



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Dezembro

2014

Ouidora geral

Joseti Marques

Ouidores adjuntos

Marcio Bueno (TV Brasil)
Tão Gomes (Agência Brasil e Portal EBC)
Tiago Severino (Sistema de Rádios)

Atendimento

Ana Cristina Santos
Carlos Genildo
Daniel Teixeira
Gabriela Chaves
Noemi Poconé

Monitoramento e Gestão da Informação

David Silberstein
Jamily Souza
José Luiz Matos
Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Estagiários

Jéssica de Brito
Raimundo Lourenço

Sumário

Apresentação.....	4
Monitoramento e análise de conteúdo.....	5
• TV Brasil.....	6
• Agência Brasil e Portal EBC.....	7
• Sistema de Rádios.....	9
Manifestações do público.....	12
• TV Brasil.....	13
• Agência Brasil e Portal EBC.....	16
• Sistema de Rádios.....	19
Processos pendentes.....	23
Quantitativo de atendimento.....	25
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	37

APRESENTAÇÃO

O Relatório da Ouvidoria referente ao mês de dezembro de 2014 apresenta as principais manifestações dos usuários do sistema e análises de aspectos pontuais a partir da observação do conteúdo dos diversos veículos. Ao longo do período, foram recebidas 344 manifestações do público. Desse total, apenas cinco ainda aguardavam respostas das respectivas áreas, estando já fora do prazo estabelecido em norma.

Na seção Monitoramento e Análise Conteúdo, a Ouvidoria analisa como a Agência Brasil está cobrindo a operação Lava Jato. A verificação mostra que, apesar de apresentar uma abordagem equilibrada, é preciso avançar no aprofundamento das informações principalmente quando originárias de notas oficiais.

No Sistema Público de Rádios, a emissora em destaque é a Rádio MEC AM, do Rio de Janeiro. A Ouvidoria observa a necessidade de readequação de enfoque do programa *Todas as Vozes*.

Na TV Brasil, uma reportagem sobre a adoção de crianças, exibida no principal telejornal da emissora, causa indignação em uma telespectadora que foi personagem da notícia e reclama do que considerou ser discriminação por parte do Jornalismo.

Na seção de Manifestações do Público, o relatório também descreve a importância do aprimoramento das chamadas sobre a Ouvidoria, para estimular o ouvinte a utilizar o seu principal canal de comunicação sobre os conteúdos dos veículos da EBC.

Josefi Marques
Ouvidora geral

2014

MONITORAMENTO E ANÁLISE DE
CONTEÚDO

TV Brasil

ADOÇÃO DE CRIANÇAS NO REPÓRTER BRASIL

Uma das linhas de uma emissora pública é combater todas as formas de preconceito. No entanto, um atraso na exibição de uma reportagem levou uma parcela de telespectadores a entender que a emissora teve uma atitude discriminatória. Uma telespectadora informou que havia participado de uma reportagem da TV Brasil por ser o primeiro Natal que a família passaria com uma criança adotada. A exibição estava programada para a noite do dia 25 de dezembro. E disse que a gravação foi emocionante. A família e vários grupos de adoção online, de que faz parte, postaram-se diante das TV's na noite de Natal e ficaram extremamente frustrados porque a reportagem não foi ao ar.

O que o telejornal *Repórter Brasil* exibiu, diz a reclamante, foi uma família com “apadrinhamento afetivo”, que é importante, mas a adoção representa estar junto com o adotado durante todos os dias do ano. Na opinião dela, só poderia ter sido por racismo, uma vez que são negros e humildes e o casal do apadrinhamento era branco e de classe alta. O Departamento de Jornalismo respondeu que a reportagem só não tinha entrado no dia do Natal porque a edição não ficou pronta a tempo, mas que foi exibida no dia 26, no *Repórter Brasil* de meio-dia. É preciso considerar que não se tratava da cobertura de um fato do dia. Tratava-se de matéria produzida com antecedência, ou seja, com tempo suficiente para planejar a produção, gravação e edição.

Outro caso que merece reflexão é do telespectador Daniel Alves Faleiro de Figueiredo, que em e-mail longo e detalhado, disse que acompanha os telejornais da emissora e que no dia 9/12 achou todos eles muito estranhos. Havia problemas claros de áudio, além de as notícias serem transmitidas por jornalistas ao vivo e sem nenhuma imagem. O encerramento do *Repórter Rio* foi com imagem gravada com celular. O jornal das 21h, mudando de formato, apresentou três longas entrevistas.

No entender do telespectador até que ficou interessante, um jornal mais reflexivo, como ele sempre esperou da TV Brasil. Só depois um amigo dele disse que os profissionais da EBC fizeram uma paralisação de 24 horas e que a notícia foi dada pela Rádio MEC e pela Agência Brasil. Ele questiona o fato de um ouvinte da Rádio

MEC e um leitor da Agência Brasil terem o direito de saber da paralisação e um telespectador da TV Brasil não.

A resposta da Diretoria de Jornalismo foi que os telejornais, como o telespectador já havia constatado, tinham sido afetados pela paralisação, o que impediu a reduzida equipe que trabalhou de dar várias notícias, incluindo imagens da paralisação. Ocorre que o telespectador já havia antecipado a resposta a essa explicação na própria mensagem: *“Entendo que poderia não haver ninguém para cobrir, mas por que os apresentadores não falaram nada sobre isso?”* O reclamante tem razão: a informação poderia ser dada por meio de uma simples nota, lida pelos apresentadores ou por um(a) repórter.

E todo o público compreenderia por que os telejornais foram apresentados em um formato não usual. A omissão da informação não se justifica. Em outras paralisações, os telejornais não somente informaram como mostraram imagens dos funcionários na porta da EBC.

Agência Brasil e Portal EBC

COBERTURA DOS ASSUNTOS RELACIONADOS À PETROBRAS

Durante o mês de dezembro, a Agência continuou a noticiar de maneira correta os temas relacionados à Operação Lava Jato. Publicou as ações da Justiça: do Ministério Público do Paraná, do Ministério Público Federal ou da Procuradoria Geral da União. Todas as decisões relacionadas à Operação, como acatamento de denúncias contra executivos de empreiteiras, ex-funcionários da estatal ou do doleiro; solicitação de bloqueios de valores e até a provável data de oferecimento de denúncia pela Procuradoria a parlamentares envolvidos foram registrados.

Já em relação à Petrobras houve, no noticiário da Agência, conteúdo ora favorável, ora não, seja em relação à empresa, seja a respeito dos membros de sua diretoria.

No dia 10/12, publicou a matéria “Cardozo afirma que não há indícios contra presidenta e diretores da Petrobras” com relação a denúncias feitas por uma ex-funcionária dias antes. A Agência trabalhou basicamente em cima de uma nota oficial da Petrobras.

Na sequência, a Agência noticiou as manifestações do vice-presidente da República e do ministro da Justiça em defesa de Graça Foster, presidenta da empresa. Os títulos falam por si: “Temer defende Graça Foster no caso Petrobras” e “Cardozo: não há indicadores objetivos que liguem Graça Foster a irregularidades”.

No dia 17/12, a partir da divulgação do relatório da Controladoria Geral da União sobre a aquisição de Pasadena, o noticiário da Agência passou a apresentar uma linha mais crítica em relação à empresa. Os títulos das matérias foram: “Auditoria da CGU diz que Petrobras pagou US\$ 659,4 milhões a mais por Pasadena”, “Relator da CPMI da Petrobras reforma parecer e pede indiciamento de 52 pessoas”, “CPMI da Petrobras: relatório da oposição pede indiciamento de Graça Foster”, “Relator diz que não há condição política para permanência de Graça Foster”.

No dia 18, a Agência retoma noticiário moderado ao divulgar a aprovação do relatório final da CPMI da Petrobras. Em matéria encorpada, relatando toda a tramitação. Com *links* para os relatórios final e o paralelo, oferece ao leitor um cenário mais amplo sobre os fatos ocorridos na empresa que levaram à abertura das Comissões Parlamentares. O título continua a falar por si: “CPMI da Petrobras aprova relatório final e pede indiciamento de 52 pessoas”.

A IMPORTÂNCIA DE SE VOLTAR AO ASSUNTO

Uma questão para reflexão: Não basta noticiar. Temas de interesse público merecem sua retomada e apresentação de continuidade. Em 28 de dezembro, a Agência publicou a matéria: *“Brasileiras fazem três vezes menos mamografias do que recomenda a OMS”*.

Um importante estudo da Sociedade Brasileira de Mastologia, em parceria com a Rede Goiana de Pesquisa em Mastologia informava que *“das mais de 10 milhões de mamografias esperadas pelo Instituto Nacional do Câncer (Inca) em mulheres entre 50 e 60 anos de idade em 2013, somente 2,5 milhões foram realizadas”*.

O estudo revela que há equipamentos em número satisfatório no SUS para atender a população. Mas que há uma má distribuição (concentração maior nas capitais) e uma subutilização dos equipamentos onde estão disponíveis.

No final da matéria, a Agência informa que *“até o fechamento desta reportagem, o Ministério da Saúde não havia respondido ao pedido de entrevista com um*

representante para falar sobre o assunto, nem às perguntas feitas por e-mail pela Agência Brasil".

O assunto não foi retomado. O leitor ficou sem um importante esclarecimento.

Na mesma linha, a Agência noticiou em 31 de dezembro: Municípios devem assumir iluminação pública a partir de hoje. Prorrogado, por três vezes, a partir de 31 de dezembro de 2014, os municípios devem assumir a iluminação pública.

Afinal, os municípios assumiram essa incumbência? Até o fechamento deste relatório não foi possível saber.

Sistema de Rádios

TODAS AS VOZES: UMA EDIÇÃO EM DESACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

O programa *Todas as Vozes*, da Rádio MEC AM, do Rio de Janeiro, destacou, no dia 17/12, o caso do menino de 2 anos morto dentro de um carro, após ser esquecido pela motorista. Chamou atenção da Ouvidoria o encaminhamento dado ao tema pelo apresentador. Ele relatou o caso a partir de um julgamento antecipado da motorista, ao validar a versão dos investigadores. "*Ah, o caso daquela mulher que esqueceu o menino dentro do carro. Sabe onde ela estava quando esqueceu o menino? Ela deixou o carro e foi para a manicure. É isso mesmo: manicure*", afirmou.

O relato inicial sequer citou a origem dos dados. Não dá para saber se as informações vieram da Polícia Militar, Civil ou é decorrente de outro tipo de fonte. A condução do tema é envolvida por um juízo de valor que caracteriza o fato como resultado de um problema de ordem moral. "*É impressionante como essa notícia é repleta de sintomas do momento atual que estamos vivendo. Um momento individualista e narcisista da sociedade de pouco planejamento das pessoas*", disse o apresentador.

Ele garantiu em sua defesa que não é saudosista e afirmou que a sociedade evoluiu em uma série de aspectos. O argumento é baseado em "achismos" que se organizam a partir de um discurso frágil: "*Acho que em muita coisa [evoluímos] principalmente na diminuição do machismo; existe, mas é um pouco menor; na diminuição do racismo,*

que ainda existe, mas é um pouco menor do que era nas décadas anteriores. Claro que em muita coisa evoluímos".

O jeito que o apresentador leu a versão da mulher apontada como responsável pelo crime demonstra certa ironia. Esse tom é quebrado quando ele enfatiza a versão oficial. "*Mas, os investigadores descobriram que ela mentiu*", disse com forte destaque na última palavra.

O *Todas as Vozes* assume integralmente a versão oficial oferecida pela investigação. Não há qualquer tipo de cuidado em tratar a informação. A crítica da Ouvidoria tem a intenção de evitar que erros comuns em um processo de investigação acabem tendo repercussão ampla no jornalismo, como já aconteceu por várias vezes na história da imprensa no país.

Ao assumir a versão dos investigadores, o relato torna-se inquisitorial. O programa procura desqualificar a motorista e aponta que a morte da criança é resultado de um ato cometido por uma pessoa que se preocupa apenas com a beleza. "*Se a tarefa é entregar crianças, entregue crianças na creche (...) Cara, isso é muito simbólico do momento que estamos vivendo. São três coisas que eu noto acontecer corriqueiramente na sociedade hoje em dia: o narcisismo, a preocupação com a beleza mais importante do que a preocupação com a vida; o egoísmo; mas, também, a falta de capricho no trabalho. Quer ser entregador de pizza e pizzaiolo também? Faz a pizza com recheio, bonitinho e entrega direito*", disse o apresentador.

O programa não foi capaz de ampliar a discussão em torno do tema ao aderir a uma perspectiva moralista. Uma leitura nas publicações feitas pela imprensa em torno do caso revela que há diversos pontos de questionamentos de relevância social que poderiam ter sido explorados: o fato de o transporte ser clandestino, a falta de creches próximas aos locais onde as crianças residem e os problemas decorrentes das dificuldades de transporte público adequado.

A edição só não teve mais problemas porque a participação do público, por telefone e por mensagem, impediu que a voz do apresentador fosse a única. No entanto, vale ressaltar que mesmo dando espaço para a manifestação dos ouvintes, a condução do tema é o alicerce do programa. A defesa de uma versão acaba por atrair ou afastar a audiência simpática ao discurso.

O tom dado ao caso pelo *Todas as Vozes* pouco difere da abordagem de um programa policial de TV de fim de tarde, em que o veículo de comunicação é palco para execração pública dos apontados nos inquéritos como autores de um crime. Há uma plena incompatibilidade desta edição com o que se espera de uma emissora pública com a finalidade de formar a consciência crítica do cidadão e tratar todos de forma equânime. A Ouvidoria, mais uma vez, insiste na necessidade de ambientação dos comunicadores com os princípios, diretrizes e valores da comunicação pública, por mais experiente que seja o profissional. Ainda mais quando o veículo é uma emissora que construiu a história do rádio no Brasil.

"O BISPO COMEU"

No dia anterior, o *Todas as Vozes* comentou rapidamente a demissão da apresentadora Xuxa da Rede Globo. Surpreendeu verificar que o apresentador repercutiu uma nota publicada em um site de humor conhecido por divulgar notícias *fakes*, baseadas em sua maioria em estereótipos. *"Você sabe que a Xuxa está indo para a Record? Nós ontem falávamos sobre isso aqui. E o Sensacionalista, que é um site de humor... ela não tem aquele negócio da grife O Bicho Comeu de roupas? Então... o Sensacionalista não perdeu a oportunidade e publicou aqui sua manchete brincalhona: 'Xuxa vai para a Record e lança grife O Bispo Comeu'."*

Fazer humor é um desafio para a Comunicação Pública no Brasil, uma vez que a estrutura mais conhecida desse modelo de entretenimento se baseia na reprodução de clichês. A piada feita com Xuxa e os dirigentes da Rede Record é uma piada de mau gosto, eivada de preconceito, que não deveria encontrar amparo em um veículo público.



MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO

TV Brasil

No mês de dezembro, a Ouvidoria recebeu 175 manifestações de telespectadores, apesar de ser um mês em que as pessoas sempre estão envolvidas com as festividades de fim de ano. Do total de manifestações, a categoria que mais se destacou, com 57 ocorrências, foram os Pedidos de Informação. Em segundo lugar apareceram os Serviços (46). As Reclamações foram 27, o que representa 15% do total.

Processo 2382-TB-2014 – Luís Oliveira, de Angra dos Reis (RJ) – *“A imagem congelada de outro programa prejudica ‘Repórter Brasil Noite’, impedindo a transmissão. Até que hora? Até quando?”*

Resposta – *“A Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação – EBC, em atenção a sua mensagem, solicita que seja informado qual a forma que o Sr. assiste a TV Brasil. Se por canal de TV aberta ou se por TV por assinatura. Caso seja por TV por assinatura, favor informar a operadora. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos a disposição.”*

Processo 2383-TB-2014 – Silva de Souza da Cunha, município não informado – *“Eu venho através deste e-mail, pedir que me falem sobre a reportagem de ‘Transsexual, a vida dos transex’ que migram do norte para São Paulo em busca de modelar o corpo, operar. Enfim, gostaria de saber o nome da reportagem e como faço para rever. Vi no dia 27/11/2014, na TV Brasil às 2200h.”*

Resposta da área – *“A reportagem se chama ‘Transexual, a busca pela identidade’ do programa Caminhos da Reportagem. O episódio pode ser assistido na página do programa no portal da TV Brasil. Segue o link: <http://tvbrasil.ebc.com.br/caminhosdareportagem/episodio/transexual-abusca-pela-identidade>. Caso o link não funcione, copie e cole na barra de endereços do seu navegador.”*

Processo 2384-TB-2014 – Adriano Luiz Reis, município não informado – *“Durante o Sem Censura, a programação ficou apenas no áudio. É vergonhoso!!!! Nós só ouvimos o áudio, justamente com a presença da escritora Nélide Piñon.”*

Resposta da área – *“A Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação – EBC, em atenção a sua mensagem, solicita que seja informado qual a*

cidade de residência do telespectador, bem como a forma como recebe o sinal da TV Brasil se por TV aberta ou TV por Assinatura. Caso a recepção seja por TV por assinatura favor informar a operadora.”

Processo 2388-TB-2014 – José Reinaldo Nery dos Santos, município não informado – *“Gostaria de saber quando a TV Brasil fará suas transmissões em HD? Já está passando da hora. Com uma boa imagem, as pessoas se livram da tal da Globo.”*

Resposta da equipe de Engenharia da TV Brasil - *“Em meados de 2015 o sinal da TV Brasil HD deverá ser distribuído via satélite. Quanto à cobertura local, com sinal digital em HD, depende da emissora parceira da EBC no Estado da Bahia, que é o Instituto de Radiodifusão Educativa da Bahia.”*

Processo 2394-TB-2014 – Haroldo Silva Filho, de Niterói (RJ) – *“Gostaria que os vídeos do programa Brasilianas.org fossem disponibilizados com mais rapidez. Já estamos no início de dezembro e o último vídeo disponível é do programa que foi ao ar em 20/10! Assim como eu, imagino que vários internautas queiram compartilhar esses vídeos nas redes sociais, o que ajuda em muito a divulgar o programa e a conquistar novos telespectadores. O programa que mais me interessou nessas últimas semanas foi o debate sobre prevenção e combate à corrupção (exibido em 24/11), o qual gostaria de divulgar nas redes sociais no próximo dia 9, quando se comemora o Dia Internacional de Combate à Corrupção. Será que vocês conseguem disponibilizar esse vídeo a tempo?”*

Resposta da Superintendência de Comunicação Multimídia - *“Sempre que a exibição do conteúdo de vídeo sob demanda na Web é permitida pelo contrato de produção, de coprodução ou de licenciamento da TV Brasil, são buscadas formas de se oferecer o material o mais rapidamente possível para o público da plataforma. Porém, a publicação de vídeos dos episódios no site da TV Brasil depende do repasse do material a ser cadastrado. Nem sempre esse fluxo acontece com a agilidade e frequência desejáveis, acarretando atrasos. Lamentamos por isso e temos dialogado constantemente com diferentes áreas em busca desse aprimoramento. Os vídeos em questão foram novamente solicitados, mas ainda não temos condição de fixar um prazo para o atendimento da demanda.”*

Processo - 2397-TB-2014 – Antônio Marcos Ferreira Gomes, de Belo Horizonte (MG) – *“Peço, por favor, que consertem o sinal da TV Brasil em Belo Horizonte, pois a imagem digital está se desfazendo toda.”*

Resposta da equipe de Engenharia da TV Brasil - *“Nesta semana estamos com uma equipe técnica de Brasília, em Belo Horizonte, para a realização de novos ajustes no sistema de transmissão.”*

Processo 2400-TB-2014 – Emilene J. Santos, de Cruz das Almas (BA) – *“Seria ótimo se houvesse modificação na programação e a novela Windeck passasse em horário mais cedo. 23h é muitíssimo tarde.”*

Resposta da área – *“A Diretoria de Conteúdo e Programação da TV Brasil informa que devido à classificação indicativa de 16 anos, a novela Windeck é exibida na faixa de horário a partir das 23h, que é o mais cedo permitido por lei para essa classificação.”*

Processo 2419 – Renato Duro Dias, de Rio Grande (RS) – *“Fazemos parte de um projeto da SDH que é o Centro de Referência em Direitos Humanos da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, no Rio Grande do Sul. Com intuito de ampliar as possibilidades de acesso à população vulnerável, entende-se pertinente divulgar o trabalho realizado pelos CRDHs no Brasil. Enviamos um vídeo como mostra jornalística, produzido pela TV FURG, que pode ser de interesse do Programa +Direitos +Humanos. <https://www.youtube.com/watch?v=yjd8yC2Az2M>.”*

Resposta – *“Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação informa que o link abaixo permite que envie sua sugestão de pauta diretamente www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta. Temos também outra página reservada para envio de matérias www.ebc.com.br/envie-sua-materia. Informamos também que o programa +Direitos +Humanos é uma coprodução da TV Brasil com a TVT. Dessa forma, sugerimos também entrar em contato com a Rede TVT, pelo site <http://www.tvt.org.br/>.”*

Processo 2433-TB-2014 – Takashi Tome, município não informado – *“Gostaria de parabenizar o programa Repórter Brasil, especialmente as matérias ‘Tráfico de pessoas’ e ‘Restauração de prédios históricos da UFRGS’, veiculados no dia 04/dez/2014.”*

Resposta – *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que o seu elogio foi encaminhado à Diretoria de Jornalismo da TV Brasil para conhecimento. Acrescentamos que a definição da programação e conteúdo leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a do telespectador.”*

Processo 2517-TB-2015 – Rosinéia Maia, de Niterói (RJ) – *“Assim como no programa anterior, que abordou como tema fim de ano na TV, gostaria que abordasse, como tema, ‘as igrejas eletrônicas na TV’. Afinal, toma grande parte do horário, quase vinte e quatro horas.”*

Resposta da Diretoria de Produção - *"Agradecemos pela sugestão de pauta da telespectadora. Justamente sobre este assunto, há pouco tempo gravamos um programa inédito que será exibido no dia 30 de janeiro de 2015, sobre o aluguel do espectro de radiodifusão. O debate tratou da Lei Geral de Telecomunicações (LGT), legislação em vigor, que não proíbe a prática de aluguel do espectro de forma explícita, o que permitiu o aumento de programas religiosos (de igrejas eletrônicas) e de programas exclusivamente comerciais, principais clientes desses horários. Os convidados teceram algumas críticas a respeito do excesso de programas religiosos na TV aberta brasileira. Se a telespectadora preferir, podemos entrar em contato com ela por e-mail para confirmar a exibição, mais próximo da data."*

Agência Brasil e Portal EBC

Leodevan Martins (processo 467-AB-2014), de São Paulo (SP): *“No escândalo da Lava Jato, um dos advogados de defesa afirmou que seu cliente havia pago propina a diretores da Petrobras, sob pressão e sob pena de não continuar prestando serviços à empresa. Minha dúvida está justamente nesta afirmação de pagamento de propina! Ou seja, a Receita Federal do Brasil fará, senão já estiver em andamento, diligências quanto a esta dinheirama toda? Quais as justificativas de entrada no caixa? Como estas empresas justificam tais saídas de caixa? E se constatada a existência de caixa dois? Ainda não vi nada a respeito nas mídias!”*

Resposta da área: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação informa que a sua sugestão de pauta pode ser enviada para a equipe de jornalismo para avaliação sobre a viabilidade de ser transformada em uma pauta jornalística, passível de ser noticiada na TV Brasil, na Agência Brasil ou nas rádios EBC. O link abaixo permite que envie sua sugestão de pauta diretamente www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta ou por e-mail pauta@ebc.com.br . Caso o link não funcione, copie e cole na barra de endereços do seu navegador.”*

Jane (processo 468-AB–2014), de Joinville (SC), questiona notícia de economia: “*A balança comercial registra o menor déficit da história para o mês de novembro está com a chamada incorreta. Como registrado no próprio texto, esse foi o maior déficit da história para o mês de novembro. Favor corrigir*”.

Em resposta, a Ouvidoria informou que não encontrou a falha relatada na matéria, mas que na página consta uma atualização feita em 02/12/2014, às 19h18, sendo provável que a falha tenha sido corrigida nesse intervalo.

Endrigo (processo 470-AB–2014) indaga: “*Por que a Agência Brasil não forma uma união de agências de notícias em português junto com a agência LUSA (Portugal), ANGOP (Angola), INFORPRESS (Cabo Verde), STP-PRESS (São Tomé e Príncipe) com notícias destes países mais de outras regiões onde o português é falado, tendo esporte, internacional, cultura e outros?*”

A Agência Brasil informou que já faz parte da Aliança da Agências de Informação de Língua Portuguesa, ALP. Inclusive, atualmente, a EBC ocupa a presidência dessa Aliança, por meio da Agência Brasil que se junta às agências públicas de notícias de língua portuguesa de Angola, Portugal, Moçambique, São Tomé e Príncipe, Guiné Bissau, Cabo Verde, Timor Leste e Macau. E adiantou que atualmente está em fase de planejamento um sítio ou um portal que abrigará todos os conteúdos produzidos por essas agências.

Ivo Junior (processo 475-AB-2014) questiona o cálculo de pessoas numa manifestação: “*Sobre a matéria publicada no sábado, dia 6, por hora, faço uma reclamação apenas ao número de pessoas que vocês informaram, pois não chega em 10% do real. A Polícia Militar falou em 8 mil pessoas, uma estimativa bem modesta para qualquer pessoa que tenha bom senso. Vocês publicaram 800 pessoas e isso é manipulação. Sugiro que façam uma nota de correção e aconselho não cobrirem eventos contrários ao governo, se não for para fazer uma cobertura justa, imparcial, sem manipulação em favor do mesmo*”.

Segue a resposta: “*A reportagem registra um momento específico que foi o início do protesto. No momento da apuração, a PM informou que havia 800 pessoas. A organização do evento, segundo a repórter, dava como estimativa, no mesmo momento, algo como 50 mil pessoas. Não era também um número razoável por uma questão de bom-senso. Aliás, é fácil verificar que ela estava correta ao avaliar como uma superestimativa esse último número. Basta ler outros sites que deram, no*

máximo, 5 mil pessoas participando do protesto. Também encontramos números discrepantes nos veículos que fizeram o registro da manifestação do dia 6 de dezembro, o que corrobora a tese de que as equipes apuraram esses números em momentos distintos. A Agência Brasil segue os princípios do Manual de Jornalismo da EBC, que preconiza isenção, imparcialidade e objetividade. Não houve de nossa parte intenção de manipular os dados.”

Axel Naxos (processo 479–AB-2014), do Rio de Janeiro (RJ), acusa: *“Na última matéria com o Beltrame sobre blindagem das UPPs existe um erro. Na zona oeste do Rio, as comunidades de Antares, Cesarão e a favela do Rola, não têm a presença da UPP e sofrem frequentemente com ataques de criminosos. Isso foi dito pelo Beltrame? Existe um vídeo? É uma aberração. Essas favelas não ‘sofrem’ com ataques de criminosos, eles são definitivamente os governantes locais. Se é um território dominado não existe ataques contra si próprio. Esta frase deveria ser retirada ou corrigida pois soa muito forçada. Seria mais coerente dizer que a Zona Oeste – excluídos Barra, Recreio e Jacarepaguá - está completamente perdida e isolada do mapa da cidade do Rio. Seria muito mais verdadeiro e direto ao assunto. Aqui não dá lobo, aqui as mídias não aparecem, e quando soltam notas, elas são vagas. Caso um dia haja UPPs nesta região, de nada vai adiantar. Servirá apenas para avisar para os traficantes retirarem seus arsenais e migrarem mais uma vez para outra região. Não existe acordo com bandido, mas é isso que o (des)governo faz”.*

Resposta da área: *“As informações contidas no último parágrafo da matéria em questão foram tiradas de entrevista do secretário de Segurança Pública do Rio de Janeiro, José Mariano Beltrame. Segue o link com áudio: http://webmail.ebc.com.br/service/home/~/?auth=co&loc=pt_BR&id=24013&part=2”*

Houve contestação por parte do leitor: *“O link não funciona! Logo reafirmo que deve haver erro nessa matéria, gostaria de ouvir o secretário falando aquilo, pois é um absurdo”.*

Réplica: Encaminhamos pelo e-mail da Ouvidoria o link do áudio diretamente para o seu e-mail. Acreditamos que dessa forma o senhor conseguirá ouvir a entrevista.

Déia Lin (processo 483-AB-2014) protesta: *“Como vocês podem publicar tamanha desinformação, fazendo o jogo sujo das esquerdas que está eliminando a maior e mais bonita marca do povo brasileiro, a nossa miscigenação? Somos 82 milhões de pardos e 14 milhões de negros segundo o IBGE. Mas esquerdas velhacas resolveram*

juntar pardos e pretos como negros para justificar suas ladainhas piegas que fomentam hostilidades raciais, mentindo até quanto a assassinatos por raças, visto que pardos e brancos são assassinados em maior número do que negros. Vejam A cor dos homicídios no Brasil – pág. 8 http://mapadaviolencia.org.br/pdf2012/mapa2012_cor.pdf. Por último, resulta necessário esclarecer que a categoria Negro utilizada neste relatório resulta do somatório das categorias Preto e Pardo utilizadas pelo IBGE'. Distorção de dados é imoral. Sistema tributário brasileiro onera mais negros e mulheres, mostra estudo. Costumava pensar que vocês fossem sérios até constatar que publicam artigos tendenciosos de acordo com conveniências e não de acordo com princípios. Vergonhoso!"

Resposta da área: *"Informamos que nossas matérias foram feitas com base em informações de pesquisa do IBGE e reproduziram os dados e a nomenclatura usada pelo instituto. Em nenhum momento tivemos ou temos a intenção de fomentar qualquer tipo de discriminação. Lembramos que as políticas de igualdade racial são um dos nossos focos e fazem parte da nossa linha editorial."*

Sistema de Rádios

OUVINTES COMENTAM PROGRAMAÇÃO DO SISTEMA DE RÁDIO

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu 60 manifestações referentes ao Sistema Público de Rádio. Foram 10 reclamações, oito elogios, seis sugestões, 26 pedidos de serviço e 10 de informação. Abaixo segue um recorte das mensagens enviadas pelos ouvintes:

Augusto Bolivar (processo 46-MA-2014) comentou sobre o programa Maestro MPB, da MEC AM. Segundo ele, *"é um programa de qualidade, alto nível técnico nos seus conteúdos e nas suas apresentações. Parabéns ao maestro Jaime Além. As diferentes facetas da programação, as entrevistas, escolha das músicas, são conduzidas por gente que sabe o que está fazendo"*.

O especial sobre Tom Jobim, na Nacional FM, de Brasília, mereceu manifestação da ouvinte Denise Oliveira (processo 87-FM-2014): *"Homenagem justa. Ainda bem que vocês não se esquecem e prestam as homenagens"*. Os elogios foram encaminhados para as respectivas áreas.

A ouvinte Ana Maria das Neves (processo 47-MA-2014) elogiou a veiculação da música Sá Maria, interpretada por Wilson Simonal, na MEC AM. Ela sugeriu que fosse realizado um especial sobre o artista e disse que tem por esse cantor grande admiração graças *“a sua adorável presença no palco, sua capacidade de animar o público, com requinte, graça, elegância, como todos os que o escutávamos naquela época”*.

A área respondeu que vai solicitar que sejam feitos dois programas especiais *Ouvindo Música* sobre o Simonal.

Anderson Baltar (processo 153-MF-2014) reclamou da qualidade do sinal da MEC FM: *“Sou médico, ouvinte da Rádio MEC há muitos e muitos anos. Só ouço a MEC no consultório, em casa e quando estou dirigindo. Em todos esses lugares, com os mais variados aparelhos de som, com as várias potências, com todos os tipos de autofalantes, a transmissão da MEC encontra-se um horror, com as músicas entrando em nossos ouvidos como se estivessem ‘fora’ da estação. Ninguém nunca reclamou a respeito? O que fazer? Moro em Botafogo, trabalho no centro, dirijo pelo Rio todo e o resultado é sempre o mesmo. Em algumas ocasiões, não se consegue discernir a música, tampouco o que o locutor está falando”*.

Foi encaminhada a seguinte mensagem ao ouvinte: *“Em resposta à sua mensagem, a Gerência de Manutenção da EBC-RJ informa que não foram constatados indícios dos problemas relatados. Porém, faz uma observação quanto ao nível de áudio de algumas reportagens externas, que entram mais baixo que o áudio do apresentador, é basicamente um problema operacional que já foi informado à produção da emissora”*.

O ouvinte Luciano Calixto (processo 94-AM-2014) pediu informações sobre o apresentador Luiz Alberto e as poesias declamadas por ele, na Nacional AM, de Brasília: *“Por longos anos, ouvi a parte inicial do programa, comandado pelo Luiz Alberto. Sempre o achei um excelente declamador e tive oportunidade de ouvir poemas, casos e outros textos declamados por ele. Gostaria de saber se a Rádio Nacional, alguma vez, publicou as declamações em CD ou outras mídias, e se não se existe oportunidade de ouvi-las ou de adquiri-las”*.

Foi encaminhada a seguinte resposta: *“infelizmente o comunicador Luiz Alberto não gravou nenhum CD com este conteúdo. Essas declamações foram feitas apenas no programa Eu de cá, você de lá”*.

Eustáquio José dos Santos (processo 1-MA-2015) pediu mudança na programação de domingo da MEC AM: *“gostava muito de acordar, tomar um café da manhã ouvindo a programação Planilha Musical, Expressão Literária e Contos do Rádio. Esta programação foi tirada desse horário e no seu lugar entrou Natureza Viva. Acho importante, porém, nesse horário, penso eu que a outra programação é mais indicada”*. A sugestão foi encaminhada para a rádio.

A Ouvidoria também recebeu uma manifestação que alertou sobre o uso de palavras inadequadas em programas infantis, na MEC FM. Paulo Galliez (Processo 150-MF-2014) enviou a seguinte mensagem: *“Sou ouvinte fiel do programa ‘Blim-Blem-Blom’, excelente produção de Tim Rescala que se destina ao público de todas as idades. Venho aprendendo muito sobre o universo musical. No entanto, observei que nos últimos programas os atores mirins passaram a utilizar a expressão ‘caraca’, versão acanhada de ‘caralho’, palavra de baixo-calão que vem sendo dita por diversas pessoas, homens, mulheres e crianças, como se fosse uma interjeição. O enfoque que desejo assinalar não é o moral, mas sim o da violência. O uso indiscriminado do palavrão e de seus eufemismos, ao contrário do que se pensa, é a manifestação da violência no uso da linguagem, obstruindo-a e destruindo-a. Após a leitura do livro de Ivonne Bordelois, professora argentina de linguística, intitulado ‘A Palavra Ameaçada’ (vieira&lent casa editorial, 2003), convenci-me dessa realidade. Cabe a nós refletir sobre o poder da educação, que é justamente o maior mote da Rádio MEC FM”*. A Ouvidoria informou ao ouvinte que o comentário foi encaminhado à Coordenação da Rádio MEC.

FALE CONOSCO E OUVIDORIA

É comum o uso de canais da Ouvidoria por parte de alguns ouvintes que querem enviar recados para programas específicos. As manifestações, por exemplo, recebidas pela Nacional da Amazônia são geralmente pedidos de ajuda para localizar parentes. Os textos são encaminhados para a produção dos programas, como o *Ponto de Encontro*, que tem esta finalidade. O demandante recebe uma resposta da própria Ouvidoria em que é informado que a mensagem foi enviada para a área correta e em caso da necessidade de novo contato, ele pode buscar diretamente a central do ouvinte.

Apesar da Ouvidoria fazer o encaminhamento das mensagens, o contato poderia acontecer diretamente com o programa ou a central do ouvinte. Essa situação mostra a necessidade de indicação precisa para o público de como acionar a produção dos

programas. Da mesma forma, as chamadas no rádio sobre a Ouvidoria precisam ser mais explicativas, para indicar claramente ao público a natureza das manifestações que tramitam nesta área. Tal medida pode, inclusive, estimular a participação do ouvinte que ainda não conseguiu identificar a maneira para remeter sua reclamação, elogio ou pedido de informação.



PROCESSOS PENDENTES

PENDÊNCIAS NO ATENDIMENTO

Os processos registrados nas categorias Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para serem encerrados. Envia-se uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela mensagem com a informação de que a manifestação foi direcionada ao setor responsável, encerrando o procedimento. Os processos registrados como Pedidos de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que sejam encerrados. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 5 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

As tabelas a seguir relacionam os processos de dezembro que estão pendentes de resposta. Em seguida, a descrição de cada processo com a data de previsão de resposta.

Área Encaminhada	Total de Processos sem Resposta em Dezembro
Dirertoria de Conteúdo e Programação	2
Gerência de Comunicação	1
Diretoria de Administração e Finanças	1
Superintendência de Suporte	1
TOTAL	5

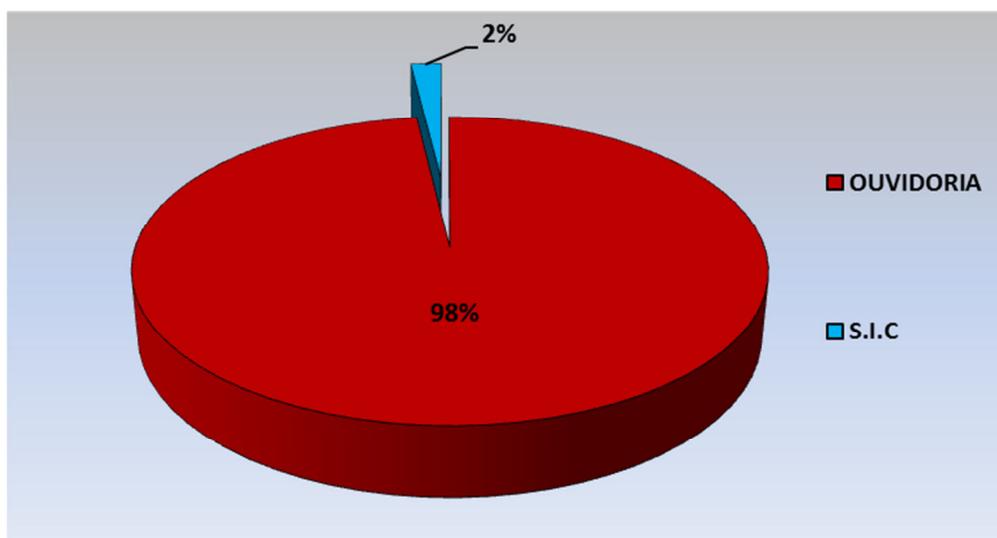
Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
2406-TB	Dirertoria de Conteúdo e Programação	01/12/2014	08/12/2014
1168-EB	Gerência de Comunicação	04/12/2014	11/12/2014
2442-TB	Dirertoria de Conteúdo e Programação	10/12/2014	17/12/2014
1212-EB	Diretoria de Administração e Finanças	29/12/2014	06/01/2015
2536-TB	Superintendência de Suporte	31/12/2014	08/01/2015



QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da EBC contabilizou em dezembro 475 atendimentos, são 466 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 9 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

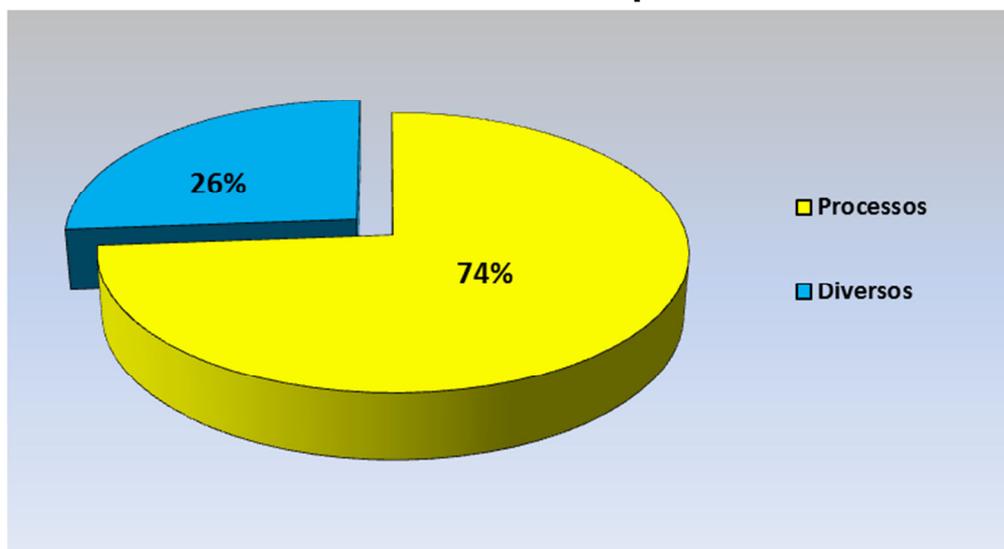
Percentual de atendimentos no período



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 466 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 344 (74%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As 122 manifestações (26%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, são classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 344 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos conforme demonstrado abaixo:

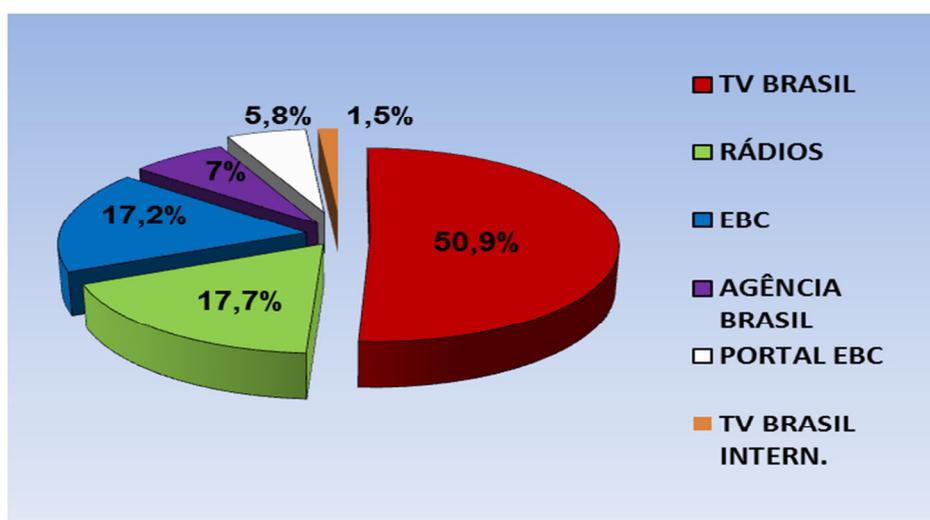
Manifestações por veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	175	50,9%
RÁDIOS	61	17,7%
EBC	59	17,2%
AGÊNCIA BRASIL	24	7,0%
PORTAL EBC	20	5,8%
TV BRASIL INTERN.	5	1,5%
TOTAL	344	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

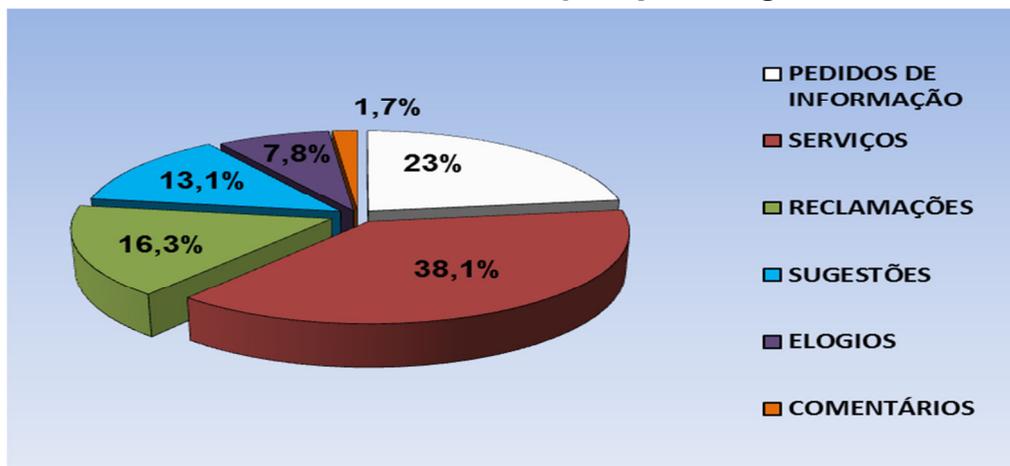
Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 83,7% dos atendimentos em novembro, contra 16,3% das reclamações.

Percentual das manifestações por categorias



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

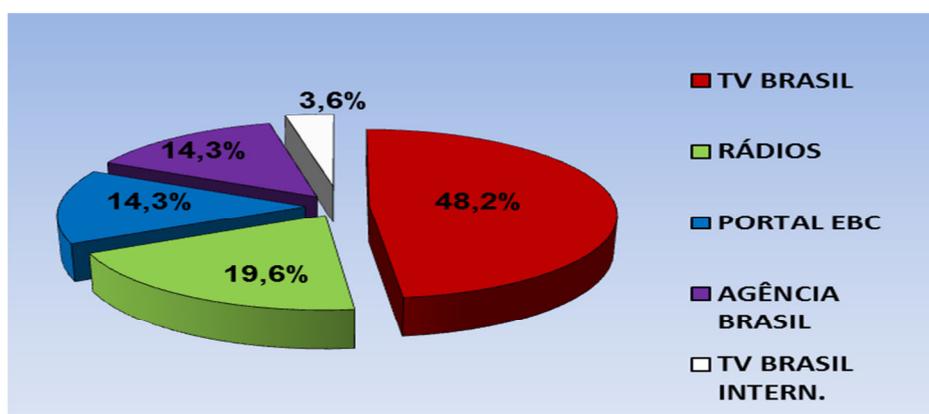
Reclamações

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “reclamação”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	27	48,2%
RÁDIOS	11	19,6%
PORTAL EBC	8	14,3%
AGÊNCIA BRASIL	8	14,3%
TV BRASIL INTERN.	2	3,6%
EBC	0	0,0%
TOTAL	56	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de reclamações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

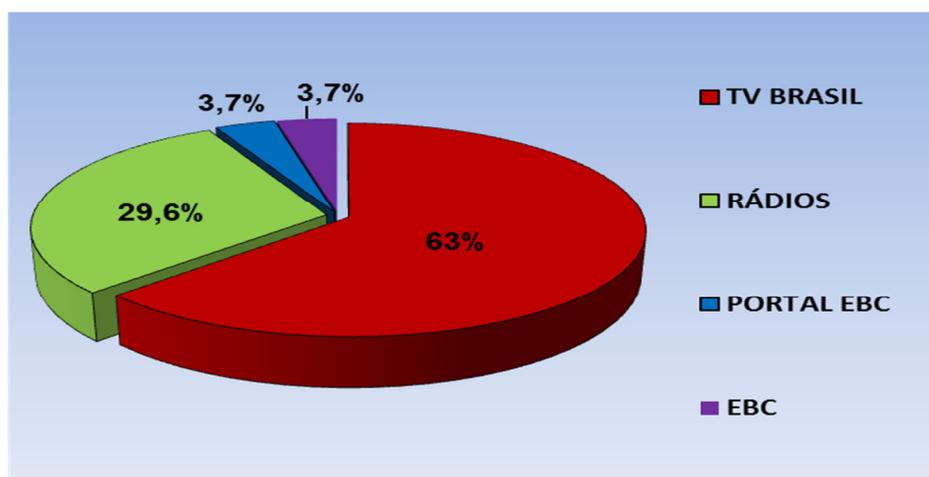
Elogios

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “elogio”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	17	63,0%
RÁDIOS	8	29,6%
PORTAL EBC	1	3,7%
EBC	1	3,7%
AGÊNCIA BRASIL	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	27	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de elogios por veículo



FONTE: NAMBI-OUVIDORIA/EBC

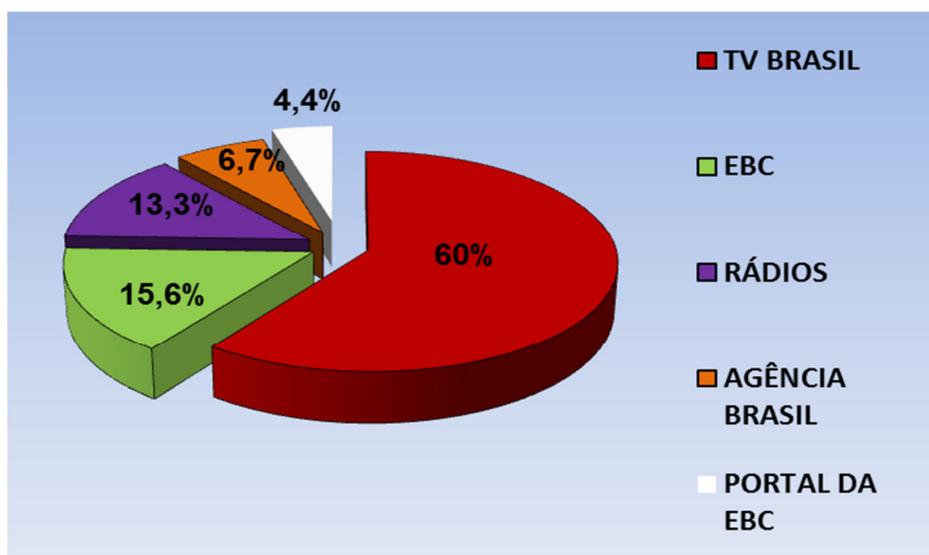
Sugestões

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “sugestões”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	27	60,0%
EBC	7	15,6%
RÁDIOS	6	13,3%
AGÊNCIA BRASIL	3	6,7%
PORTAL DA EBC	2	4,4%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	45	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de sugestões por veículo



FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

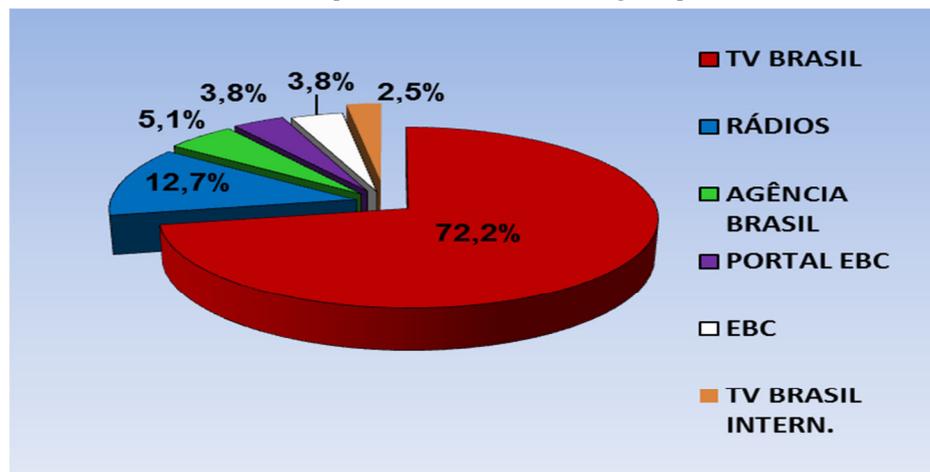
Pedidos de Informação

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “pedidos de informação”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	57	72,2%
RÁDIOS	10	12,7%
AGÊNCIA BRASIL	4	5,1%
PORTAL EBC	3	3,8%
EBC	3	3,8%
TV BRASIL INTERN.	2	2,5%
TOTAL	79	100%

FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de pedidos de informação por veículo



FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

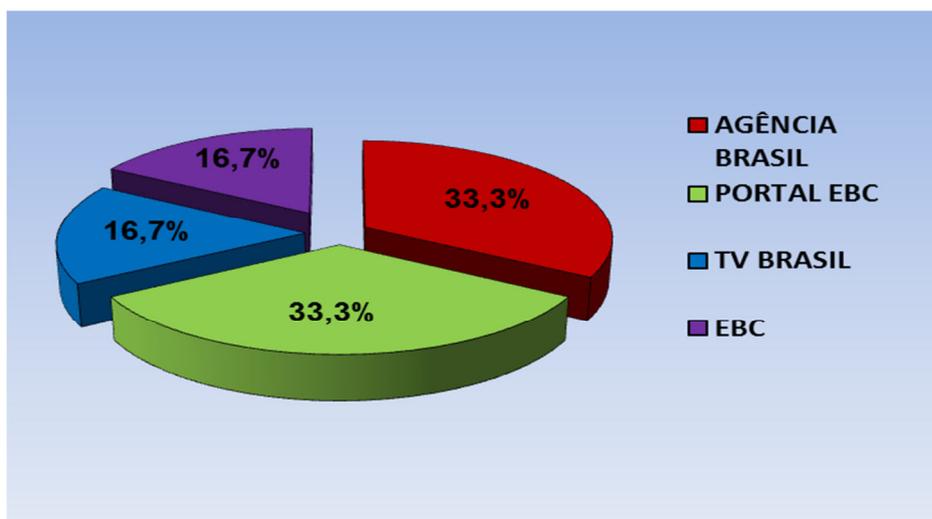
Comentários

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “comentários”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	2	33,3%
PORTAL EBC	2	33,3%
TV BRASIL	1	16,7%
EBC	1	16,7%
RÁDIOS	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	6	100%

FORTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de comentários por veículo



FORTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

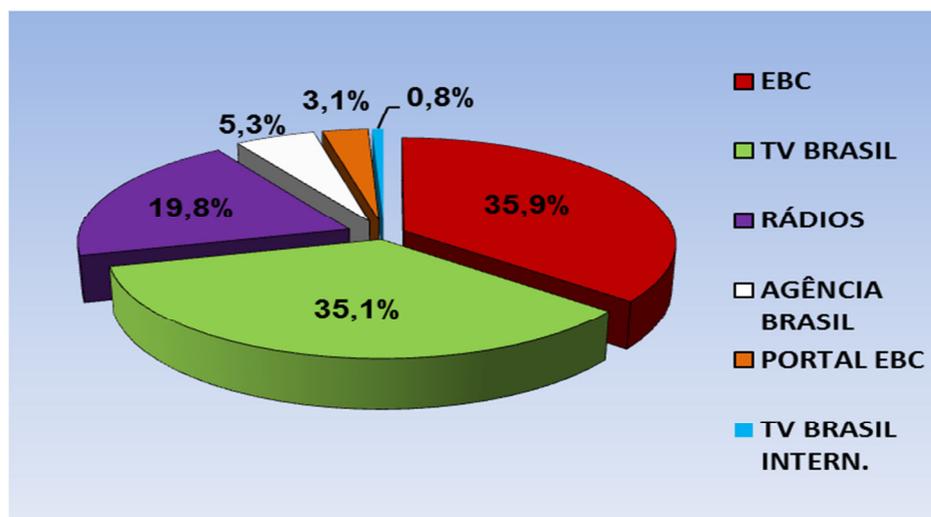
Serviços

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “serviços”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
EBC	47	35,9%
TV BRASIL	46	35,1%
RÁDIOS	26	19,8%
AGÊNCIA BRASIL	7	5,3%
PORTAL EBC	4	3,1%
TV BRASIL INTERN.	1	0,8%
TOTAL	131	100%

FORTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de serviços por veículo



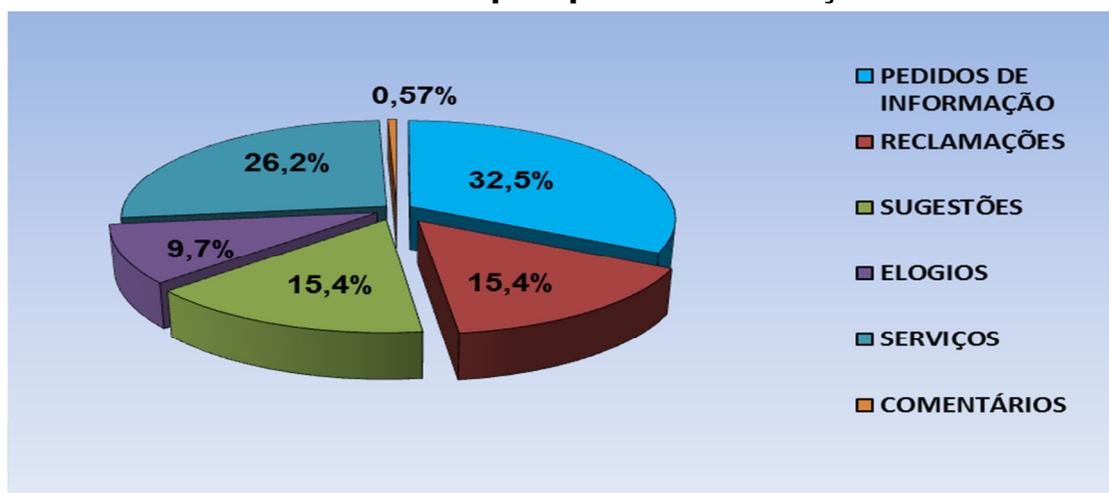
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS POR VEÍCULO

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em dezembro 175 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de pedidos de informação (57). Foram 46 serviços, 27 sugestões, 27 reclamações, 17 elogios e 1 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

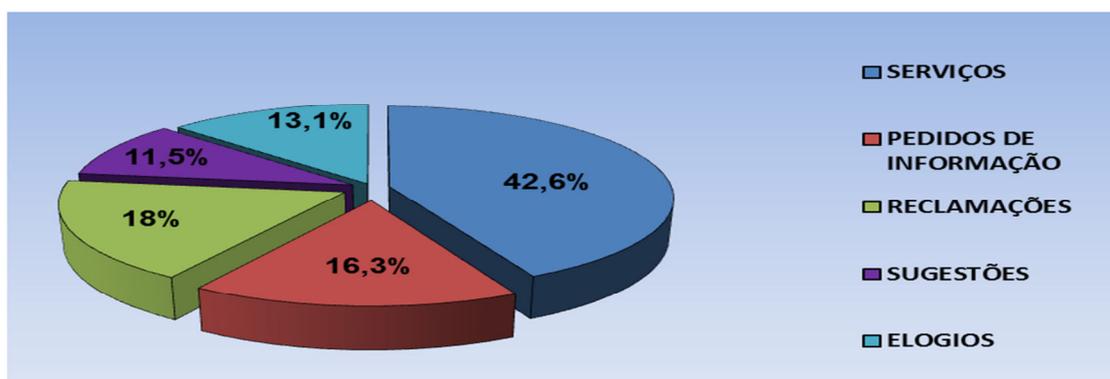


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu em dezembro 52 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas foi por serviços (21). Em seguida vêm os pedidos de informação (12), reclamações (10), sugestões (6), elogios (3). Não há registro de comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



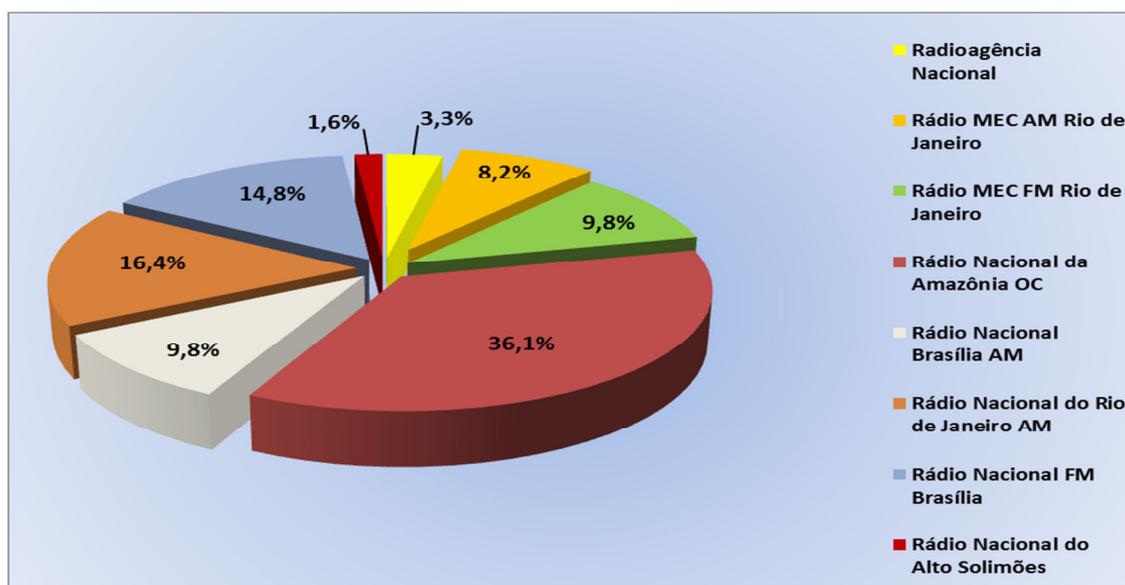
FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	0	0	0	1	1	2	3,3%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	1	1	0	1	2	5	8,2%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	5	0	0	0	0	1	6	9,8%
Rádio Nacional da Amazônia OC	2	3	0	0	16	1	22	36,1%
Rádio Nacional Brasília AM	2	1	1	0	1	1	6	9,8%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	0	1	4	0	3	2	10	16,4%
Rádio Nacional FM Brasília	2	2	0	0	3	2	9	14,8%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	1	0	1	1,6%
TOTAL	11	8	6	0	26	10	61	100%

FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As rádios com maior quantidade de demandas são a Nacional da Amazônia OC (36,1%), Nacional do Rio de Janeiro com (16,4%), seguida pela Nacional FM Brasília (14,8%), MEC FM (9,8%), MEC AM Rio de Janeiro (8,2%), Radioagência (3,3%) e Nacional do Alto Solimões (1,6%). Não há registro de demandas para MEC AM Brasília. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

Percentual de manifestações por rádio

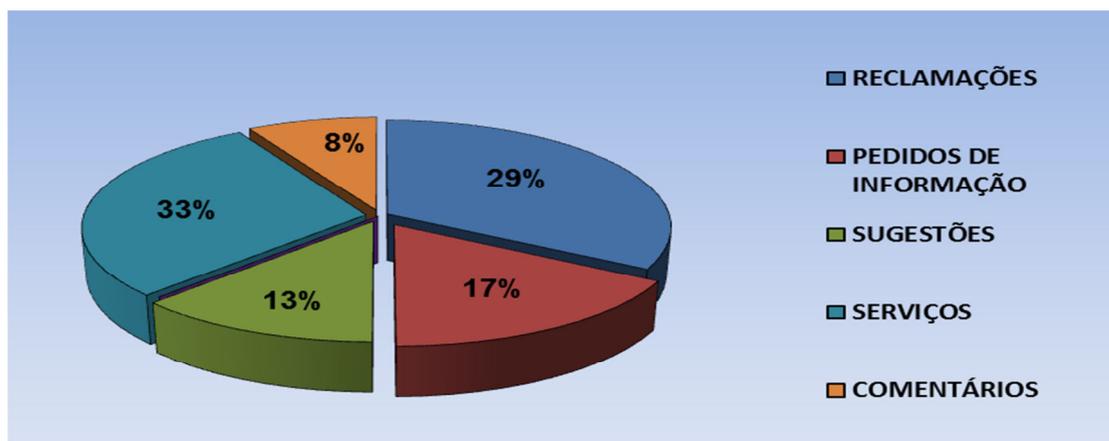


FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu em dezembro 24 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 8 manifestações foram por reclamações, 7 serviços, 4 pedidos de informação, 3 sugestões e 2 comentário. Não foram registrados elogios. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

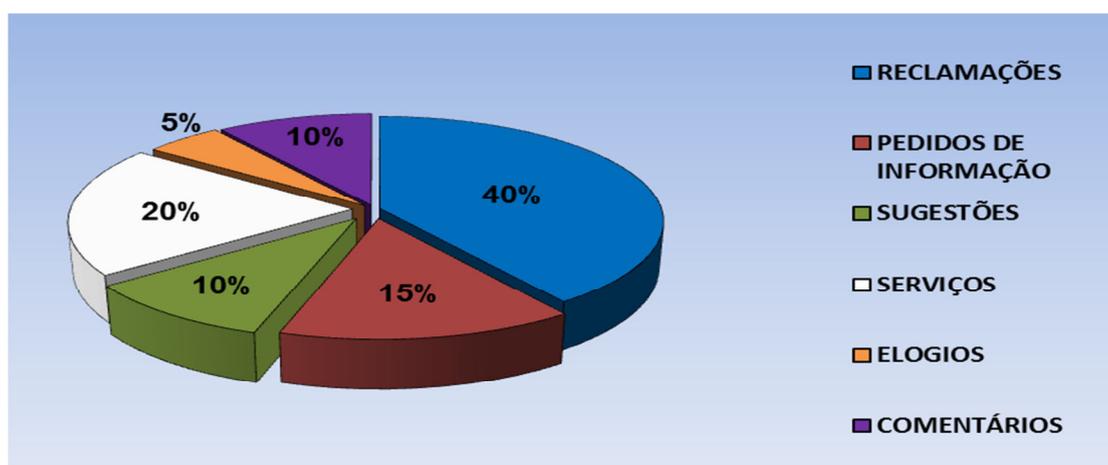


FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu em dezembro 20 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Destas, o maior número é de reclamações (08). Foram 4 serviços, 3 pedidos de informação, 2 sugestão, 2 comentários e 1 elogio. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

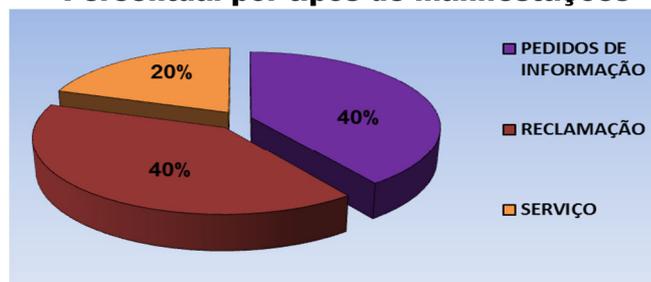


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu em dezembro 5 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Deste quantitativo, foram 2 reclamações, 2 pedidos de informação e 1 serviço. Não há registro de elogio, sugestões ou comentário. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

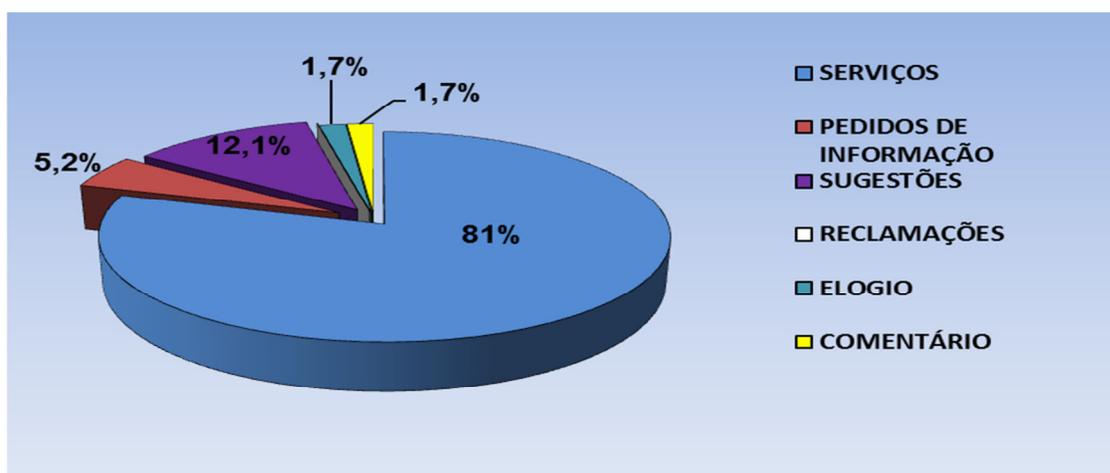


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Empresa Brasil de Comunicação - EBC

A Ouvidoria recebeu em dezembro 59 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria. Deste quantitativo, 47 manifestações foram por serviços, 7 sugestões, 3 pedidos de informações, 1 elogio e 1 comentário. Não há registro de reclamação. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



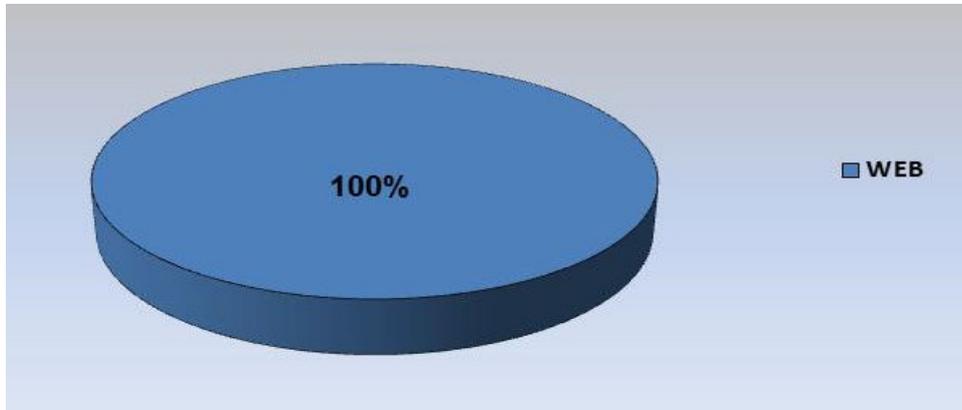
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O SIC registrou em novembro 9 pedidos de informação. Todos foram recebidos via *web* (e-SIC).

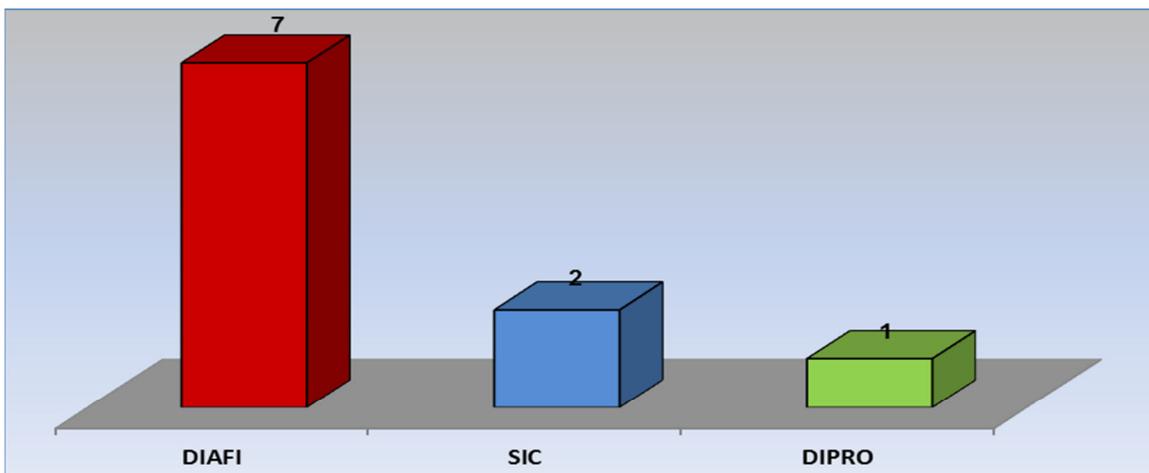
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

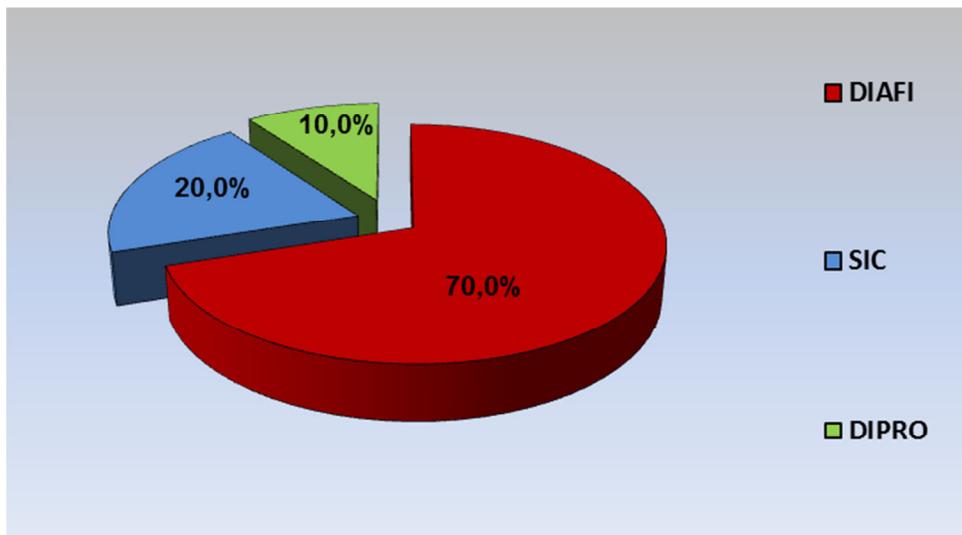
Os pedidos de informações e recursos registrados em dezembro são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185–A/2012 de 24/05/2012 as áreas têm 5 dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.