



**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO TRIMESTRAL
JANEIRO/FEVEREIRO/MARÇO
2013**

Brasília, 8 de abril de 2013

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

Márcio Moura de Castro

ABORDAGEM QUALITATIVA

TV BRASIL

Josefi Marques

RÁDIOS

Regina Lima

Tiago Martins

AGÊNCIA BRASIL

Regina Lima

Carolina Farah

FORMATÇÃO

Márcio Moura de Castro

REVISÃO GERAL

Regina Lima

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	6
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	7
2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU	10
2.1.1. Reclamações	12
2.1.2. Elogios	13
2.1.3. Sugestões	14
2.1.4. Pedido de Informação	15
2.1.5. Comentários	16
2.1.6. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	17
ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS	20
2.2. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	20
2.2.1. TV BRASIL	20
2.2.1.1. Abordagem quantitativa	20
2.2.1.2. Abordagem qualitativa	45
2.2.1.2.1. Percepção dos telespectadores	45
2.2.1.2.2. Percepção da Ouvidoria	52
2.2.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’	57
2.2.2. EMISSORAS DE RÁDIO	59
2.2.2.1. Abordagem quantitativa	59
2.2.2.2. Abordagem qualitativa	71
2.2.2.2.1. Percepção dos Ouvintes	71
2.2.2.2.2. Percepção da Ouvidoria	76
2.2.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	82
2.2.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	84

2.2.3.1.	Abordagem quantitativa	84
2.2.3.2.	Abordagem qualitativa	90
2.2.3.2.1.	Percepção dos leitores	90
2.2.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria	94
2.2.3.3.	Colunas da Ouvidoria	100
2.2.4.	Portal EBC	101
2.2.4.1.	Abordagem quantitativa	101
3.1.1.1.	Abordagem qualitativa	107
3.1.1.1.1.	Percepção dos internautas	107
3.1.1.1.2.	Percepções da Ouvidoria	111
3.1.2.	Empresa Brasil de Comunicação - EBC.....	113
3.1.2.1.	Abordagem quantitativa	113
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	127
3.2.1.	Abordagem quantitativa	127

Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão	7
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão.....	7
Figura 3 - atendimentos SAU	8
Figura 4 – % atendimentos SAU	8
Figura 5 - Atendimento ao Cidadão e Pendências.....	9
Figura 6 - Manifestações por Veículo.....	10
Figura 7 - % Manifestações por Veículo.....	11
Figura 8 - % Tipos de Manifestações.....	11
Figura 9 - % Reclamações por Veículo	12
Figura 10 - % Elogios por Veículo.....	13
Figura 11 - % Sugestões por Veículo	14
Figura 12 - % Pedidos de Informação por Veículo.....	15
Figura 13 - % Comentários por Veículo	16
Figura 14 - Pedidos de Informações por Meio de Acesso	17
Figura 15 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso.....	17
Figura 16 - Pedido de Informação por Área de Competência	18
Figura 17 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	18
Figura 18 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas	44
Figura 19 - % Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas	44
Figura 20 - % Reclamações Rádios – Respostas das Áreas.....	69
Figura 21 - % Pedidos de Informação Rádios – Respostas das Áreas	70
Figura 22 - % Reclamações Agência Brasil - Respostas das Áreas	87
Figura 23 - % Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas	88
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC	102
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	106
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC	113

1. APRESENTAÇÃO

O relatório trimestral referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2013 da Ouvidoria da EBC é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado pelos ouvidores adjunto no período de 26/12/2012 a 25/03/2013. As manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

O relatório registra as manifestações e ressalta os aspectos de grande relevância, apresenta um demonstrativo estatístico das manifestações recebidas e o encaminhamento dado pelos ouvidores adjuntos, além da análise da percepção do público sobre os conteúdos, a partir dos aspectos mais frequentemente demandados sobre cada veículo - Rádio, TV e Agência de Notícias - e apresenta, também, a percepção da Ouvidoria em relação aos veículos de comunicação da EBC, no sentido de contribuir com as áreas para a qualificação dos serviços prestados pela empresa. Essa análise é uma das competências da Ouvidoria, conforme artigo 20 da Lei 11.652 de 07 de abril de 2008, que instituiu a Empresa Brasil de Comunicação.

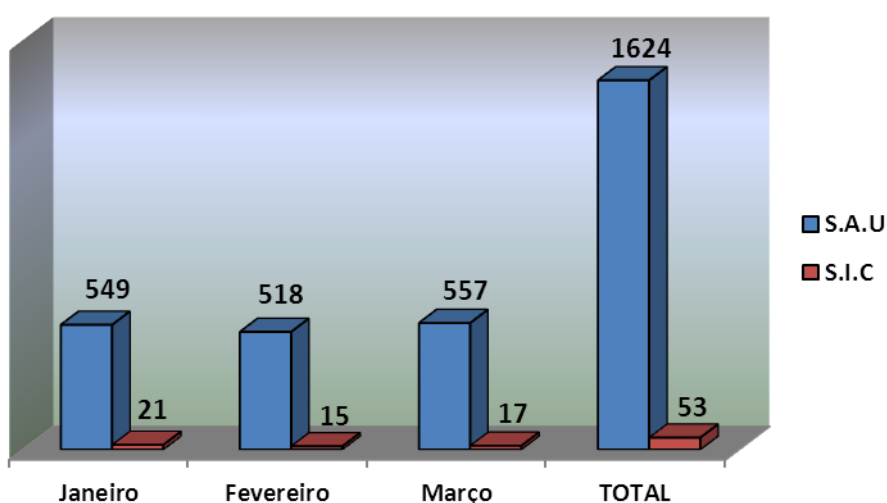
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

Vale ressaltar que o prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012. Com o intuito de elaborar o relatório com um tempo hábil de apreciação pelos conselheiros o relatório foi fechado no dia 05/04/2013. Sendo assim, apenas os processos abertos até o dia 25/03/2013 serão considerados para a elaboração do relatório de pendências, respeitando-se assim o prazo estipulado pela norma.

2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

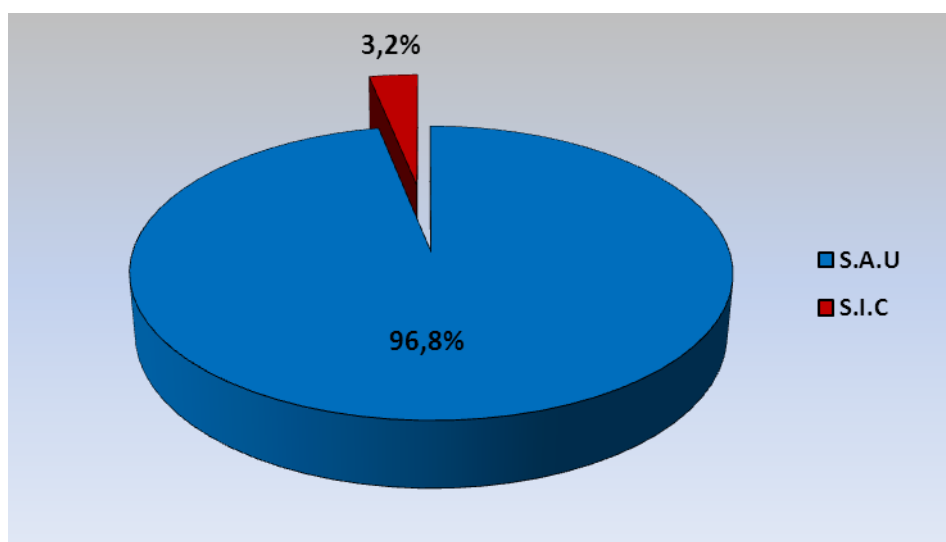
O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou, no trimestre, 2112 atendimentos, sendo 2059 pelo SAU e 53 pelo SIC.

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

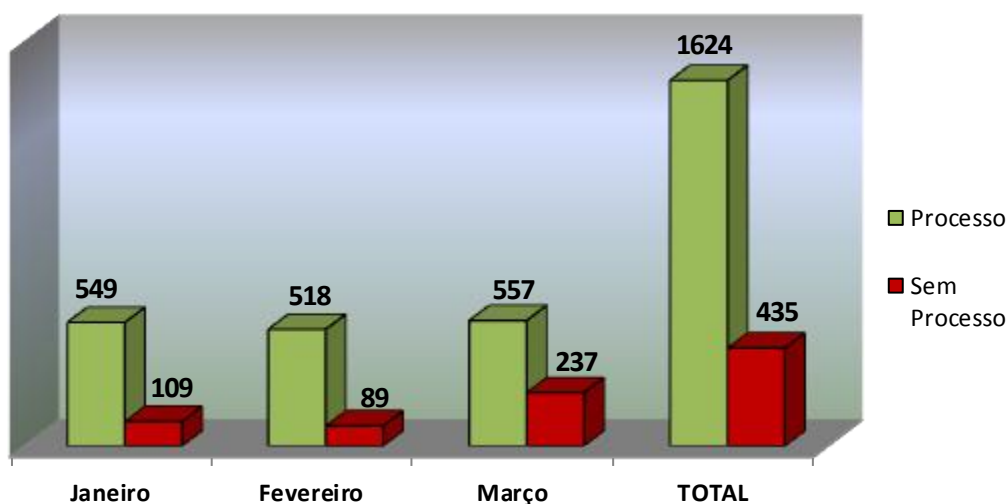
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

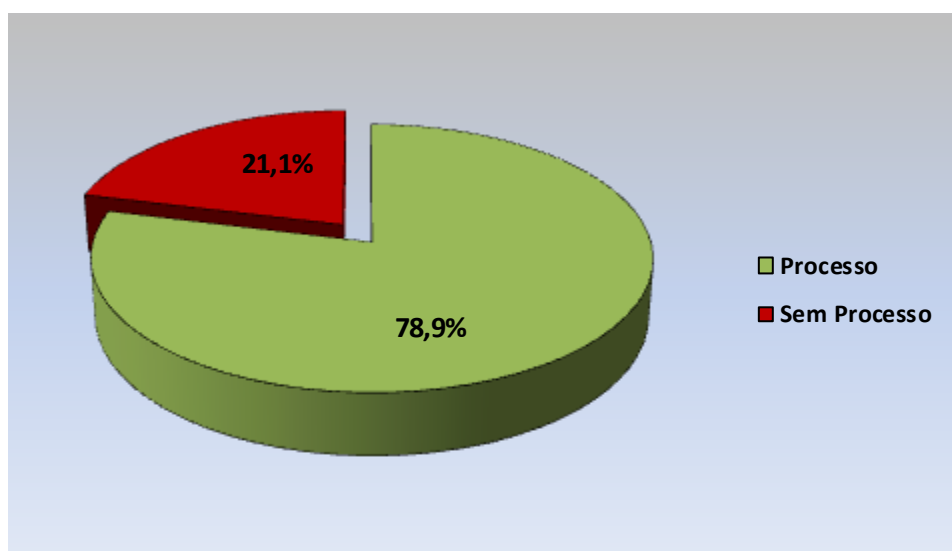
Dos 2059 atendimentos realizados pelo SAU, 1624 (78,9%) geraram processos por estarem relacionadas aos conteúdos dos veículos e às atividades da EBC. As outras 435 manifestações (21,1%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, por não serem referentes às atividades da EBC.

Figura 3 - Atendimentos SAU



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 4 – % Atendimentos SAU



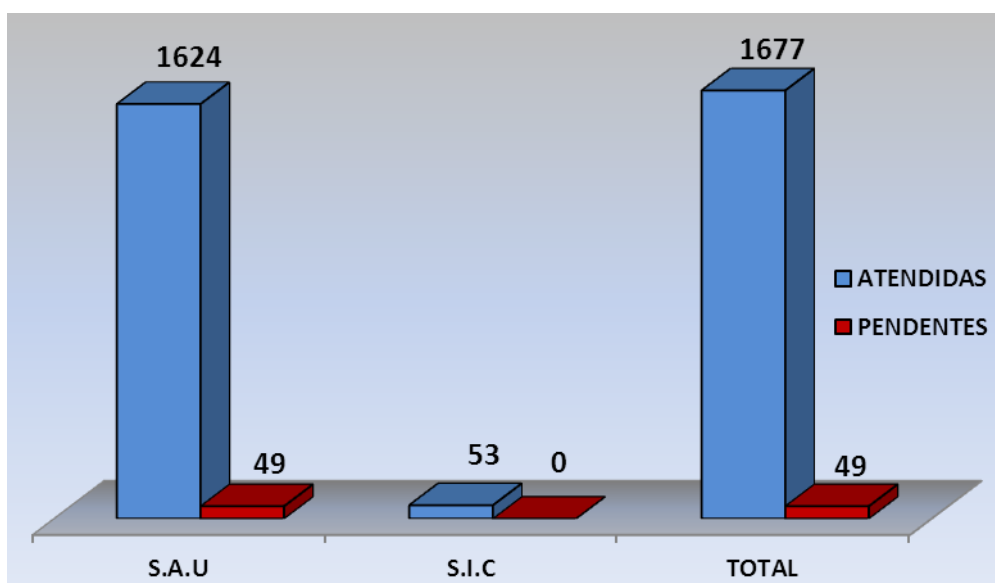
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 1678 atendimentos, sendo 1624 pelo SAU e 53 pelo SIC.

O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Não há pendência de respostas às comunicações recebidas por meio do SIC. O tempo médio de retorno das áreas foi de 3,6 dia.

Figura 5 - Atendimento ao Cidadão e Pendências

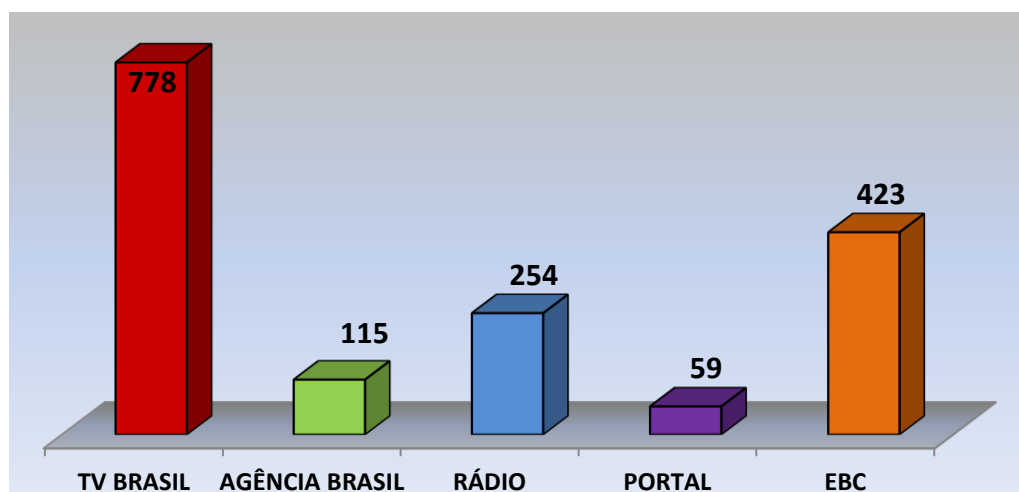


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, no trimestre, 1623 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 6:

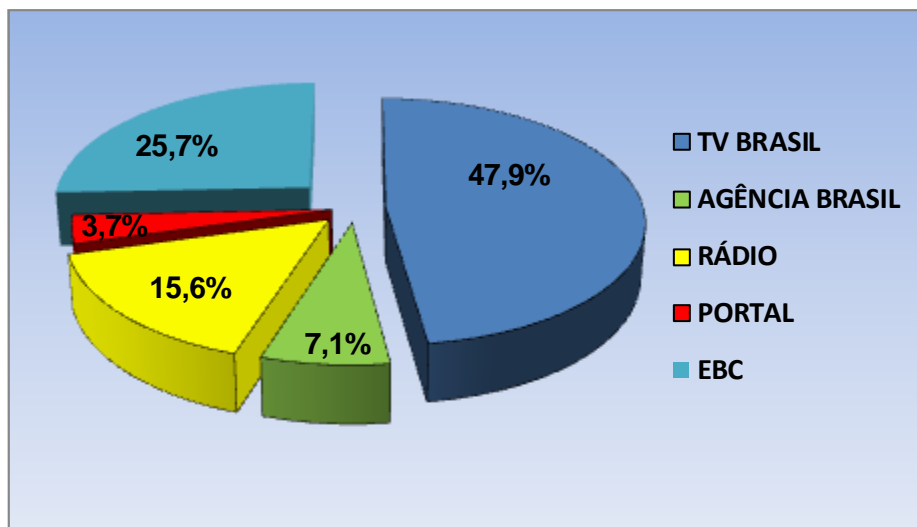
Figura 6 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Observa-se pela Figura 6 que o veículo mais demandado no trimestre pelos usuários foi a TV Brasil com 47,9% das manifestações, seguida pela EBC com 25,6%, pela Rádio com 15,6%, pela Agência Brasil com 7% e Portal com 3,7% das manifestações.

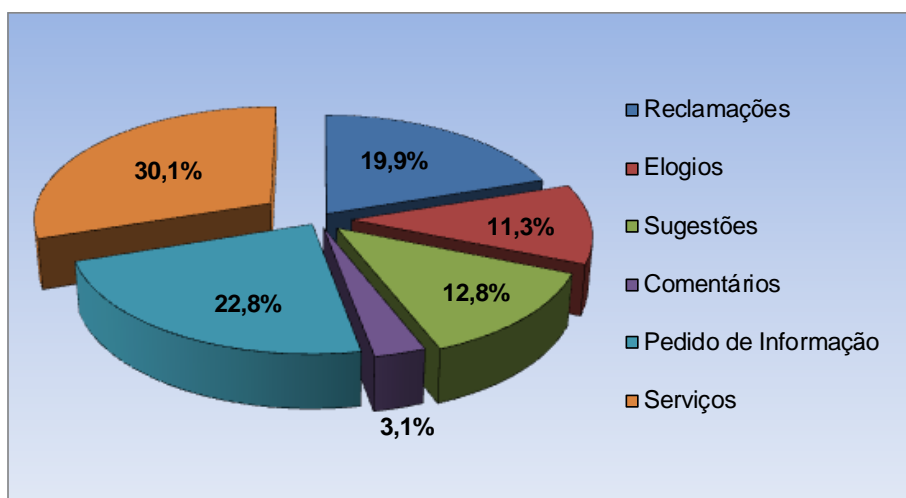
Figura 7 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

A tabela a seguir registra as manifestações por tipologia:

Figura 8 - % Tipos de Manifestações



Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e os serviços totalizam 71,9% dos atendimentos no trimestre, contra 28,1% das reclamações. O gráfico percentual da totalidade das manifestações por tipologia está apresentado a seguir:

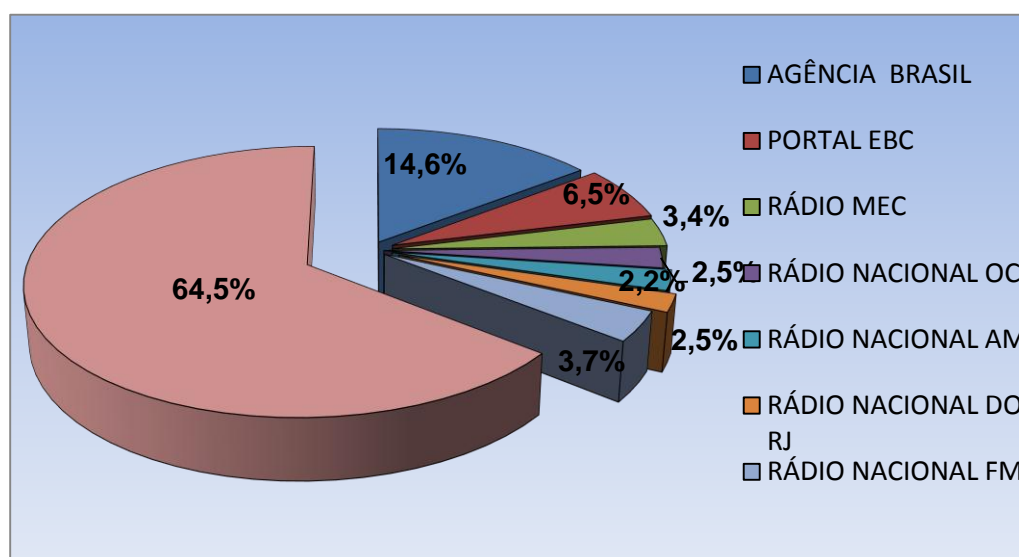
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.1.Reclamações

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

VEÍCULO	JAN	FEV	MAR	TOTAL	%
AGÊNCIA BRASIL	14	17	16	47	14,6%
PORTAL EBC	6	7	8	21	6,5%
RÁDIO MEC	8	3	0	11	3,4%
RÁDIO NACIONAL OC	2	3	3	8	2,5%
RÁDIO NACIONAL AM	3	3	2	8	2,5%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	3	2	7	2,2%
RÁDIO NACIONAL FM	7	2	3	12	3,7%
TV BRASIL	81	67	59	207	64,5%
TOTAL	123	105	93	321	100,0%

Figura 9 - % Reclamações por Veículo



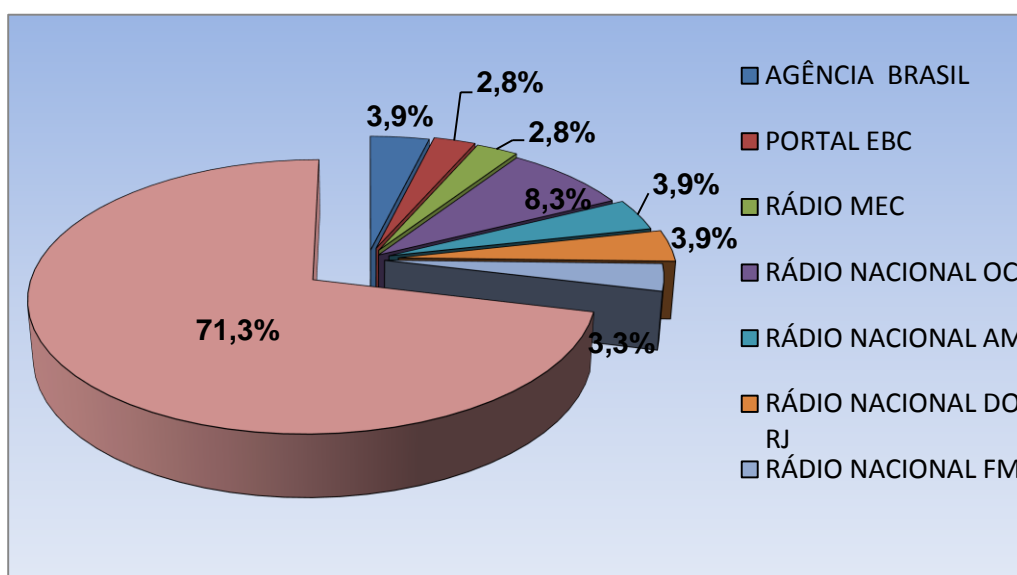
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	JAN	FEV	MAR	TOTAL	%
AGÊNCIA BRASIL	0	6	1	7	3,9%
PORTAL EBC	1	3	1	5	2,8%
RÁDIO MEC	2	1	2	5	2,8%
RÁDIO NACIONAL OC	5	3	7	15	8,3%
RÁDIO NACIONAL AM	3	2	2	7	3,9%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	3	2	7	3,9%
RÁDIO NACIONAL FM	2	1	3	6	3,3%
TV BRASIL	54	35	40	129	71,3%
TOTAL	69	54	58	181	100,0%

Figura 10 - % Elogios por Veículo



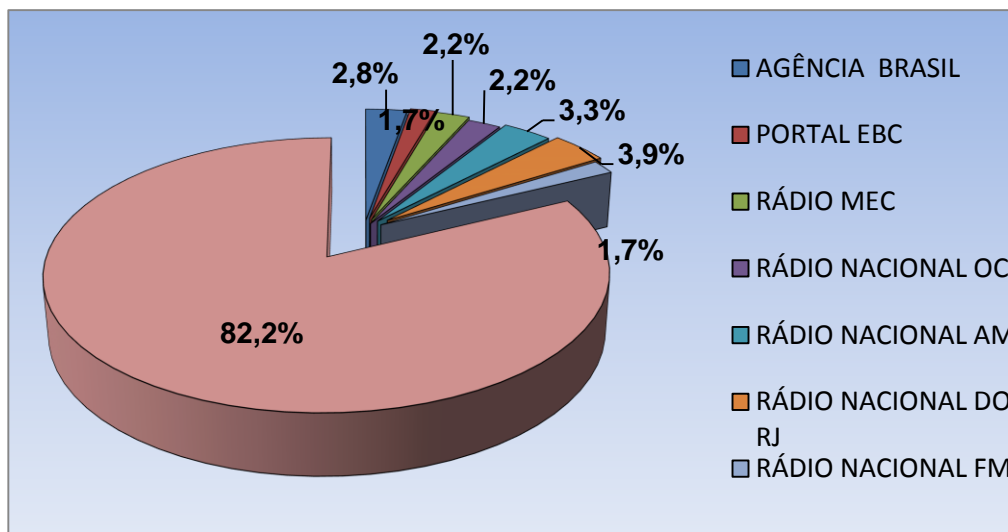
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	JAN	FEV	MAR	TOTAL	%
AGÊNCIA BRASIL	4	1	0	5	2,8%
PORTAL EBC	0	0	3	3	1,7%
RÁDIO MEC	2	2	0	4	2,2%
RÁDIO NACIONAL OC	1	3	0	4	2,2%
RÁDIO NACIONAL AM	6	0	0	6	3,3%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	3	2	7	3,9%
RÁDIO NACIONAL FM	2	0	1	3	1,7%
TV BRASIL	64	54	30	148	82,2%
EBC	16	10	2	28	15,6%
TOTAL	97	73	38	180	100,0%

Figura 11 - % Sugestões por Veículo



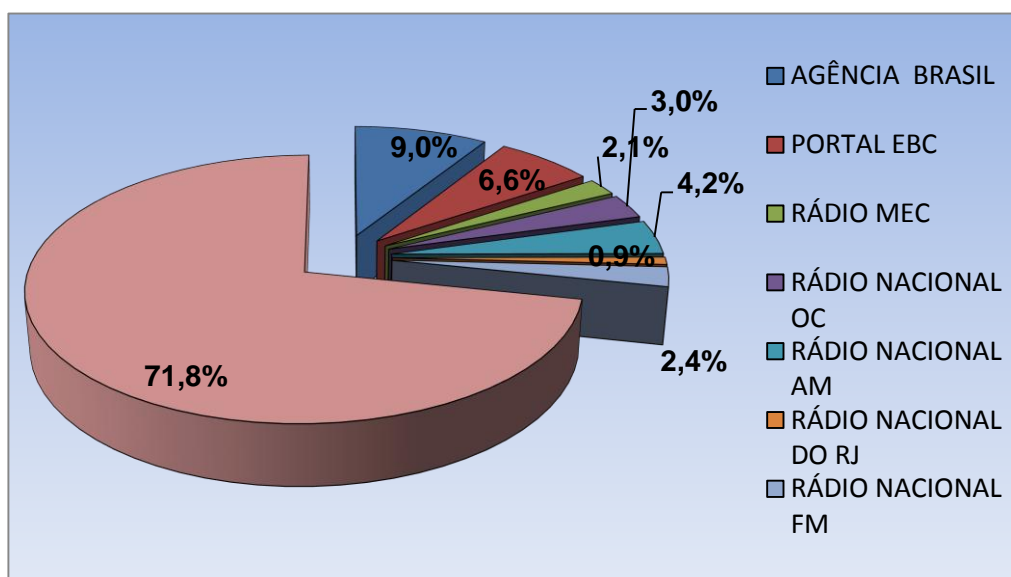
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	JAN	FEV	MAR	TOTAL	%
AGÊNCIA BRASIL	8	11	11	30	9,0%
PORTAL EBC	5	6	11	22	6,6%
RÁDIO MEC	4	2	1	7	2,1%
RÁDIO NACIONAL OC	3	4	3	10	3,0%
RÁDIO NACIONAL AM	5	4	5	14	4,2%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	0	1	3	0,9%
RÁDIO NACIONAL FM	2	2	4	8	2,4%
TV BRASIL	81	63	95	239	71,8%
TOTAL	110	92	131	333	100,0%

Figura 12 - % Pedidos de Informação por Veículo



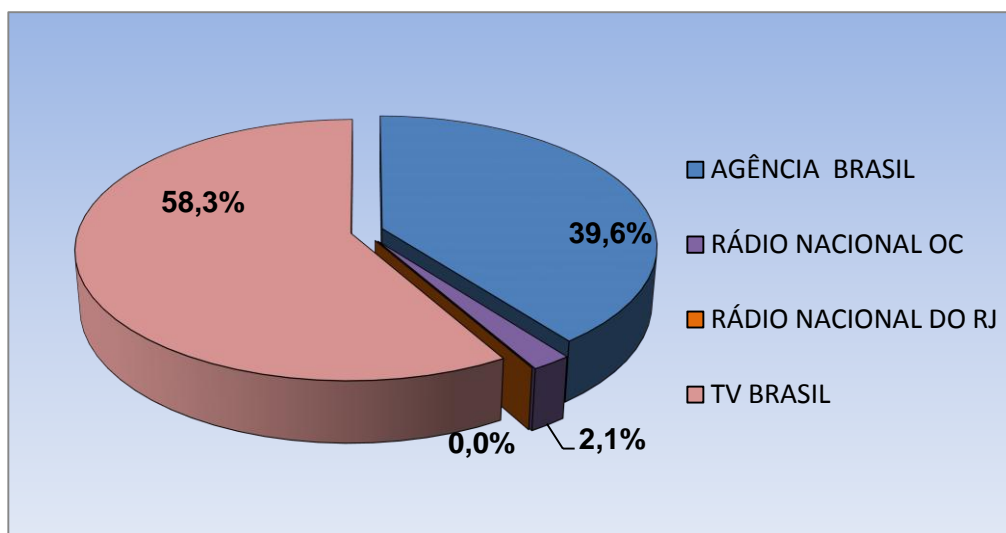
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.5.Comentários

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

VEÍCULO	JAN	FEV	MAR	TOTAL	%
AGÊNCIA BRASIL	5	8	6	19	38,8%
PORTAL EBC	0	0	0	0	0,0%
RÁDIO MEC	0	0	1	1	2,0%
RÁDIO NACIONAL OC	1	0	0	1	2,0%
RÁDIO NACIONAL AM	0	0	0	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	0	0	0	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL FM	0	0	0	0	0,0%
TV BRASIL	10	7	11	28	57,1%
TOTAL	16	15	18	49	100,0%

Figura 13 - % Comentários por Veículo

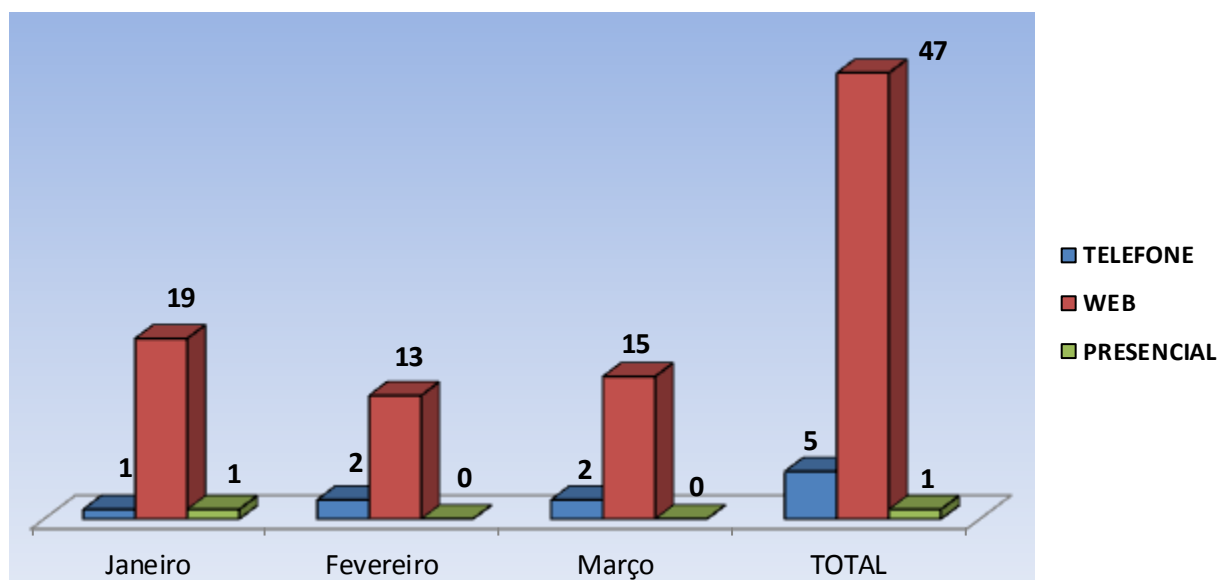


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.6. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

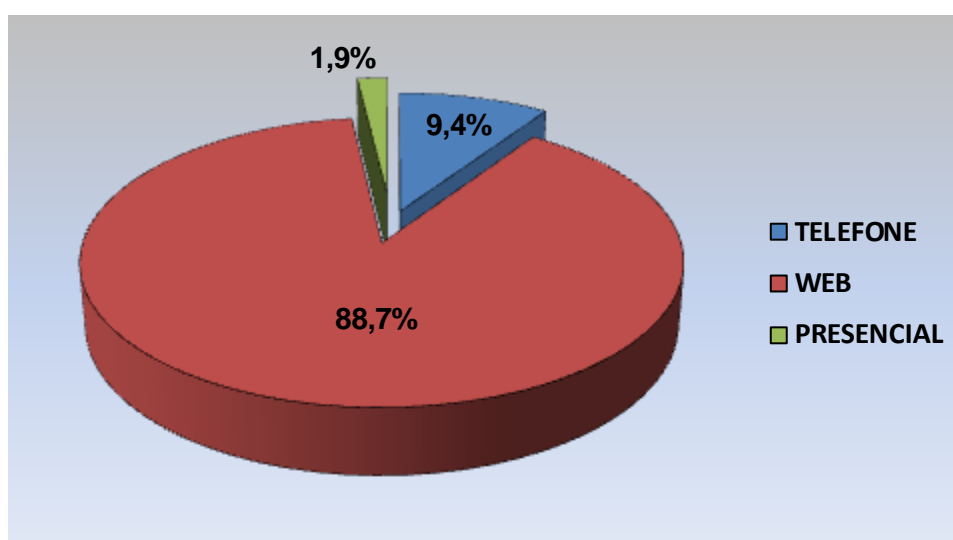
O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, no trimestre, 53 pedidos de informações.

Figura 14 - Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

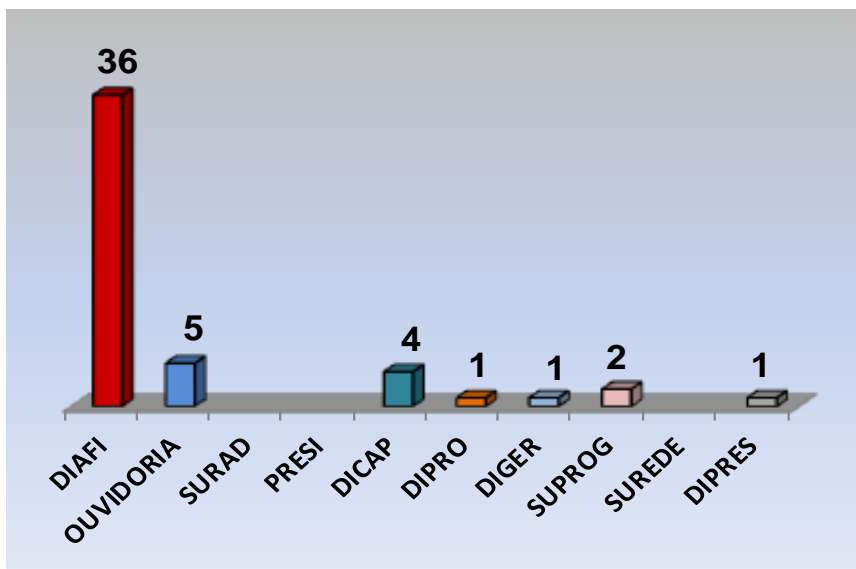
Figura 15 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

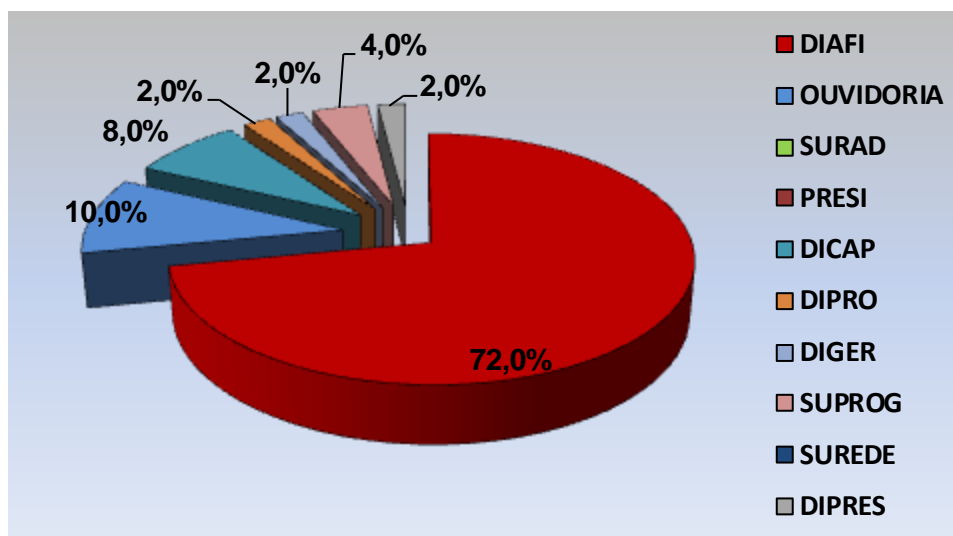
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados abaixo por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

Figura 16 - Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 17 - % Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 3,6 dia. A Portaria Presidente 178 – A de 18.05.2012 e a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo em 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS




2.2. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

2.2.1. TV BRASIL























2.2.1.1. Abordagem quantitativa

Nos trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 778 manifestações referentes à TV Brasil. Deste quantitativo, 207 manifestações foram reclamações; 129 elogios; 148 sugestões, 28 comentários, 239 pedidos de informação e 26 serviços. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 18 processos.

Segue abaixo o detalhamento dos Elogios, Comentários, Sugestões e Serviços. O tratamento dessas manifestações na Ouvidoria é realizado por meio da abertura de processo, porém não depende de um retorno da área para o seu encerramento. A Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1974-TB-2012	Programação da TV Brasil e apresentadora do "Repórter Brasil"	26/12/2012	26/12/2012	0	
1975-TB-2012	Programação do fim de ano	26/12/2012	26/12/2012	0	
1979-TB-2012	Conteúdo e programas	28/12/2012	28/12/2012	0	
17-TB-2013	Programa Sem Censura	2/1/2013	2/1/2013	0	
24-TB-2013	Transmissão em HD	3/1/2013	3/1/2013	0	
32-TB-2013	Programa Para Todos	3/1/2013	3/1/2013	0	
34-TB-2013	Transmissão em HD	3/1/2013	3/1/2013	0	
40-TB-2013	Programação TV Brasil	3/1/2013	3/1/2013	0	
48-TB-2013	Chegada da TV Brasil à TV paga	3/1/2013	3/1/2013	0	
51-TB-2013	Programação TV Brasil	4/1/2013	4/1/2013	0	
43-TB-2013	Programação TV Brasil	3/1/2013	7/1/2013	4	
18-TB-2013	Programa Sem Censura	2/1/2013	2/1/2013	0	
74-TB-2013	Programa Tecendo o Saber	7/1/2013	7/1/2013	0	
53-TB-2013	Programa Esportvisão	4/1/2013	13/2/2013	5	
87-TB-2013	À EBC	8/1/2013	8/1/2013	0	
97-TB-2013	Show dos 5 anos da TV Brasil com Diogo Nogueira	8/1/2013	8/1/2013	0	
98-TB-2013	Show dos 5 anos da TV Brasil com Diogo Nogueira	8/1/2013	8/1/2013	0	
69-TB-2013	Programação TV Brasil	7/1/2013	7/1/2013	0	
102-TB-2013	Programa Sem Censura: Especial Mulheres	9/1/2013	9/1/2013	0	
103-TB-2013	Apresentadora Leda Nagle	9/1/2013	9/1/2013	0	
113-TB-2013	Programa Samba na Gamboa - A Arte do Artista	9/1/2013	9/1/2013	0	
116-TB-2013	Programa Samba na Gamboa	10/1/2013	10/1/2013	0	

Elogios (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
117-TB-2013	Programa Observatório da Imprensa	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
123-TB-2013	TV Brasil: Dango Balango	10/1/2013	11/1/2013	1	✓
140-TB-2013	Apresentadora Leda Nagle	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
141-TB-2013	Programa Sem Censura	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
145-TB-2013	Programa Samba na Gamboa: Diogo Nogueira	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
99-TB-2013	Produção da TV Brasil	8/1/2013	11/1/2013	3	✓
154-TB-2013	Programas da TV Brasil	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
157-TB-2013	Programa Viola minha Vida	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
158-TB-2013	Matéria sobre Autismo	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
163-TB-2013	Programação TV Brasil	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
127-TB-2013	Programa Brazilianas	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
164-TB-2013	Programação da TV Brasil	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
148-TB-2013	Programa Inami	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
170-TB-2013	Mudança na programação	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
172-TB-2013	Desenho das Batatinhas	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
181-TB-2013	Desenho do Inami	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
165-TB-2013	Reportagem sobre ferrovias	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
190-TB-2013	Programa Samba na Gamboa	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
188-TB-2013	Desenho Corto Maltese de Hugo Pratt	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
28-TB-2013	Produção da Revista do Cinema Brasileiro	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
217-TB-2013	Programa Sem Censura	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
222-TB-2013	Programação da TV Brasil	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
227-TB-2013	Programação Infantil de domingo	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
239-TB-2013	Progra De lá pra cá: Francisco Alves	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
240-TB-2013	Programa Roda Viva	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
196-TB-2013	Programa Sem Censura	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
259-TB-2013	Programação TV Brasil	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
258-TB-2013	Inovação referente a forma de fazer comunicação	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
264-TB-2013	Programa Caminhos da Reportagem: Rua Augusta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
284-TB-2013	Programa Samba na Gamboa	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
260-TB-2013	Programação TV Brasil	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
297-TB-2013	Programação e programa Viola minha Vida	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
290-TB-2013	Programação e Conteúdo	29/1/2013	4/2/2013	4	✓
299-TB-2013	Programação e Conteúdo	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
301-TB-2013	Programa Sem Censura	29/1/2013			✗
327-TB-2013	Programação e Conteúdo	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
363-TB-2013	Programação e Conteúdo	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
364-TB-2013	Programação e conteúdo	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
372-TB-2013	Programação e Conteúdo	14/2/2013	18/2/2013	4	✓
374-TB-2013	Entrevista com Gabriel Louchard	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
377-TB-2013	Linguagem utilizada	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
381-TB-2013	Edição do programa Repórter Brasil	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
382-TB-2013	Sem Censura / Leda Nagle	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
387-TB-2013	Série Caçadores da Alma	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
399-TB-2013	Programação	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
383-TB-2013	Programa Comentário Geral	13/2/2013			✗
405-TB-2013	Programa Repórter Brasil	15/2/2013	15/2/2013	0	✓

Elogios (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
410-TB-2013	Apresentador do Repórter Brasil Noite (Gustavo)	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
300-TB-2013	Desenhos	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
421-TB-2013	Programação	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
430-TB-2013	Programação	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
433-TB-2013	Programação	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
468-TB-2013	Programação esportiva: Transmissão da série C	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
426-TB-2013	Programação Infantil	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
477-TB-2013	Programa Sem Censura	20/2/2013	22/2/2013	2	✓
491-TB-2013	Programa Anímania	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
493-TB-2013	Programa Nova África	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
500-TB-2013	Programa Caminhos da Reportagem e Observatório de Imprensa	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
490-TB-2013	Programação	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
506-TB-2013	Programação	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
515-TB-2013	Programa Nova África	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
518-TB-2013	Programa Mamma Mirabele	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
502-TB-2013	Programação	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
333-TB-2013	Programação e Conteúdo	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
401-TB-2013	Qualidade dos Programas Samba na Gamboa e Apresentador Diogo Nogueira	14/2/2013			✗
1978-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	28/12/2012	28/12/2012	0	✓

Elogios

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

Comentários

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
21-TB-2013	Programa Ane Frank: semelhança com sua vida	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
71-TB-2013	Contato	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
80-TB-2013	Postura de convidado do programa Sem Censura	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
111-TB-2013	Entrevistado do programa Sem Censura	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
142-TB-2013	Diversos: Inserção da música na escola	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
166-TB-2013	Matéria exibida no programa Repórter Brasil	15/1/2013	15/1/2013	0	

Comentários (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
186-TB-2013	Beleza da apresentadora do Repórter Brasil	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
195-TB-2013	Bolta do Pingu	17/1/2013	28/1/2013	7	⚠
207-TB-2013	Qualidade das TV's Públicas	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
250-TB-2013	Matéria exibida no programa Sem Censura	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
282-TB-2013	Sobre programação dos filmes	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
333-TB-2013	Elogios a programação	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
394-TB-2013	Assunto debatido no programa Sem Censura	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
424-TB-2013	Postura da apresentadora: Sem Censura	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
446-TB-2013	Pergunta do entrevistado do programa Roda Viva	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
447-TB-2013	Postura da apresentadora: Sem Censura	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
482-TB-2013	Recado para entrevistado	21/2/2013	21/2/2013	0	✓

Comentários (Cont.)

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

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1976-TB-2012	Participação em programa	28/12/2012	28/12/2012	0	✓
1978-TB-2012	Reprise de Samba na Gamboa com Eliana de Lima	28/12/2012	28/12/2012	0	✓
1980-TB-2012	Sugestão de pauta	31/12/2012	31/12/2012	0	✓
15-TB-2013	Sugestão de pauta: Dicas de como tocar instrumentos nos intervalos do Samba na Gamboa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
18-TB-2013	Programa Sem Censura	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
19-TB-2013	Sugestão de pauta: denúncia	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
25-TB-2013	Volta do programa Espaço Público	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
27-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Musicograma	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
30-TB-2013	Envio de material para divulgação	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
35-TB-2013	Sugestão de convidado para o Samba na Gamboa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
38-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Caminhos da Reportagem	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
44-TB-2013	Parceria com a TV Cultura	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
52-TB-2013	Reprise do filme "Um presente para Wink"	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
55-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Arte do Artista	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
60-TB-2013	Exibição de filmes	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
68-TB-2013	Desenhos animados para serem exibidos	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
69-TB-2013	Horário mais acessível do programa A Grande Música	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
70-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Estúdio Móvel	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
73-TB-2013	Sugestão de convidado para o programa Sem Censura	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
81-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Sem Censura	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
82-TB-2013	Sugestão de pauta	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
85-TB-2013	Sugestão de banda para o programa Estúdio Móvel	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
99-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Revista do Cinema Brasileiro	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
104-TB-2013	Que o programa Karku nunca acabe	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
106-TB-2013	Programa com Irineu Gasparetto	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
128-TB-2013	Desenhos animados para serem exibidos	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
133-TB-2013	Nova temporada da série Um Verão Qualquer	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
144-TB-2013	Sugestão de programa	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
146-TB-2013	Sugestão de entrevistado	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
148-TB-2013	Capítulos inéditos do programa Inami	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
149-TB-2013	Continuação da série Um Verão Qualquer	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
151-TB-2013	Sugestão de pauta e programas	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
159-TB-2013	Cultura	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
165-TB-2013	Nova abordagem para matéria sobre transporte	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
184-TB-2013	Manter o programa Inami no ar	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
185-TB-2013	Ampliação do Samba na Gamboa	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
188-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Corto Maltese	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
189-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
192-TB-2013	Manter o programa Karku no ar	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
194-TB-2013	Programa de auditório semanal em parceria com o Ministério da Cultura	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
196-TB-2013	Alteração de horário do programa Sem Censura	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
198-TB-2013	Sugestão de pauta	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
199-TB-2013	Mudança na programação infantil	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
208-TB-2013	Sugestão de pauta	18/1/2013	18/1/2013	0	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
209-TB-2013	Diminuição da programação infantil	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
212-TB-2013	Cenas impróprias na série Corto Maltese	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
213-TB-2013	Reprise de documentário sobre bateria (TVE)	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
216-TB-2013	Mais programas de jornalismo, futebol (transmissão da série B) e debates com matérias do cotidiano	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
218-TB-2013	Mais agressividade nos programas Roda Viva e Sem Censura	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
223-TB-2013	Forma de disponibilizar as informações dos filmes	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
225-TB-2013	Sugestão de pauta	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
228-TB-2013	Sugestão de entrevistado: Sem Censura	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
232-TB-2013	Reprise do Programa Conexão Roberto D'Avila: entrevista Walmor Chagas	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
234-TB-2013	Maior divulgação da emissora	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
237-TB-2013	Sugestão de entrevistado	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
249-TB-2013	Filmes de faroeste para a programação de sábado	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
251-TB-2013	Guia fácil para acesso aos programas Samba na Gamboa na internet	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
254-TB-2013	Transmissão da novela mexicana Classe 406	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
258-TB-2013	Mais programas musicais na grade	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
260-TB-2013	Sugestão de pauta	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
263-TB-2013	Volta do Pingu	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
265-TB-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
267-TB-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
268-TB-2013	Envio de material para avaliação	25/1/2013	25/1/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
467-TB-2013	Aumentar o tempo da programação infantil	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
435-TB-2013	Criação de programa para achar pessoas desaparecidas	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
336-TB-2013	Criação de um espaço para escritores desconhecidos	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
457-TB-2013	Diversificar programação infantil	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
531-TB-2013	Envio de material para análise	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
495-TB-2013	Exibição de filmes de diferentes nacionalidades	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
290-TB-2013	Fazer parte da TV aberta do RS, pois nem todos os programas são retransmitidos	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
325-TB-2013	Filmes a serem reprisados	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
504-TB-2013	Gostaria de mostrar seu trabalho no Samba na Gamboa	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
421-TB-2013	Inserção do programa Vila Sésamo na programação	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
343-TB-2013	Melhorar sinal	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
309-TB-2013	Modernização da programação e criação de novos programas para atrair mais audiência	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
411-TB-2013	Mudança de horário da novela Amy a menina da mochila azul	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
400-TB-2013	Mudança de horário do programa Clube do Travesseiro	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
446-TB-2013	Pergunta à entrevistado do programa Roda Viva	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
407-TB-2013	Programa	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
434-TB-2013	Programa musical	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
532-TB-2013	Reprise de documentário: A revolução de 1930	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
404-TB-2013	Reprise do programa A TV que se faz no mundo	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
422-TB-2013	Reprise do programa Conexão Roberto D'Ávila	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
477-TB-2013	Reprise do programa Sem Censura em horário adequado	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
502-TB-2013	Sugere a exibição de programas da TV Cultura	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
274-TB-2013	Sugestão de entrevista: Arte do Artista	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
321-TB-2013	Sugestão de Pauta	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
463-TB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
488-TB-2013	Sugestão de Pauta	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
501-TB-2013	Sugestão de Pauta	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
519-TB-2013	Sugestão de Pauta	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
348-TB-2013	Sugestão de pauta: divulgação de trabalho musical	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
299-TB-2013	Sugestão de Pauta: Documentário sobre Getúlio Vargas	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
310-TB-2013	Sugestão de Pauta: Estúdio Móvel	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
342-TB-2013	Sugestão de Pauta: Estúdio Móvel	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
280-TB-2013	Sugestão de Pauta: obra de Zózimo Bulbul	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
283-TB-2013	Sugestão de Pauta: Papo de mãe	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
317-TB-2013	Sugestão de Pauta: Sem Censura	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
324-TB-2013	Sugestão de Pauta: Sem Censura	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
339-TB-2013	Sugestão de Pauta: Sem Censura	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
376-TB-2013	Sugestão de Pauta: Sem Censura	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
352-TB-2013	Sugestão de Pauta: Sem Censura / Estúdio Móvel	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
281-TB-2013	Sugestão de reprise de desenho	28/1/2013	6/2/2013	7	⚠
427-TB-2013	Sugestão de série para integrar a programação	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
466-TB-2013	Sugestão de série para integrar a programação	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
426-TB-2013	Sugestões de desenhos para integrar a grade	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
378-TB-2013	Sugestões programação	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
408-TB-2013	Transmissão do desfile das campeãs	15/2/2013	15/2/2013	0	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
304-TB-2013	Volta da exibição dos desenhos Pingu e Mama Mirabelle	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
300-TB-2013	Volta da programação infantil como era	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
323-TB-2013	Volta da programação infantil como era	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
279-TB-2013	Volta da série "Anos Incríveis"	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
367-TB-2013	Volta das novelas infantins no lugar da Galera do Surf	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
368-TB-2013	Volta das novelas infantins no lugar da Galera do Surf	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
375-TB-2013	Volta das novelas infantins no lugar da Galera do Surf	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
358-TB-2013	Volta dos clipes do grupo Palavra cantada	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
490-TB-2013	Volta dos desenhos Rupert e O pequeno urso	21/2/2013	21/2/2013	0	✓

Sugestão (Cont.)

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

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
22-TB-2013	Envio de material para divulgação	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
36-TB-2013	Cópia de programa exibido	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
41-TB-2013	Cópia de programa exibido	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
143-TB-2013	Cópia de programa exibido	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
161-TB-2013	Diversos: Medicina	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
319-TB-2013	Acesso à programa exibido: link não funciona	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
329-TB-2013	Informação sobre entrevistado: Sem Censura	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
359-TB-2013	Contato de entrevistado: Opção Saúde	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
366-TB-2013	Sugestão de pauta	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
388-TB-2013	Cópia de programa: Equador	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
389-TB-2013	Sugestão de pauta	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
406-TB-2013	Cópia de programa: Repórter Brasil	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
440-TB-2013	Informação sobre música tocada em programa	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
32-TB-2013	Interesse em trabalhar na EBC / Visita à Empresa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
270-TB-2013	Cópia de programa	28/1/2013	28/1/2013	0	✓

Serviços

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

As reclamações e os pedidos de informação têm um tratamento diferenciado na Ouvidoria e dependem do retorno da área responsável para que o processo 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.

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
4-TB-2013	Programação diferente anunciada	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
5-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
8-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
9-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
10-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	7/1/2013	3	✓
12-TB-2013	Redução do tempo do programa Sem Censura	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
16-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
20-TB-2013	Programação Infantil: Dango Balango	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
23-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
28-TB-2013	Entrevista com Elisa Lucinda, programa Revista do Cinema Brasileiro	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
29-TB-2013	Falha do áudio	3/1/2013	16/1/2013	9	⚠
31-TB-2013	Transmissão em HD	3/1/2013	4/1/2013	1	✓
33-TB-2013	Ausência do programa Retrospectiva 2012 na programação da retransmissora STZTV	3/1/2013	7/1/2013	2	✓
39-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
42-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
46-TB-2013	Postura apresentador Leda Nagle	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
47-TB-2013	Acesso ao vídeo no site: Caçadores da Alma	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
49-TB-2013	Qualidade do sinal	3/1/2013	15/1/2013	8	⚠
56-TB-2013	Qualidade do sinal	4/1/2013	11/1/2013	5	✓
58-TB-2013	Baixo volume do áudio	4/1/2013	11/1/2013	5	✓
61-TB-2013	Postura apresentador Ancelmo Goes	4/1/2013	11/1/2013	5	✓
65-TB-2013	Qualidade da reportagem do Repórter Brasil: Cinema Nacional atrai menos pessoas em 2012	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
66-TB-2013	Abordagem dos programas de esporte: só futebol	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
67-TB-2013	Qualidade de sinal	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
72-TB-2013	Qualidade de sinal	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
76-TB-2013	Qualidade de sinal	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
77-TB-2013	Falta de local para acesso à programação do que está passando naquele momento	7/1/2013		-29487	✗
79-TB-2013	Falta de sinal	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
83-TB-2013	Fim do programa Catalendas	7/1/2013	9/1/2013	2	✓
95-TB-2013	Retransmissora TVPE corta a transmissão à meia-noite	8/1/2013	9/1/2013	1	✓
100-TB-2013	Erros de português em reportagem	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
101-TB-2013	Acesso à video no site: Oncotô?	8/1/2013		-29488	✗
108-TB-2013	Dublagem da série Equador	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
109-TB-2013	Dublagem da série Equador	9/1/2013	14/1/2013	3	✓
110-TB-2013	Dificuldade de sintonia	9/1/2013	16/1/2013	5	✓
118-TB-2013	Dificuldade de sintonia	10/1/2013	16/1/2013	4	

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
119-TB-2013	Qualidade de sinal	10/1/2013	22/1/2013	8	⚠
120-TB-2013	Dificuldade de sintonia	10/1/2013	21/1/2013	7	⚠
126-TB-2013	Recado para o programa Sem Censura	10/1/2013	22/1/2013	8	⚠
130-TB-2013	Interrupção do sinal	10/1/2013	22/1/2013	8	⚠
134-TB-2013	Interrupção do sinal	11/1/2013	22/1/2013	7	⚠
135-TB-2013	Dublagem da série Equador	11/1/2013	15/1/2013	2	✅
137-TB-2013	Transmissão na TV paga	11/1/2013	11/1/2013	0	✅
138-TB-2013	Qualidade de sinal: Porto Alegre	11/1/2013	22/1/2013	7	⚠
150-TB-2013	Falha ao acessar matéria: os anos 80 de Noca da Portela	14/1/2013	15/1/2013	1	✅
152-TB-2013	Uso do vocabulário inadequado: Soy loco por ti cinema	14/1/2013	14/1/2013	0	✅
155-TB-2013	Dublagem da série Equador	14/1/2013	14/1/2013	0	✅
156-TB-2013	Interrupção do sinal	14/1/2013	22/1/2013	6	⚠
167-TB-2013	Mudança na programação	15/1/2013	15/1/2013	0	✅

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
169-TB-2013	Retirada do Desenho Pingu do ar	15/1/2013	16/1/2013	1	✓
171-TB-2013	Retirada do desenho Barney do ar	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
174-TB-2013	Retirada do desenho Turma do Pererê do ar	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
176-TB-2013	Horário do desenho Pingu	15/1/2013	22/1/2013	5	✓
179-TB-2013	Retirada do Desenho Pingu do ar	15/1/2013	16/1/2013	1	✓
182-TB-2013	Retirada do Desenho Pingu do ar	15/1/2013	16/1/2013	1	✓
183-TB-2013	Retirada do Desenho Pingu do ar	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
191-TB-2013	Retransmissora TV Unisantos: corta o sinal e não tem programas adequados	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
200-TB-2013	Qualidade do sinal: Campos Rj	18/1/2013	22/1/2013	2	✓
201-TB-2013	Mudança na programação infantil	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
202-TB-2013	Volta dos programas infantis: menino maluquinho, SOS Sonia	18/1/2013	23/1/2013	3	✓
205-TB-2013	Dublagem de documentário sobre Moçambique	18/1/2013	29/1/2013	7	⚠
206-TB-2013	Qualidade de sinal - Campo Maior - PI	18/1/2013	22/1/2013	2	✓
211-TB-2013	Retirada do Desenho Pingu do ar	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
215-TB-2013	NBR fora do ar em Ribeirão Preto - SP	18/1/2013	22/1/2013	2	✓
221-TB-2013	Baixo volume do áudio	21/1/2013	24/1/2013	3	✓
224-TB-2013	Pouca disponibilização de conteúdo para acesso na internet	21/1/2013	22/1/2013	1	✓
230-TB-2013	Dublagem da série Equador	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
231-TB-2013	Programas educativos na TV Brasil	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
238-TB-2013	Qualidade de sinal	22/1/2013	24/1/2013	2	✓
241-TB-2013	Falta de novas séries portuguesas	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
243-TB-2013	Retirada do Desenho Pingu do ar	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
244-TB-2013	Retirada do desenho O menino maluquinho	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
245-TB-2013	Reserva de local para gravação que não foi realizada e gerou transtornos	23/1/2013	29/1/2013	4	✓
246-TB-2013	Baixo volume do áudio	23/1/2013	7/2/2013	11	⚠
253-TB-2013	Reprise do programa Roda Viva com Domenico Demasi	23/1/2013	24/1/2013	1	✓
255-TB-2013	TV Brasil ainda segue padrões de comunicação de TV privada	23/1/2013	29/1/2013	4	✓
256-TB-2013	Retirada do Desenho Pingu do ar	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
261-TB-2013	Sinal sumiu	25/1/2013	30/1/2013	3	✓
266-TB-2013	Programa Observatório da Imprensa: 90 anos do rádio no Brasil (esquecimento de nomes importantes)	25/1/2013	7/2/2013	9	⚠
269-TB-2013	Qualidade de sinal	28/1/2013	29/1/2013	1	✓
273-TB-2013	Parcialidade de matéria Repórter Brasil	28/1/2013	1/2/2013	4	✓
275-TB-2013	Edição de programa: música alta ao fundo	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
276-TB-2013	Horários de transmissão	28/1/2013		-29502	✗
278-TB-2013	Retirada do Desenho Pingu do ar	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
257-TB-2013	Reclamação sobre programação	24/1/2013	4/2/2013	7	⚠
287-TB-2013	Baixo volume do áudio	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
288-TB-2013	Qualidade de sinal: Caxias do Sul - RS	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
289-TB-2013	Postura da apresentadora: Sem Censura	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
285-TB-2013	Falta de informação em matéria apresentada	29/1/2013	7/2/2013	7	⚠
293-TB-2013	Má divulgação da série Equador	29/1/2013	27/2/2013	21	⚠
295-TB-2013	Qualidade de sinal: Sombrio - SC	29/1/2013	1/2/2013	3	✓
296-TB-2013	Qualidade de sinal: Rio de Janeiro	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
291-TB-2013	Baixo volume do áudio	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
303-TB-2013	Falta de aviso sobre programa que é reexibição (não inédito)	30/1/2013	6/2/2013	5	✓
306-TB-2013	Reclamação	30/1/2013	6/2/2013	5	✓
307-TB-2013	Acesso à programa exibido: link não funciona	30/1/2013	4/2/2013	3	✓
311-TB-2013	Dificuldade de sintonizar: está pegando a TV Brasil Internacional no lugar da TV Brasil normal (Pernambuco)	30/1/2013	31/1/2013	1	✓
314-TB-2013	Acesso à programa exibido: Nova África - link não coincide com descrição	31/1/2013		-29505	✗
315-TB-2013	Qualidade de sinal	31/1/2013	5/3/2013	23	

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
316-TB-2013	Informação errada	31/1/2013	1/2/2013	1	✓
322-TB-2013	Baixo volume do áudio	1/2/2013	7/2/2013	4	✓
334-TB-2013	Qualidade de sinal	5/2/2013	7/2/2013	2	✓
338-TB-2013	Qualidade de sinal	5/2/2013	7/2/2013	2	✓
341-TB-2013	Qualidade de sinal: Recife - PE	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
345-TB-2013	Qualidade de sinal: Juazeiro - BA	5/2/2013	7/2/2013	2	✓
349-TB-2013	Baixo volume do áudio	5/2/2013	7/2/2013	2	✓
350-TB-2013	Dificuldade de sintonizar: Curitiba - PR	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
360-TB-2013	Desenho Princesa Sherazade (inadequado)	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
361-TB-2013	Informação errada em matéria do Repórter Brasil (autor poema lido pela Presidenta)	6/2/2013	13/2/2013	5	✓
365-TB-2013	Qualidade de sinal: João Pessoa - PB	7/2/2013	15/2/2013	6	⚠
369-TB-2013	Acesso à programa exibido: Samba na Gamboa (não encontra no site)	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
370-TB-2013	Mudança da programação infantil	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
371-TB-2013	Qualidade de sinal	7/2/2013	15/2/2013	6	⚠
373-TB-2013	Reclamação	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
379-TB-2013	Programação da Tv Retransmissora (TV Caldas)	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
384-TB-2013	Baixo volume do áudio	13/2/2013	22/2/2013	7	⚠
386-TB-2013	Programação da Tv Retransmissora (TV Unisantos)	14/2/2013	18/2/2013	2	✓
390-TB-2013	Retirada do programa Ver TV do ar	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
393-TB-2013	Transmissão do carnaval (falta de opção para quem não gosta)	14/2/2013	15/2/2013	1	✓
398-TB-2013	Transmissão do carnaval (não passou em Recife e Olinda)	14/2/2013	15/2/2013	1	✓
403-TB-2013	Postura do repórter	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
415-TB-2013	Postura da apresentadora: Sem Censura	15/2/2013	26/2/2013	7	⚠
416-TB-2013	Qualidade de sinal	18/2/2013	22/2/2013	4	✓
417-TB-2013	Problemas de transmissão (som e imagem desencontrados)	18/2/2013	22/2/2013	4	✓
418-TB-2013	Qualidade de sinal	18/2/2013	22/2/2013	4	✓
419-TB-2013	Baixo volume do áudio	18/2/2013	22/2/2013	4	✓
423-TB-2013	Transmissão do carnaval (falta de opção para quem não gosta)	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
425-TB-2013	Postura da apresentadora: Sem Censura	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
432-TB-2013	Programa o Público na TV; falta de aparecimento do público	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
437-TB-2013	Demora em receber cópias de programa	19/2/2013	1/3/2013	8	⚠
439-TB-2013	Demora na disponibilização dos programas Nova África no site	19/2/2013	21/2/2013	2	✓
443-TB-2013	Qualidade de sinal: áudio falhando	19/2/2013	25/2/2013	4	✓
448-TB-2013	Seriados estrangeiros	19/2/2013	4/3/2013	9	⚠
462-TB-2013	Qualidade de sinal: são Matheus do Sul - PR	19/2/2013	25/2/2013	4	✓
457-TB-2013	Programação infantil: muita repetição	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
474-TB-2013	Pouca cobertura da visita da blogueira cubana	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
481-TB-2013	Baixo volume do áudio	21/2/2013	25/2/2013	2	✓
483-TB-2013	Qualidade de sinal: Imagem travando	21/2/2013	26/2/2013	3	✓
497-TB-2013	Baixo volume do áudio	22/2/2013	26/2/2013	2	✓
503-TB-2013	Dificuldade de sintonizar; Campos - RJ	22/2/2013	5/3/2013	7	⚠
505-TB-2013	Pouca cobertura sobre rebelião em penitenciária	22/2/2013	8/3/2013	10	⚠
507-TB-2013	Contato do programa Sem Censura: número fornecido não atende	22/2/2013	5/3/2013	7	⚠
512-TB-2013	Problema de áudio no programa Conto de Tatonka	25/2/2013	26/2/2013	1	✓
513-TB-2013	Baixo volume do áudio	25/2/2013	26/2/2013	1	✓
516-TB-2013	Qualidade de sinal	25/2/2013	26/2/2013	1	✓
298-TB-2013	Programação religiosa	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
467-TB-2013	Mudança na programação infantil	20/2/2013	20/2/2013	0	✓

Reclamação (Cont.)

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

Reclamação (Cont.)

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

Reclamação (Cont.)

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

Pedidos de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1-TB-2013	Transmissão em HD	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
2-TB-2013	Acesso à vídeo no site: Caçadores da Alma	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
6-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
7-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
11-TB-2013	Mudança na programação	2/1/2013	10/1/2013	6	⚠
13-TB-2013	Acesso à vídeo no site: Pupilo e Lirinha além do regionalismo	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
14-TB-2013	Participação em programa: Samba na Gamboa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
26-TB-2013	Envio de material para divulgação	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
37-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
43-TB-2013	Menos regionalismo nos programas	3/1/2013	7/1/2013	2	✓
45-TB-2013	Instalação de antena em Uberaba - MG	3/1/2013	4/1/2013	1	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
50-TB-2013	Reprise ou disponibilização no site do programa Cantata "O diário de Anne Frank"	4/1/2013	7/1/2013	1	✓
53-TB-2013	Programa Esportvisão	4/1/2013	13/2/2013	28	⚠
54-TB-2013	Acesso à vídeo: programa da TV Escola para fins acadêmicos	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
57-TB-2013	Contato com Aderbal Freire Filho	4/1/2013	15/1/2013	7	⚠
59-TB-2013	Autor da música exibida no programa Samba na Gamboa	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
62-TB-2013	Acesso à vídeos no site: Homenagem a Severino Araújo	4/1/2013	9/1/2013	3	✓
63-TB-2013	Acesso à vídeos no site: Um Verão qualquer	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
64-TB-2013	Acesso à vídeos no site: Conexão com Roberto D'Avila	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
75-TB-2013	Tipo de veiculação do programa Stadium	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
78-TB-2013	Contato com jornalista	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
84-TB-2013	Concessão de TV Pública no Amapá	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
86-TB-2013	Envio de material para divulgação	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
88-TB-2013	Acesso à vídeo no site: Oncotô?	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
89-TB-2013	Estreias na programação infantil	8/1/2013	9/1/2013	1	✓
90-TB-2013	Saída da grade do programa VerTV	8/1/2013	9/1/2013	1	✓
91-TB-2013	Cópia de programa exibido	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
92-TB-2013	Horários dos programas De lá pra cá e Musicograma	8/1/2013	15/1/2013	5	✓
93-TB-2013	Informações de música tocada no programa	8/1/2013	8/2/2013	23	⚠
94-TB-2013	Cópia de programa exibido	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
96-TB-2013	Participação em programa: Samba na Gamboa	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
105-TB-2013	Recebimento de prêmio sorteado no programa Esportvisão	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
107-TB-2013	Continuidade do programa Karku	9/1/2013	22/1/2013	9	⚠
112-TB-2013	Transmissão da Copa São Paulo de Futebol Júnior	9/1/2013	22/1/2013	9	⚠
114-TB-2013	Transmissão em HD	10/1/2013	16/1/2013	4	✓
115-TB-2013	Previsão de instalação de antena para sintonizar a TV Brasil em Santarém - PA	10/1/2013	16/1/2013	4	✓
121-TB-2013	Cópia de programa exibido	10/1/2013		-29490	✗
122-TB-2013	Retransmissão em Macapá - PA	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
87-TB-2013	Visita à Empresa	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
123-TB-2013	Contato com o programa Dango Balango	10/1/2013	11/1/2013	1	✓
124-TB-2013	Interrupção do sinal	10/1/2013	22/1/2013	8	⚠
125-TB-2013	Interrupção do sinal	10/1/2013	22/1/2013	8	⚠
127-TB-2013	Acesso à vídeo no site: Brasileiras	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
129-TB-2013	Link para matéria da qual participou	10/1/2013	11/1/2013	1	✓
131-TB-2013	Solicitação de entrevista com jornalista	11/1/2013	14/1/2013	1	✓
132-TB-2013	Dados de livro apresentado em programa	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
136-TB-2013	Acesso à vídeo no site: Sem Censura	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
139-TB-2013	Diversos: Medicina	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
147-TB-2013	Acesso à vídeos no site: Programa sobre autismo	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
153-TB-2013	Acesso à vídeo no site: Extinções e tribos	14/1/2013	16/1/2013	2	✓
160-TB-2013	Retorno do desenho Louie	14/1/2013	8/2/2013	19	⚠
173-TB-2013	Acesso à vídeo no site: Segue o Som	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
175-TB-2013	Participação na série Conhecendo Museus	15/1/2013	16/1/2013	1	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
177-TB-2013	Envio de material para divulgação	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
178-TB-2013	Acesso à vídeo no site: Caminhos da Reportagem	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
164-TB-2013	Mudança na programação de domingo	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
187-TB-2013	Interesse em retransmitir a TV Brasil em Colinas	16/1/2013	18/1/2013	2	✓
193-TB-2013	Cópia de programa exibido	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
197-TB-2013	Divulgação de material	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
210-TB-2013	Retirada do programa Sem Censura	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
214-TB-2013	Contato do programa Mobilização	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
219-TB-2013	Transmissão em HD	21/1/2013	22/1/2013	1	✓
220-TB-2013	Entrevistado do programa Sem Censura	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
226-TB-2013	Participação em programa: Samba na Gamboa	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
229-TB-2013	Retransmissão pela internet	21/1/2013	28/1/2013	5	✓
179-TB-2013	Retirada do programa Pingu do ar	15/1/2013	16/1/2013	1	✓
230-TB-2013	Porque a produção portuguesa é dublada	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
233-TB-2013	Cópia de programa exibido	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
235-TB-2013	Acesso à vídeo no site: conexão Roberto D'Avila	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
236-TB-2013	Acesso à vídeo no site: conexão Roberto D'Avila	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
181-TB-2013	Cópia de programa exibido	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
247-TB-2013	Transmissão em HD	23/1/2013	29/1/2013	4	✓
248-TB-2013	Retirada do desenho O menino maluquinho	23/1/2013	24/1/2013	1	✓
252-TB-2013	Participação em programa Esportvisão	23/1/2013	7/2/2013	11	⚠
231-TB-2013	Mudança na programação	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
257-TB-2013	Maior espaço musical na programação	24/1/2013	4/2/2013	7	⚠
262-TB-2013	Envio de material para avaliação	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
270-TB-2013	Acesso à programa exibido	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
271-TB-2013	Acesso à programa exibido	28/1/2013	31/1/2013	3	✓
272-TB-2013	Informação sobre entrevistado	28/1/2013	29/1/2013	1	✓
277-TB-2013	Retirada do Desenho Pingu do ar	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
285-TB-2013	Esclarecimento sobre informação dada em matéria	29/1/2013	7/2/2013	7	⚠
286-TB-2013	Sinal de HD	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
291-TB-2013	Volta do Ver TV	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
292-TB-2013	Acesso à programa exibido: Desenho da Mamma Mirabele	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
294-TB-2013	Inserção da programação das TVs locais na programa da TV Brasil	29/1/2013	6/2/2013	6	⚠
298-TB-2013	Interesse em trabalhar na EBC: estágio	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
240-TB-2013	Adquirir vídeos das entrevistas e documentários exibidos	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
302-TB-2013	Autorização para reprodução de conteúdo	30/1/2013		-29504	✗
305-TB-2013	Participação em programa: Samba na Gamboa	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
308-TB-2013	Acesso à programa exibido: Sintonia Fina	30/1/2013	4/2/2013	3	✓
313-TB-2013	Transmissão em HD	31/1/2013	7/2/2013	5	✓
318-TB-2013	Parceria com TV universitária: como implantar	31/1/2013	4/2/2013	2	✓
320-TB-2013	Acesso à programa exibido: Vinícius de Moraes (link não funciona)	1/2/2013	19/2/2013	12	⚠
326-TB-2013	Participação em programa: Samba na Gamboa	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
328-TB-2013	Volta do Sem Censura ao vivo	4/2/2013	5/2/2013	1	✓
330-TB-2013	Data de exibição de matéria	4/2/2013	6/2/2013	2	✓
331-TB-2013	Informação sobre entrevistado: Sem Censura	4/2/2013	18/2/2013	10	⚠

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
332-TB-2013	Informação sobre entrevistado: Musicograma	4/2/2013	5/2/2013	1	✓
335-TB-2013	Informação sobre entrevistado: Opção Saúde	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
337-TB-2013	Informação sobre música tocada em programa	5/2/2013		-29508	✗
340-TB-2013	Acesso à programa exibido: Segue o som	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
344-TB-2013	Transmissão em HD	5/2/2013	7/2/2013	2	✓
346-TB-2013	Contato programa Samba na Gamboa	5/2/2013	6/2/2013	1	✓
362-TB-2013	Contato com programa Mobilização	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
301-TB-2013	Informação dada em programa: Sem Censura	29/1/2013		-29503	✗
380-TB-2013	Contato entrevistado: Sem Censura	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
372-TB-2013	Programação anunciada não coincide com a real	14/2/2013	18/2/2013	2	✓
383-TB-2013	Acesso à programa exibido: Comentário Geral	13/2/2013		-29514	✗
385-TB-2013	Novas produções	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
391-TB-2013	Filme exibido	14/2/2013	15/2/2013	1	✓
392-TB-2013	Horário da transmissão da Missa	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
395-TB-2013	Cópia de programa: Doc TV	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
396-TB-2013	Cópia de programa: Filmes	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
397-TB-2013	Reprise de séries	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
401-TB-2013	Acesso à programa exibido: Samba na Gamboa (especial fim de ano)	14/2/2013		-29515	✗
402-TB-2013	Informação sobre filme exibido	14/2/2013	26/2/2013	8	⚠
409-TB-2013	Autorização para reprodução de conteúdo	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
412-TB-2013	Contato de programa	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
413-TB-2013	Acesso à programa exibido: TV que se faz no mundo	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
414-TB-2013	Programação informada não coincide com a real	15/2/2013	18/2/2013	1	✓
420-TB-2013	Sinal de HD	18/2/2013	22/2/2013	4	✓
428-TB-2013	Reprise de programa Reencontro	18/2/2013	19/2/2013	1	✓
429-TB-2013	Mudança no programa A Grande Música	18/2/2013	26/2/2013	6	⚠
431-TB-2013	Nome do programa	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
436-TB-2013	Transmissão para Caldas Novas - GO	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
442-TB-2013	Autorização para reprodução de conteúdo	19/2/2013	21/2/2013	2	✓
444-TB-2013	Contado da produção do programa ABZ com Ziraldo	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
445-TB-2013	Informação sobre música tocada em programa	19/2/2013		-29518	✗
465-TB-2013	Início da transmissão em Teresina - PI	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
469-TB-2013	Acesso à programa exibido: Conexão com Roberto D'Avila	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
473-TB-2013	Início da transmissão em Salvador - BA	20/2/2013	25/2/2013	3	✓
476-TB-2013	Horário do desenho Pingu	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
480-TB-2013	Contato de entrevistado em programa Repórter Rio	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
499-TB-2013	Informação sobre música tocada em programa	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
514-TB-2013	Acesso à programa exibido: ABZ do Ziraldo	25/2/2013	7/3/2013	8	⚠
517-TB-2013	Autorização para reprodução de conteúdo	25/2/2013	4/3/2013	5	✓
525-TB-2013	Acesso à programa exibido: Conexão com Roberto D'Avila	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
530-TB-2013	Acesso à programa exibido: Stadium	25/2/2013	5/3/2013	6	⚠
1973-TB-2012	Transmissão de sinal HD na parabólica	26/12/2012	26/12/2012	0	✓
1977-TB-2012	Disponibilização de vídeo na internet	28/12/2012	21/1/2013	16	⚠
333-TB-2013	Acesso à TV Brasil	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
181-TB-2013	Cópia de programa exibido	15/1/2013	15/1/2013	0	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
343-TB-2013	Qualidade do sinal: Presidente Prudente - SP	5/2/2013	5/2/2013	0	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

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

Pedidos de Informação (Cont.)

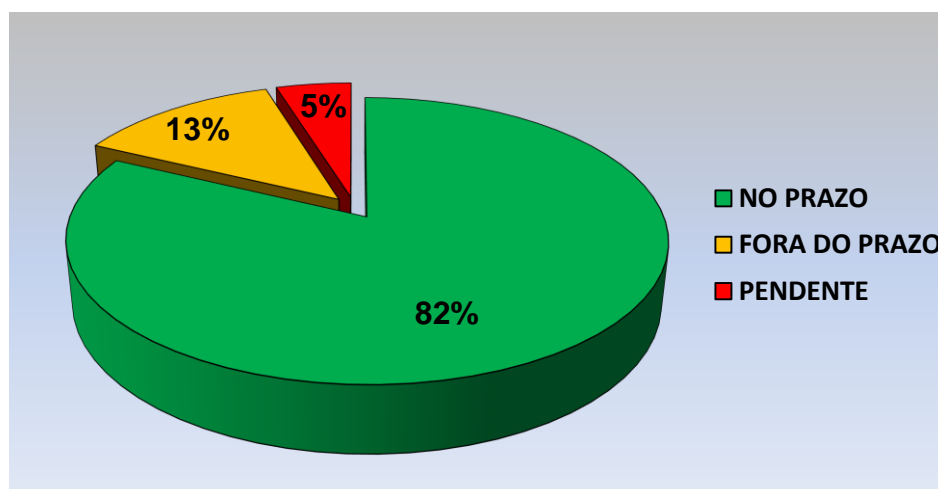
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
644-TB-2013	Sobre o dia que será transmitido o filme Dawson Isla	6/3/2013	7/3/2013	1	✓
653-TB-2013	Sobre como acessar aos vídeos do programa Sem Censura	6/3/2013	11/3/2013	3	✓
657-TB-2013	Sobre como ter o canal da TV Brasil no pacote da NET	7/3/2013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

Pedidos de Informação (Cont.)

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

Com o intuito de elaborar o relatório com um tempo hábil de apreciação pelos conselheiros o relatório foi fechado no dia 05/04/2013. Sendo assim, apenas os processos abertos até o dia 25/03/2013 serão considerados para a elaboração do relatório de pendências, respeitando-se assim o prazo estipulado pela norma. Das 207 reclamações consideradas na análise no trimestre, 170 foram respondidas dentro do prazo, 27 ultrapassaram o prazo de 5 dias úteis e 10 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual está logo a seguir:

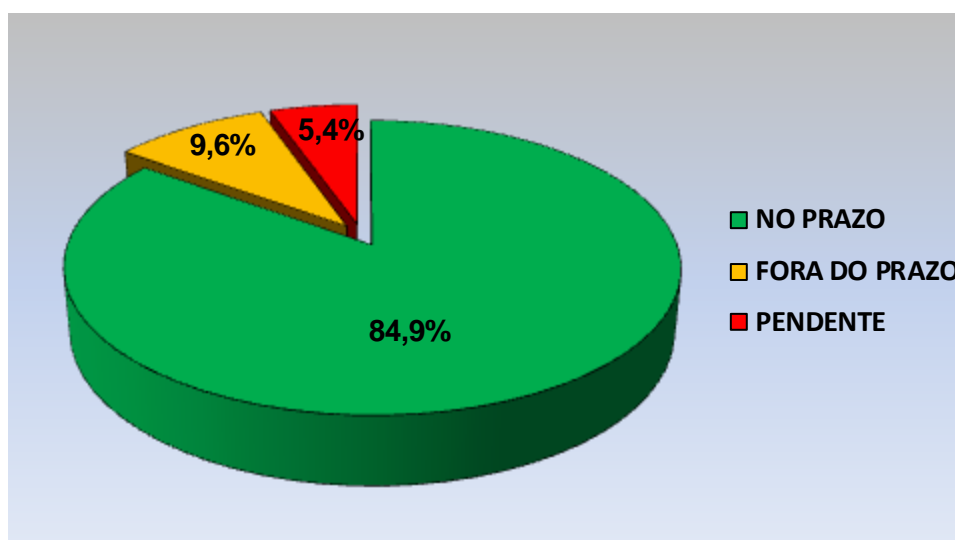
Figura 18 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 239 pedidos de informação registrados no trimestre, 203 foram respondidos dentro do prazo, 23 ultrapassaram o prazo e 13 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. Segue o gráfico percentual:

Figura 19 - % Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.1.2. Abordagem qualitativa

2.2.1.2.1. Percepção dos telespectadores

No período compreendido entre 26 de dezembro de 2012 e 25 de março de 2013, a TV Brasil recebeu um total de 778 manifestações, das quais 207 foram classificadas como reclamações, 129 como elogios, 148 como sugestões, 28 como comentários, 26 como serviços e 239 como pedido de informação.

A maioria das manifestações elogiosas, registradas no mês de janeiro, cita a “programação da TV Brasil”, destacando alguns dos programas e a própria emissora como mais qualificada em relação às demais; outras manifestações citam programas específicos e seus apresentadores, com maior número de registros para o Sem Censura e Samba na Gamboa.

A análise das manifestações elogiosas nos indica que a percepção dos telespectadores sobre a TV Brasil é de que a emissora apresenta uma nova proposta de programação e de temas, diferenciando-se positivamente das emissoras privadas, indicando, com isso, uma tendência que poderá crescer e se firmar, caso haja um investimento na divulgação desse diferencial.

Ainda sobre elogios, destacamos três manifestações que incidem sobre a área onde se concentra a maior fragilidade da TV Brasil e que, em geral, registra o maior número de reclamações – a engenharia e suporte:

Proc. 1975-TB-2012: “Um verdadeiro presente de natal a EBC nos dá com a TV BRASIL em HD, e a programação de fim de ano simplesmente espetacular, queria desejar a todos que compõe a EBC, um feliz ano novo e um próximo ano de sucesso, que continuem assim com competência fazendo sempre o melhor. Silvanio Ferreira/RJ.”

Proc. 24-TB-2013: “Olá, gostaria de parabenizar a TV BRASIL HD por ouvir os telespectadores quanto sua imagem digital que não estava boa. A imagem agora está ótima, mesmo o programa não sendo em alta definição, está muito melhor de quando foi implantada a TV digital no país. As em HD nem se fala, imagem impecável. Leonardo Siqueira, Seropédica/RJ.”

Proc. 34-TB-2013: “Parabéns pelo início da transmissão da programação em alta definição. Agora, em alta definição, a qualidade dos programas foi além do conteúdo e ficou muito mais agradável de se assistir. Parabéns ainda pela exibição da Cantata Diário de Anne Frank, que foi em alta definição.

Aguardo ansiosamente pela exibição de filmes também em HDTV. Walmir Silva (localidade não informada)".

Em fevereiro, as alterações na programação infantil provocaram a manifestação de 13 telespectadores. A maioria das demandas questiona o encerramento do programa Pingu, conforme reclama a telespectadora Raquel Samara, com a ênfase representada pelo excesso de pontos de exclamação:

Proc. 169-TB-2013: "Gostaria muito de saber por que tiraram o Pingu do ar!!!!!!! Por favor, coloquem ele de volta!!!!!!!!!! Minha filha de 3 anos ama! Primeiro vocês tiraram a Franni, ela chorou uma semana! Agora a Pingu!! Colocaram uns desenhos chatos, da Sherazade... ninguém merece... de uma vaquinha chata, sei que todos tem um gosto, mas por favor tragam o Pingu de volta!!!!!!!!!!!!!!"

Uma das manifestações, no entanto, reclama da permanência na grade do programa Dango Balango, que a telespectadora Andressa Silveira considera de má qualidade:

Proc. 20-TB-2013: "Olá TV Brasil. Bom, gosto muito dessa emissora só que acho um absurdo alguns programas que vocês dizem ser "infantis". Minha filha tem 1 aninho e gosto muito de assistir com ela a programação infantil, mas como a TV Brasil pode chamar de infantil esse programa nojento do Dango Balango e outros que só falam de bruxaria, feitiços, vampiros, ou seja, (..@#..) que não vão edificar jamais uma criança??? Vamos mudar esse paradigma TV Brasil!!".

Os telespectadores, neste período, também reclamam das dublagens do áudio de reportagens e séries em que o idioma original é o português falado em Portugal. Recebemos seis manifestações sobre isso. Segue uma delas:

Proc. 205-TB-2013: "Estou assistindo um magnífico documentário sobre a TV de Moçambique e de repente ouço uma voz em português por cima da fala original em português! Muito ruim, porque a gente perde a oportunidade de ouvir o português de lá e incomoda. Sei que parte do documentário está falada em francês, mas isso justifica?! Fica a sugestão para que não coloquem português sobre português. E os elogios para o programa. Obrigada por ele. É fantástico. Agora mesmo estão mostrando um homem que comeu o filho!!! Vou colocar um link de vocês no meu face e torcer para que sejam mais assistidos. O Brasil precisa da TV Brasil. Odete Rocha/Brasília-DF."

Sobre a série Equador, o telespectador também reclama da dublagem e justifica sua contrariedade:

Proc. 155-TB-2013: “Me chamo Diego Alarcon, moro em Campo Magro, região metropolitana de Curitiba e esta semana vi uma chamada na TV Brasil da série portuguesa Equador. Fiquei entusiasmado em poder ver uma produção de dramaturgia de Portugal, uma troca de culturas que só a TV Brasil poderia fazer sem a preocupação de audiência ou anunciantes. Porém, ao ver a série fiquei totalmente decepcionado. Não pela produção da série portuguesa, mas por ela ser dublada. (...) Ao ver Equador dublado na TV Brasil fui direto ao YouTube para ver o mesmo capítulo em som original e compreendi todos os diálogos, salvo uma ou outra palavra de uso local, o que não atrapalhou em nada. Confesso que perdi o interesse em ver a série pela TV Brasil e prefiro vê-la no YouTube(...)”

Em março, as reclamações sobre problemas técnicos de transmissão (13) foram superadas pelas demandas que questionam a demora de postagem de programas na página da EBC, no YouTube, ou mesmo a não inclusão de alguma produção (15). No entanto, consideramos oportuno destacar uma manifestação relacionada ao programa Roda Viva, porque tem ocorrido reclamações que apontam para um mesmo problema – a orientação editorial e postura dos participantes. Seguem alguns processos, antes de nos referirmos à demanda recebida no mês de março:

Proc. 10-TB-12 – Nilce Marcondes. “ A EBC poderia fazer sua própria Roda Viva, com jornalistas mais consagrados e bem informados (...)”

Proc. 569-TB-12: George Alex da Guia. “Assisto assiduamente o programa Roda Viva e infelizmente vejo uma diminuição considerável da qualidade do programa (...)”.

Proc.1031-TB-12: Victor Bessa. “(...) Para um programa que já teve excelentes apresentadores, não sei se está no mesmo nível dos passados. obrigado pela atenção.”

Proc.1083-TB-12: Antonino de Pádua. “Ontem, mais uma vez, o apresentador Sr. Mário Conti, deu-nos a entender que o Ministro da Saúde não estava num debate democrático e inteligente como deveria ser, como sempre foi pautado pela TV Cultura (...)”.

Proc. 1754-TB-12: Juarez de Moraes Lourenço. “O mediador (Mario Sergio Conti) entrevistando Luiz Hildebrando, cientista do Instituto de Pesquisas em Patologias Tropicais de Rondônia (Ipepatro) pergunta se é um sacrifício morar em Rondônia. Ainda, solta uma pérola, dizendo, boçalmente, que conhece bem Paris (onde morou) mas não conhece Rondônia (...)”.

Proc.1802-TB-12: Artur da Costa Rego. “Não consegui entender a serviço de quem estavam aqueles entrevistadores do Maestro (...)”.

Proc. 1803-TB-12: Rubens Barreto. “Estou assistindo ao Roda Viva e João Carlos Martins está sendo entrevistado (...) Qual a causa do ranço e descrédito em relação a J.C.Martins?(...) Pessoas como a prof. lara não acrescentam nada, acho que ela não tem qualificação para um programa do porte do Roda Viva. E olha que nem sou fã do JC Martins.”

Proc.1808-TB-12: Vera Leonelli. “A atual direção do Roda Viva parece empenhada em deixar constrangido o convidado, a pretexto da crítica e do questionamento que são necessários e salutares, se pautados no respeito (...)”

Proc.1823-TB-12: Adriana Silva. “Senhores que fazem a emissora e o programa Roda Viva, sou uma espectadora, leiga em relação a música erudita e clássica, mas sou uma curiosa e algumas vezes assisto ao programa que considero excelente, mas ontem, me senti angustiada, realmente angustiada (...) Perguntas agressivas, colocadas com postura agressiva. (...) Fechar o programa quando ele falava do pai, dizendo que acabou o tempo, vamos ver se ele sabe realmente tocar música ou é um espetáculo circense...” Nada contra o circo, mas... Não tenho palavras. O programa Roda Viva, perdeu pra mim parte da sua credibilidade. Com os meus sinceros sentimentos.”

Proc. 1824-TB-12: Douglas Igor Fernandes. “Olá! Meu nome é Douglas Igor Fernandes, sou Gestor de Empresas e quero expor a minha indignação com a forma como os entrevistadores do programa Roda Viva entrevistaram desrespeitosamente a pessoa do maestro Arthur Moreira Lima, no programa de ontem, dia 26. (...) Fica registrada a minha indignação, se é, que vocês dão importância para a indignação de um telespectador”.

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

Proc. 1830-TB-12: Idauro Campos. “Sobre o Sr. Mario Sérgio Conti. Ao final do Programa Roda Viva do dia 27 de novembro de 2012, o senhor, com arrogância estúpida, disse que queria ver se o Maestro João Carlos Martins tocava mesmo ou se era “apenas um espetáculo circense”. Que falta de respeito com um convidado de prestígio internacional”.

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

Segue, agora, a mensagem recebida em março, e que aborda de forma contundente o que as demais mensagens citam pontualmente. Ressaltamos que os argumentos que apontam para parcialidade quanto à condução jornalística da entrevista estão bem fundamentados. A reclamação do telespectador Fernando Mousinho, que transcrevemos abaixo, foi feita diretamente ao Presidente da EBC, que orientou o demandante a dirigir-se à Ouvidoria, onde a reclamação receberia o tratamento adequado, sendo registrada em processo, de forma a permitir ao demandante o acompanhamento do trâmite da manifestação – o que foi feito.

Na mensagem, o demandante reclama de parcialidade na condução da entrevista à blogueira cubana Yoani Sanches, pelos jornalistas do programa Roda Viva, produção da TV Cultura de São Paulo. Segue a íntegra da mensagem:

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

4,6 por mil nascidos vivos, superior à do Japão, EUA e países europeus desenvolvidos. Das mais de 200 milhões de crianças que hoje dormirão nas ruas do mundo, nenhuma delas é Cubana. O Instituto de Biotecnologia e Engenharia Genética de Cuba é um dos mais avançados do mundo. Os seus profissionais, quase todos com doutorado -não por escreverem, teses e depois pendurá-las em prateleiras, mas por participarem na criação de medicamentos, especialmente as vacinas, das quais o Brasil é comprador- são, na grande maioria, jovens mulheres. Mais de 11 mil crianças e adultos da Rússia, Bielorusia e Ucrânia afetadas pela radiação nuclear da usina de Chernobil, receberam tratamento de leucemia, intervenções cirúrgicas cardiovasculares, transplantes de medula óssea e enxerto de rins, em Cuba. Além de assistência odontológica e psicológica. Foi também em Cuba que as crianças e adultos brasileiros afetados pelo césio 137 de Goiânia, receberam tratamento. Em ambos os casos, tudo grátis. Em Cuba, saúde e educação são grátis para todos. Como os entrevistadores silenciam diante disso tudo, qual a razão de não promoverem o contraditório? Desconhecem o fato dos nossos compatriotas terem sido assistidos em Cuba? Cuba é considerado país livre do analfabetismo desde os primeiros anos da revolução. Recentemente, Venezuela e Bolívia, graças ao método pedagógico de alfabetização cubano Yo, Sí Puedo (Sim, eu posso) foram elevadas ao status de países livres do analfabetismo. Este método vem sendo aplicado em mais de 20 países da América Latina. Tudo grátis. Sobre os direitos humanos em Cuba, tema predileto da blogueira, tanto ela como os seus entrevistadores parecem desconhecer que, entre junho de 2010 e junho de 2011, o cubano Rodolfo Reys Rodriguez exerceu o mandato de Vice-Presidente do Conselho de Direitos Humanos da ONU, eleito que foi por aclamação. As drogas, o narcotráfico e a prostituição infanto-juvenil, que também estão no âmbito dos direitos humanos, e afligem especialmente a América latina, em Cuba são inexistentes. Mas, igualmente, não foram questionados. Ao invés disso, Cuba está entre as dez maiores potências do esporte mundial. Enfim, a entrevistada e os entrevistadores se completavam. Se fosse só para falar mal de Cuba, a presença da blogueira seria dispensável. É o vimos aqui ressaltar, a falta do contraditório, essencial para o exercício da liberdade de expressão e acesso a uma informação abalizada e democrática. Pelo menos é o que esperávamos, e continuamos a esperar, de uma TV que se propôs democrática na sua liberdade de opinião e expressão, fruto do empenho da sociedade brasileira e dos profissionais do jornalismo que primam pela ética e a qualidade da informação. Atenciosamente, Fernando Mousinho – Sociólogo.”

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

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

A resposta, além de insuficiente, nos coloca a seguinte questão: de quem é a responsabilidade sobre os conteúdos veiculados na TV Brasil? Em caso de produção independente, co-produção ou conteúdos de TVs parceiras, quem deverá responder pela qualidade do que é levado ao ar pela TV pública? Nos parece claro que a responsabilidade deverá ser da TV Brasil, mesmo entendendo não ser possível qualquer providência mais efetiva sobre uma produção de outra emissora. No entanto, a Ouvidoria considera que as reclamações – independentemente de qualquer viés ideológico que venham a ter – devam ser levadas em consideração e que se deva promover uma rigorosa avaliação crítica dos aspectos apontados, entre outros que possam ser observados por um olhar mais técnico, jornalístico. E a partir disso, elaborar uma justificativa que dialogue de forma mais efetiva com os telespectadores, preservando a imagem da TV pública e – por que não – dos profissionais dedicados à construção de uma programação de qualidade e diferenciada.

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

Na opinião da Ouvidoria, a ênfase de algumas das manifestações dos telespectadores, mesmo em se tratando de reclamações e críticas, demonstram um adesão à ideia de comunicação pública e a compreensão de que o produto que recebem em suas casas, realizado pela TV pública, realmente lhes pertence. Isso pode indicar uma crescente percepção do público sobre o diferencial de qualidade cultural e social dos conteúdos da TV Brasil.

2.2.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

Em janeiro, o público reclamou por não encontrar os seus programas preferidos nos dias e horários de sempre; contestou a decisão que suprimiu o desenho que via há anos; criticou a decisão que reduziu o tempo de sua atração predileta, que lhe fazia companhia regularmente todas as tardes; cobrou insistentemente o fato de ter sido surpreendido pela ausência da missa dominical levada ao ar todos os domingos pela TV Brasil.

Em uma rara oportunidade, as manifestações nos deixam perceber, na prática, aquilo que a teoria descreve de forma tão singular, embora distanciada da compreensão imediata. O lugar que a TV, e não apenas a TV pública, ocupa nos lares e na vida das pessoas, como afirma Muniz Sodré, um reconhecido teórico da Comunicação, não é a de um simples emissor de conteúdos, mas o de um aparato que se pretende parte da vida familiar, concorrendo, no ambiente, com as diversas interações do grupo, construindo uma nova forma de sociabilidade – a TV “fala” no meio da conversa das pessoas; e às vezes ninguém conversa e todos prestam atenção ao que “diz” a televisão. Essas constatações, por mais óbvias e ingênuas que possam parecer, ampliam a compreensão dos efeitos dos produtos midiáticos sobre a vida das pessoas e, por extensão, à sociedade – efeitos de caráter social, político, ideológico. Mas não sendo este o lugar próprio a essas reflexões, nos bastam as referências para analisar o comportamento dos telespectadores que reclamaram à Ouvidoria sobre as alterações na programação e, mais que isso, inferir algumas indicações de como os gestores do veículo podem se apropriar destas noções para planejar e/ou rever suas ações, de forma a tornar mais efetivo o resultado que se espera dos veículos públicos, no sentido de fidelização do público e de formação de audiência, da qual dependem as expectativas de contribuir para a formação da cidadania.

Nas manifestações de desagrado, na programação infantil, mas principalmente sobre a não transmissão da Santa Missa, podemos ver mais do que uma simples contrariedade com a falha na programação (uma prestação de serviço), mas uma indignação que pode ser comparada ao que ocorre na relação interpessoal: “...espero que se manquem e deem uma explicação...”; “...já são mais de 23h e continua passando essa porcaria de filme...”; “...estou ainda deitada para assistir a Missa... estou mantendo nesse mesmo canal para ouvir alguma informação a respeito...”; “...quero saber a 34 razão de não ter sido transmitida a Santa Missa... minha mãe tem reumatismo e é assídua ouvinte (sic)...”; “...estou curiosa e um pouco assustada... onde foi parar a Santa Missa?”; “...a TV Brasil errou feio... acho que o programa deveria voltar a ter a duração original...”; “...olha, eu amava esse teatrinho... por que vocês tiraram?... eu não estou dando bronca não...”; “...por favor, coloquem o desenho de volta!!! Minha filha de três anos ama...”; “...por

gentileza...a programação é ótima, mas o fato de haver uma criança especial em minha casa que não compreende a extinção do ar desse programa...”.

A relação que o telespectador tem com a TV pública é, provavelmente, a mesma que tem com a TV privada, no sentido mais geral, mas o diferencial é que com a emissora pública o usuário pode falar. O fato de a EBC ter uma Ouvidoria e estimular a interação não é o que provoca esse comportamento; apenas nos permite entender o comportamento do usuário. E assim como na comunicação interpessoal, “conhecer” o que o interlocutor pensa, acredita, espera é estratégico para que a comunicação ocorra com o mínimo de ruídos e a relação permaneça em bom nível. Assim, tomando como exemplo as manifestações recebidas e o que passamos a entender do espectador da TV pública a partir delas, podemos dizer com propriedade que uma premissa básica da boa relação interpessoal se aplica com o mesmo rigor à relação da TV Brasil (ou de qualquer outra emissora) com seu público: o dar satisfação, pedir desculpas, avisar da alteração das rotinas, antecipar os acontecimentos que poderão influenciar nas decisões (de programação) do usuário etc.

Neste meio ambiente virtual, se entendermos o veículo em sua inter-relação com os membros da família, não dar satisfação poderia ser o equivalente ao que o pai ou a mãe considerariam uma falta de respeito e consideração; ou ainda o desconforto com os transtornos provocados que falta da babá ao trabalho, sem prévio aviso; ou a carência dos filhos diante da omissão dos pais, como bem indicam as semelhanças das reações do público. Restaurar a integridade da comunicação midiática é tecnicamente mais simples do que restaurar a boa relação no grupo familiar, embora os resultados, para a comunicação pública, possam demorar mais a aparecer e os eventuais prejuízos sejam inevitáveis.

Em fevereiro, fizemos a seguinte análise:

“Os seres humanos sentem prazer em olhar para as imagens que reproduzem objetos. A contemplação delas os instrui, e os induz a discorrer sobre cada uma, ou a discernir nas imagens as pessoas deste ou daquele sujeito conhecido. Se acontece alguém não ter visto ainda o original, não é a imitação que produz o prazer, mas a perfeita execução, ou o colorido, ou alguma outra causa do mesmo gênero”.

ARISTÓTELES, Arte Poética, Cap. IV

A filosofia aristotélica permanece atual e é tida como importante marco teórico a orientar o pensamento dos estudiosos da Comunicação. Por isso nos valem da citação para refletir sobre um aspecto singular do trabalho realizado nas produções da TV Brasil - a edição. O tema é vasto e demandaria mais do que um relatório para ser totalmente explorado, por isso elegemos apenas o programa Estúdio Móvel, edição do dia 1º de março, para situar nossa contribuição.

O Estúdio Móvel é um programa diário, cuja proposta é dar visibilidade à produção independente na música, nas artes e no cinema brasileiro – este o seu grande valor e pertinência dentro da proposta de uma emissora pública. No entanto, esse compromisso com o novo, o experimental, descolado da estética comercial, talvez imponha aos profissionais da equipe uma necessidade de experimentação que ultrapasse a natural condição do telespectador de entender, gostar e aderir à proposta – um risco que deve ser enfrentado sim, mas que precisa ser bem calculado.

A própria natureza do veículo é um indicador importante dos limites da criação estética: diferentemente do cinema, a TV não conta com uma audiência atenta e dedicada, portanto a descontinuidade da narrativa e os excessivos complementos textuais (não verbais) podem ser prejudiciais ao projeto, no desejável intuito de conquista do espectador e do compromisso de transmitir-lhe a informação a que ele não teria acesso de outra forma.

Na edição em análise, foram apresentadas duas entrevistas: uma com a banda Abayomy Afrobeat Orquestra, que trouxe a importante referência ao músico e ativista nigeriano Fela Kuti, e outra, com o diretor de fotografia Walter Carvalho. Na edição, as duas entrevistas são editadas em trechos que se revezam – ora parte de uma, ora parte de outra – exigindo do espectador uma atenção dedicada que não é comum à audiência do veículo. No caso de haver interesse por um assunto e não pelo outro, a interrupção poderá desestimular a audiência, comparando-se a uma conversa interrompida, obrigando o espectador a passar por algo que ele não teria o interesse imediato de assistir – e isso, na edição, ocorre diversas vezes. A fruição sem interrupção do assunto de interesse do telespectador pode levá-lo a aderir ao programa todo, criando a expectativa sobre o tema seguinte.

Outro aspecto que consideramos importante destacar refere-se à edição dos trechos da entrevista do diretor de fotografia. Mesmo não havendo qualquer corte que justificasse a interferência da edição, a mudança de planos a cada oportunidade de espaço natural da narração do entrevistado causa uma impressão incômoda, como saltos que nos obrigam a ficar todo tempo acompanhando com os olhos o novo enquadramento. Há um ditado em televisão que diz que a boa edição é aquela em que não se percebe a presença do editor – o que não quer dizer que a edição não possa ou não deva ser criativa, muito pelo contrário. Mas o conforto dos olhos, da percepção e da compreensão do público devem-se em grande parte à discricção do trabalho de edição, que deve se pautar pela harmonia na organização dos elementos audiovisuais – texto, imagens, sons, levando em consideração seus diversos formatos: entrevista, depoimento, apresentação etc.

O produto que se apresenta, ao final, é uma narrativa audiovisual. Pensando dessa forma, como composição de uma narrativa, teremos o parâmetro de adequação da linguagem do produto.

A inovação e a experimentação são desejáveis e oportunas, mas não podem ser independentes do conjunto da obra e nem ignorar os parâmetros naturais de percepção das pessoas. As inovações também exigem uma certa parcimônia no uso. Por exemplo, os enquadramentos de apresentadores olhando para o lado oposto à câmera tem se tornado quase que uma marca registrada da TV Brasil em diferentes produções, banalizando a intenção estética. No entanto, o esforço de criatividade na edição deve ser estimulado e a TV Brasil é o ambiente propício. Apenas não podemos perder de vista a interação com o público, que precisa se sentir atraído pelo que vê e confortável com o que percebe.

“Por este motivo, um ser vivente não pode ser belo, se for excessivamente pequeno (pois a visão é confusa, quando dura apenas um momento quase imperceptível), nem se for desmedidamente grande (neste caso o olhar não abrange a totalidade, a unidade e o conjunto escapam à vista do espectador, como seria o caso de um animal que tivesse de comprimento dez mil estádios)”

ARISTÓTELES, Arte Poética, Cap. VII

Em março, apontamos um fato que, por não ter ocorrido nesta única oportunidade, deve ser foco de atenção para que não se naturalize nas rotinas de produção da TV Brasil. Segue:

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

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

O telejornal, pelo que representa no sentido de dar corpo aos princípios e conceitos da comunicação pública, deve ter atenção especial no que tange à capacitação profissional, melhoria de condições técnicas e operacionais. No entanto, além de estabelecer as condições operacionais adequadas, acreditamos que seja primordial o investimento em formação de uma cultura de valorização do principal produto da emissora,

porque é isso o que vai garantir que cada um dos envolvidos se ocupe, mesmo em condições adversas, da prevenção a qualquer tipo de falha. Do contrário, a falha poderá se naturalizar a ponto de ferir a credibilidade do jornalismo da TV pública.

2.2.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’

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

No mês de janeiro, seguindo a orientação geral da emissora, rerepresentamos cinco edições do programa da Ouvidoria na TV Brasil, *O Público na TV*.

Em fevereiro e março, tivemos oito edições inéditas do programa:

Edição de 07/02: A história do Carnaval e a programação da emissora pública na cobertura do evento. Os entrevistados forma o teórico da Comunicação Muniz Sodré; o superintendente de Programação, Walter Silveira; o diretor de Produção, Rogério Brandão, e o assessor da Diretoria de Jornalismo, Eurico Tavares.

Edição de 14/02: O discurso da imagem, o trabalho dos cinegrafistas e uma análise da influência das equipes de TV na cena dos acontecimentos. Entrevistas com os cinegrafistas da TV Brasil de Brasília e do Rio de Janeiro, e com a antropóloga Patrícia Monte-Mór.

Edição 21/02: Entrevista com a prof. Nélia Del Bianco sobre o futuro do rádio na era digital e o papel do sistema de rádios públicas no cenário das mídias radiofônicas.

Edição de 28/02: Com a efetivação do contrato de transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro, o programa da Ouvidoria fala da precipitação da mídia esportiva que deu a notícia antes que o fato se confirmasse. Um programa falando da importância dos times pequenos no futebol e da importância da transmissão dos jogos pela TV Brasil. O entrevistado foi o jornalista Carlos Molinari, repórter e produtor do Núcleo de Reportagens Especiais da TV Brasil.

Edição de 07/03: Esta edição tratou de um dos instrumentos mais importantes para a produção da notícia: a apuração. Através de depoimentos de repórteres do Rio de Janeiro, Brasília e correspondentes da TV Brasil e da Agência Brasil, levamos ao conhecimento do público como os jornalistas garantem a correção

da notícia em ambientes de grande comoção como o incêndio na casa de show em Santa Maria, em tragédias como as enchentes no Rio de Janeiro, e em países estrangeiros.

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

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

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

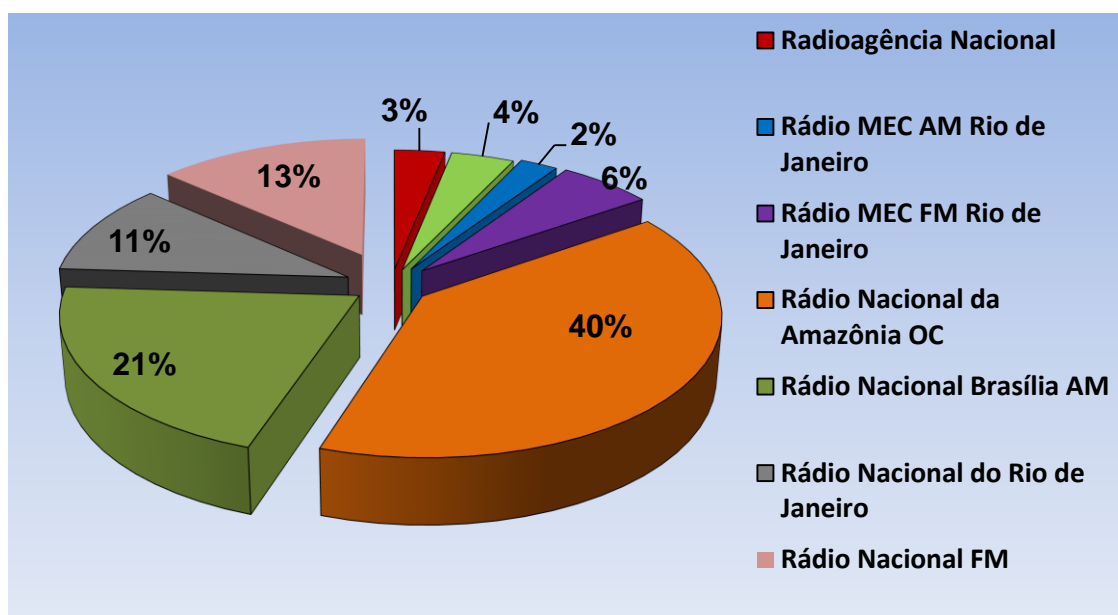
2.2.2. EMISSORAS DE RÁDIO

2.2.2.1. Abordagem quantitativa

No trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 254 manifestações referentes às emissoras de rádio. Até o fechamento deste relatório, todas as manifestações foram respondidas. O quadro demonstrativo e gráfico percentual das manifestações segue abaixo:




Manifestações Rádios


VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	0	0	0	5	3	8	3%
Rádio MEC AM Brasília	1	3	1	1	2	2	10	4%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	2	1	1	0	2	0	6	2%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	8	1	2	0	3	1	15	6%
Rádio Nacional da Amazônia OC	8	15	4	1	9	64	101	40%
Rádio Nacional Brasília AM	8	7	6	0	14	18	53	21%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	7	7	7	0	3	3	27	11%
Rádio Nacional FM	12	6	3	0	8	5	34	13%
TOTAL	46	40	24	2	46	96	254	100%

















Segue abaixo o detalhamento dos Elogios, Comentários e Sugestões. O tratamento dessas manifestações na Ouvidoria é realizado por meio da abertura de processo, porém não dependem de um

retorno da área para o seu encerramento. A Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo o usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
6-OC-2013	Recado: alô	4/1/2013	4/1/2013	0	

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

Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
2-MB-2013	Mudança de FM para AM para melhorar a qualidade do sinal	11/1/2013	11/1/2013	0	
14-MF-2012	Sugestão de pauta	31/12/2012	31/12/2012	0	
Rádio Nacional da Amazônia OC					
24-OC-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	
Rádio Nacional de Brasília AM					
7-AM-2013	Programa ao vivo na madrugada com participações dos ouvintes (fim do programa gravado)	7/1/2013	7/1/2013	0	
9-AM-2013	Sugestão de pauta	9/1/2013	9/1/2013	0	
12-AM-2013	Matéria para ser publicada	15/1/2013	15/1/2013	0	
13-AM-2013	Matéria para ser publicada	15/1/2013	15/1/2013	0	
15-AM-2013	Criação de programa ao vivo para ouvintes pedirem músicas	17/1/2013	17/1/2013	0	
18-AM-2013	Sugestão de tipo de programa	23/1/2013	23/1/2013	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
6-RJ-2013	Mais programas de jornalismo, futebol (transmissão da série B) e debates com matérias do cotidiano	21/1/2013	21/1/2013	0	
7-RJ-2013	Volta da radiodramaturgia	23/1/2013	23/1/2013	0	
Rádio Nacional FM					
1-FM-2013	Diversificação da plataforma de distribuição das rádios EBC	4/1/2013	4/1/2013	0	
3-FM-2013	Sugestão de pauta: divulgação de trabalho	9/1/2013	9/1/2013	0	

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC - RJ					
13-MF-2013	Oferece programa para ser transmitido pelas rádios	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
4-MA-2013	Sugestão de programa	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
34-OC-2013	Programação	31/1/2013	1/2/2013	1	✓
35-OC-2013	Programação	31/1/2013	8/2/2013	6	!
44-OC-2013	Volta da radiodramaturgia	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
17-RJ-2013	Mudanças de horário na programação	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
9-RJ-2013	Programação	31/1/2013	8/2/2013	6	!
14-RJ-2013	Volta do Musishow	14/2/2013	14/2/2013	0	

Sugestão

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

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
2-MB-2013	Mudança de FM para AM para melhorar a qualidade do sinal	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
8-MF-2013	Programas e apresentadores	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
5-OC-2013	Programação	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
12-OC-2013	Programação	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
17-OC-2013	Recado: alô	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
23-OC-2013	Programação	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
24-OC-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
8-AM-2013	Qualidade do sinal	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
11-AM-2013	Programa "No tabuleiro do Brasil" / apresentador Geraldo do Norte	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
14-AM-2013	Matéria sobre esperanto	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
3-RJ-2013	Radialista Daize Marçal	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
4-RJ-2013	Programa 100 ano de Luiz Gonzaga / Radialista Hilton Aberiam	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
Rádio Nacional FM					
9-FM-2013	Programação e locutores da programação da noite	17/1/2013	17/1/2013	0	✓

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
3-MA-2013	Novidades na programação	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
53-OC-2013	Apresentadora Beth Begonha	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
34-OC-2013	Programação	31/1/2013	1/2/2013	1	✓
47-OC-2013	Programação	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
23-AM-2013	Programação	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
26-AM-2013	Programa Eu de cá você de lá	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
11-RJ-2013	Programação	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
15-RJ-2013	Programação	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
13-RJ-2013	Transmissão do Carnaval	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
Rádio Nacional FM					
12-FM-2013	Programa rádio em debate	29/1/2013	29/1/2013	0	✓

Elogio

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

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Radioagência Nacional					
1-RN-2013	Autorização para utilização de conteúdo	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
3-RN-2013	Problemas em baixar áudios	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
Rádio MEC					
3-MB-2012	Pedido de música	28/12/2012	28/12/2012	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
89-OC-2012	cartão QSL	27/12/2012	27/12/2012	0	✓
1-OC-2013	Recado: notícias	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
2-OC-2013	Recado: notícias	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
3-OC-2013	Recado: busca de pessoas	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
4-OC-2013	Recado: alô	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
8-OC-2013	Recado: alô	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
10-OC-2013	Participar do programa da Sula	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
11-OC-2013	Recado: busca de pessoas	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
13-OC-2013	Recado: alô	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
14-OC-2013	Recado: alô	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
15-OC-2013	Recado: notícias	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
16-OC-2013	Recado: busca de pessoas	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
17-OC-2013	Recado: alô	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
18-OC-2013	Recado: alô	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
21-OC-2013	Recado: alô	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
22-OC-2013	QSL: Madrid, Espanha	22/1/2013	22/1/2013	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional de Brasília AM					
3-AM-2013	Recado: busca de pessoas	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
6-AM-2013	Recado: notícias	7/1/2013	7/1/2013	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
48-OC-2013	Acesso a áudio de programa exibido	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
33-OC-2013	Cartão QSL: Finlândia	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
36-OC-2013	Cartão QSL: Guarulhos-SP	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
46-OC-2013	Cartão QSL: São Paulo	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
29-OC-2013	Pedido de música	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
31-OC-2013	Pedido de música	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
38-OC-2013	Pedido de música	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
40-OC-2013	Recado: alô	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
41-OC-2013	Recado: alô	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
51-OC-2013	Recado: alô	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
54-OC-2013	Recado: alô	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
56-OC-2013	Recado: alô	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
57-OC-2013	Recado: alô	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
25-OC-2013	Recado: busca por pessoas	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
26-OC-2013	Recado: busca por pessoas	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
27-OC-2013	Recado: busca por pessoas	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
30-OC-2013	Recado: busca por pessoas	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
32-OC-2013	Recado: busca por pessoas	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
43-OC-2013	Recado: busca por pessoas	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
50-OC-2013	Recado: busca por pessoas	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
55-OC-2013	Recado: busca por pessoas	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
39-OC-2013	Recado: notícias	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
45-OC-2013	Recado: notícias	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
58-OC-2013	Recado: notícias	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
61-OC-2013	Recado: notícias	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
31-AM-2013	Contato/Endereço de produção/apresentador	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
22-AM-2013	Pedido de música	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
29-AM-2013	Pedido de música	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
33-AM-2013	Pedido de música	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
21-AM-2013	Recado: alô	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
24-AM-2013	Recado: alô	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
26-AM-2013	Recado: alô	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
30-AM-2013	Recado: alô	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
20-AM-2013	Recado: busca de pessoas	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
Rádio Nacional AM - RJ					
12-RJ-2013	Cartão QSL: Itália	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
18-RJ-2013	Cópia de programa: Rádio em Debate	25/2/2013	26/2/2013	1	✓
Rádio Nacional de Brasília FM					
16-FM-2013	Cópia de programa	20/2/2013	27/2/2013	5	✓

Serviços

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

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
3-MB-2013	Má qualidade do sinal e dificuldade de sintonia em AM	11/1/2013	14/1/2013	1	✓
3-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
4-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
5-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
6-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
7-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
1-MA-2013	Qualidade do sinal da rádio na internet	4/1/2013	10/1/2013	4	✓
2-MA-2013	Demora na atualização do podcast do Claudio Paixão	23/1/2013			✗
Rádio Nacional da Amazônia OC					
9-OC-2013	Qualidade sinal: Porangatu	7/1/2013			✗
20-OC-2013	Qualidade sinal: Alemanha	22/1/2013			✗
Rádio Nacional de Brasília AM					
1-AM-2013	Desatualização da programação	3/1/2013	7/1/2013	2	✓
7-AM-2013	Programa ao vivo na madrugada com participações dos ouvintes (fim do programa gravado)	7/1/2013	18/1/2013	9	⚠
10-AM-2013	Mudança na programação: fim do programa Em conta	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
2-RJ-2013	Qualidade do sinal	4/1/2013	15/1/2013	7	⚠
8-RJ-2013	Entrada na EBC (uso de sapato)	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
Rádio Nacional FM					
4-FM-2013	Abordagem em matéria política	10/1/2013	16/1/2013	4	✓
5-FM-2013	Problemas com áudio	14/1/2013	15/1/2013	1	✓
6-FM-2013	Transmissão rádio on line	14/1/2013	25/1/2013	9	⚠
7-FM-2013	Transmissão rádio on line	16/1/2013	18/1/2013	2	✓
8-FM-2013	Transmissão rádio on line	17/1/2013	28/1/2013	7	⚠
10-FM-2013	Transmissão rádio on line	21/1/2013	25/1/2013	4	✓
11-FM-2013	Transmissão rádio on line	24/1/2013	25/1/2013	1	✓

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
10-MF-2013	Problema rádio on line	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
11-MF-2013	Problema rádio on line	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
14-MF-2013	Problema rádio online	19/2/2013	20/2/2013	1	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
49-OC-2013	Programa gravado foi exibido como "ao vivo"	15/2/2013	18/2/2013	1	✓
35-OC-2013	Qualidade do sinal	31/1/2013	8/2/2013	6	⚠
60-OC-2013	Qualidade do sinal	21/2/2013	4/3/2013	7	⚠
Rádio Nacional de Brasília AM					
28-AM-2013	Dificuldade de contato com a produção do programa Eu de cá, você de lá (atendem, mas não falam)	7/2/2013	19/2/2013	8	⚠
34-AM-2013	Erro em informação	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
32-AM-2013	Problema rádio on line	14/2/2013	22/2/2013	6	⚠
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
10-RJ-2013	Problema rádio on line	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
9-RJ-2013	Qualidade do sinal	31/1/2013	8/2/2013	6	⚠
16-RJ-2013	Qualidade do sinal	22/2/2013			✗
Rádio Nacional FM					
14-FM-2013	Problema rádio on line: play não funciona / mudo	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
13-FM-2013	Programa rádio em Debate	30/1/2013	30/1/2013	0	✓

Reclamação

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

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
1-MB-2013	Recado: Busca de pessoas	7/1/2013	11/1/2013	4	✓
1-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
2-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
2-MA-2013	Demora na atualização do podcast do Claudio Paixão	23/1/2013			✗
Rádio Nacional da Amazônia OC					
7-OC-2013	QSL: Juiz de Fora – MG/Brasil]	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
19-OC-2013	Fim do programa Saudade Nacional	22/1/2013	1/2/2013	8	⚠
Rádio Nacional de Brasília AM					
2-AM-2013	Proposta de parceria	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
4-AM-2013	Acesso material (vinhetas antigas)	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
5-AM-2013	Texto lido na rádio	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
16-AM-2013	Contato do programa Eu de cá, você de lá	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
17-AM-2013	Pesquisa audiência das rádios	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
1-RJ-2013	Entrevista que foi ao ar	3/1/2013	7/1/2013	2	✓
5-RJ-2013	Transmissão do campeonato carioca	15/1/2013	16/1/2013	1	✓
Rádio Nacional FM					
1-FM-2013	Diversificação da plataforma de distribuição das rádios EBC	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
2-FM-2013	Acesso a conteúdo pela internet	8/1/2013	16/1/2013	6	⚠

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
12-MF-2013	Envio de material para análise	14/2/2013	15/2/2013	1	✓
4-MB-2013	Pedido de divulgação de campanha AA	14/2/2013	15/2/2013	1	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
52-OC-2013	Acesso a áudio de programa exibido	15/2/2013	18/2/2013	1	✓
28-OC-2013	Contato do programa do Maurício Rabelo	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
59-OC-2013	Informação sobre assuntos tratado em matéria	19/2/2013	20/2/2013	1	✓
37-OC-2013	Notícias do apresentador Mascarenhas de Moraes	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
36-AM-2013	Autor de música	22/2/2013			✗
31-AM-2013	Contato/Endereço de produção/apresentador	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
19-AM-2013	Nome e autor de música tocada	28/1/2013	29/1/2013	1	✓
35-AM-2013	Retransmissão do Repórter Brasil	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
Rádio Nacional FM					
17-FM-2013	Autorização para retransmissão	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
15-FM-2013	Divulgação de material	15/2/2013	18/2/2013	1	✓

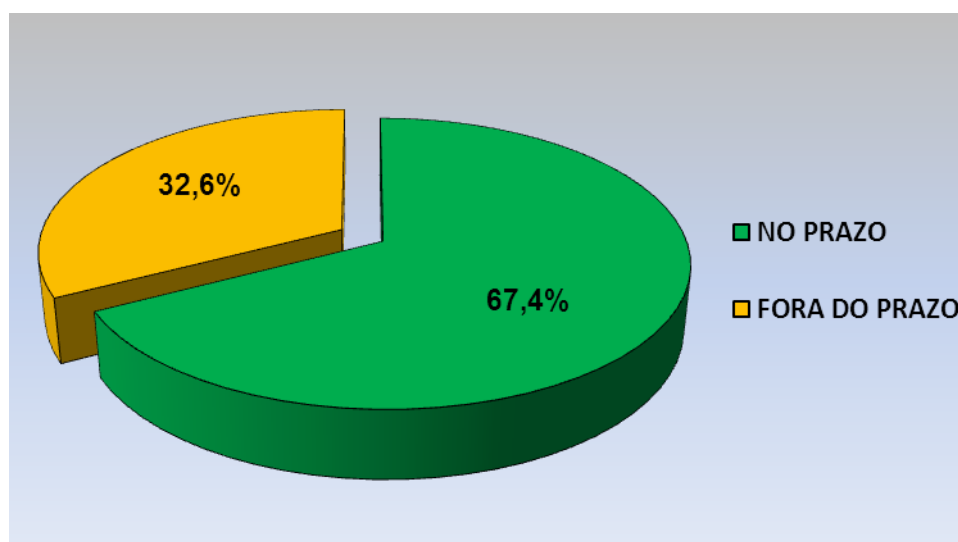
Pedido de Informação

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

As reclamações e os pedidos de informação têm um tratamento diferenciado na Ouvidoria e dependem do retorno da área responsável para que o processo seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

Com o intuito de elaborar o relatório com um tempo hábil de apreciação pelos conselheiros o relatório foi fechado no dia 25/03/2013. Sendo assim, apenas os processos abertos até o dia 25/03/2013 serão considerados para a elaboração do relatório de pendências, respeitando-se assim o prazo estipulado pela norma. Das 46 reclamações registradas no trimestre, 31 foram respondidas dentro do prazo, 15 ultrapassaram o prazo e nenhuma demanda está pendente de resposta pela área responsável. O gráfico percentual está logo a seguir:

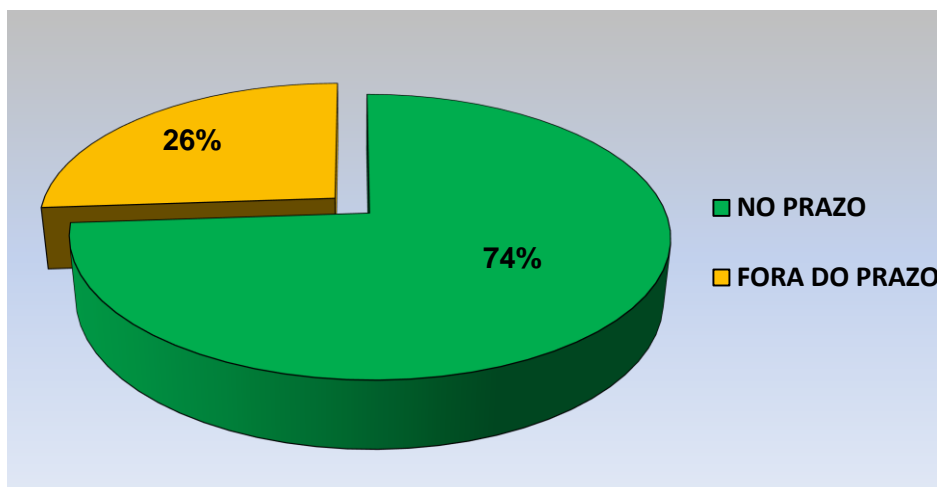
Figura 20 - % Reclamações Rádios – Respostas das Áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 46 pedidos de informação analisados no trimestre 34 foram respondidos dentro do prazo, 12 ultrapassaram o prazo e nenhuma demanda está pendente de resposta pela área responsável. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

Figura 21 - % Pedidos de Informação Rádios – Respostas das Áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.2.2. Abordagem qualitativa

2.2.2.2.1. Percepção dos Ouvintes

No trimestre janeiro/fevereiro/março de 2013 a Ouvidoria recebeu 254 mensagens destinadas às emissoras de rádio da EBC. De todas as mensagens, destacamos 03 (três) demandas que consideramos relevantes: reclamações sobre o suposto fim da Rádio MEC-FM, problemas com o acesso a 'rádio *on-line*' e a mensagem de uma professora do ensino público, pedindo doação de livros de literatura infantil, que levou à Rádio Nacional de Brasília a promover uma campanha.

Suposto fim da Rádio MEC-FM

“Sem música clássica: A Rádio Nacional vai transmitir também em FM, ocupando o lugar da MEC-FM, a emissora voltada para a música clássica. Na verdade as rádios em AM cada vez são menos captadas nos grandes centros, devido a interferências de outros canais”.

Foi a partir desta nota, publicada no dia 07 de janeiro, na coluna do Ancelmo Gois, no jornal *O Globo*, que a Ouvidoria começou a receber várias manifestações de ouvintes, demonstrando indignação diante da possibilidade da extinção da emissora, por ser a única com programação de música erudita, como se pode notar nas mensagens abaixo:

A primeira manifestação que chegou à Ouvidoria, no mesmo dia da publicação da nota, foi a seguinte:

(Processo 01-FM-2013) “Acabo de ler com preocupação a notícia que a Rádio Nacional tomaria o lugar da MEC-FM. Depois do que foi dito no recente colóquio promovido na sede da emissora, não consegui compreender o que está ocorrendo. Se é verdade o fato é grave e desastroso. Espero que possa haver um desmentido oficial urgente”.

No dia seguinte, recebemos outras manifestações:

(Processo 03-FM-2013) “Bom dia, Acabei de ler uma triste notícia na coluna do Ancelmo Gois no *Globo*. Gostaria de saber se é verdade que a MEC FM do Rio de Janeiro sairá do ar, cedendo espaço para a Rádio Nacional, que até então transmite sua programação em AM. Considero a Rádio Nacional importantíssima e fico feliz em saber que a sua transmissão será em AM, mas por que acabar com a única rádio de música clássica do Rio de Janeiro? Espero sinceramente que isso não aconteça”.

(Processo 04-FM-2013) “Tomei conhecimento na data de hoje, através da Coluna do Ancelmo Gois, que a Radio MEC irá sair do ar dando lugar a Radio Nacional. Lamentável decisão uma vez ser a única rádio de Música Clássica do Brasil, tradição erudita da música e com quase 90 anos de fundação. Espero que esta notícia não represente a realidade, jogando no esquecimento da cultura brasileira um dos seus maiores patrimônios. Tenho certeza que o Estado Brasileiro tenha um mínimo de respeito com a cultura clássica deste país e não jogue no lixo da mediocridade um dos seus maiores patrimônios culturais”

(Processo 05-FM-2013) “Sou ouvinte constante da programação da MEC-FM, já que é a única que toca música clássica e jazz. Li na coluna do jornalista Ancelmo Gois nota publicada em 07.01.2013 no Globo On-line, com o título Sem música clássica, que a Rádio Nacional ocupará o lugar da MEC-FM. Gostaria de saber se essa informação corresponde à realidade e, em caso positivo, se isso implicará no fim da atual programação da Rádio? Desde já, gostaria de deixar registrado o meu lamento por tal iniciativa, por tratar-se da única rádio no Brasil que atende a esse seguimento musical”.

A Gerência de Rádio respondeu:

“Esta gerência não recebeu qualquer comunicado neste sentido. As transmissões da Rádio MEC, tanto AM, quanto FM, prosseguem normalmente com suas respectivas grades de programação”.

A resposta não, no entanto, não deixa claro que o processo de transformação da rádio MEC FM não existe, mas apenas que “a gerência” não recebeu (ainda) nenhum comunicado a este respeito. Talvez uma resposta mais direta, do tipo: “A EBC não vai tirar a MEC FM do ar...”, ou “Conforme discutido no colóquio, a EBC não fará alterações na programação da rádio MEC FM...”, fossem mais eficazes.

No dia 08, o colunista publicou outra nota corrigindo as informações:

“Última forma: A EBC diz que não vai ceder à Rádio Nacional a faixa FM usada pela Rádio MEC, ao contrário do que saiu aqui. A empresa espera conseguir junto ao Ministério das Comunicações um canal FM para a Nacional”. Depois disso as manifestações cessaram.

Acesso à Rádio *on-line*

Neste trimestre, a Ouvidoria também recebeu várias manifestações de ouvintes, reclamando das dificuldades encontradas para acessar o rádio *on-line*. Destacamos algumas destas manifestações.

(Processo 14-FM-2013) “Gostaria de saber se existe alguma exigência especial para ouvir a rádio nacional FM Brasília, pois não estou conseguindo sintonizá-la. A página abre, mas o play não aciona e fica mudo. Aguardo orientações”.

(Processo 32-AM-2013) “Informo-lhes, que há alguns dias, não pego a Radio Nacional de Brasília - AM - via internet, solicito verificar o que ocorre”.

(Processo 10-RJ-2013) “Solicito, caso seja possível, informação do porquê não consigo acessar a Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM 1130 via internet aqui no Município de Pindoretama, Estado do Ceará na página do EBC”.

Em resposta, a Superintendência de Comunicação Multimídia forneceu a seguinte explicação:

“Por diferentes motivos, temos enfrentado dificuldades com o comportamento de transmissões de rádios EBC na *web*, mais especificamente com a MEC AM do Rio de Janeiro e a Nacional FM de Brasília. A dificuldade técnica atingiu a visitantes de diferentes plataformas EBC que tentavam acessar o conteúdo, seja pelo Portal EBC, seja diretamente pelo endereço de transmissão, independentemente da região geográfica do país ou do mundo. Lamentamos pela situação e trabalhamos para evitar que a indisponibilidade se repita. Desde quarta-feira (23/01), temos monitorado continuamente o sinal na *web* e não voltamos a verificar problemas. Um planejamento de aquisição de equipamentos está em curso o que tende a eliminar as instabilidades no médio prazo. Soluções de contorno foram adotadas para permitir que haja maior confiabilidade na transmissão.”

A Ouvidoria, no relatório do mês dezembro de 2012, já havia chamado atenção para este problema. Na ocasião, foi dito que o rádio *on-line* realmente estava se mostrando instável e destacou-se a necessidade de melhoria no sistema. O que se verificou, no mês de fevereiro de 2013, é que as reclamações persistiram e, inclusive, aumentaram. Além disso, a distribuição dos processos nas diferentes rádios (FM: Nacional FM de Brasília; AM: Nacional AM de Brasília; RJ: Nacional AM do Rio de Janeiro), pode ser indicativo de que o problema não foi percebido somente em uma emissora específica, mas no sistema operacional como um todo.

Pedidos de doação de livros de literatura infantil.

Destacamos também a mensagem enviada pela coordenadora da Escola Municipal Arinda Mattos, localizada no Jardim Oriente, em Valparaíso de Goiás, porque ilustra o fluxo de funcionamento do trabalho da Ouvidoria e também por ter provocado uma iniciativa da equipe da rádio, que promoveu uma campanha, junto aos ouvintes e empregados da EBC, para arrecadação de livros para a escola.

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

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

A Ouvidoria encaminhou a mensagem à coordenação da rádio, que enviou, no dia 13 (treze), a seguinte resposta:

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

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

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

Foram arrecadadas, em poucas semanas, mais de 300 publicações, além de filmes em VHS e livros didáticos, entre livros da literatura estrangeira, como a Série Percy Jackson e os contos dos irmãos Grimm, e clássicos brasileiros, como a obra de Machado de Assis e “Juiz de Paz na Roça”, de Martins Pena. A entrega das doações à Escola foi feita no 02 de abril, data em que é comemorado o Dia Internacional do Livro Infantil.

2.2.2.2. Percepção da Ouvidoria

Para o primeiro trimestre de 2013, a Ouvidoria concentrou sua análise nos seguintes temas: na reclamação de um ouvinte sobre parcialidade em uma notícia veiculada no jornalismo da rádio Nacional FM de Brasília; na cobertura do Carnaval 2013 feita pelo radiojornalismo da EBC e na programação especial da Nacional AM de Brasília, da Nacional da Amazônia e da MEC AM do Rio de Janeiro, em homenagem ao Dia Internacional da Mulher.

Parcialidade no jornalismo

Política é um dos temas mais sensíveis quando se fala de imparcialidade, pois sempre há, pelo menos, dois lados em oposição. O assunto se torna ainda mais crítico quando se está em uma emissora pública, onde o dever da imparcialidade é inerente e constantemente vigiado.

No início de janeiro, a Ouvidoria recebeu uma demanda direcionada à rádio Nacional FM que chamou a atenção por ser uma crítica severa relacionada à parcialidade em uma matéria sobre política, no caso, a polêmica da posse adiada do presidente eleito da Venezuela, Hugo Chaves. Reproduzimos abaixo a comunicação:

Processo 05-FM-2013:

“Acabo de ouvir (hoje, 10/01/13, por volta das 10h30) na Rádio Nacional FM notícia acerca do adiamento da posse de Hugo Chávez na Venezuela. A matéria causou-me indignação. Segundo ela, a posse de Chávez foi adiada apesar dos protestos "da oposição, de muitos países e, inclusive, da Igreja". Ao que parece, os jornalistas e repórteres dessa emissora não tiveram o mínimo cuidado em conhecer opiniões diversas àquela difundida pela mídia venezuelana, assumidamente opositora do governo Chávez, e da grande mídia brasileira, sempre ao lado do que há de mais conservador no espectro político. A matéria, em explícita má-fé, omitiu que outros tantos países, como Argentina, Uruguai, Bolívia e o Brasil, consideram esse adiamento temporário da posse um procedimento democrático, pois se trata de fazer prevalecer o desejo do povo venezuelano que reelegeu Hugo Chávez para a presidência do País. Esse tipo de notícia é um desserviço à sociedade e à cidadania, pois em nada contribui para formação de uma visão informada e crítica da realidade.”

Como forma de checar se tal demanda era pertinente, buscou-se a notícia, cuja transcrição é apresentada a seguir: *“Governo da Venezuela anunciou que abriu um processo administrativo contra a rede de televisão Globo Vision por violação da lei de responsabilidade Social em rádio, televisão e mídias eletrônicas. A TV está proibida de exibir vídeos sobre a polêmica em torno da posse de Hugo Chaves. Apesar*

da condenação de governos de outros países, da oposição e até mesmo da igreja católica, o congresso e a suprema corte da Venezuela resolveram pelo adiamento por tempo indeterminado da posse de Hugo Chaves. O Presidente reeleito deveria tomar posse hoje, no seu quarto mandato, mas continua em estado grave, em coma, depois de uma nova cirurgia contra o câncer na região pélvica”.

Não se pode, evidentemente, dizer que a reportagem é tendenciosa, conforme aponta o ouvinte, mas temos que considerar que a estrutura semântica, que indica o sentido das palavras na frase e da frase no texto, leva a pensar que houve parcialidade na informação, o que se pode identificar no seguinte período:

“Apesar da condenação de governos de outros países, da oposição e até mesmo da igreja católica, o congresso e a suprema corte da Venezuela resolveram pelo adiamento por tempo indeterminado da posse de Hugo Chaves”.

Para o senso comum, o sentido da frase é o de que a decisão do Congresso e da Corte Suprema foi autoritária e impositiva, diante da discordância de fontes altamente qualificadas e respaldadas pela opinião pública – o que traz implícito um juízo de valor. A favor da reclamação do ouvinte, a Ouvidoria considera que esse tipo de construção textual não condiz com o perfil da mídia pública, embora seja comum à mídia privada, que tem adotado cada vez mais uma postura opinativa sobre determinados temas o que, infelizmente, se propaga muito facilmente entre os profissionais que trabalham sobre os mesmos fatos e divulgam as mesmas notícias.

Portanto, não se pode dizer que houve intencionalidade por parte do jornalista, mas que houve, isto sim, um deslize em termos do que aconselham as regras de construção de textos radiofônicos noticiosos – uma delas, exatamente a que recomenda frases na ordem direta, evitando-se, assim, o uso de conjunções e locuções conjuntivas que em geral contribuem para formar juízo de valor.

Por conta disso, a Ouvidoria empreendeu uma análise das reportagens veiculadas no noticiário radiofônico Repórter Brasil, na segunda semana de janeiro, sobre os fatos relacionados à posse de Chaves.

Das reportagens analisadas, apenas uma mostra-se parcial, ao adotar linguagem metafórica (manobras) e adjetivação (apoio de peso) para reportar uma situação objetiva:

“A oposição que critica as manobras do governo para realizar a cerimônia mesmo com a ausência de Chaves ganhou ontem um apoio de peso: a igreja católica venezuelana julga moralmente inaceitável desrespeitar a constituição”.

Como explicam as gramáticas, a metáfora consiste em retirar uma palavra de seu contexto convencional (denotativo) e transportá-la para um novo campo de significação (conotativa), por meio de uma comparação implícita, de uma similaridade existente entre as duas. Neste caso, a palavra manobra, em seu contexto original e de acordo com o Dicionário Aurélio, significa “ação de fazer funcionar à mão um aparelho

ou máquina”; em sua forma figurada pode significar “conjunto de ações ou movimentos para se alcançar um dado fim”, ou ainda “trama arditosa, artimanha”.

Ainda podemos acrescentar a ausência de informação relevante na última parte da notícia: “a igreja católica julga moralmente inaceitável desrespeitar a constituição”. Destituída de dados relevantes, o que temos é apenas uma frase de efeito, que contribui para a percepção de parcialidade da notícia.

A Ouvidoria considera importante atentar para a qualidade e para o sentido do texto, já que o Jornalismo não transmite apenas informação, mas contribui, pela qualidade da informação que divulga, para a construção da opinião e das decisões do cidadão em sociedade.

Cobertura do Carnaval

Outro assunto que nos chamou a atenção foi a cobertura dos desfiles do grupo especial das escolas de samba do Rio de Janeiro feita pelas emissoras de Rádio da EBC, mas especificamente o desfile da primeira e da última escola. O intuito foi verificar o modo como foram apresentados os desfiles para os ouvintes e verificar se os objetivos de entretenimento e informação das rádios foram atingidos.

No período que antecedeu ao desfile propriamente dito, as rádios da EBC fizeram uma cobertura especial para o carnaval. Foram apresentadas reportagens sobre as Escolas de Samba, programetes sobre a história do carnaval, veiculação de marchinhas e sambas-enredos antigos. Durante o feriado houve a cobertura do carnaval em diversas cidades do país com flashes, além de quadros e programas especiais.

Uma análise geral da cobertura radiofônica deste importante evento nacional revela que houve uma grande preocupação das emissoras em mostrar o contexto histórico e cultural do carnaval, adequado às diversas regiões. A rádio Nacional da Amazônia, por exemplo, falou sobre os carnavais típicos da região norte, como o Carnaboi de Manaus e o Carnaval de Lama do município de Curuçá, no estado do Pará. Na programação das rádios do Rio de Janeiro teve a transmissão dos blocos de rua da cidade durante o dia, e à noite foi a vez dos desfiles das escolas de samba, ao vivo. A cobertura na Marques de Sapucaí foi o ponto alto da programação das rádios MEC e Nacional por ser um evento de grande proporção, envolver muitos profissionais e ter uma longa duração.

A análise feita pela Ouvidoria mostrou que a cobertura dos desfiles se concentrou nos comentários dos apresentadores a respeito do que estavam vendo. Observou-se que não houve uma preocupação em descrever a cena narrada, apenas eram feitos comentários aleatórios, qualificando o que era visto como bom, ruim, interessante, etc. No primeiro desfile da Escola Inocentes de Belford Roxo, os comentaristas demonstravam não ter conhecimento a respeito do enredo apresentado. A maior parte dos comentários foi para criticar a escola, uma vez que não estavam muitos animados com o tema e nem compreendendo o significado das alas e das fantasias. Em vários momentos foi dito “estamos sem a descrição do que são as

alas”; “devem ser malabaristas...”; “acho que significa isso...”; entre outras coisas, as quais demonstravam falta de informação e conhecimento sobre o que estava acontecendo. Foram feitas algumas entrevistas rápidas com integrantes da escola, mas não foi possível ouvir o samba enredo, a não ser ao fundo, pois os apresentadores não deixaram de falar em nenhum momento.

No último desfile da segunda feira, talvez por se tratar de uma escola mais tradicional, a Vila Isabel, foi apresentado um depoimento do carnavalesco explicando como seria o desfile e o que desejavam passar ao público. Também foi feito “silêncio” para que se escutasse o samba enredo completo, cantado ao vivo. O desfile daquela que seria a campeã do carnaval foi muito criticado pelos radialistas que só destacaram pontos negativos.

Observou-se que tal cobertura se tratava, em maior parte, de análise mais técnica das escolas ao invés de uma descrição que possibilitasse a criação de uma imagem pelo ouvinte e o seu entretenimento. Ao que parece, o objetivo era justamente ser um comentário para aquelas pessoas que também estavam vendo, ou pela televisão ou no sambódromo, os desfiles. Entretanto, neste caso, os comentários pouco acrescentaram uma vez que não traziam informações relevantes, explicações, ou histórias que ajudassem o ouvinte a compreender melhor o desfile ou aprender sobre os temas apresentados. A transmissão consistia num “bate-papo” entre os apresentadores que expunham, muitas vezes sem o menor cuidado ou isonomia, sua percepção, opinião e avaliação sobre o que estavam vendo. Ao final do carnaval, a Inocentes de Belford Roxo foi rebaixada e a Villa Isabel foi aclamada campeã. Entretanto, na cobertura de ambas as escolas os comentaristas se mostraram extremamente críticos e “pessimistas”, destacando, majoritariamente, os aspectos negativos. A impressão que se tem ao término das duas coberturas é que as duas escolas não foram bem, que o enredo não agradou e não foi bem explorado.

A Ouvidoria acredita que a cobertura dos desfiles das escolas de samba deve ser repensada. Cobrir grandes eventos como o carnaval é importante para os veículos de comunicação e, neste contexto, as rádios públicas devem, não só apresentar o mesmo que as emissoras de cunho comercial, mas tentar inovar cada vez mais com informações e, sobretudo, resgatar os valores e a história do carnaval. Por isso, é preciso refletir e repensar a forma como a cobertura do carnaval deve ser feita para trazer informação, conhecimento e entretenimento de maneira criativa, conforme indica os objetivos da comunicação pública.

Homenagem ao Dia Internacional da Mulher

Outro evento que consideramos digno de se evidenciar foi a programação especial da MEC AM do Rio de Janeiro, da Nacional AM de Brasília e da Nacional da Amazônia, em comemoração ao Dia internacional da Mulher. Ressaltamos que todas as emissoras de rádio da EBC veicularam programação especial, com spots e entrevistas com brasileiras pioneiras em diversas áreas, além de reportagens sobre questões sociais e

políticas referentes às mulheres.

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

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

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

O programa “**Viva Maria**” também teve edição especial, que foi transmitida por todas as emissoras da EBC e, pela primeira vez, pela internet, no Portal EBC. O programa deu destaque à repercussão do Caso Bruno, como exemplo extremo da violência contra as mulheres. Foi entrevistada a Secretária de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres do governo federal, que falou sobre a sentença final do julgamento, com ênfase no fortalecimento da Lei Maria da Penha. Também foi entrevistado o escritor e teólogo Leonardo Boff, que prestou homenagem à sua parceira na construção de uma cultura de paz entre homens e mulheres. O programa também resgatou a memória musical da apresentadora Bia Reis, falecida em 2012, quando entrevistou a cantora brasileira Ellen Oléria.

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

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

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

2.2.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’

Para o trimestre, foram ao ar as seguintes edições do programa “Rádio em Debate”:

Edição de 04 e 05/01: Balanço das ações do Conselho Curador da EBC –Nesta edição, convidamos a Presidente do Conselho Curador da EBC, Ana Luísa Fleck, que fala sobre as ações do Conselho Curador no ano de 2012, explicando sua importância e forma de atuação. O órgão é o instrumento de participação da sociedade na gestão das emissoras públicas de comunicação. É sua função aprovar o Plano de Trabalho e a linha editorial da empresa.

Edição de 11 e 12/01: Integração entre rádio e internet -O programa recebeu o professor e pesquisador da Fundação Armando Álvares Penteado, Alvaro Bufarah; a gerente regional das Rádios EBC em Brasília, Taís Ladeira; e o gerente executivo de Conteúdo Multimídia da Superintendência de Comunicação Multimídia da EBC, Anselmo Massad, para responder e debater perguntas e sugestões de ouvintes sobre interatividade e adequação das rádios à internet.

Edição de 18 e 19/01: Diferenças entre comunicação pública e estatal -O professor e pesquisador da Universidade de Brasília (UnB), Luiz Martins, é o entrevistado desta edição e esclarece dúvidas dos ouvintes sobre os diferentes modelos e finalidades da comunicação pública do país.

Edição de 25 e 26/01: Programação infantojuvenil das rádios brasileiras -a jornalista e pesquisadora Madeleine Lackson fala sobre a qualidade da programação infantil no rádio brasileiro e discute a importância desse tipo de mensagem na formação e no entretenimento das crianças. A jornalista e produtora da Rádio Nacional, Shirleide Barbosa, apresenta informações sobre os programas das Rádios EBC voltados para o público infantojuvenil.

Edição de 1º e 02/02: O rádio como veículo de utilidade pública –abordagem sobre uma das funções do rádio, de ser um meio de utilidade pública. A ouvidora da EBC, Regina Lima, lembra que apesar da popularização da internet, o rádio permanece como meio de comunicação de maior alcance do público. Para falar sobre essa função, a ouvidora conversa com a professora e pesquisadora Elis Regina da Silva e com o coordenador da Rádio Nacional AM de Brasília, Alisson Machado.

Edição de 08 e 09/02: As radionovelas nas emissoras públicas de comunicação -o Gerente Regional das Rádios EBC do Rio de Janeiro, Cristiano Menezes, fala sobre a radiodramaturgia nas emissoras públicas de comunicação.

Edição de 15 e 16/02: EBC transmitirá Série C do Brasileirão 2013 –explicação dos detalhes da cobertura dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro de Futebol que serão transmitidos pela TV Brasil e pelas rádios: Nacional do Rio, Nacional de Brasília, Nacional da Amazônia e do Alto Solimões em 2013.

Edição de 22 e 23/02: Cartão QSL. Em 2012, a Ouvidoria recebeu diversas manifestações do público que pediam o cartão QSL das Emissoras Públicas de Rádio da EBC. O programa entrevista a jornalista e Coordenadora da Rádio Nacional da Amazônia Luciana Couto, para esclarecer dúvidas sobre o assunto.

Edição de 1º e 02/03: O Programa 'Rádio em Debate', produzido pela Ouvidoria da EBC, recebe o professor e pesquisador José Marques de Melo para explicar como surge e de que maneira evitar o boato, essa forma de comunicação ligada especialmente a situações de crise ou de falta de informação.

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

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

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

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

O programa Rádio em Debate é transmitido às sextas-feiras com reprise aos sábados, em diferentes horários, em todas as rádios da EBC. Além disso, também pode ser acessado via Radioagência Nacional em www.radioagencianacional.ebc.com.br.

2.2.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

2.2.3.1. Abordagem quantitativa

No trimestre a Ouvidoria recebeu um total de 115 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 47 manifestações foram reclamações, 30 pedidos de informação, 5 sugestões, 19 comentários, 7 elogios e 7 serviços. Até o fechamento deste relatório, nenhuma manifestação estava pendente de resposta.

Segue abaixo o detalhamento do elogio, dos comentários, das sugestões e serviços. O tratamento dessas manifestações é realizado por meio da abertura de processo, porém não dependem de um retorno da área para o seu encerramento. A Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo o usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Elogio					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
65-AB-2013	Coluna da Ouvidoria	19/2/2013	19/2/2013	0	
45-AB-2013	Matéria SISU	5/2/2013	5/2/2013	0	
33-AB-2013	Matéria sobre desemprego	31/1/2013	31/1/2013	0	
40-AB-2013	Matéria sobre desigualdades nos BRICs	4/2/2013	4/2/2013	0	
41-AB-2013	Matéria sobre Guaribas (PI)	4/2/2013	4/2/2013	0	
62-AB-2013	Matéria sobre PNAIC: completa e clara	15/2/2013	15/2/2013	0	
99-AB-2013	Sobre a Agência Brasil	15/3/2013	19/3/2013	2	

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
8-AB-2013	Abordagem em matéria	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
12-AB-2013	Comentário de matéria	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
13-AB-2013	Comentário de matéria	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
15-AB-2013	Comentário de matéria	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
25-AB-2013	Comentário de matéria	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
30-AB-2013	Matéria sobre insubordinação dos comandantes militares	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
35-AB-2013	Matéria sobre saúde	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
37-AB-2013	Matéria sobre saúde	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
43-AB-2013	Matéria sobre saúde	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
46-AB-2013	Matéria sobre Petrobras	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
47-AB-2013	Concurso dos Correios	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
67-AB-2013	Pedido de ajuda	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
71-AB-2013	Matéria sobre proibição de venda de álcool em supermercados	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
76-AB-2013	Comentário sobre Pacto pela Alfabetização na Idade Certa	28/2/2013	28/2/2013	0	✓
78-AB-2013	Sobre a discricionariedade da empresa em participar	28/2/2013	28/2/2013	0	✓
81-AB-2013	Sobre as terras do Rio de Janeiro	4/3/2013	4/3/2013	0	✓
84-AB-2013	Sobre o alto valor da iluminação pública	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
86-AB-2013	Sobre a economia do país	7/3/2013	7/3/2013	0	✓
88-AB-2013	Sobre a Copa de 2014	7/3/2013	7/3/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
17-AB-2013	Sugestão de matéria	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
18-AB-2013	Sugestão de pauta	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
23-AB-2013	Envio de material	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
24-AB-2013	Envio de material	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
33-AB-2013	Inserção de gráfico em Matéria sobre desemprego	31/1/2013	31/1/2013	0	✓

Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
42-AB-2013	Sugestão de Pauta	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
56-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
77-AB-2013	Sugestão de Pauta	28/2/2013	28/2/2013	0	✓
89-AB-2013	Crítica/reclamação	8/3/2013	8/3/2013	0	✓
90-AB-2013	Comentário sobre as formas de julgamento no Brasil	11/3/2013	11/3/2013	0	✓
95-AB-2013	Sugestão de Pauta	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
102-AB-2013	Pedido de informação sobre o email da Lilian Celiberti	18/3/2013	18/3/2013	0	✓

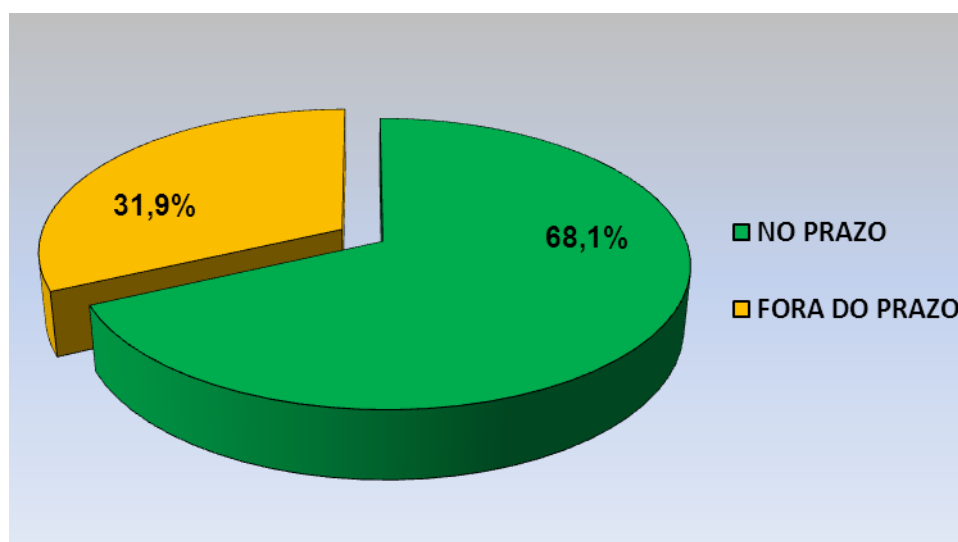
Já as reclamações e os pedidos de informação têm um tratamento diferenciado na Ouvidoria e dependem do retorno da área responsável para que o processo seja encerrado. O prazo de resposta das áreas às manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
348-AB-2012	Erro em matéria	26/12/2013	27/12/2013	1	✓
2-AB-2013	Erro em matéria	4/1/2013	8/1/2013	2	✓
4-AB-2013	Erro em matéria	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
5-AB-2013	Erro em matéria	8/1/2013	15/1/2013	5	✓
6-AB-2013	Erro em matéria	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
7-AB-2013	Abordagem em matéria	8/1/2013	10/1/2013	2	✓
14-AB-2013	Parcialidade em matérias da Copa	21/1/2013	31/1/2013	8	⚠
16-AB-2013	Desencontro de informações em matérias sobre funpresp	23/1/2013	18/2/2013	17	⚠
19-AB-2013	Erro em matéria: gramática/ortografia	23/1/2013	6/2/2013	10	⚠
20-AB-2013	Erro em matéria: falta de informações	24/1/2013	6/2/2013	9	⚠
21-AB-2013	Erro em matéria	24/1/2013	6/2/2013	9	⚠
26-AB-2013	Erro em matéria	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
27-AB-2013	Erro em matéria: termos errados	25/1/2013	29/1/2013	2	✓
28-AB-2013	Abordagem em matéria	25/1/2013	31/1/2013	4	✓
29-AB-2013	Ausência de fontes	28/1/2013	31/1/2013	3	✓
31-AB-2013	Erro em matéria	30/1/2013	7/2/2013	6	⚠
38-AB-2013	Erro em informação dada em matéria	1/2/2013	5/2/2013	2	✓
39-AB-2013	Parcialidade em matéria	1/2/2013	18/2/2013	10	⚠
44-AB-2013	Erro em informação dada em matéria	5/2/2013	6/2/2013	1	✓
48-AB-2013	Erro de ortografia, gramatical e digitação	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
49-AB-2013	Exclusão de matéria em que é citado e lhe causa constrangimentos	7/2/2013	21/2/2013	9	⚠
51-AB-2013	Exclusão de matéria em que é citado e lhe causa constrangimentos	7/2/2013	8/2/2013	1	✓
52-AB-2013	Exclusão de matéria em que é citado e lhe causa constrangimentos	8/2/2013	28/2/2013	13	⚠
54-AB-2013	Imprecisão de informações	8/2/2013	13/2/2013	2	✓
55-AB-2013	Parcialidade em matéria	8/2/2013	18/2/2013	5	✓
57-AB-2013	Falta de espaço para comentários.	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
58-AB-2013	Solicitação de proposta para ocupação de cargo.	14/2/2013	19/2/2013	3	✓
60-AB-2013	Falta de link anunciado em matéria	15/2/2013	18/2/2013	1	✓
68-AB-2013	Informação incompleta	20/2/2013	28/2/2013	6	⚠
69-AB-2013	Matérias sobre a blogueira cubana: abordagem incompleta	21/2/2013	1/3/2013	6	⚠
70-AB-2013	Foto da presidenta	21/2/2013	1/3/2013	6	⚠
72-AB-2013	Erro de ortografia, gramatical e digitação	27/2/2013	4/3/2013	3	✓
74-AB-2013	Erro de informação em matéria publicada sobre HIV	27/2/2013	4/3/2013	3	✓
79-AB-2013	Erro de Informação	28/2/2013	7/3/2013	5	✓
80-AB-2013	Erro de Informação	1/3/2013	1/3/2013	0	✓
82-AB-2013	Erro de Informação	4/3/2013	8/3/2013	4	✓
87-AB-2013	Referente ao assunto da Reforma da Previdência e AP 470	7/3/2013	8/3/2013	1	✓
91-AB-2013	Falta de Informação	12/3/2013	21/3/2013	7	⚠
92-AB-2013	Sobre os males que o cigarro pode causar	12/3/2013	13/3/2013	1	✓
93-AB-2013	Quanto ao texto que foi colocado na Agência Brasil	12/3/2013	13/3/2013	1	✓
96-AB-2013	Em relação à cobertura do processo de escolha do novo papa	13/3/2013	14/3/2013	1	✓
97-AB-2013	Informação errada	13/3/2013	18/3/2013	3	✓
105-AB-2013	Acesso à pagina na web	21/3/2013	22/3/2013	1	✓
106-AB-2013	Informação errada	25/3/2013	27/3/2013	2	✓
107-AB-2013	Omissão sobre assunto	25/3/2013	26/3/2013	1	✓
108-AB-2013	Linha editorial	25/3/2013	27/3/2013	2	✓
109-AB-2013	Linha editorial	25/3/2013	26/3/2013	1	✓

Com o intuito de elaborar o relatório com um tempo hábil de apreciação pelos conselheiros o relatório foi fechado no dia 05/04/2013. Sendo assim, apenas os processos abertos até o dia 25/03/2013 serão considerados para a elaboração do relatório de pendências, respeitando-se assim o prazo estipulado pela norma. Das 47 reclamações analisadas no trimestre, 32 foram respondidas dentro do prazo, 15 foram respondidas fora do prazo estipulado e não apresenta pendências. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

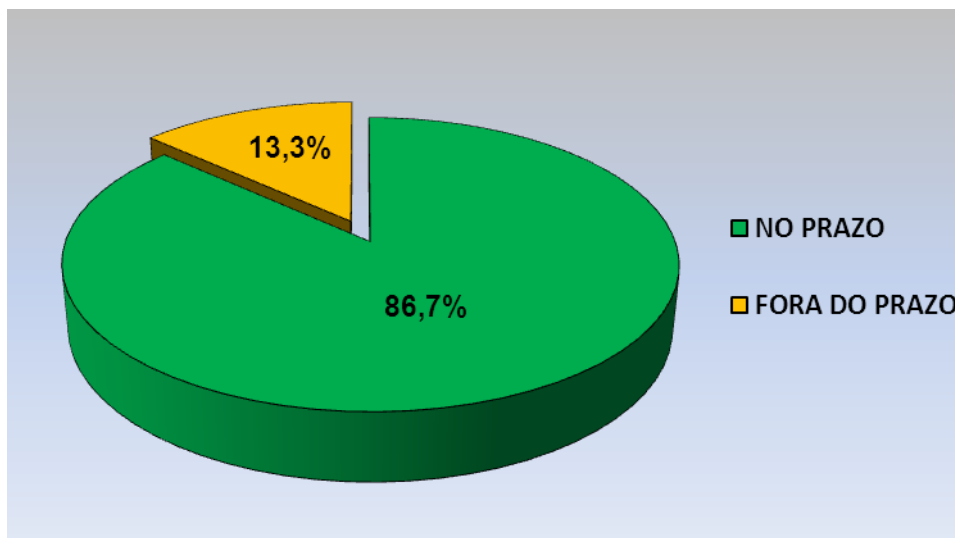
Figura 22 - % Reclamações Agência Brasil - Respostas das Áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 30 pedidos de informação registrados no trimestre, 26 foram respondidos dentro do prazo, 4 ultrapassaram o prazo de resposta. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

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



Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
349-AB-2012	Solicitação de matéria	27/12/2013	27/12/2013	0	✓
1-AB-2013	Acesso à pesquisa citada em matéria	2/1/2013	3/1/2013	1	✓
3-AB-2013	Autorização de reprodução de conteúdo	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
9-AB-2013	Erro em matéria	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
10-AB-2013	Autorização de reprodução de conteúdo	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
11-AB-2013	Divulgação de notícias	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
20-AB-2013	Informação sobre matéria publicada	24/1/2013	6/2/2013	9	⚠
22-AB-2013	Utilização de conteúdo	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
32-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
34-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
36-AB-2013	Contato com repórter	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
50-AB-2013	Informação sobre assunto tratado em matéria	7/2/2013	8/2/2013	1	✓
53-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	8/2/2013	20/2/2013	7	⚠
54-AB-2013	Informação sobre assunto tratado em matéria	8/2/2013	13/2/2013	2	✓
56-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
59-AB-2013	Matéria de economia	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
61-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
63-AB-2013	Como ser colaborador	18/2/2013	26/2/2013	6	⚠
64-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
73-AB-2013	Reprodução de matérias	27/2/2013	27/2/2013	0	✓
75-AB-2013	Sobre a possibilidade de mandar a matéria completa e as fotos	27/2/2013	27/2/2013	0	✓
83-AB-2013	Acesso aos boletins informativos referentes à cultura	5/3/2013	5/3/2013	0	✓
85-AB-2013	Sobre a possibilidade de utilizar a matéria nos livros didáticos	6/3/2013	6/3/2013	0	✓
94-AB-2013	Solicitação de autorização para reprodução de matéria	13/3/2013	13/3/2013	0	✓
98-AB-2013	Sobre o princípio da Acessibilidade	15/3/2013	26/3/2013	7	⚠
99-AB-2013	Sobre a Agência Brasil	15/3/2013	19/3/2013	2	✓
100-AB-2013	Sobre o desenvolvimento da EBC	15/3/2013	19/3/2013	2	✓
101-AB-2013	Informação incompleta	18/3/2013	19/3/2013	1	✓
103-AB-2013	Editoria Cultura	20/3/2013	3/4/2013	10	⚠
104-AB-2013	Utilização de material	21/3/2013	21/3/2013	0	✓

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.3.2. Abordagem qualitativa

2.2.3.2.1. Percepção dos leitores

No primeiro trimestre do ano de 2013 a Ouvidoria recebeu 115 (cento e quinze) manifestações. Deste total, 41% foram reclamações. Neste sentido, destacamos as reclamações por assuntos demandados:

Erro de informação:

(Processo 2-AB/13 – Anderson Rodrigues Moro): “A reportagem ‘Publicada portaria que regulamenta processo seletivo do ProUni no primeiro semestre de 2013’ está com erro. De acordo com a publicação, o estudante precisa ter obtido nota mínima de 450 pontos em cada uma das áreas de conhecimento do Enem. Não é isso que diz a portaria. A pré-seleção dos estudantes inscritos no processo seletivo do Prouni de que trata esta Portaria, considerará suas notas obtidas nas provas do Enem referente ao ano de 2012. Nas provas do Enem referente ao ano de 2012. A nota a ser considerada na pré-seleção do estudante no processo seletivo do Prouni será a média aritmética das notas obtidas nas provas do Enem de que trata o caput.”

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo esclareceu:

“O leitor que fez a reclamação sobre a matéria do ProUni está correto. A correção foi feita no pé da matéria (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-12-31/atualizada-publicada-portaria-que-regulamenta-processo-seletivo-do-prouni-no-primeiro-semester-de-2013>). Para se inscrever no ProUni, o aluno precisa ter obtido a nota mínima de 450 pontos no Enem, correspondente à média aritmética de todas as provas do exame, e não 450 em cada uma das áreas de conhecimento avaliadas, como a matéria informava.”

(Processo 4-AB/13 - Humberto A Borges): “Relativamente ao artigo ‘Caixa e BB já investiram R\$ 38,4 bilhões em financiamento estudantil’ publicado hoje no endereço "<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-01-04/caixa-e-bb-ja-investiram-r-384-bilhoes-em-financiamento-estudantil>", tenho algumas observações. Se a caixa investiu R\$ 30,4 bilhões desde 2001 (conforme consta no primeiro parágrafo), atendendo a 742 mil estudantes (conforme consta no segundo parágrafo), como pode no quinto parágrafo constar que financiamentos feitos pela Caixa, até final de novembro, somaram R\$ 184 bilhões e beneficiaram 184 mil estudantes. Como é uma notícia muito importante para embasar opiniões e pontos de vista, sugiro uma revisão séria nos números contidos nesse artigo e também no texto, pois, por exemplo, o quinto parágrafo parece se referir ao ano de 2012, mas não está claramente explicitado.”

A DIJOR respondeu:

“A matéria já foi corrigida. Agradecemos ao leitor a observação.”

(Processo 5-AB/13 - Marianna Peres): “Sou jornalista, editora de Economia, e diariamente utilizo as informações de vocês. Pelo amor de Deus, nesta matéria supracitada, o repórter escreveu e o editor aceitou Campo Grande como capital do Mato Grosso!!!! Capital do Mato Grosso, sigla MT, é Cuiabá. Campo Grande é capital do Mato Grosso do Sul, cuja sigla é MS!!! Coloquem isso em destaque no mural da redação, por favor!!!!”

(Processo 6-AB/13 – leitora não autorizou a divulgação de seu nome): “Nesta matéria (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-01-07/cesta-basica-ficou-mais-cara-em-2012-em-todas-capitais-pesquisadas-mostra-dieese>) vocês colocaram "Campo Grande, capital de Mato Grosso...", caros colegas, gostaria que fosse corrigido este pequeno erro. O certo é: Campo Grande, capital do MATO GROSSO DO SUL. Grata.”

Para as duas manifestações, a DIJOR respondeu:

“Agradecemos a colaboração da leitora e informamos que a matéria foi corrigida.”

(Processo 9-AB/13 - um leitor, que não autorizou a divulgação de seu nome): “Consta no endereço da Agência o seguinte título: ‘Terceiro mandato de Chávez começa hoje na Venezuela com o presidente fora do país’. Gostaria de saber por que a frase diz ‘Terceiro mandato’ e não ‘Quarto mandato’.”

A DIJOR informou:

“O leitor tem razão, confirmamos com a correspondente. Este é o quarto mandato de Chávez e não o terceiro, como havia sido informado no primeiro parágrafo. O título também foi corrigido. Segue o link da matéria corrigida: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-01-10/quarto-mandato-de-chavez-comeca-hoje-na-venezuela-com-presidente-fora-do-pais>”.

Falta de informação:

(Processo 35-AB/13 - Rosana Lopes Lima): “Boa tarde! Estava lendo a notícia da pílula Diane e gostaria de informar que tive problemas com a mesma. Fiz uso por 2 meses e foi o suficiente para meus seios incharem (quando deitava principalmente parecia que era pedra) e meu corpo mudou. Minha ginecologista mudou imediatamente.”

(Processo 36-AB/13 – Thaís Rezende Xavier): “Gostaria de um contato da repórter Carolina Gonçalves da Agência Brasil pois li a matéria dela sobre o DIANE 35 e lá ela conta que não há casos no Brasil sobre problemas com o remédio, porém eu sou um caso! Eu tive embolia pulmonar maciça em dezembro de 2011 e no diagnóstico o médico culpou o remédio anticoncepcional utilizado, que era o DIANE 35. Eu corri grande risco de vida e só por um milagre estou aqui hoje contando. Gostaria muito do contato da repórter pra saber como posso contar meu caso ao Ministério da Saúde.”

(Processo 43-AB/13 - Martha Daud) “Quando vi a notícia a respeito do Diane 35 gelei! No Brasil fica difícil se comprovar algumas coisas ou mesmo quando acontece estamos tão atordoados que não vamos em frente, pois o que queremos é que nossos entes queridos se recuperem. Meu relato diz respeito a suspensão do Diane 35. Este contraceptivo foi indicado para a minha filha por uma médica para cuidar da acne. Minha filha havia acabado de entrar na PUC tinha 17 anos na época e começou a sentir fortes dores de cabeça e aí começou o meu calvário. Achei que fosse sinusite e a levei imediatamente na otorrinolaringologista fez os exames e não era sinusite, vou agora resumir. A dor de cabeça continuou e a vista da minha filha começou a ficar turva. Diagnóstico trombose de seio cavernoso. Ficou na UTI, teve que se submeter a uma heparinização e os médicos não sabiam quando ela voltaria a enxergar isso se voltasse a enxergar. Todos os exames foram feitos pra saber o que havia causado trombose em uma menina de 17 anos e ficou constatado que fora o hormônio ou seja o Diane 35. Foi um ano intenso não faziam trancamento de matrícula no primeiro mês de aula do primeiro ano, ode minha filha foi especial teve todo um processo, com laudos médicos inclusive. Então muitos casos no Brasil houveram e ainda devem haver. Hoje tenho condições de relatar isso e talvez tomar providências, pois vi o anúncio da suspensão do medicamento. Minha filha teve que passar por muitos tratamentos e gastos até do que eu não tinha. Bem, apenas um resumo porque se fosse escrever tudo agora demoraria muito. Muito obrigada pela atenção, mas acho que seria interessante que aqui no Brasil explicássemos porque não há relato mas existem com certeza as que morreram e nem se deram conta do que era.”

Para as três demandas, a DIJOR respondeu:

"A Agência Brasil informa à leitora que a repórter vai procurá-la para que relate seu caso. A partir daí, será possível, inclusive, ampliar o tema, com mais entrevistas, com médicos, por exemplo. Poderá render outra reportagem sobre o tema”.

Seguindo as sugestões das leitoras, a ABr publicou, no dia 12 de fevereiro, mais duas reportagens sobre o assunto: “Especialistas alertam sobre venda indiscriminada de hormônios femininos” e “Pacientes sabem dos riscos de anticoncepcionais e encaram restrições médicas com naturalidade”. Na primeira

reportagem, aparece o depoimento da leitora Thais Rezende Xavier e, na segunda, foram usados trechos da correspondência da leitora Rosana Lopes Lima. Afora isso, foram entrevistados dois médicos, sendo um angiologista e um ginecologista. Ao aceitar as sugestões das leitoras, a ABr demonstrou sua capacidade de dialogar com o seu público.

Imprecisão de informação:

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

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

2.2.3.2.2. Percepções da Ouvidoria

As observações da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2013 foram para os seguintes assuntos:

- Erros de informações.
- Cobertura da visita da cubana Yaoni Sánchez ao Brasil.
- Cobertura sobre o Dia Internacional da Mulher.

Erros de informações:

Os erros decorrentes de eventual falta de atenção são comuns a todos os órgãos, mas no Jornalismo esse tipo de incorreção, além de comprometer a qualidade da notícia, permite ao público o questionamento acerca da confiabilidade das informações publicadas e, por extensão, podem ferir a credibilidade da ABr.

O público da Agência, em sua maioria usuários que reproduzem as reportagens e/ou utilizam as informações publicadas, demonstra maior senso crítico e qualificação para discutir e comentar os temas apresentados, olhando os eventuais deslizes com um rigor crítico mais profundo. O leitor da ABr se sente parte do processo de elaboração do conteúdo, exatamente como deve ser no âmbito da comunicação pública, fortalecendo o ideal de participação e de cobrança – elementos essenciais para a conquista da credibilidade. A informação correta e a clareza da linguagem são decisivas para assegurar a fidelização do leitor, principalmente daqueles que reproduzem o material da Agência em seus próprios veículos.

No entanto, o tratamento que a ABr tem dispensado às críticas e reclamações tem sido sempre receptivo, promovendo a interação com o leitor. Consideramos que esse comportamento agrega valor de credibilidade à opinião que o público faz da agência pública de notícias, mas sugerimos fortemente a necessidade de reflexão sobre a recorrência de erros, principalmente aqueles que denotam falta de atenção e descuido.

No caso da agência pública, não se aplica a propalada urgência das rotinas jornalísticas que algumas vezes – mas não muitas – induzem a pequenos erros, como aqueles apontados sobre siglas dos estados. A Ouvidoria entende que o compromisso de uma agência pública é com a informação, ao contrário das agências e veículos privados que têm o foco na concorrência e no furo, o dar a notícia em primeira mão e isso nos obriga a pensar na mudança de alguns dos paradigmas clássicos do Jornalismo e que não contemplam a entrada em cena de uma agência pública de notícias.

Cobertura da visita da cubana Yaoni Sánchez ao Brasil:

A análise da Ouvidoria foi motivada pela manifestação do leitor Marcelo Torres, que encaminhou a seguinte mensagem:

Processo 69-AB/13:

“Prezada Ombudsman,

Prezados Colegas Jornalistas da AgênciaBrasil.

Nas matérias sobre a blogueira cubana, mais uma vez a cobertura da Agência Brasil se iguala à cobertura da mídia privada. E a AB não pode se igualar à imprensa das seis famílias. A Agência Brasil deve fazer jornalismo público. O tipo de jornalismo igual à mídia privada não atende às demandas para as quais a Agência Brasil foi criada (e ela foi criada sob fortes ataques da imprensa privada). Entendam: não estou pedindo que seja jornalismo ‘de governo’, mas jornalismo ‘público, jornalismo estatal’. O Estado Brasileiro recebeu a blogueira. Os órgãos de Estado funcionaram. Sempre tenho a impressão de que os jornalistas (meus colegas) que trabalham na Agência Brasil têm medo de serem chamados de governistas, e o medo de serem chamados de chapa-branca acaba provocando uma paranóia. Para não parecer governismo, adota-se o mesmo tom crítico-tendencioso da imprensa privada (esta que já se assumiu, já se confessou ‘oposição’). A cobertura sobre a blogueira é mais um caso da série. Existem muitos eixos ‘esquecidos’ pela imprensa privada que poderiam ser explorados pela ABr. Vamos a alguns:

1 -A blogueira é jornalista mesmo, como vocês a chamaram? Creio que não, pois ela não se formou em nenhuma faculdade de comunicação e nem atua em imprensa. Mas seria preciso checar. Creio que ela é apenas uma blogueira, como existem uns 5.000.000 de blogueiros no Brasil.

2 -Quais são mesmo as propostas e ideias dela? Ninguém conhece um texto dela com mais do que 20 linhas. É aquela coisinha boba de ‘Mãe, eu quero sair de Cuba’ e pronto. Por que não explorar as ideias gerais dela? O cidadão comum lê a matéria e fica pensando: ‘Mas quem é essa mulher? Por que tanta confusão por ela? O que ela defende?’.

3 –‘Saídas negadas’. Alguém escreveu e todo mundo está repetindo que ela tentou 20 vezes sair de Cuba e não conseguiu. Mas ela já morou na Suíça, e foi há pouco tempo. Por que não checam isso? Lança-se uma especulação (que não resiste a uma checagem de 10 minutos) e todo mundo repete.

4 – Quem paga as despesas, que não são poucas, desse tour que ela fará pelo mundo (12 países)? Curiosamente, a imprensa privada não quis saber –nem vai querer saber. E tem raiva de quem sabe (se é que alguém sabe). A Folha de S. Paulo, que em qualquer ato da UNE ou CUT ou PT pede para saber quem pagou até o cafezinho, estranhamente não fez nem fará essa pergunta à blogueira. Ela (a blogueira) disse que foram promoções em sites etc e tal (será?). E quem pagou a conta no hotel em Feira de Santana, quem pagou o Hotel em Brasília?

Já sobre a matéria assinada por Ivan Richard, há que se perguntar: ela foi mesmo ‘hostilizada’? O termo é esse? E quando Lewandovski foi votar e um mesário disse alguma coisa para ele, isso era ‘hostilidade’? A imprensa privada, a pretexto de defender as ‘liberdades’ que a blogueira diz defender, parece querer impedir manifestações. Isso é liberdade? A liberdade só vale para quem é contra Cuba? Não vale para quem é contra a blogueira? Protesto é protesto, seja contra Dirceu, seja contra a blogueira, seja contra o diabo.

E que história é essa de que só a recebeu o pessoal da oposição? Suplicy foi quem mais a protegeu. Contra e a favor a blogueira tem gente na situação e na oposição. O deputado Jean Wyllys (PSol), que é oposição, criticou veementemente a blogueira e seus ‘defensores’. Aliás, por falar neles, a ABr poderia dar nome aos bois, ou pelo menos alguns deles: Jair Bolsonaro (novo arauto das liberdades), Ronaldo Caiado (graaaande democrata), N. Marchezan Filho (Dem) etc.

Outra coisa: a blogueira não foi impedida de assistir o filme na Bahia. Não foi. A organização do evento é que cancelou, com medo dos protestos. Mas ela não foi ‘impedida’, como afirma a matéria. Nesta matéria, a ABr poderia ouvir (pluralidade) o outro lado (o de quem protesta, por que protesta). As aspas ficaram apenas com um lado da questão.”

Em resposta, a DIJOR informou: “A Agência Brasil reportou a passagem da cubana Yoani Sánchez de forma equilibrada, ouvindo os dois lados, de defensores de sua vinda ao país e de manifestantes contrários a essa visita, inclusive com aspas. As informações que constam das matérias da agência foram checadas pelo repórter. Levaremos em consideração suas observações em coberturas futuras.”

De acordo com o levantamento realizado no site da ABr, utilizando no sistema de busca o nome Yoani Sánchez e sem delimitar período, foram localizadas 9 matérias sobre o assunto. Desse total, 6 foram publicadas antes da visita da blogueira ao Brasil e 3 durante a passagem dela pelo país. Um detalhe na cobertura nos chamou atenção: todas as notícias publicadas fazem referência à Yoani Sánchez como sendo uma blogueira e jornalista que representa uma das principais vozes de oposição ao governo cubano, sem

abordar aspectos mais detalhados acerca do histórico da cubana, o que ela defende, quais os motivos que a levaram adotar tal posicionamento, quais são e por que existem pessoas contrárias aos pensamentos dela, qual o interesse público no fato, entre outros. A ausência de contextualização pode ter dificultado a compreensão do assunto como um todo. De nada adianta relatar um fato se o leitor não tiver condições de perceber em que contexto se deu esse fato.

Sem entrarmos no mérito das questões levantadas por nosso leitor, o aspecto que destacamos é a ausência de um dos elementos fundamentais na cobertura de um fato que tem desdobramento: *suíte*. Em jornalismo, *suíte* designa a reportagem que explora os desdobramentos de um fato que foi notícia na edição anterior. Ou seja, a necessidade de rememorar os fatos anteriormente divulgados. Todas as informações relacionadas com o enfoque central precisam ser resumidas a cada vez que o assunto surge na cobertura, já que o leitor do dia pode não ter sido do dia anterior.

Neste sentido, todas as vezes que um fato tiver desdobramento da matéria principal, é fundamental que a Agência Brasil faça um texto com novas informações e adendos, complementar ao que já foi publicado anteriormente.

Cobertura sobre o Dia Internacional da Mulher:

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

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

A empreendedora:

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

A militar:

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

A líder comunitária:

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

A moderna:

A matéria “Mulher moderna e mais escolarizada pode fazer escolhas sem abandonar projetos” publicou o perfil de mulheres que se atém à sua individualidade e, ao mesmo tempo, à relação de sua personalidade e atitudes a um contexto maior. Como no caso de Simone Príncipe de Azevedo Treib, que

curso o quarto ano da Faculdade de Psicologia em Campo Grande (MS). Ela optou com convicção por deixar para trás os dois primeiros anos do curso universitário para se dedicar às duas filhas. “Poderia ter voltado a estudar e trabalhar. Mas priorizei ficar com minhas filhas que estão com 4 e 10 anos, até a alfabetização das duas”. Hoje, Simone dorme cinco horas por noite para continuar acompanhando as filhas e prosseguir com os estudos e o estágio em uma clínica de psicologia na cidade.

A poderosa:

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

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

2.2.3.3. Colunas da Ouvidoria

Publicação de 01/01: ‘O mal da vaca louca: variantes e versões’, abordou a questão da apuração da notícia, a partir do fato da possível incidência do mal da vaca louca em um animal que morreu no Paraná em dezembro de 2010.

Publicação de 07/01: ‘Uma ou duas fontes?’ enfatizou a matéria da ABr, publicada no dia 6 de dezembro – “Ensino superior teve melhora generalizada nos últimos três anos, diz Mercadante.” A coluna destacou a necessidade de checar as informações, consultando mais de uma fonte, mesmo as que são fornecidas por fontes oficiais ou declarações de autoridades.

Publicação de 14/01: ‘Balanço do atendimento da Ouvidoria da EBC em 2012’ prestou contas do serviço de atendimento ao público, realizado pela Ouvidoria no ano de 2012.

Publicação de 21/01: ‘As ações da Ouvidoria em 2012’ apresentou um balanço das atividades realizadas pela Ouvidoria, além do atendimento ao público, que amplificam a voz do cidadão dentro da EBC.

Publicação de 18/02: ‘Sem contexto, análise vira julgamento’, enfatizou a matéria da ABr, publicada no dia 25 de janeiro – “Criação de empregos formais em 2012 é a pior dos últimos três anos, aponta Caged”. A coluna abordou a necessidade de contextualizar e cruzar informações, no caso de matérias que apresentem dados e resultados.

Publicação de 25/02: ‘Relatos de casos’, destacou a importância da participação do público para melhorar a qualidade das informações que circulam nos meios de comunicação social e para garantir a precisão dos dados utilizados pelas autoridades governamentais na formulação e na execução das políticas públicas.

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

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

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

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

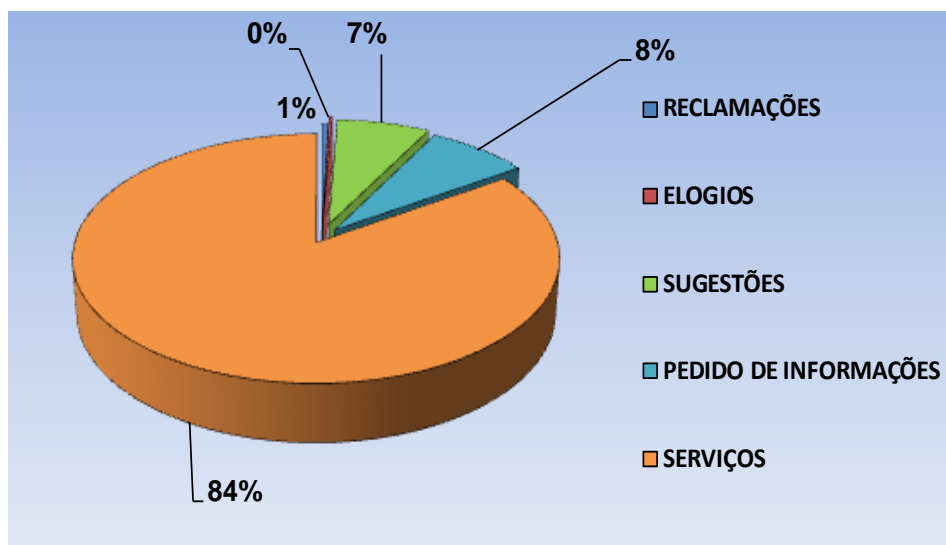
2.2.4. Portal EBC

2.2.4.1. Abordagem quantitativa

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

No trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 59 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foram pedidos de informação (22), e reclamações (21). Também foram registrados 5 elogios, 3 sugestões e 8 serviços. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC



3. FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

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

Legenda					
✓	No Prazo	⚠	Fora do Prazo	✗	Pendente

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
68-PE-2013	Política de interação com leitores	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
144-PE-2013	Esclarecimento de dúvidas no facebook	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
202-PE-2013	Parabenização pelo serviço prestado	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
228-PE-2013	Parabenização pelo serviço prestado	25/2/2013	25/2/2013	0	✓

Elogio

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

Sugestão

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

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
16-PE-2013	Endereço EBC	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
29-PE-2013	Informações sobre como fazer doações	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
40-PE-2013	Pedido de Informação	10/1/2013	11/1/2013	1	✓
88-PE-2013	Hospedagem de outros sites no portal EBC	23/1/2013	4/2/2013	8	⚠
110-PE-2013	Cópia de programa: Matéria sobre a redação ENEM	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
120-PE-2013	Interesse em formar parcerias	31/1/2013	1/2/2013	1	✓
139-PE-2013	Autorização para utilização de conteúdos	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
183-PE-2013	Solicitação de Newsletters	18/2/2013	21/2/2013	3	✓
208-PE-2013	Interesse em formar parcerias	22/2/2013	21/3/2013	19	⚠
212-PE-2013	Solicitação de envio de e-mails com notícias	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
523-PE-2012	Recebimento de informes portal	27/12/2012	27/12/2012	0	✓

Pedido de Informação

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

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
27-PE-2013	Falha rádio online	8/1/2013	9/1/2013	1	✓
74-PE-2013	Falha rádio online	22/1/2013	25/1/2013	3	✓
81-PE-2013	Falha rádio online	23/1/2013	25/1/2013	2	✓
89-PE-2013	Falha no envio de mensagem à Ouvidoria	24/1/2013	25/1/2013	1	✓
91-PE-2013	Matéria confusa	24/1/2013	5/2/2013	8	⚠
97-PE-2013	Erro em chamada de matéria	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
115-PE-2013	Problemas para baixar o aplicativo no samsung Apps	30/1/2013	20/3/2013	35	⚠
150-PE-2013	Problemas técnicos no portal	8/2/2013		-29511	✗
167-PE-2013	Modernização do site da EBC	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
190-PE-2013	Crítica sobre a homenagem à Copérnico	19/2/2013	20/2/2013	1	✓
198-PE-2013	Erros na publicação de artigos	20/2/2013	22/2/2013	2	✓
200-PE-2013	Acesso a vídeos pelo ipad	21/2/2013	22/2/2013	1	✓
203-PE-2013	Problemas para entrar no site e preencher os formulários	21/2/2013	22/2/2013	1	✓

Reclamação

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

Serviços

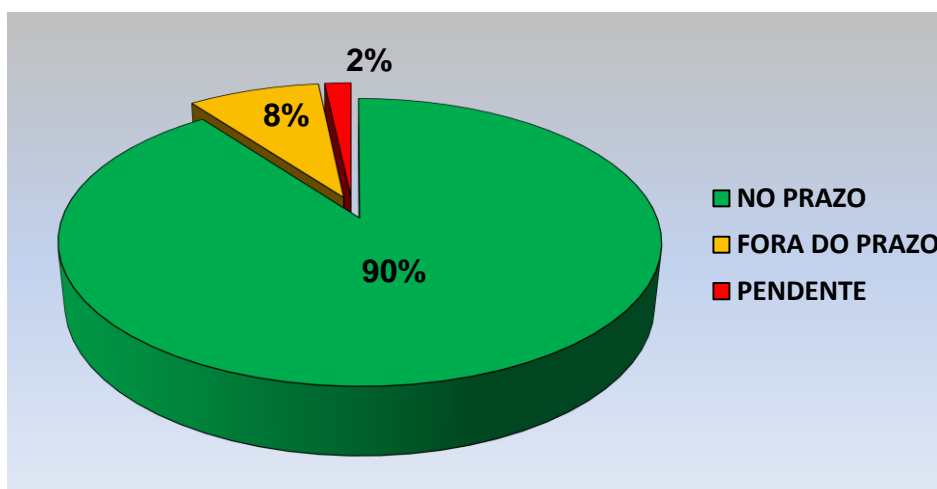
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
174-PE-2013	Acesso à informação por meio de boletins	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
96-PE-2013	Recebimento de informes portal	25/1/2013	25/1/2013	0	✓

Serviço

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

No trimestre, de 59 demandas uma demanda não foi respondida e 5 foram respondidas fora do prazo, até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/03/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.1.1. Abordagem qualitativa

3.1.1.1.1. Percepção dos internautas

No primeiro trimestre de 2013, a ouvidoria recebeu 59 manifestações de internautas se referindo aos conteúdos postados no Portal da EBC. Boa parte dessas manifestações demonstra a necessidade que o internauta tem de interagir, seja para elogiar, reclamar, contribuir ou sugerir. Desse conjunto de correspondências nesse trimestre, destacamos algumas manifestações que tratam dos seguintes temas:

- Problemas com o streaming das rádios no Portal
- Informação sobre newsletter e assinatura RSS
- Erro no link com informações sobre concurso público

Problemas com o streaming das rádios no Portal

(Processo 27-PE-2013) "Desde 05/01/2012 a Rádio Web Nacional FM Brasília em São Paulo está sem som".

(Processo 74-PE-2013) "Hoje não estou conseguindo ouvir nenhuma das emissoras da EBC através dos sites: <http://radiomec.com.br/online/index.php>; <http://www.ebc.com.br/> Por favor, dar uma olhadinha no que esta acontecendo. Ao clicar o play aparece a mensagem Conneting após um tempo de espera aparece File Not found".

Em resposta a Superintendência de Comunicação Multimídia-Sucom, informou:

"Prezado Sr. João Roberto Lamberti, bom dia. Infelizmente passamos por uma dificuldade técnica envolvendo a ligação de internet da EBC em Brasília que deixou a rádio com áudio instável e intermitente no período. Além da Rádio Nacional, cujo sinal na internet é transmitido a partir da sede, em Brasília, o problema afetou algumas transmissões de vídeo. O problema foi contornado apenas na manhã desta terça-feira (8). A rádio já está no ar novamente. Lamentamos pela situação e ficamos à disposição para mais informações".

A Ouvidoria considera que a forma clara e transparente com que o setor respondeu à demanda gera credibilidade e colaboração, principalmente levando-se em consideração que a principal forma de relacionamento dos usuários do Portal com a EBC é a comunicação direta, através das janelas próprias para comentários online.

Informação sobre newsletter e assinatura RSS

(Processo 174-PE-2013) "Bom dia! Gostaria de saber se vocês disponibilizam as informações do portal por meio de "boletins" para o email, ou seja, se existe forma de cadastrar o meu email para receber as notícias do portal? Se sim, por favor gostaria das instruções para cadastrar o meu email:[xxx] "

Após a recepção do comentário, a Ouvidoria respondeu o seguinte:

"Prezado,

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação – EBC agradece o contato e informa que não há um cadastro para receber boletins do Portal EBC no email. Mas há um serviço de RSS (<http://rss.ebc.com.br/>), pelo qual você pode escolher o tipo de notícia e de qual veículo quer recebê-la. O link ficará gravado na barra dos favoritos. Caso queira receber boletins da programação da TV Brasil entre em <http://tvbrasil.ebc.com.br/contato/tvbrasil>, faça seu cadastro e envie sua mensagem, clicando na opção "Desejo receber a programação por email". Continuamos à disposição'.

(Processo - 183-PE-2013) "Como fazer para receber a newsletter da EBC ? "

A Ouvidoria da EBC enviou ao internauta a resposta enviada pela SuCom:

"Prezado,

Em resposta ao questionamento do senhor, a Superintendência de Comunicação Multimídia informou o seguinte: "Atualmente, a EBC mantém uma newsletter da programação geral e de filmes da TV Brasil. O Portal EBC ainda não promove o envio de alertas do gênero. Caso haja interesse, podemos manter o contato do demandante arquivado para o caso de se adotar o envio sistemático de boletins a pessoas cadastradas. A inscrição na lista da TV Brasil pode ser feita em <http://tvbrasil.ebc.com.br/contato/tvbrasil> , marcando a opção "Desejo receber a programação por e-mail" no formulário de cadastro. Ficamos à disposição".

(Processo 212-PE-2013)– "Olá Bom Dia! Se Possível gostaria de ficar recebendo em meu e-mail as notícias desta página. Grato pela atenção".

Como resposta, a Ouvidoria EBC escreveu:

"A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação – EBC, informa que a EBC, atualmente, mantém uma newsletter da programação geral e de filmes da TV Brasil. O Portal EBC ainda não promove o envio de alertas do gênero. A inscrição na lista da TV Brasil pode ser feita em <http://tvbrasil.ebc.com.br/contato/tvbrasil>, marcando a opção "Desejo receber a programação por e-mail" no formulário de cadastro. A Agência Brasil, sítio de Notícias da EBC, fornece o serviço de RSS, acesse: <http://rss.ebc.com.br/>. Atenciosamente"

O que podemos abstrair destas demandas, que se a EBC criar uma newsletter, um resumo mensal ou quinzenal para que os telespectadores, leitores da agência, portal e ouvintes das emissoras de rádios ela vai fidelizar o público, o que representa o fortalecimento de marca da empresa. É importante destacar que o aumento de demanda com pedido de informações sobre newsletter e assinaturas RSS, deve-se ao aumento crescente de novos usuários, tanto no portal como nas redes sociais. Ao observarmos o facebook, por exemplo, que agrega cerca de 1000 novas "curtidas" por mês, o internauta quer, na verdade, receber informações por um canal mais direto e pessoal para facilitar sua busca por informações. Sendo assim, newsletters e assinaturas RSS facilitam para o internauta o acesso as informações do canal EBC sobre assuntos específicos e centralizados, de acordo com o interesse pessoal.

Retirada do banner

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

(Processo 265-PE-2013) – "Prestei o último concurso no qual me encontro bem classificado e venho acompanhando desde então. Mas não encontro mais o link que havia para acompanharmos as convocações, que é o ícone Concursos. O que aconteceu e como faço para acompanhar aqui as convocações? Autorizo o eventual uso do meu nome e comentário por parte da EBC: Autorizo o eventual uso do meu nome e comentário por parte da EBC". A ouvidoria respondeu aos demandantes: "Prezado, o quadro de convocações do concurso está disponível no seguinte link: <http://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/sala-de-imprensa/2011/07/acompanheas-etapas-da-seleção>. Atenciosamente,".

O número expressivo de pedidos de informação sobre a retirada do banner " Concursos Público" aconteceu porque a SUCOM retirou, durante dois dias, o banner do ar, para que fosse feita a atualização da página referente ao quadro de convocações. Embora procedimentos desta natureza sejam normais em

portais, é muito importante que, todas as vezes que forem atualizar os conteúdos fixos no Portal, o setor tenha a preocupação de informar aos internautas que serão feitas atualizações na página.

3.1.1.1.2. Percepções da Ouvidoria

Neste trimestre de 2013, as observações da Ouvidoria foram para:

- Manutenção do streaming
- Termo de Uso e Condições Gerais e Política de Privacidade e Segurança
- Conteúdo colaborativo e web 2.0

Manutenção do streaming

Com o aumento da banda larga, smartphones, usuários conectados no Brasil e no mundo, popularizou-se a utilização de transmissões de TV e Rádio em tempo real. Mas a qualidade da banda, tanto de quem transmite quanto de quem recebe, ainda impõe uma dificuldade à navegação, que são os pequenos atrasos na transmissão – o denominado Streaming, que é o fluxo de mídia para a distribuição de informação/ conteúdo multimídia na Internet. Problemas técnicos de transmissões, especialmente para um portal, são importantíssimos para ter uma manutenção diária, pelo o fato de muitas pessoas assistirem à programação da Tv Brasil e Rádios EBC, mundialmente, pela internet, no Portal EBC.

O Streaming já é o terceiro item de maior necessidade na era da Internet; com essa tecnologia qualquer pessoa do mundo pode assistir a programação que desejar, se a programação desejada estiver disponível. Problemas técnicas de transmissões, especialmente para um portal, é importantíssimo t6er uma manutenção diária, pelo fato de muitas pessoas assistirem a programação da TV Brasil e Rádios EBC mundialmente pela Internet, no Portal EBC

A busca pela uma qualidade de streaming também é importante para a comunicação pública, pois quanto melhor a transmissão online mais assertiva é a propagação dos conteúdos reflexivos, educativos que fazem parte da missão da empresa, gerando mais compartilhamentos, comentários e feedback dos usuários.

Termo de Uso e Condições Gerais e Política de Privacidade e Segurança

A Ouvidoria recebeu várias solicitações tanto de pessoas físicas quanto jurídicas, querendo informações sobre a possibilidade de estabelecer parcerias com a EBC e também de anunciarem no Portal da Empresa. Vale ressaltar que essas pessoas (físicas/ jurídicas) tem interesse nos portais das empresas, porque eles geram muitos acessos diários e dão, portanto, maior visibilidade. Por isso, o campo de

publicidade nos portais é muito visado por anunciantes e parceiros. Mas como atender estas solicitações, se a EBC é uma empresa pública e não faz publicidade de terceiros, apenas realiza propaganda institucional de seus serviços e programação.

Como o público que acessa o Portal desconhece as características de comunicação pública praticada pela EBC, o Termo de Uso e Condições Gerais e Política de Privacidade e Segurança deveriam ter mais visibilidade. Por fim, deixamos algumas questões para reflexão: Os internautas enxergam a política da empresa? Qual o interesse de anunciantes em empresas públicas? Como gerar receita no Portal de modo que não vá de contra os princípios da EBC?.

Conteúdo colaborativo e WEB 2.0

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

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

No caso da EBC, o portal disponibilizou uma editoria específica para abrigar conteúdos enviados pelos cidadãos, que podem ser acessados diretamente no Link do portal da empresa (www.ebc.com.br/colaborativo) Esta editoria específica de conteúdos colaborativos no Portal da EBC foi criada no final do mês de janeiro, durante a cobertura a Campus Party, evento de tecnologia. Desde então, todos os conteúdos enviados pelos usuários e selecionados pela equipe do Portal são postados com o selo de identificação de conteúdos colaborativos. Estes conteúdos colaborativos, na configuração do Portal, recebem o mesmo grau de importância que os outros conteúdos produzidos pela empresa. Toda esta discussão foi suscitada a partir da manifestação de um internauta que escreveu à Ouvidoria procurando informações de como ele poderia colaborar com o Portal. O que demonstra que iniciativas como essas de

criar editoria específica para conteúdos colaborativos deve ser cada vez mais estimuladas, pois gera a pluralidade de opiniões e estimula a participação da sociedade

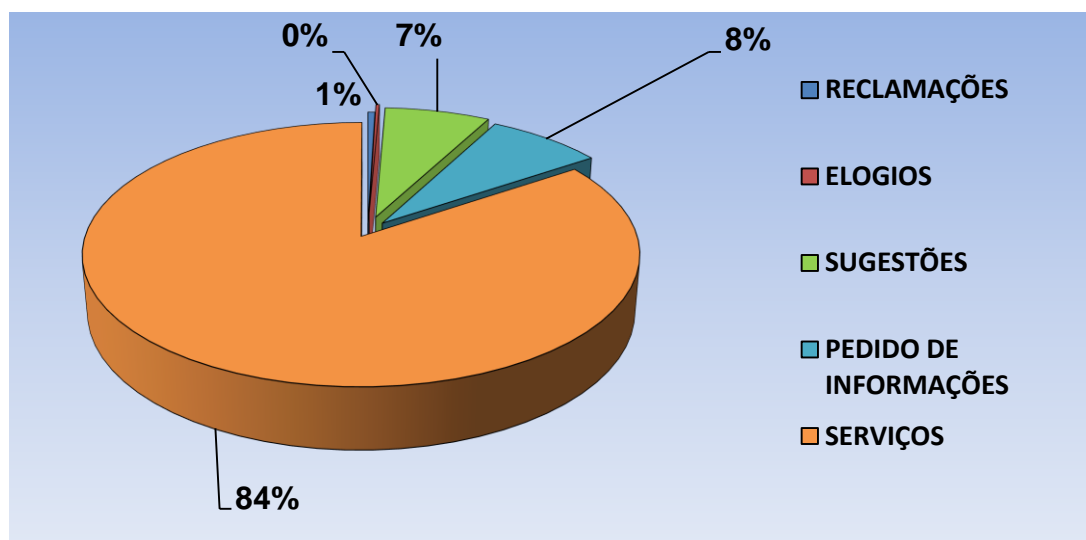
3.1.2. Empresa Brasil de Comunicação - EBC

3.1.2.1. Abordagem quantitativa

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

No trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 423 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em serviços (357), ou seja, informações sobre concursos, sugestões de pautas gerais, pedidos de cópias e recados. Também foram recebidas 30 sugestões; 33 Pedidos de Informação, 1 elogio e 2 reclamações. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.




Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC

































FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	2/1/2013	2/1/2013	0	
2-EB-2013	Denúncia	2/1/2013	2/1/2013	0	
3-EB-2013	Sugestão de Pauta	2/1/2013	2/1/2013	0	
4-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	2/1/2013	2/1/2013	0	
5-EB-2013	Sugestão de Pauta	3/1/2013	3/1/2013	0	
7-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	3/1/2013	3/1/2013	0	
8-EB-2013	Concurso Público EBC	3/1/2013	3/1/2013	0	
9-EB-2013	Sugestão de Pauta	4/1/2013	4/1/2013	0	
10-EB-2013	Sugestão de Pauta	4/1/2013	4/1/2013	0	
11-EB-2013	Concurso Público EBC	4/1/2013	4/1/2013	0	
12-EB-2013	Cópia de programas	4/1/2013	4/1/2013	0	
13-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	4/1/2013	4/1/2013	0	
14-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	7/1/2013	7/1/2013	0	
15-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	7/1/2013	7/1/2013	0	
16-EB-2013	Concurso Público EBC	7/1/2013	7/1/2013	0	
19-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	7/1/2013	7/1/2013	0	
20-EB-2013	Recado: busca de pessoas	7/1/2013	7/1/2013	0	
21-EB-2013	Sugestão de Pauta	7/1/2013	7/1/2013	0	
23-EB-2013	Concurso Público EBC	8/1/2013	8/1/2013	0	
26-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	8/1/2013	8/1/2013	0	
27-EB-2013	Concurso Público EBC	8/1/2013	8/1/2013	0	
28-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	8/1/2013	8/1/2013	0	
29-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	
30-EB-2013	Concurso Público EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	
31-EB-2013	Concurso Público EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	
33-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	
34-EB-2013	Sugestão de Pauta	9/1/2013	9/1/2013	0	
35-EB-2013	Concurso Público EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	
36-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	10/1/2013	10/1/2013	0	
40-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	11/1/2013	11/1/2013	0	

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
41-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
44-EB-2013	Programas com clipping Radiobras	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
45-EB-2013	Concurso Público EBC	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
46-EB-2013	Pedido de música	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
47-EB-2013	Autorização para utilização de conteúdos	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
48-EB-2013	Concurso Público EBC	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
49-EB-2013	Cópia de programas	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
50-EB-2013	Cópia de programas	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
51-EB-2013	Sugestão de Pauta	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
52-EB-2013	Sugestão de Pauta	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
53-EB-2013	Concurso Público EBC	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
54-EB-2013	Concurso Público EBC	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
56-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
57-EB-2013	Sugestão de Pauta	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
59-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
60-EB-2013	Sugestão de Pauta	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
62-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
64-EB-2013	Sugestão de Pauta	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
66-EB-2013	Link da Voz do Brasil	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
67-EB-2013	Recado: busca de pessoas	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
68-EB-2013	Concurso Público EBC	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
69-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
71-EB-2013	E-mail cadastro EBC	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
72-EB-2013	Sugestão de Pauta	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
73-EB-2013	Concurso Público EBC	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
74-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
77-EB-2013	Envio de material para análise	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
80-EB-2013	Sugestão de Pauta	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
81-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
82-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
83-EB-2013	Concurso Público EBC	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
84-EB-2013	Concurso Público EBC	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
87-EB-2013	Denúncia	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
88-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	22/1/2013		-29497	✓
89-EB-2013	Concurso Público EBC	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
91-EB-2013	Concurso Público EBC	23/1/2013	22/2/2013	22	⚠
94-EB-2013	Cópia de programas	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
95-EB-2013	Sugestão de Pauta	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
96-EB-2013	Periódicos da EBC	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
97-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
98-EB-2013	Cópia de programas	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
99-EB-2013	Preenchimento correto de nota fiscal	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
100-EB-2013	Sugestão de Pauta	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
102-EB-2013	Sugestão de Pauta	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
103-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
104-EB-2013	Cópia de programas	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
105-EB-2013	Clipping	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
106-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
107-EB-2013	Recado: busca de pessoas	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
109-EB-2013	Concurso Público EBC	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
112-EB-2013	Sugestão de Pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
113-EB-2013	Concurso Público EBC	25/1/2013	25/1/2013	0	✓

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
114-EB-2013	Sugestão de Pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
115-EB-2013	Sugestão de Pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
118-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
119-EB-2013	Sugestão de Pauta	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
121-EB-2013	Horários da série The Sleepover	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
122-EB-2013	Proposta de parceria	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
123-EB-2013	Proposta de parceria	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
124-EB-2013	Concurso Público EBC	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
125-EB-2013	Pedido de informação	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
126-EB-2013	Cópia de programas	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
127-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
129-EB-2013	Sugestão de Pauta	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
131-EB-2013	Recado: busca de pessoas	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
132-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
134-EB-2013	Pedido de divulgação	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
136-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
137-EB-2013	Proposta de parceria	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
138-EB-2013	Pedido de informação	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
139-EB-2013	Reclamação	31/1/2013	1/2/2013	1	✓
140-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
141-EB-2013	Sugestão de Pauta / envio de material para avaliação	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
142-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
143-EB-2013	Sugestão de Pauta	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
145-EB-2013	Pedido de informação	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
146-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
147-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
148-EB-2013	Concurso Público EBC	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
149-EB-2013	Concurso Público EBC	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
150-EB-2013	Concurso Público EBC	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
154-EB-2013	Sugestão de Pauta	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
155-EB-2013	Sugestão de Pauta	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
158-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
159-EB-2013	Sugestão de Pauta	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
160-EB-2013	Sugestão de Pauta	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
161-EB-2013	Sugestão de Pauta	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
162-EB-2013	Contato de ex funcionários	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
163-EB-2013	Concurso Público EBC	6/2/2013	6/2/2013	0	✓

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
164-EB-2013	Sugestão de Pauta	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
165-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
166-EB-2013	Composição do Conselho	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
169-EB-2013	Sugestão de Pauta	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
171-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
172-EB-2013	Sugestão	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
173-EB-2013	Pedido de informação	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
174-EB-2013	Pedido de divulgação	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
175-EB-2013	Concurso Público EBC	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
176-EB-2013	Concurso Público EBC	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
177-EB-2013	Concurso Público EBC	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
178-EB-2013	Pedido de informação	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
179-EB-2013	Pedido de informação	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
180-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
181-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
182-EB-2013	Pedido de informação	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
183-EB-2013	Concurso Público EBC	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
184-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
185-EB-2013	Pedido de informação	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
186-EB-2013	Concurso Público EBC	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
187-EB-2013	Sugestão de Pauta	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
189-EB-2013	Pedido de cópia	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
190-EB-2013	Concurso Público EBC	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
191-EB-2013	Concurso Público EBC	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
192-EB-2013	Concurso Público EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
193-EB-2013	Sugestão de Pauta	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
194-EB-2013	Concurso Público EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
195-EB-2013	Autorização para utilização de conteúdos	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
196-EB-2013	Contatos EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
198-EB-2013	Comentário sobre notícia da Voz do Brasil	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
199-EB-2013	Concurso Público EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
200-EB-2013	Concurso Público EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
201-EB-2013	Concurso Público EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
202-EB-2013	Pedido de informação	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
203-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
204-EB-2013	Reintegração	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
206-EB-2013	Pedido de cópia	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
207-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
208-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
209-EB-2013	Concurso Público EBC	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
210-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
211-EB-2012	Pedido de informação	26/12/2012	26/12/2012	0	✓
211-EB-2013	Pedido de cópia	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
212-EB-2012	Pedido de informação	26/12/2012	26/12/2012	0	✓

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
213-EB-2013	Pedido de informação	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
214-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
215-EB-2013	Solicitação de foto da matéria	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
216-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
217-EB-2013	Concurso Público EBC	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
218-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
219-EB-2013	Pedido de cópia	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
220-EB-2013	Reclamação	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
221-EB-2013	Pedido de informação	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
224-EB-2013	Concurso Público EBC	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
225-EB-2013	Pedido de informação	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
226-EB-2013	Concurso Público EBC	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
227-EB-2013	Pedido de informação	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
229-EB-2013	Pedido de informação	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
230-EB-2013	Sugestão de Pauta	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
231-EB-2013	Pedido de informação	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
234-EB-2013	Pedido de cópia	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
235-EB-2013	Sugestão de Pauta	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
236-EB-2013	Concurso Público EBC	21/2/2013	28/2/2013	5	✓
237-EB-2013	Recado ou pedido para divulgar na rádio	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
238-EB-2013	Concurso Público EBC	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
239-EB-2013	Concurso Público EBC	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
240-EB-2013	Concurso Público EBC	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
241-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
243-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
245-EB-2013	Sugestão	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
246-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
247-EB-2013	Pedido de cópia	25/2/2013	27/2/2013	2	✓
248-EB-2013	Recado: notícias	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
249-EB-2013	Sugestão de Pauta	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
250-EB-2013	Recado: notícias	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
251-EB-2013	Recado: busca de pessoas	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
252-EB-2013	Pedido de cópia	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
253-EB-2013	Reclamação	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
254-EB-2013	Concurso Público EBC	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
255-EB-2013	Recado: notícias	25/2/2013	5/3/2013	6	✓
256-EB-2013	Recado: notícias	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
257-EB-2013	Pedido de cópia	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
258-EB-2013	Sugestão	25/2/2013	25/2/2013	0	✓

Serviço

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

Serviço (Cont.)

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

Serviço (Cont.)

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

Serviço (Cont.)

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

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
17-EB-2013	Filial da rádio AM/FM	7/1/2013	15/1/2013	6	⚠
24-EB-2013	Sugestão de Pauta	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
55-EB-2013	Envio de material para análise	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
63-EB-2013	Sugestão de Pauta	17/1/2013	17/1/2013		✗
70-EB-2013	Sugestão de Pauta	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
75-EB-2013	Sugestão de Pauta	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
76-EB-2013	Sugestão de Pauta	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
78-EB-2013	Sugestão de Pauta	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
85-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
86-EB-2013	Sugestão	22/1/2013	25/1/2013	3	✓
90-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
92-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
116-EB-2013	Envio de material para análise	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
117-EB-2013	Sugestão de Pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
130-EB-2013	Sugestão de Pauta	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
135-EB-2013	Sugestão de Pauta	31/1/2013	4/2/2013	2	✓
144-EB-2013	Envio de material para avaliação	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
156-EB-2013	Sugestão de Pauta	5/2/2013			✗
167-EB-2013	Sugestão de Pauta	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
170-EB-2013	Sugestão de Pauta	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
197-EB-2013	Sugestão de Pauta	18/2/2013	25/2/2013	5	✓
213-EB-2012	Sugestão de Pauta	26/12/2012	26/12/2012	0	✓
214-EB-2012	Proposta de parceria	31/12/2012	31/12/2012	0	✓
233-EB-2013	Sugestão de Pauta	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
242-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
244-EB-2013	Oferecimento de serviço para EBC	22/2/2013	22/2/2013	0	✓

Sugestão

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

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
18-EB-2013	Participação em gravação da Voz do Brasil	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
22-EB-2013	Pedido de música	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
25-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
32-EB-2013	Concurso Público EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
37-EB-2013	Receber e-mails com notícias da Agência Brasil	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
38-EB-2013	Sugestão de Pauta	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
39-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
42-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
58-EB-2013	Concurso Público EBC	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
79-EB-2013	Sugestão de Pauta	21/1/2013			✗
93-EB-2013	Concurso Público EBC	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
101-EB-2013	Autorização para retransmissão	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
108-EB-2013	Telefones do jornalismo	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
110-EB-2013	Envio de material para análise	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
111-EB-2013	Problema com sinal rádio	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
120-EB-2013	Autorização para retransmissão	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
128-EB-2013	Autorização para retransmissão	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
151-EB-2013	Veiculação da Voz do Brasil	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
152-EB-2013	Cadastro de projetos	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
153-EB-2013	E-mails e endereços dos responsáveis de cada cargo na EBC: falta de visibilidade no site	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
157-EB-2013	Fotos da presidenta Dilma	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
168-EB-2013	Dificuldade de abrir link no site	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
205-EB-2013	Início de transmissão de rádios em Campo Grande - MS	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
222-EB-2013	Contato Assessoria de Imprensa	20/2/2013	27/2/2013	5	✓
228-EB-2013	Solicitação de entrevista com Ouvidoria para fins acadêmicos	20/2/2013			✓
232-EB-2013	Oferecimento de serviço para EBC	20/2/2013	28/2/2013	6	✓

Pedido de Informação

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

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
43-EB-2013	Erro em matéria da NBR	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
65-EB-2013	Concurso público EBC	17/1/2013	17/1/2013	0	✓

Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
223-EB-2013	Todos que trabalham na EBC	20/2/2013	20/2/2013	0	✓

Comentários

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
79-EB-2013	Pedido de informação	21/1/2013		-29496	✓

No trimestre, de todas as demandas recebidas, apenas 1 não foi respondida, sendo que 4 delas foram respondidas com atraso até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/03/2013.

3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão no trimestre registrou 53 pedidos de informações (incluindo 4 recursos). Destes, para 2 foi solicitado prorrogação de prazo, enquanto 46 foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis e 4 ultrapassaram esse prazo. Assim, o SIC, no período em questão, apresenta 1 pendência e tem mantido o prazo de respostas dos pedidos de informação com média de 3 dias

Uma tabela demonstrativa das principais informações solicitadas, da área responsável e a quantidade de dias para a resposta ao cidadão segue abaixo:

Atendimentos SIC						
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
99936000254201286	Concurso Público EBC	DIAFI	26/12/2012	4/1/2013	6	⚠
00077001097201226	Lista de Eventos cobertos pela EBC	DICAP	27/12/2012	14/1/2013	11	⚠
99936000004201327	Concurso Público EBC	DIAFI	4/1/2013	15/1/2013	7	⚠
99936000002201338	Remuneração de funcionários	DIAFI	4/1/2013	14/1/2013	6	⚠
99936000003201382	Concurso Público EBC	DIAFI	4/1/2013	9/1/2013	3	✅
99936000003201382	Concurso Público EBC – recurso	DIAFI	9/1/2013	15/1/2013	4	✅
99936000001201393	Concurso Público EBC	DIAFI	3/1/2013	4/1/2013	1	✅
99936000009201350	Arquivo de áudio da Voz do Brasil de 1975	DICAP	10/1/2013	29/1/2013	13	⚠
99936000006201316	Concurso Público EBC	DIAFI	9/1/2013	18/1/2013	7	⚠
99936000008201313	Concurso Público EBC	DIAFI	9/1/2013	17/1/2013	6	⚠
99936000005201371	Informações sobre músicas tocadas em programas da TV Brasil	DIPRO / SUPROG	8/1/2013	10/1/2013	2	✅
99936000013201318	Denúncia de nepotismo na Superintendência de Programação do Rio de Janeiro	DIAFI	16/1/2013	29/1/2013	9	⚠
99936000015201315	Políticas públicas adotadas para maior participação do cidadão nos meios de comunicação	DIGER	18/1/2013	24/1/2013	4	✅
99936000014201362	CNOJ da EBC do Rio de Janeiro e quantidade de funcionários lotados	DIAFI	16/1/2013	23/1/2013	5	✅
99936000010201384	Concurso Público EBC	DIAFI	14/1/2013	21/1/2013	5	✅
99936000011201329	Concurso Público EBC	DIAFI	14/1/2013	21/1/2013	5	✅
99936000012201373	Concurso Público EBC	DIAFI	14/1/2013	21/1/2013	5	✅
99936000019201395	Contratos firmados entre EBC e empresa Dinheiro Vivo Consultoria Ltda	DIAFI	25/1/2013	1/2/2013	5	✅
99936000016201351	Como fazer reclamação de telefonia móvel	OUVIDORIA	21/1/2013	21/1/2013	0	✅
99936000017201304	Concurso Público EBC	DIAFI	22/1/2013	28/1/2013	4	✅
99936000018201341	Concurso Público EBC	DIAFI	24/1/2013	28/1/2013	2	✅

Atendimentos SIC

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
99936000034201333	Salários e benefícios dos assistentes	DIAFI	21/2/2013		-29519	✓
99936000035201388	Hugo Molina Monteiro	DIAFI	22/2/2013		-29520	✓
99936000036201322	Concurso Público EBC	DIAFI	22/2/2013		-29520	✓
99936000023201353	Concurso Público EBC	DIAFI	29/1/2013	8/2/2013	8	⚠
99936000020201310	Quantidade de pedagogos na EBC	DIAFI	28/1/2013	8/2/2013	9	⚠
99936000022201317	Concurso Público EBC	DIAFI	28/1/2013	29/1/2013	1	✓
99936000024201306	Assinar Newsletter	OUVIDORIA	30/1/2013	31/1/2013	1	✓
99936000025201342	Concurso Público EBC	DIAFI	4/2/2013	8/2/2013	4	✓
99936000026201397	Se existe departamento de revisão de texto na EBC	DIAFI	6/2/2013	8/2/2013	2	✓
99936000029201321	Solicitação de resposta ao contador geral da EBC	DIAFI	12/2/2013	19/2/2013	5	✓
99936000030201355	Concurso Público EBC	DIAFI	15/2/2013	19/2/2013	2	✓
99936000032201344	Concurso Público EBC	DIAFI	16/2/2013	19/2/2013	1	✓
99936000027201331	Disponibilização de informações	OUVIDORIA	12/2/2013	13/2/2013	1	✓
99936000033201399	Quantitativo de profissionais que exercem a função de repórter	DIAFI	20/2/2013	21/2/2013	1	✓
99936000009201350	Contato da Agência Brasil	DICAP	29/1/2013	31/1/2013	2	✓

Atendimentos SIC

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

O prazo de resposta definido pela Lei de Acesso a Informação é de 20 dias. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações definido pela Empresa Brasil de Comunicação é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Brasília, 10 de outubro de 2012.

**Regina Lúcia Alves de Lima
Ouvidora da EBC**