uma entrevista com a Ouvidora da TV pública do Canadá, Esther Enkin.

**Edição de 12/09/2013** - O Público na TV completou 100 edições inéditas nesta data. Na edição, mostramos o papel e a importância da Ouvidoria da EBC e relembramos momentos marcantes do programa. Esta edição traz uma seleção de entrevistas, depoimentos e reportagens que cumprem o papel de traduzir, em formato audiovisual, as recomendações legais que orientam a Ouvidoria e a comunicação pública.

**Edição de 19/09/2013** - Nesta edição entrevistamos a pesquisadora da UNB, Viviane Resende, sobre o papel da linguagem na construção social da realidade. O uso de termos que hoje são considerados de forma irônica como “politicamente corretos” e a postura da mídia pública diante de demandas por mudança de tratamento de grupos sociais historicamente discriminados.

**Edição de 26/09/2013** - Nesta edição, reprisamos a entrevista com o professor e pesquisador da UNB Venício Lima, onde discutimos os aspectos legais e polêmicos sobre a necessidade de estabelecimento do marco regulatório das comunicações.

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

**Edição de 06 e 07/09/2013** – Saiba o que muda com a migração das AM para FM -O Ministério das Comunicações deve lançar, no próximo mês, um edital para fazer a migração das rádios de AM para FM. Esta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), convidou o presidente da Associação de Emissoras de Radiodifusão do Paraná, Márcio Villela, para explicar o que essa mudança traz para o ouvinte.

**Edição de 13 e 14/09/2013** - Novas tecnologias permitem diferentes formas de cobertura dos protestos - A onda de manifestações no país reacendeu o debate sobre o modelo tradicional de produção jornalística. As novas tecnologias permitiram diferentes narrativas de cobertura jornalística. Com o auxílio das redes sociais, grupos alternativos de mídia ganharam força. Sobre o assunto, o programa Rádio em Debate conversou com o jornalista Luis Felipe Marques, integrante do Mídia Ninja. O Rádio em Debate é produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

**Edição 20 e 21/09/2013** – Especialistas discutem papel social dos veículos de comunicação pública - Recentemente a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) promoveu o 4º Fórum Internacional de Mídias Públicas, em parceria com o Banco Mundial. O evento reuniu especialistas da América Latina para compartilhar experiências sobre a consolidação da comunicação pública. Para falar sobre o assunto, o programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da EBC, convidou a professora universitária e pesquisadora Ana Maria Veloso.

**Edição 27 e 28/09/2013** - Nesta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, o professor e pesquisador da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Marcos Dantas, fala sobre os mecanismos de democratização da mídia, e como ela pode ser utilizada para manifestar interesses de diferentes grupos sociais.



### 5.3 Colunas da Ouvidoria

**Publicação de 26 de agosto:** “Integração de conteúdos” enfatizou a matéria da ABr, publicada no dia 12 de agosto – “Manifestantes derrubam grades no Palácio da Guanabara e polícia reage com spray de pimenta”. A coluna destacou a necessidade do trabalho integrado dos veículos na publicação de conteúdos integrados.

**Publicação de 2 de setembro:** A coluna intitulada “E o cartel?” analisou a cobertura feita pela Agência Brasil sobre as denúncias e as investigações relacionadas à atuação de um suposto cartel composto de subsidiárias de grandes empresas multinacionais em várias licitações de construção, manutenção e compra de equipamentos para os sistemas de metrô e trens urbanos de São Paulo e Brasília no período de aproximadamente 1995 a 2009.

**Publicação de 9 de setembro:** Na coluna “Jogos duros” foram apontadas as dificuldades na cobertura dos fatos referentes ao movimento grevista dos professores cariocas.




**Publicação de 18 de setembro:** “Comparações geográficas que não contribuem” destacou, a partir da manifestação de uma leitora, a matéria publicada no dia 9/9 – “MPF pede reforço policial no sul da Bahia devido a conflito entre produtores”.

## 6. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

### 6.1.1 Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em agosto, 21 pedidos de informação (incluindo 1 recurso). Sendo que 1 foi solicitado prorrogação de prazo e 1 não foi respondido dentro 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 2,35 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
99936000135201312	Estou pesquisando sobre produtos à base de lactase e o mercado brasileiro, e li a seguinte reportagem: <a href="http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-05-30/cerca-de-40-da-populacao-brasileira-tem-intolerancia-lactose">http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-05-30/cerca-de-40-da-populacao-brasileira-tem-intolerancia-lactose</a> Com relação à mesma, segue trecho sobre o qual tenho dúvidas: 'No Brasil, a lactase é encontrada apenas nas farmácias de manipulação, pois, de acordo com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), a enzima lactase é um medicamento de origem biológica. Seguem dúvidas: 1)Qual a relação entre a lactase ser considerada um medicamento de origem biológica pela Anvisa com ela ser encontrada apenas nas farmácias de manipulação? 2)Produtos conhecidos à base de Lactase (Lactaid, Equate, etc) não são normalmente comercializados no país porque não têm a sua venda "liberada", ou porque não há realmente no país interesse das empresas em desenvolver/comercializar o produto? Existe algum outro motivo/barreira? Resumindo, qual o motivo de não termos esses produtos no nosso mercado?	DIJOR	26/08/2013	02/09/2013	5	✓	✓
99936000136201359	Sou estudante do Curso de Gestão Pública e tenho um TCC sobre uma empresa pública, pensei na EBC, gostaria de saber se existe um plano diretor dessa empresa e se poderiam disponibilizá-lo para construirmos um projeto como base?	SECEX	26/08/2013	29/08/2013	3	✓	✓
99936000137201301	Foi noticiado ontem, 25/08/2013 por volta das 11:00 horas, na TV Brasil, algo falando sobre publicação de histórias para moradores de cidades até 20 mil habitantes. Eu tenho várias histórias infanto-juvenil e tenho interesse em publicá-las. Gostaria de saber mais informações a respeito.	OUVIDORIA	26/08/2013	26/08/2013	0	✓	✓
99936000138201348	Tenho acompanhado as nomeações para o cargo TCP/Brasília observei que houve várias desistências, demissão e pediu final de lista. Minha pergunta é preencherá estas vagas antes do prazo de validade do concurso.	DIAFI	28/08/2013	02/09/2013	3	✓	✓
99936000140201317	De acordo com LEI Nº 11.652, DE 7 DE ABRIL DE 2008 em seu Art. 26. que reza 'Com vistas no cumprimento do disposto nesta Lei, no prazo de até 90 (noventa) dias a contar de sua publicação, o contrato de gestão firmado entre a União e a Associação de Comunicação Educativa Roquette Pinto - ACERP, nos termos da Lei no 9.637, de 15 de maio de 1998, será objeto de repactuação, podendo ser prorrogado por até 36 (trinta e seis) meses'. Com base nesta eu gostaria de saber o números de funcionários não concursados que se enquadram nesta situação descrita na lei que serão substituído bem como área que atuam e se já há alguma TAC ( Termo de Ajuste de Conduta) em andamento. Desde já agradeço.	DIAFI	28/08/2013	02/09/2013	3	✓	✓

**Atendimentos SIC (Cont.)**

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000139201392	Quantos contadores a empresa possui? Vocês pretendem aumentar esse quadro? Quantos contadores está previsto ser chamado no concurso de 2013? Vocês têm perspectiva de chamar o cadastro reserva? Existe contador terceirizado?	DIAFI	28/08/2013	02/09/2013	3	✓	✓
99936000141201361	Gostaria de saber se há necessidade de uma autorização da Tv Brasil para reproduzirmos matérias do programa Caminhos da Reportagem	DIJOR	30/08/2013	03/09/2013	2	✓	✓
99936000142201314	Gostaria de informações sobre a matéria publicada no jornal Repórter Brasil das 21:00 do dia 29/08/2013. Nome da matéria:( Espécie de galo pode chegar a um metro de altura ). Tipo de informações: Telefone de contato dos responsáveis pela criação.	DIJOR	30/08/2013	02/09/2013	1	✓	✓
99936000143201351	Gostaria de saber, por gentileza: 1. Qual o orçamento da EBC e da TV Brasil para 2013? 2. Do orçamento total da TV Brasil para 2013, quais os valores que estão sendo aplicados em produções próprias da emissora e quais os valores destinados à aquisição de conteúdos audiovisuais através de contratos com empresas/produtoras do país e do exterior? 3. Quais são, especificamente, os programas incluídos na grade de programação da TV Brasil no exercício de 2013 que se originam de contratos com mpresas/produtoras nacionais? Quais são os valores de cada um desses contratos?	DIAFI DIPRO DICOP DIJOR	02/09/2013	23/09/2013	15	⚠	✓
99936000144201303	Gostaria de informações sobre o concurso de 2013 da EBC, o cargo de Apoio a Imagem. Quando será a chamada dos candidatos aprovados para a região de São Paulo.	DIAFI	04/09/2013	09/09/2013	3	✓	✓
99936000147201339	Fui aprovado no concurso da EBC recentemente para SãoOlitado pois, havia somente 2 vagas imediatas, o restante sera cadastro de reserva. Minha pergunta é a seguinte existe previsão de convocação? E sera que a convocação vai me alcançar? Estou muito ansioso em trabalhar na EBC e muito entusiasmado com o ramo de TV.	DIAFI	05/09/2013	10/09/2013	3	✓	✓

**Atendimentos SIC (Cont.)**

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000149201328	Logo em seguida ao início da vigência à Lei de Acesso à Informação a Voz do Brasil veiculou uma notícia sobre o assunto. Nela foi dado o exemplo de uma solicitação feita ao Ministério da Defesa, que inicialmente havia negado o acesso à informação. Em grau de recurso a informação foi liberada. O intuito da matéria era informar que equívocos como este poderiam acontecer neste primeiro momento de implementação da Lei. Diante disto, peço auxílio para ter acesso a esta notícia. Muito obrigado.	DINES	10/09/2013	10/09/2013	0	✓	✓
99936000150201352	Solicito as resposta individuais às perguntas que estão em arquivo anexo, feitas ao programa "A Voz do Brasil	DINES	16/09/2013	19/09/2013	3	✓	✓
99936000152201341	Verifiquei que do gabarito preliminar para o gabarito oficial, tiveram duas pessoas eliminadas devido a não ter alcançado a pontuação mínima exigida em conhecimentos específicos, da prova de Engenharia de Software. Mas em nenhum momento foi alterado ou cancelado alguma questão de específica da prova de Engenharia de Software, o que não justifica a desclassificação das duas pessoas. Gostaria de entender o que realmente ocorreu para ter a desclassificação destas duas pessoas, pois para mim isso coloca em dúvida os demais resultados, se realmente tiveram as correções corretas, tantos dos classificados como os dos eliminados.	DIAFI	19/09/2013	24/09/2013	3	✓	✓

**Atendimentos SIC (Cont.)**

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000151201305	Venho por meio deste solicitar um apoio para esclarecer uma situação que ocorreu comigo referente ao concurso atual da EBC, conforme relato abaixo: Participei no processo seletivo por concurso da EBC, concorrendo a uma vaga de Engenharia de Software, realizando a prova objetiva e subjetiva (no mesmo dia). No dia 23/08 foi publicado no site da organizadora a Quadrix, o resultado preliminar do concurso (segue em anexo), onde fui classificada em 16ª posição. Para minha surpresa no dia 11/09 publicaram a classificação definitiva da parte objetiva do concurso e neste fui esclassificada. Como fica a imagem da instituição? Como ficam as pessoas que tiveram suas vidas afetadas? Onde fica a transparência do processo seletivo?	DIAFI	19/09/2013	24/09/2013	3	✓	✓
99936000153201396	Solicito que seja disponibilizados os documentos digitais sobre a avaliação dos RELATÓRIOS DE AUDITORIA DE GESTÃO elaborados pelo órgão de auditoria interna correspondente (inc.III do art.2º da Decisão Normativa TCU 117/2011), visto que não os encontrei disponibilizados no portal (apenas o Relatório de Gestão). Segunda a alegada Decisão Normativa, o relatório com prazo de entrega para 30/9/2012 consolidaria as informações sobre a Empresa Brasil de Comunicação S.A. (EBC). Estou fazendo uma pesquisa sobre Sistemas de Controle Interno na Administração Pública Federal (Parte A, item 3, do Anexo II da DN TCU n.º 119, de 18/1/2012 – Quadro A.3.1 – Avaliação do Sistema de Controles Internos da UJ e análogos dos exercícios anteriores), estando interessado apenas nos assuntos pertinentes à avaliação do sistema de controle interno das entidades pela auditoria interna da instituição.	SECEX	23/09/2013	23/09/2013	0	✓	✓
99936000154201331	A repórter Eloisa Cristaldo da EBC publicou uma reportagem em 25/09/2013 ("Aids está entre principais causas de doenças incapacitantes na América Latina"), ela afirma que a informação faz parte do estudo "O peso do HIV: percepções a partir do estudo global sobre o peso de doenças 2010, do instituto de métricas e avaliação da saúde, da Universidade de Washington. Gostaria de obter acesso desse estudo na íntegra.	DIJOR	25/09/2013	30/09/2013	3	✓	✓
99936000138201348	Entendo que se não houve o preenchimento das vagas. Então existe a necessidade da Empresa convocar os candidatos aprovados ou estou errado?	DIAFI	03/09/2013	09/09/2013	4	✓	✓

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.