



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# RELATÓRIO MENSAL

## OUVIDORIA DA EBC

**DEZEMBRO 2013**

Brasília, 27 de dezembro 2013

## **Equipe**

### **Ouvidora Geral**

Regina Lima

### **Ouvidoras Adjuntas**

Joseti Marques

Camilly Almeida

### **Assessoria:**

Carolina Farah

### **Assistentes técnicos:**

Ana Cristina Santos

David Silberstein

Gabriela Chaves

Jamily Lima

José Ribamar de Sousa

Leonardo Portilho

Luzia Helena Castro

Noemi Poconé

Tiago Martins

### **Estagiários:**

Dayana Binti Hashim

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	1
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO .....	2
2.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU .....	5
2.2.1. Reclamações .....	7
2.2.2. Elogios .....	8
2.2.3. Sugestões .....	9
2.2.4. Pedido de Informação.....	10
2.2.5. Comentários.....	11
2.2.6. Serviços .....	12
2.3. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC .....	13
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS .....	15
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU .....	15
3.1.1. TV BRASIL .....	15
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO.....	22
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS .....	29
3.1.4. PORTAL EBC .....	34
3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC.....	37
3.1.6. TV Brasil Internacional .....	41
4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS.....	43
4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES .....	43
4.1.1. TV BRASIL .....	43
4.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO.....	47
4.1.3. AGÊNCIA BRASIL .....	51
5. Programas da Ouvidoria .....	56
5.1. TV Brasil – ‘O Público na TV’ .....	56

5.2	Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’ .....	58
5.3	Colunas da Ouvidoria .....	59
6.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	60
6.1.1	Abordagem quantitativa.....	60

## Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão .....	2
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão.....	2
Figura 3 – % Atendimentos SAU .....	3
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências.....	4
Figura 5 - Manifestações por Veículo .....	5
Figura 6 - % Manifestações por Veículo.....	5
Figura 7 - % Tipos de Manifestações.....	6
Figura 8 - % Reclamações por Veículo .....	7
Figura 9 - % Elogios por Veículo .....	8
Figura 10 - % Sugestões por Veículo .....	9
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo .....	10
Figura 12 - % Comentários por Veículo .....	11
Figura 13 - % Serviços por Veículo.....	12
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso.....	13
Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência .....	13
Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	14
Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	15
Figura 18 - % Reclamações e Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	21
Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios.....	22
Figura 20 - % Manifestações por Rádio .....	23
Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas.....	28
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	29
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas .....	33
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC .....	34
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC .....	37
Figura 28 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil Internacional .....	41

## 1. APRESENTAÇÃO

O relatório da Ouvidoria tem como objetivo apresentar uma visão geral das manifestações que chegam à EBC de forma a ter um panorama das impressões dos cidadãos com relação aos produtos da empresa, da sua satisfação e de suas queixas, que serve, assim, como importantes fontes de informação para o aprimoramento e melhoria dos serviços EBC.

O presente relatório, referente ao mês de dezembro de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/11/2013 a 25/12/2013. Tais manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, tanto por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, como através do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

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

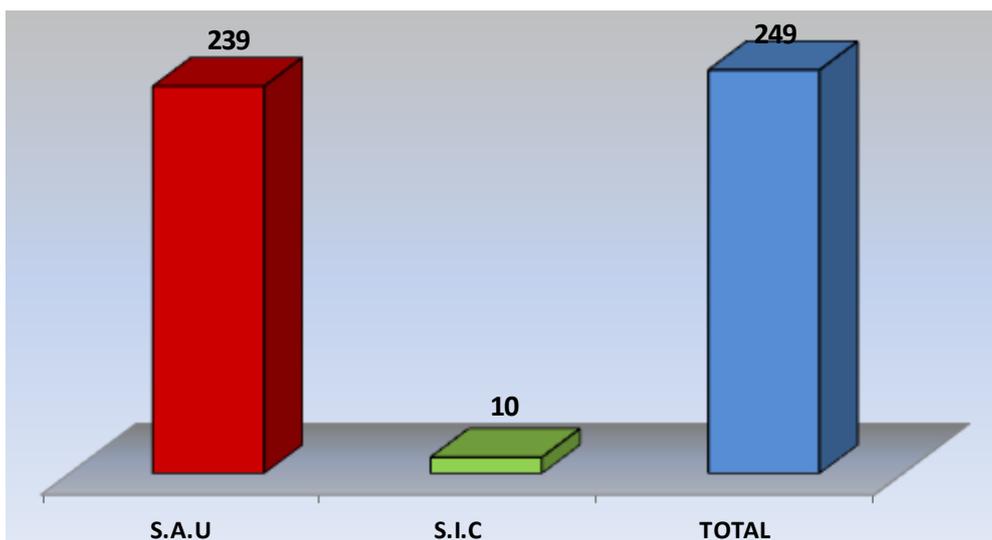
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

## 2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

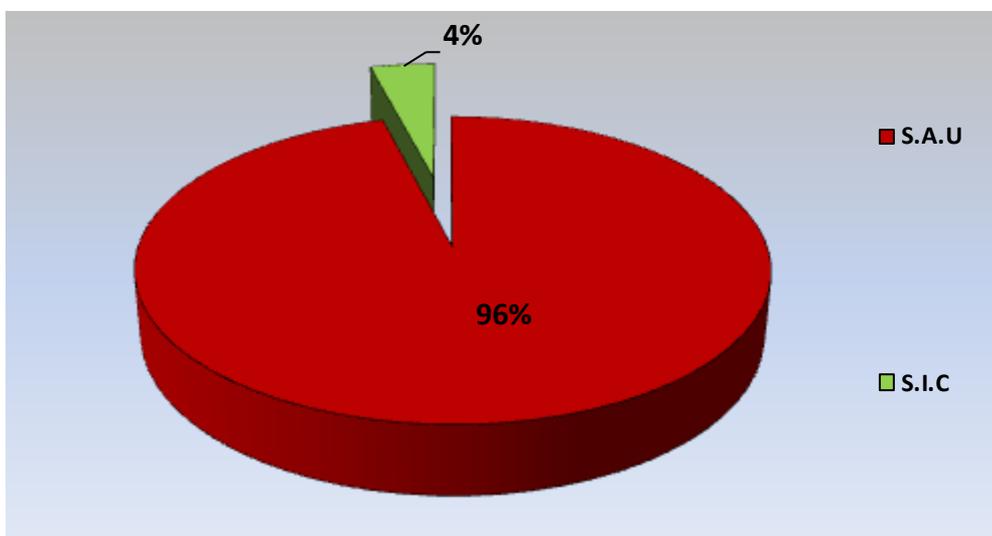
O Atendimento ao Cidadão realizado pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 249 atendimentos, sendo 239 pelo SAU e 10 pelo SIC. O gráfico a seguir ilustra este quantitativo:

**Figura 1 - Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

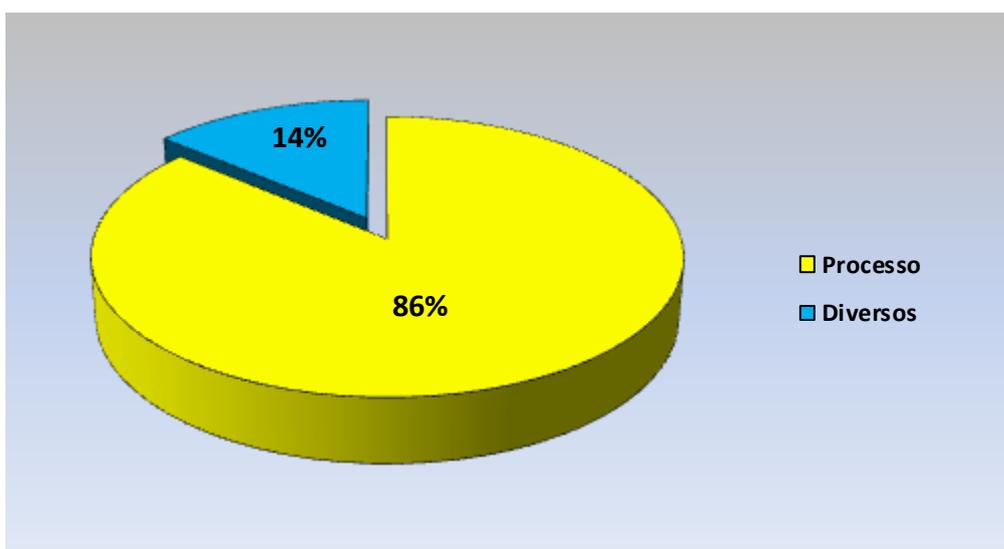
**Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 239 atendimentos realizados pelo SAU, 206 (86%) geraram processos por estarem diretamente relacionados aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 33 manifestações (14%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

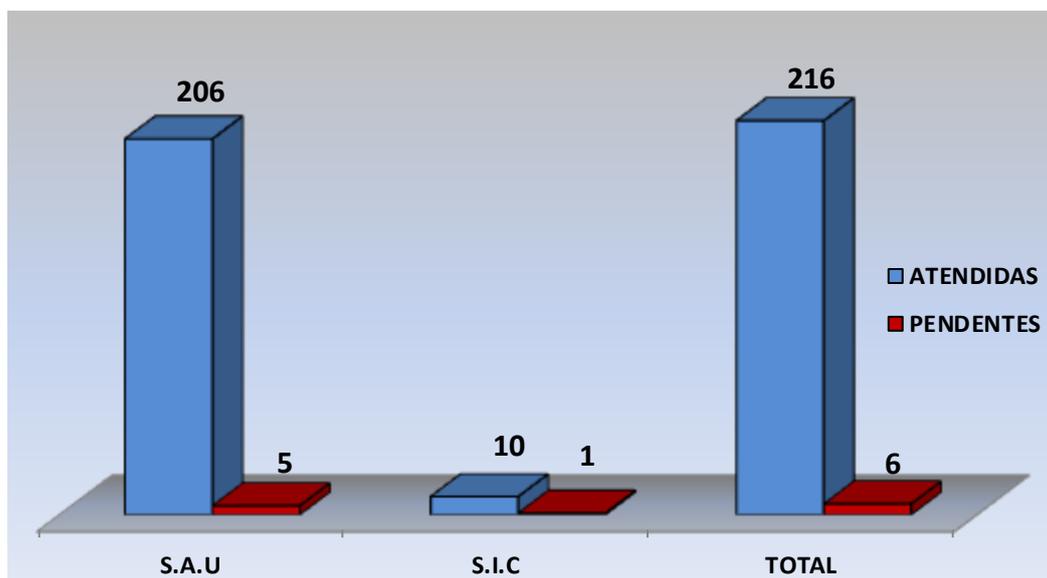
**Figura 3 – % Atendimentos SAU**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 216 atendimentos, sendo 206 pelo SAU e 10 pelo SIC. O gráfico a seguir mostra o quantitativo de respostas e pendência do SAU e SIC e do total de demandas.

**Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

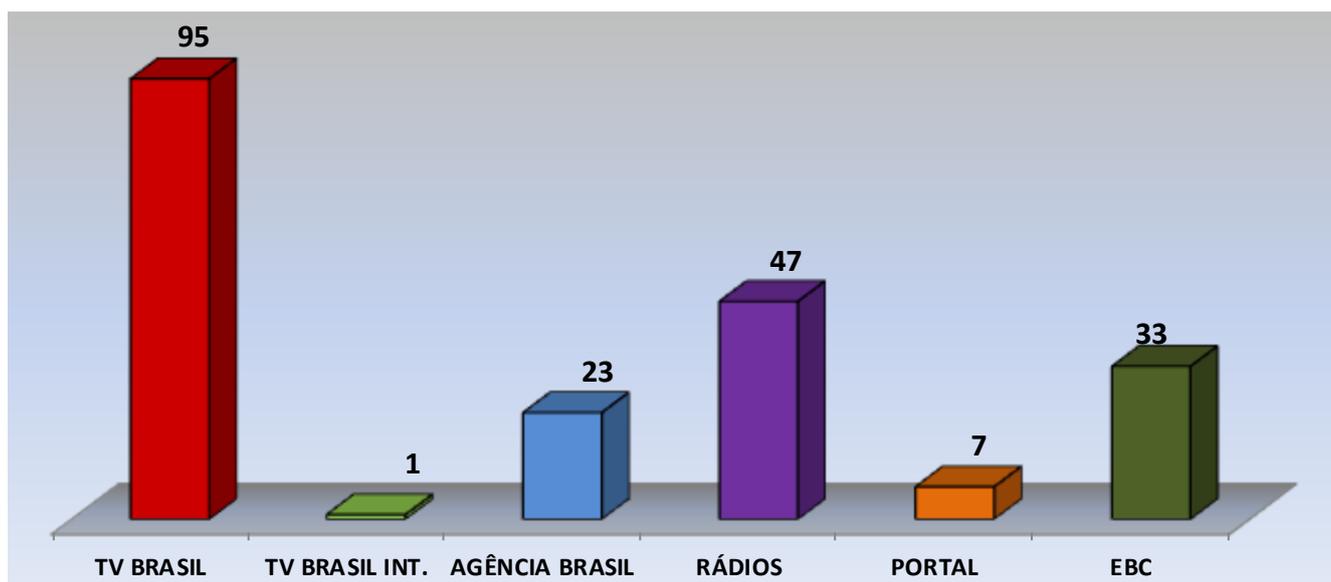
Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 2,4% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Nas comunicações do SIC, há 1 pedido de informação pendente de resposta e 3 pedidos fora do prazo de 5 dias úteis, desses há 1 pedido de prorrogação de prazo para resposta feito pela área. O tempo médio de retorno das áreas foi de 2,15 dias.

## 2.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

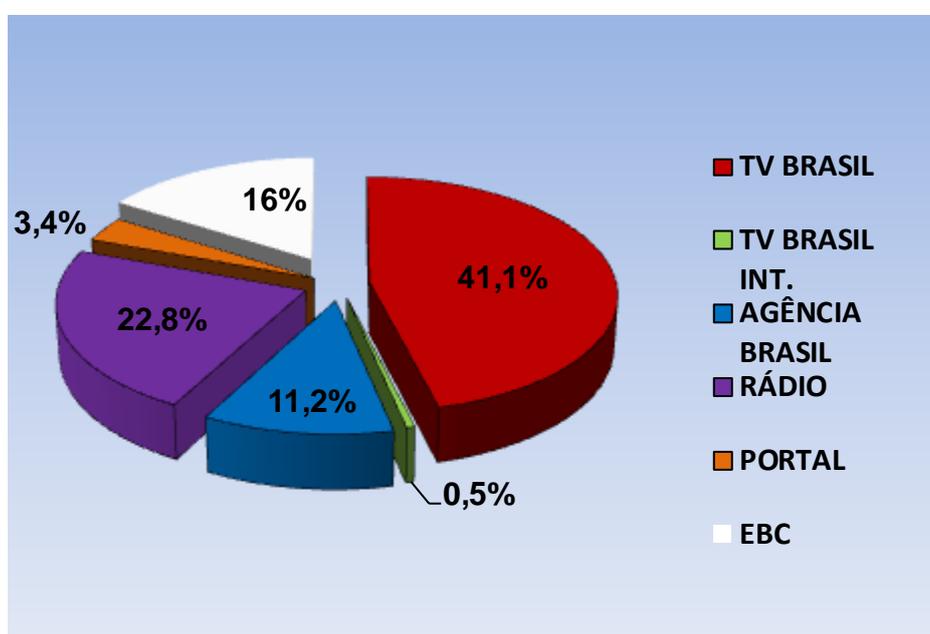
O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU registrou, em dezembro, 206 manifestações que geraram processos, foram direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

**Figura 5 - Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

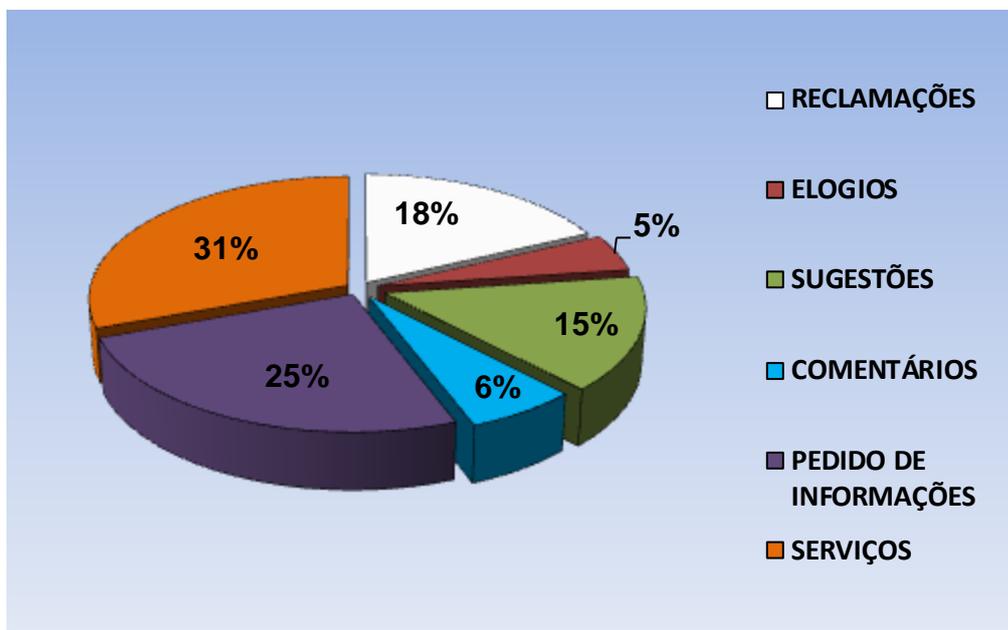
**Figura 6 - % Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 82% dos atendimentos no mês, contra 18% das reclamações.

**Figura 7 - % Tipos de Manifestações**



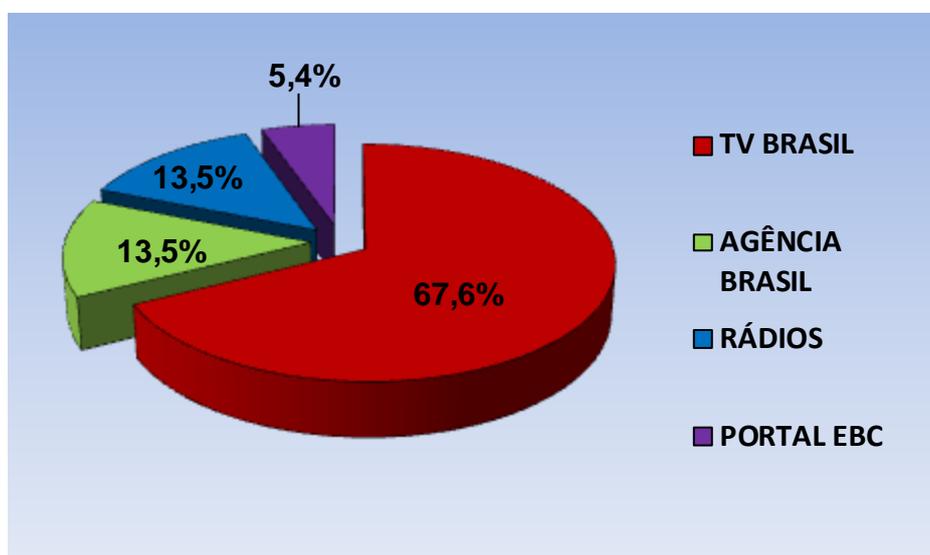
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.2.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	25	67,6%
TV BRASIL INTER.	0	0,0%
AGÊNCIA BRASIL	5	13,5%
RÁDIOS	5	13,5%
PORTAL EBC	2	5,4%
EBC	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



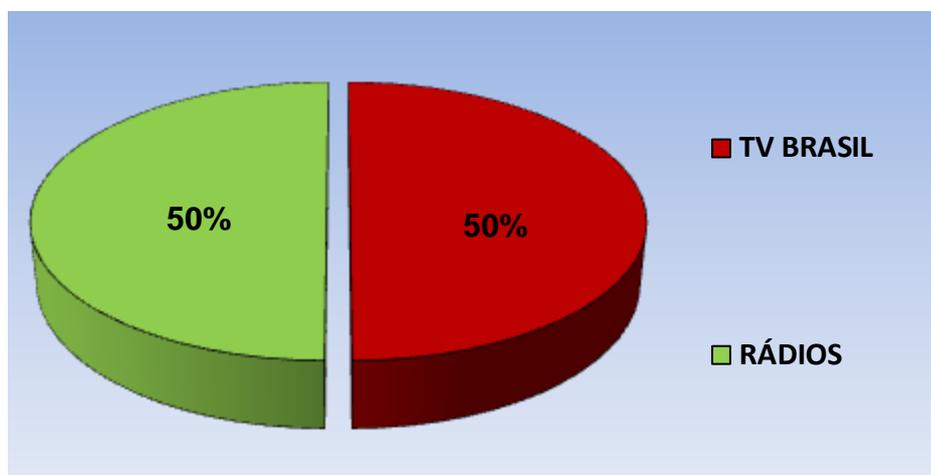
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.2.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	5	50%
RÁDIOS	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Figura 9 - % Elogios por Veículo**



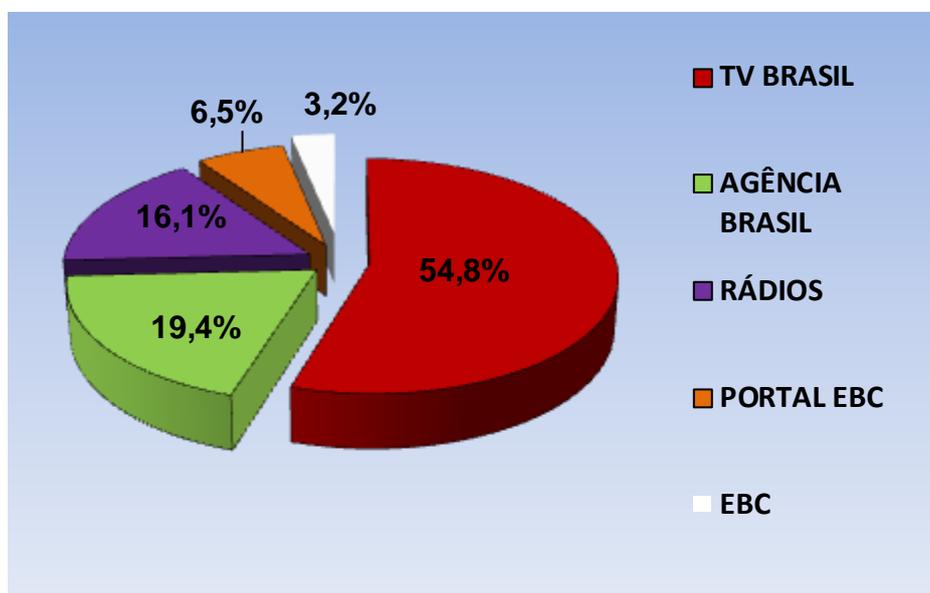
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.2.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	17	54,8%
AGÊNCIA BRASIL	6	19,4%
RÁDIOS	5	16,1%
PORTAL EBC	2	6,5%
EBC	1	3,2%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



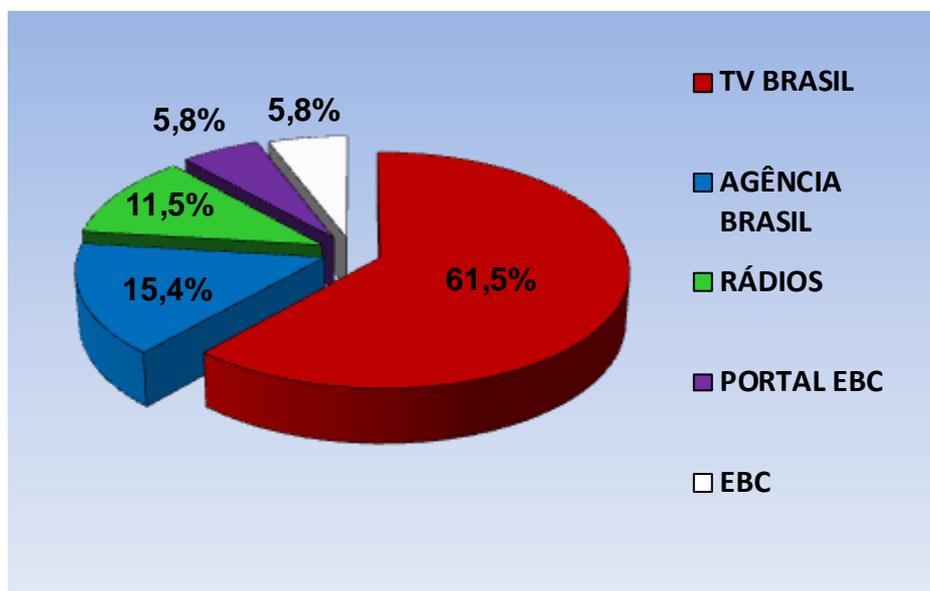
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 2.2.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	32	61,5%
AGÊNCIA BRASIL	8	15,4%
RÁDIOS	6	11,5%
PORTAL EBC	3	5,8%
EBC	3	5,8%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



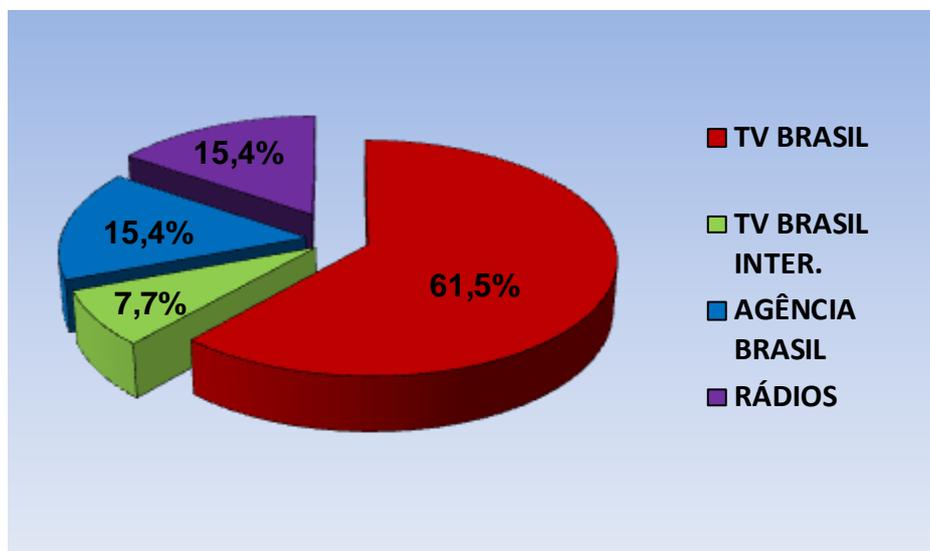
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.2.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	8	61,5%
TV BRASIL INTER.	1	7,7%
AGÊNCIA BRASIL	2	15,4%
RÁDIOS	2	15,4%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Figura 12 - % Comentários por Veículo



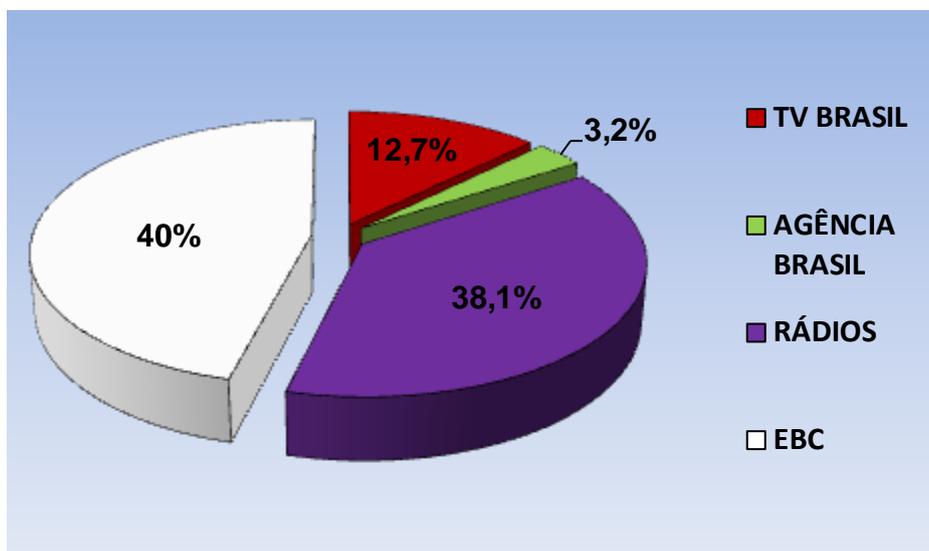
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.2.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	8	12,7%
AGÊNCIA BRASIL	2	3,2%
RÁDIOS	24	38,1%
EBC	29	46,0%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Figura 13 - % Serviços por Veículo

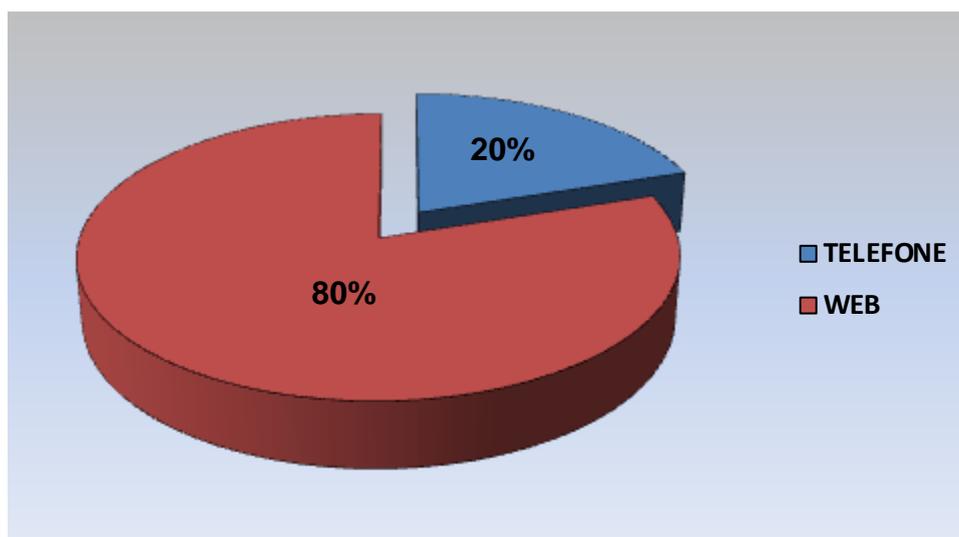


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em dezembro, 10 pedidos de informações, dos quais 2 foram por telefone e 8 via web (e-sic).

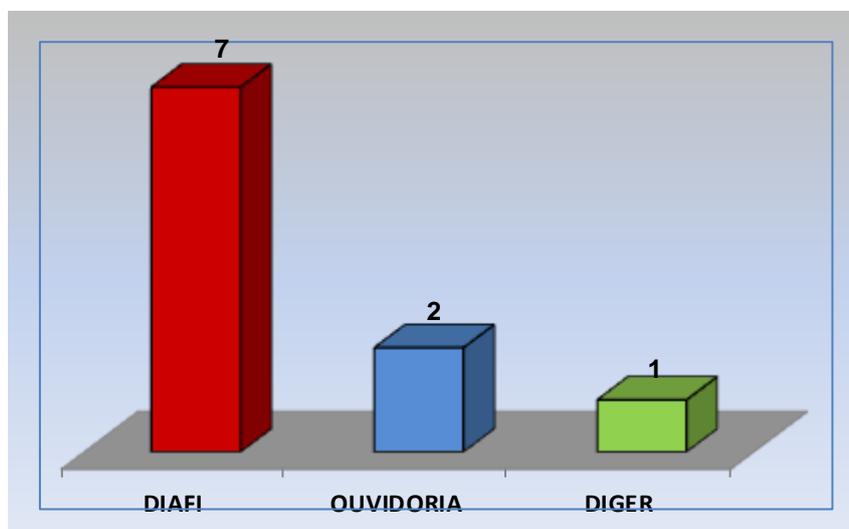
**Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

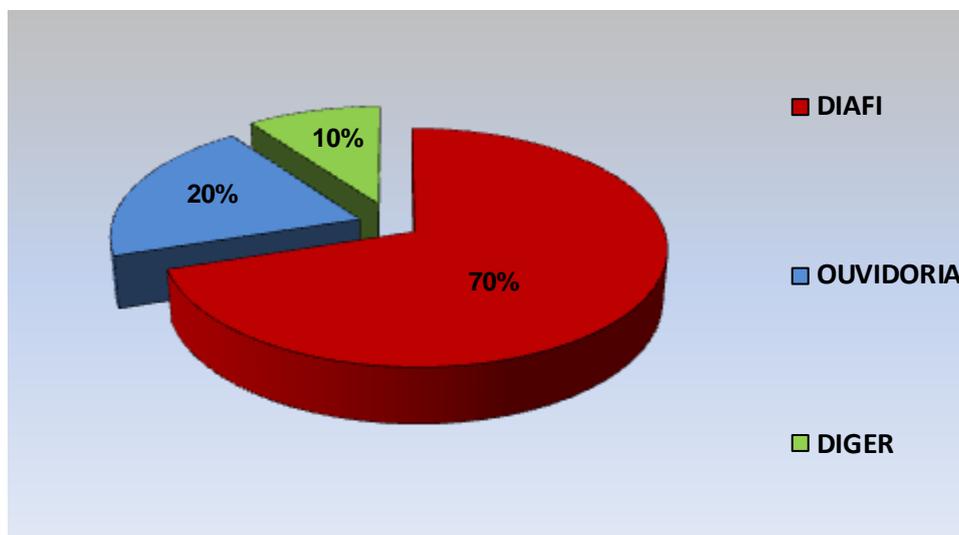
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

**Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 2,15 dias, em conformidade, portanto, com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185–A/2012 de 24/05/2012. Já a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

### 3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS

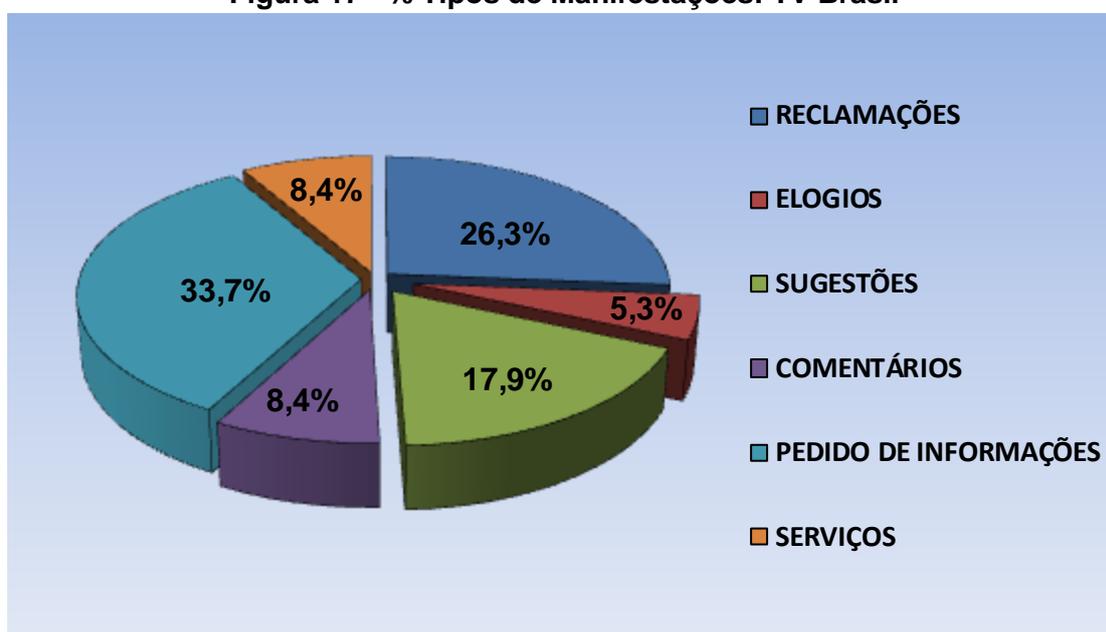
#### 3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

##### 3.1.1. TV BRASIL

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

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu um total de 95 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, 32 são pedidos de informação cujos questionamentos se referem a: formas de acessar vídeos de programas exibidos, entre diversas outras. No referido mês também recebeu, 25 reclamações, as quais envolveram conteúdos da programação, vídeos não disponibilizados, além de aspectos como postura de apresentadores. A maior parte das 17 sugestões trata-se de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os 5 elogios normalmente são feitos a toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os 8 serviços se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os 8 comentários são direcionados aos entrevistados de programas, notícias, transmissão da série C, entre outros. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

**Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

### Comentários

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3837-TB-2013	Comentário sobre a série A Saga.	28/11/2013	29/11/2013	1	✓
3839-TB-2013	Twitter - Mensagem ao vivo - Campeonato Brasileiro Série C.	01/12/2013	02/12/2013	0	✓
3840-TB-2013	Twitter - Mensagem ao vivo - Campeonato Brasileiro Série C.	01/12/2013	02/12/2013	0	✓
3841-TB-2013	Mensagem ao Vivo - Twitter - Camp. Bras. Série C.	01/12/2013	02/12/2013	0	✓
3880-TB-2013	Disponibilizar no youtube episódio com participação de Rogê e Bebeto no programa "Samba na Gamboa".	12/12/2013	13/12/2013	1	✓
3881-TB-2013	Comentário sobre o programa Samba na Gamboa	11/12/2013	12/12/2013	1	✓
3888-TB-2013	Comentário O Flamengo e a Portuguesa não devem perder pontos.	15/12/2013	16/12/2013	0	✓
3919-TB-2013	Solicita informação sobre programa exibiu corrida em Curitiba - PR.	23/12/2013	23/12/2013	0	✓

### Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3819-TB-2013	Elogio ao programa Samba na Gamboa	27/11/2013	27/11/2013	0	✓
3845-TB-2013	Elogio pela transmissão do camp brasileiro Série C	29/11/2013	02/12/2013	1	✓
3847-TB-2013	Elogio ao programa Segue o Som	02/12/2013	05/12/2013	3	✓
3850-TB-2013	Elogios a programação e o conteúdo da TV Brasil.	03/12/2013	03/12/2013	0	✓
3898-TB-2013	Elogios aos apresentadores do "Repórter Brasil", Guilherme Menezes e Katiuscia Neri.	18/12/2013	19/12/2013	1	✓

### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3821-TB-2013	Sugere a participação de Chico Buarque no programa Samba na Gamboa	27/11/2013	27/11/2013	0	✓
3835-TB-2013	Sugestão de pauta.	29/11/2013	29/11/2013	0	✓
3848-TB-2013	Sugestão de programação - cultura portuguesa	03/12/2013	03/12/2013	0	✓
3854-TB-2013	Sugestão de Pauta para TV Brasil	04/12/2013	04/12/2013	0	✓
3859-TB-2013	Sugestão de pauta para os programas Brasilianas, Observatório da Imprensa e 3 a 1.	06/12/2013	06/12/2013	0	✓
3865-TB-2013	Sugestão fazer um episódio sobre o Noite Ilustrada, grande cantor e compositor.	09/12/2013	09/12/2013	0	✓
3868-TB-2013	Sugestão para programação	07/12/2013	09/12/2013	0	✓
3869-TB-2013	Sugestão de músicos para participar do Samba na Gamboa	09/12/2013	09/12/2013	0	✓
3871-TB-2013	Sugestão de entrevista para o Programa Sr. Brasil - TV Brasil	07/12/2013	09/12/2013	0	✓
3874-TB-2013	Entrevista e convite de lançamento do livro de crônicas do Desembargador Paulo Sérgio Rangel do Nascimento - Sem Censura	10/12/2013	10/12/2013	0	✓
3876-TB-2013	Sugestão de entrevista à TV Brasil do Maranhão.	10/12/2013	11/12/2013	1	✓
3885-TB-2013	Sugestão de documentário para ser exibido na TV Brasil.	13/12/2013	13/12/2013	0	✓
3886-TB-2013	Sugestão. Volta a grade programação da TV Brasil dos programas Pingu e Castelo Ra-tim-bum.	13/12/2013	13/12/2013	0	✓
3900-TB-2013	Sugestão para a grade da TV Brasil	19/12/2013	19/12/2013	0	✓
3901-TB-2013	Sugere a volta do programa Karku em lugar de Animalia.	19/12/2013	19/12/2013	0	✓
3911-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa "Programa Especial".	21/12/2013	23/12/2013	0	✓
3913-TB-2013	Sugestão para programa Ver TV - TV Brasil	23/12/2013	23/12/2013	0	✓

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3826-TB-2013	Pedido de informação sobre fotos do Sem Censura.	27/11/2013	27/11/2013	0	✓
3828-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber se há fotos em alta resolução do programa Sem Censura.	27/11/2013	27/11/2013	0	✓
3833-TB-2013	Serviço- sugestão de pauta para o Repórter Rio- TV Brasil	29/11/2013	29/11/2013	0	✓
3834-TB-2013	Solicitação de vídeo do Repórte Brasil sobre a sibutramina e a decisão da Anvisa de não suspender a comercialização.	29/11/2013	03/12/2013	2	✓
3855-TB-2013	Pedido de vídeo na web	04/12/2013	11/12/2013	5	✓
3860-TB-2013	Pedido de informação. Solicita vídeo do programa Caminhos da Reportagem.	06/12/2013	06/12/2013	0	✓
3883-TB-2013	Participar da gravação do Samba na Gamboa	13/12/2013	13/12/2013	0	✓
3890-TB-2013	Sugestão de Pauta - ABZ do Ziraldo	16/12/2013	16/12/2013	0	✓

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

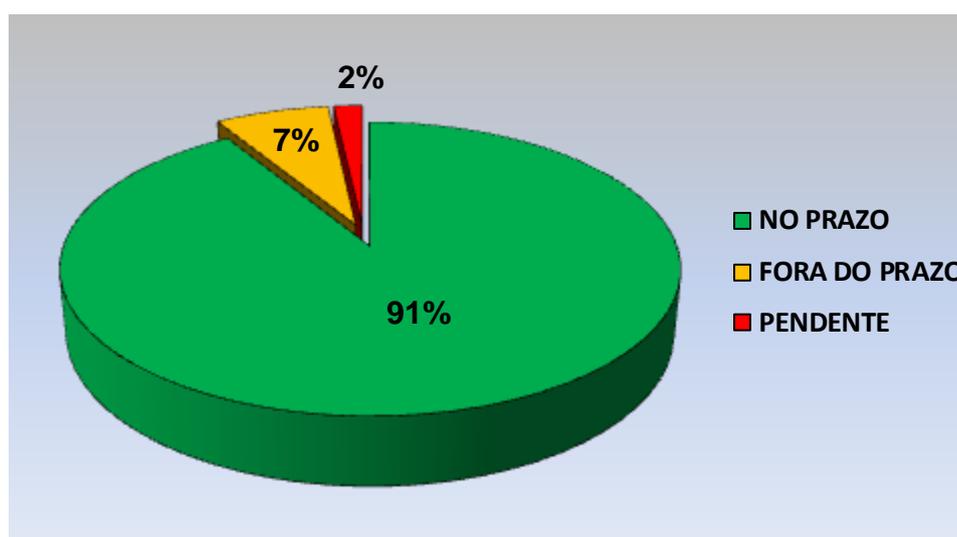
Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3818-TB-2013	Reclamação sobre o sinal digital da TV Brasil	27/11/2013	28/11/2013	1	✓
3824-TB-2013	Reclama do sinal da TV Brasil na Bahia.	27/11/2013	27/11/2013	0	✓
3825-TB-2013	Reclamação - problema com sinal da TV Brasil.	27/11/2013	27/11/2013	0	✓
3829-TB-2013	Problemas com o sinal da TV Brasil	27/11/2013	03/12/2013	4	✓
3836-TB-2013	Crítica sobre a demora em publicar no site os vídeos do Repórter Brasil	29/11/2013	02/12/2013	1	✓
3838-TB-2013	Reclamação sobre cobertura jornalística do Repórter Brasil Noite.	30/11/2013	17/12/2013	11	⚠
3842-TB-2013	Reclama das legendas do Repórter Brasil (créditos).	30/11/2013	02/12/2013	0	✓
3846-TB-2013	madrugadas de emissoras locais.	02/12/2013	02/12/2013	0	✓
3851-TB-2013	Reclamação - diz não está passando o Roda Viva em Pernambuco	03/12/2013	10/12/2013	5	✓
3852-TB-2013	Reclamação - reprises dos programas na retransmissora.	04/12/2013	04/12/2013	0	✓
3853-TB-2013	Reclamação sobre o sinal aberto da TV Brasil está sendo bloqueado pela empresa Net TV	03/12/2013			✗
3861-TB-2013	Reclamação sobre sinal, TV Brasil fora do ar na Paraíba.	06/12/2013	10/12/2013	2	✓
3863-TB-2013	RECLAMAÇÃO problemas na imagem e no som.	08/12/2013	09/12/2013	0	✓
3866-TB-2013	Solicita a retificação do nome na reportagem no site da TV Brasil	06/12/2013	12/12/2013	4	✓
3872-TB-2013	Reclamação sobre sinal da TV Brasil	09/12/2013	13/12/2013	4	✓
3882-TB-2013	Reclamação sobre o sinal da TV Brasil	12/12/2013	23/12/2013	7	⚠
3884-TB-2013	Reclama que o sinal da TV Brasil foi cortado pela operadora Net.	13/12/2013	23/12/2013	6	⚠
3894-TB-2013	Reclamação - reprisaram o mesmo episódio no dia seguinte da série Equador.	18/12/2013	18/12/2013	0	✓
3895-TB-2013	Reclamação - repetição do mesmo episódio no dia seguinte da série Equador.	17/12/2013	18/12/2013	1	✓
3904-TB-2013	Problema de sina da TV Brasil	23/12/2013			✗
3906-TB-2013	Problema no audio durante o programa Sem Censura - Tv Brasil	19/12/2013			✗
3908-TB-2013	Reclama da programação disponível no site da TV Brasil.	20/12/2013	23/12/2013	1	✓
3910-TB-2013	(Etnoastronomia, a ciência dos povos indígenas)	21/12/2013	23/12/2013	0	✓
3914-TB-2013	Reclama da programação da Tv Brasil	23/12/2013	26/12/2013	3	✓
3917-TB-2013	Reclama que houve corte na transmissão de programa da TV Brasil para ser transmitido programa local.	22/12/2013	23/12/2013	0	✓

**Pedidos de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3820-TB-2013	Informações para entrar em contato com a entrevistada no programa, Sem Censura, fabricante de perfume.	26/11/2013	03/12/2013	5	✓
3822-TB-2013	Pedido de informação sobre reprise	26/11/2013			✗
3827-TB-2013	Pede informação sobre como assistir episódio do Arte do Artista.	27/11/2013	17/12/2013	14	⚠
3830-TB-2013	Problemas com Sinal (sintonia UHF)	28/11/2013	28/11/2013	1	✓
3832-TB-2013	Pede cópia de episódio	28/11/2013	29/11/2013	1	✓
3843-TB-2013	Pedido de informação sobre a premiação feita antes do Jogo dia 01/12/2013.	01/12/2013	02/12/2013	0	✓
3844-TB-2013	Pedido de informação sobre a série Caçadores da Alma	01/12/2013	02/12/2013	0	✓
3849-TB-2013	Pedido de informação sobre a Web TVBrasil.	03/12/2013	03/12/2013	0	✓
3857-TB-2013	Pedido de informação sobre reprise de episódio do programa Salvos da Extinção.	04/12/2013	05/12/2013	1	✓
3867-TB-2013	Pedido de informação sobre como apresentar um projeto para a TV Brasil.	06/12/2013	09/12/2013	1	✓
3870-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber por que o programa O dia que durou 21 anos não tem vídeos na Web.	07/12/2013	09/12/2013	0	✓
3873-TB-2013	Pedido de informação sobre visualizar episódios anteriores do programa 'Sem Censura'	09/12/2013	10/12/2013		✓
3875-TB-2013	Pedido de vídeo na Web - Sem Censura - Tv Brasil	10/12/2013	10/12/2013	0	✓
3877-TB-2013	Pedido de informação sobre aquisição de cópias de programas	10/12/2013	11/12/2013	1	✓
3878-TB-2013	Pedido de informação Participação no programa 'Samba na Gamboa'.	11/12/2013	11/12/2013	0	✓
3879-TB-2013	Pedido de informação. Pede que alguns programas do samba na gamboa sejam disponibilizados na íntegra.	10/12/2013	16/12/2013	4	✓
3887-TB-2013	Pedido de informação participar do programa, Samba na Gamboa.	15/12/2013	16/12/2013	0	✓
3889-TB-2013	Pedido de cópia - Memória do Brasil - TV Brasil	14/12/2013	19/12/2013	3	✓
3891-TB-2013	Pedido de cópia de programa- Memória do Brasil	16/12/2013	19/12/2013	3	✓
3892-TB-2013	Pedido de contato da produção do programa Arte do Artista.	16/12/2013	17/12/2013	1	✓
3893-TB-2013	Pedido de informação. Download do programa Batatinhas.	16/12/2013	17/12/2013	1	✓
3896-TB-2013	Informação de como participar do programa Samba na Gamboa.	17/12/2013	18/12/2013	1	✓
3897-TB-2013	Pedido informação sobre rever episódio do sem censura	18/12/2013	18/12/2013	0	✓
3899-TB-2013	Informação sobre a possibilidade de disponibilizar o vídeo do	18/12/2013	19/12/2013	1	✓
3902-TB-2013	Pedido de informação sobre cópia do programa Memórias do Brasil	19/12/2013	19/12/2013	0	✓
3903-TB-2013	Pedido de informação sobre reapresentação da série Ágatha Cristie	19/12/2013	20/12/2013	1	✓
3907-TB-2013	Pedido de informação sobre o programa A Grande Música da TV Brasil	20/12/2013	23/12/2013	1	✓
3909-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber quando o documentário sobre Serra Pelada será exibido.	20/12/2013	23/12/2013	1	✓
3912-TB-2013	Pedido de informação sobre clip exibido no programa Alto Falante.	21/12/2013	23/12/2013	0	✓
3915-TB-2013	Informação sobre dowload de vídeos da TV Brasil	23/12/2013	23/12/2013	0	✓
3916-TB-2013	Pedido de informação. Acesso ao vídeo do episódio Samba de Gonzaguinha do programa Samba Gamboa.	22/12/2013	23/12/2013	0	✓
3918-TB-2013	Pedido de informação. Acesso ao vídeo do programa Encontro Jurídico.	23/12/2013	26/12/2013	3	✓

Em dezembro, das 25 reclamações recebidas no mês, 3 foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis e 3 estão pendentes até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/12/2013. Dos 32 pedidos de informação 1 foi respondido fora do prazo e 1 processo está pendente. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



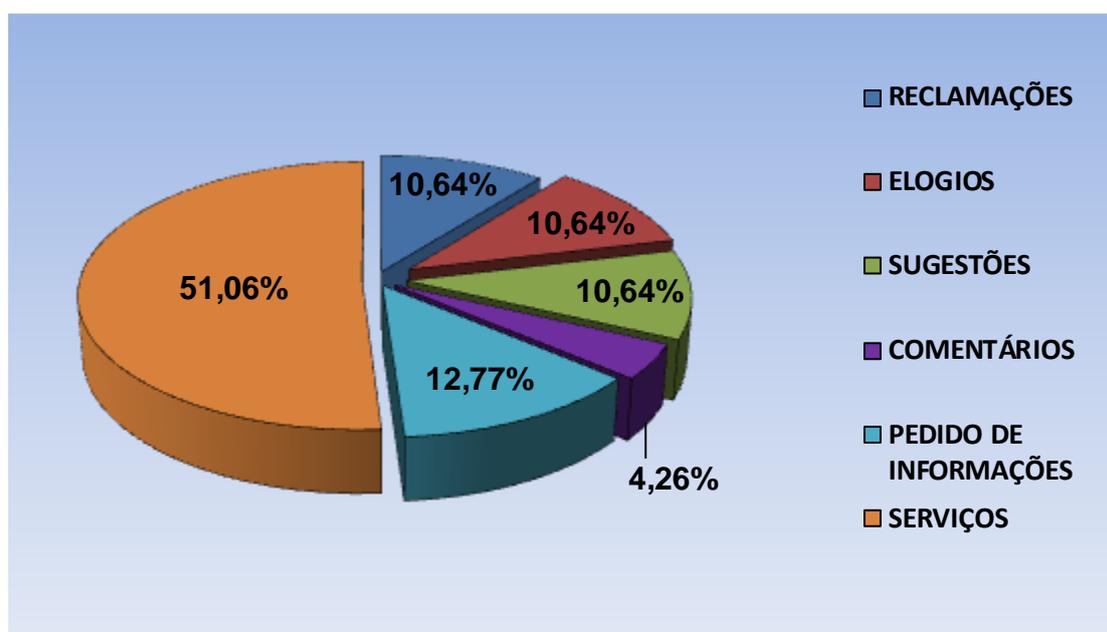
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

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

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu um total de 47 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (51,06%) foi por serviços. Em segundo lugar estão os pedidos de informações com (12,77%), seguido por reclamações, elogios e sugestões com (10,64% cada) e comentários com (4,26%). Os pedidos de informação e serviços foram diversificados (contato das rádios, programas e apresentadores; nome de músicas, informações sobre matérias, entre outros.) e os elogios e sugestões foram para a programação em geral e as reclamações foram, em sua maioria, sobre o sinal das rádios. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações das rádios.

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

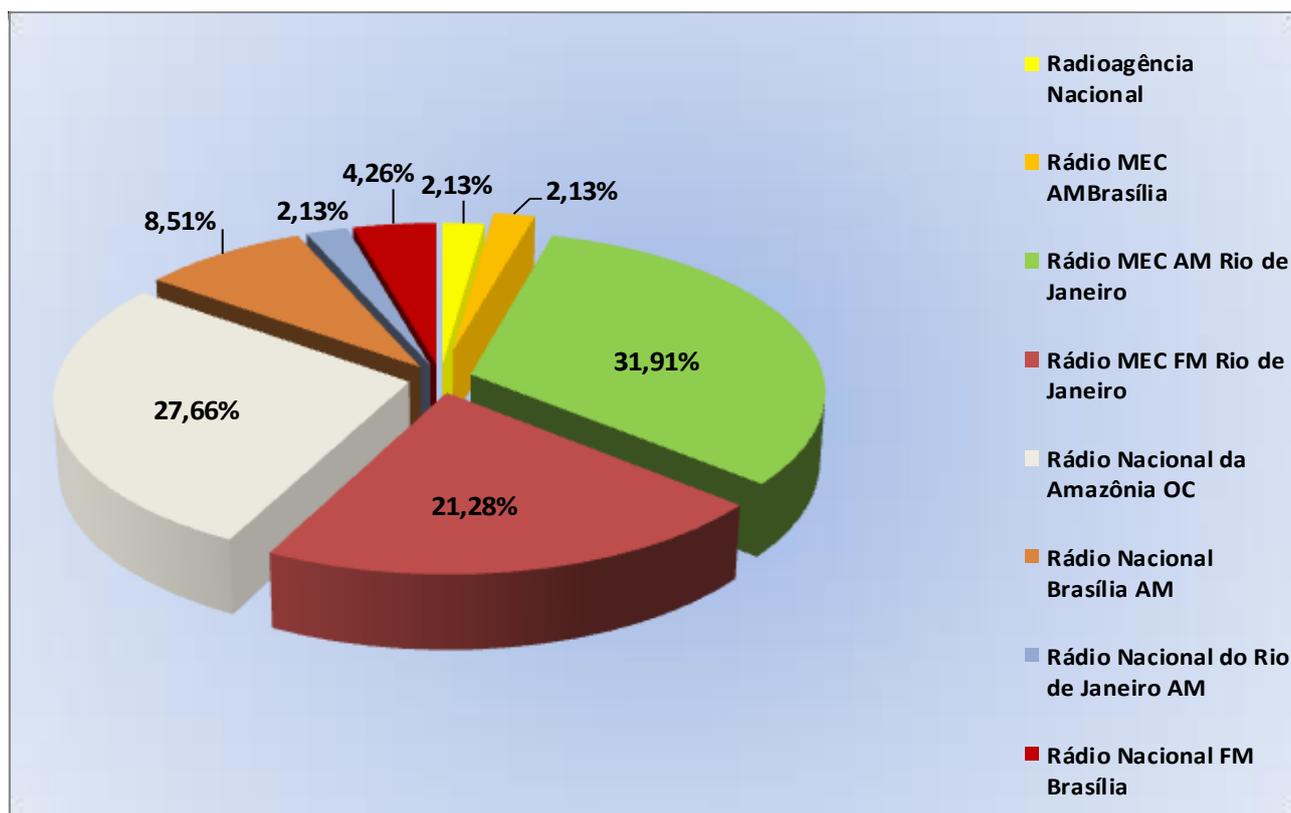


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	0	0	0	0	1	1	2,13%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	1	0	1	2,13%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	1	0	1	0	13	0	15	31,91%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	2	4	0	2	2	0	10	21,28%
Rádio Nacional da Amazônia OC	1	1	1	0	7	3	13	27,66%
Rádio Nacional Brasília AM	1	0	0	0	1	2	4	8,51%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	0	0	1	0	0	0	1	2,13%
Rádio Nacional FM Brasília	0	0	2	0	0	0	2	4,26%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

A rádio que possui maior quantidade de demandas é a MEC AM – Rio de Janeiro (31,91%) seguida da Nacional da Amazônia OC (27,66%), MEC FM Rio de Janeiro (21,28%) e Nacional Brasília AM (8,51%). As rádios que possuem o menor número de processos, possuindo juntas (10,65%) do total são: Radioagência Nacional, Nacional do Rio de Janeiro AM, Nacional FM Brasília e MEC AM Brasília. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

**Figura 20 - % Manifestações por Rádio**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

### Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
2872-MF-2013	Comenta sobre a nota de esclarecimento da EBC	03/12/2013	03/12/2013	0	✓
2879-MF-2013	Comentário. Manda abraço para toda equipe da Rádio Mec FM.	16/12/2013	16/12/2013	0	✓

### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
835-MA-2013	Ligou para sugerir o tema para o debate do programa Atualidades Reciclagem da Cozinha para fazer compostagem	05/12/2013	05/12/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM					
102-RJ-2013	Sugestão divulgação de trabalho musical	02/12/2013	02/12/2013	0	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
94-FM-2013	Sugere que os locutores da Nacional FM falem o nome dos interpretes das músicas mais devagar.	02/12/2013	02/12/2013	0	✓
95-FM-2013	Sugestão. Quer saber como enviar CD para serem tocadas na Nacional FM Brasília.	14/12/2013	16/12/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
324-OC-2013	Sugestão para transmissão dos recados da Rádio Nacional da Amazônia	17/12/2013	17/12/2013	0	✓

### Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
2871-MF-2013	Elogiou o programa Som Infinito	01/12/2013	02/12/2013	0	✓
2873-MF-2013	elogiou o programa Momento de Jazz do dia 29/11	05/12/2013	05/12/2013	0	✓
2874-MF-2013	Elogia o programa Som de Letra	06/12/2013	06/12/2013	0	✓
2877-MF-2013	Ligou para elogiar o sinal da transmissão que melhorou bastante.	09/12/2013	10/12/2013	1	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
317-OC-2013	Elogio à Rádio Nacional da Amazônia	30/11/2013	02/12/2013	0	✓

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
21-MB-2013	Serviço recado para rádio	29/11/2013	02/12/2013	1	✓
823-MA-2013	Ligou para fazer um pedido musical ao programa Almanaque Carioca	28/11/2013	28/11/2013	0	✓
824-MA-2013	Ligou para fazer um pedido musical ao programa Almanaque Carioca	28/11/2013	28/11/2013	0	✓
825-MA-2013	Ligou e foi contemplado na promoção do DVD do Noel Rosa no programa Almanaque Carioca	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
826-MA-2013	Ligou para participar da promoção do DVD do Noel Rosa no programa Almanaque Carioca	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
827-MA-2013	Ligou para participar da promoção do DVD do Noel Rosa no programa Almanaque Carioca	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
828-MA-2013	Ligou para participar da promoção do DVD do Noel Rosa no programa Almanaque Carioca	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
829-MA-2013	Ligou para participar da promoção do DVD do Noel Rosa no programa Almanaque Carioca	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
830-MA-2013	Ligou para participar da promoção do DVD do Noel Rosa no programa Almanaque Carioca	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
831-MA-2013	Ligou e foi contemplado com DVD do Noel Rosa	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
832-MA-2013	Ligou para participar da promoção do DVD do Noel Rosa do programa Almanaque Carioca	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
833-MA-2013	Ligou para participar da promoção do DVD do Noel Rosa do programa Almanaque Carioca	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
836-MA-2013	Ligou para fazer um pedido musical ao programa Almanaque Carioca	05/12/2013	05/12/2013	0	✓
837-MA-2013	Ligou para fazer um pedido musical para o programa Almanaque	10/12/2013	10/12/2013	0	✓
2876-MF-2013	Ligou para fazer um pedido musical para o programa Clássicos do Ouvinte	10/12/2013	10/12/2013	0	✓
2878-MF-2013	Pedido de música para Rádio Mec FM Rio (Danças Húngaras, de Johamnes Brahms.	14/12/2013	16/12/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
314-OC-2013	Recado para parente.	28/11/2013	28/11/2013	0	✓
315-OC-2013	Recado para parentes.	28/11/2013	28/11/2013	0	✓
316-OC-2013	Serviço - recado para parente.	29/11/2013	29/11/2013	0	✓
319-OC-2013	Serviço recado de ouvinte para Rádio	07/12/2013	09/12/2013	0	✓
320-OC-2013	Serviço - procura por parentes.	10/12/2013	10/12/2013	0	✓
325-OC-2013	Recado para parente Rádio Nacional da Amazônia OC	22/12/2013	23/12/2013	0	✓
326-OC-2013	Contatos do programa Ponto de Encontro.	23/12/2013	23/12/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
201-AM-2013	Recado para parente no programa "Domingo Nacional"	08/12/2013	09/12/2013	0	✓

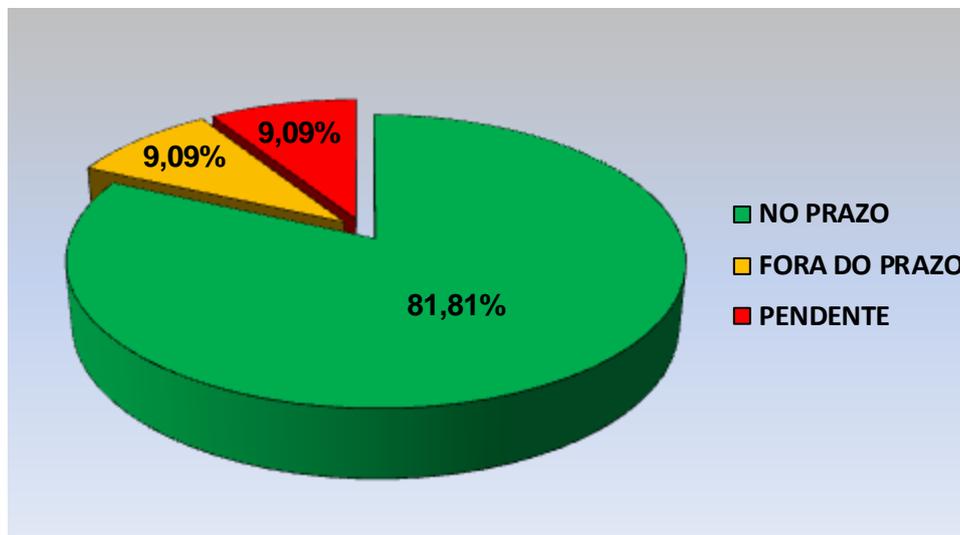
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
834-MA-2013	Ligou para reclamar da transmissão	04/12/2013	06/12/2013	2	✓
2875-MF-2013	reclamou da falta dos Podcasts	10/12/2013	11/12/2013	1	✓
2880-MF-2013	Reclama que há interferência de outra rádio no sinal da MEC FM Rio em São Gonçalo-RJ.	23/12/2013	26/12/2013	3	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
323-OC-2013	Reclamação do sinal e dos longos recados dos ouvintes durante a programação.	16/12/2013	18/12/2013	2	✓
Rádio Nacional de Brasília - AM					
203-AM-2013	Reclamação - falha no sinal da Nacional AM Brasília	17/12/2013			✗

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
318-OC-2013	Pedido de informação. Interesse em transmitir o Programa de Mara Régia - Natureza Viva	06/12/2013	17/12/2013	7	⚠
321-OC-2013	Pedido de Informação pesquisa acadêmica sobre as cartas lidas no programa, ponto de encontro.	15/12/2013	16/12/2013	0	✓
322-OC-2013	Pedido de informação o ouvinte quer o correio eletrônico da apresentadora do Programa Natureza Viva.	15/12/2013	16/12/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília - AM					
200-AM-2013	Pedido de informação. Solicita e-mail do programa Brasil Rural.	03/12/2013	03/12/2013	0	✓
202-AM-2013	Pedido de informação sobre retransmissão da Nacional de Brasília AM	17/12/2013	17/12/2013	0	✓
Rádioagência Nacional					
464-RN-2013	Pedido de informação utilização de conteúdo	07/12/2013	09/12/2013	0	✓

Em dezembro, das 5 reclamações recebidas no mês, 1 processo está pendentes e 4 foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis. Dos 6 pedidos de informação, apenas 1 ultrapassou o de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório, que ocorreu no dia 25/12/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



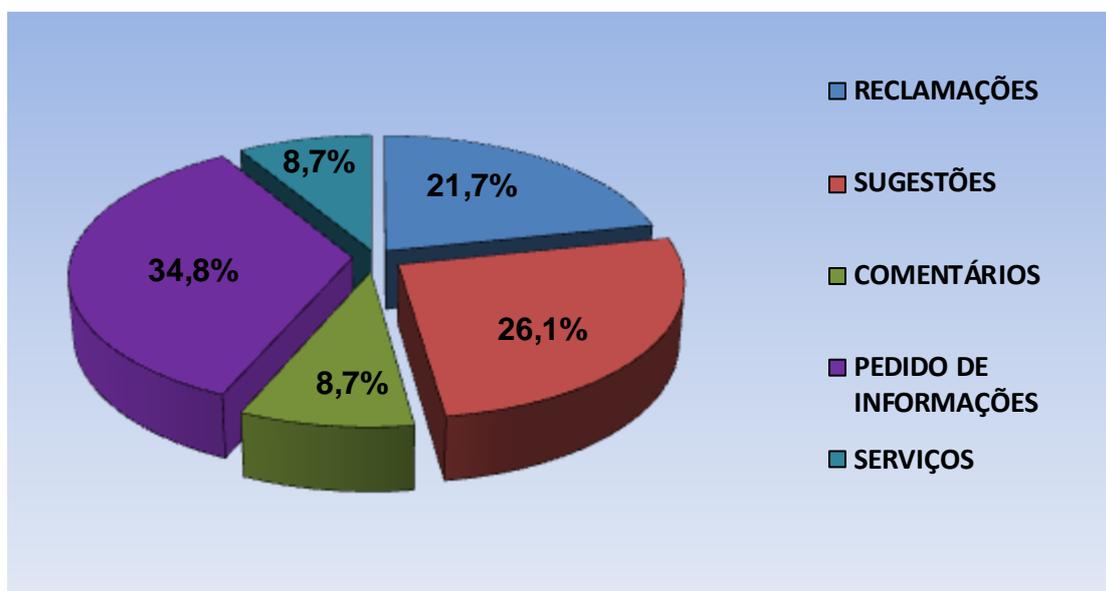
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

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

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu um total de 23 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 5 manifestações foram reclamações, 2 comentários, 8 pedidos de informação, 6 sugestões, 2 serviços e nenhum elogio. Os elogios e comentários, em geral, se referiram às matérias específicas. Enquanto que sugestão diz respeito a sugestões de pauta.

**Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

### Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
478-AB-2013	Comentário sobre assunto tratado na matéria da ABR	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
495-AB-2013	Comentário sobre a matéria Gastos de brasileiros em viagens internacionais são recorde para novembro.	18/12/2013	23/12/2013	3	✓

### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
474-AB-2013	Sugestão que a EBC faça a cobertura do debate Empreendedorismo e setor público combinam.	26/11/2013	27/11/2013	1	✓
476-AB-2013	Sugestão de pauta - fazer a cobertura do evento "CONCERTOS PARA A PAZ".	01/12/2013	02/12/2013	0	✓
480-AB-2013	Sugestão de matéria para a Agência Brasil - Seção Educação.	04/12/2013	04/12/2013	0	✓
492-AB-2013	Sugestão ter mais informações sobre doação de sangue.	12/12/2013	17/12/2013	3	✓
494-AB-2013	Sugestão de Pauta para ABR, Esporte	16/12/2013	17/12/2013	1	✓
496-AB-2013	Sugestão - fazer matéria sobre projeto de lei que desativa 51 Comarcas.	18/12/2013	19/12/2013	1	✓

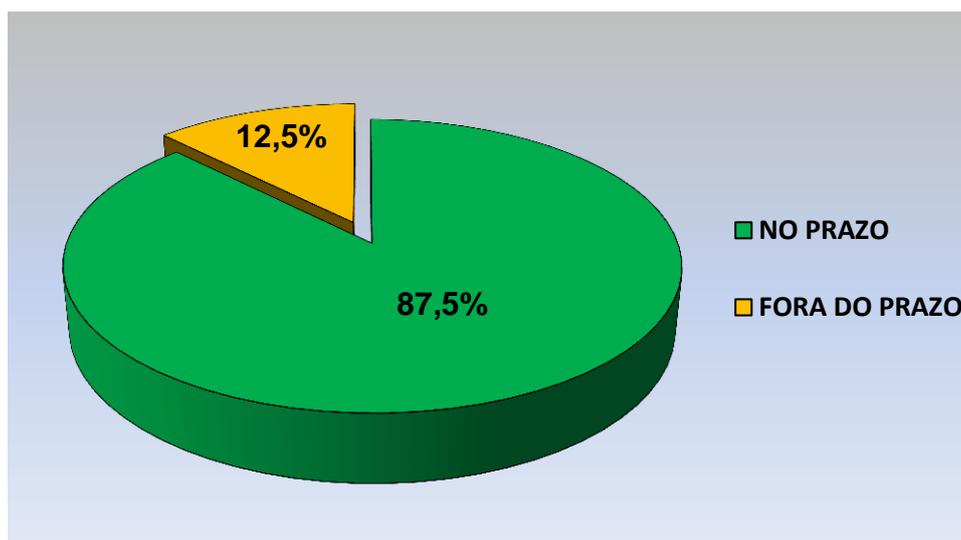
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
486-AB-2013	Reclama do uso da palavra "dossiê" em matérias relativas ao esquema de corrupção no Metrô de São Paulo.	09/12/2013	12/12/2013	3	✓
487-AB-2013	Reclama da cobertura esportiva da ABr.	12/12/2013	19/12/2013	5	✓
488-AB-2013	Reclamação sobre termo usado em matéria da ABR.	12/12/2013	13/12/2013	1	✓
489-AB-2013	Reclamação sobre termo utilizado na Agência Brasil	12/12/2013	13/12/2013	1	✓
493-AB-2013	Crítica sobre a seção Esporte- ABR.	16/12/2013	18/12/2013	2	✓

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
475-AB-2013	Pedido de informações sobre infográficos produzidos pela Agência Brasil.	28/11/2013	06/12/2013	6	⚠
477-AB-2013	Pedido de Informação - utilização de fotos.	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
479-AB-2013	Pedido de informação. Reprodução de conteúdo da ABr.	04/12/2013	04/12/2013	0	✓
481-AB-2013	Pede informação sobre a nova lei de aposentadoria para deficientes físicos	04/12/2013	05/12/2013	1	✓
482-AB-2013	Pede informações sobre o Consócio Planalto	06/12/2013	06/12/2013	0	✓
483-AB-2013	Pedido de autorização para reprodução de conteúdo.	06/12/2013	09/12/2013	1	✓
490-AB-2013	pedido de informação complementar sobre assunto abordado na ABR.	16/12/2013	23/12/2013	5	✓
491-AB-2013	Pedido de informação complementar sobre matéria da ABr	16/12/2013	18/12/2013	2	✓

Em dezembro, das 5 reclamações recebidas, todas foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis. Dos 8 pedidos de informação, apenas 1 não foi respondido dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/12/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo.

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



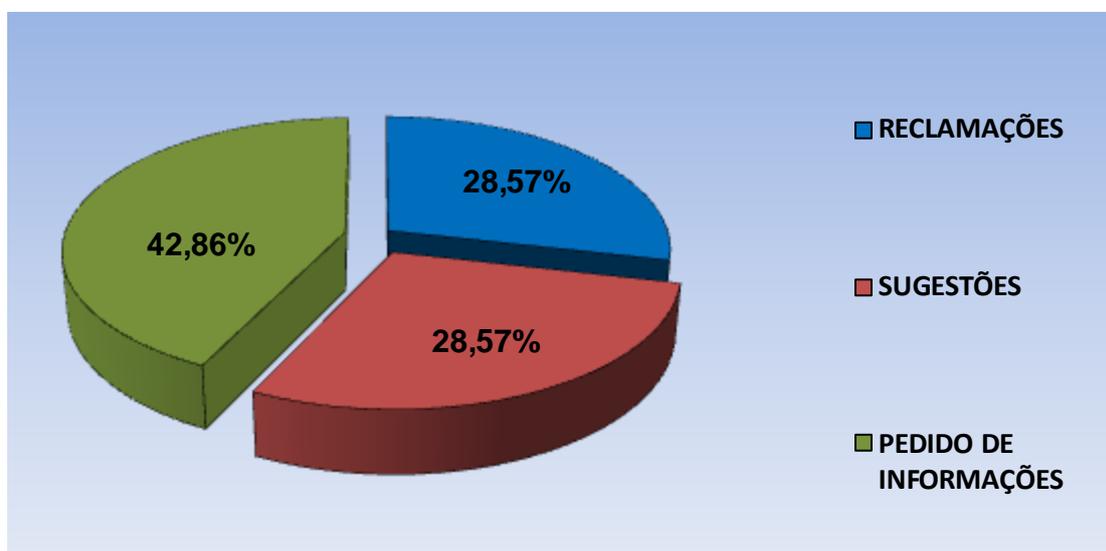
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.4. PORTAL EBC

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

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu um total de 7 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foi pedido de informação (3), reclamação e sugestão (2 cada). Não houve registro de elogios, comentários e serviço. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
695-PE-2013	Sugestão - aumentar o tamanho padrão das fotos do Portal.	17/12/2013	18/12/2013	1	
696-PE-2013	Sugestão. Interesse em enviar sugestão de pauta e matérias sobre afro descendência para o Portal EBC.	21/12/2013	23/12/2013	0	

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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
691-PE-2013	Reclama que ao clicar em Ouvidoria, no Portal EBC, a resposta é servidor não encontrado.	27/11/2013	27/11/2013	0	✓
697-PE-2013	Reclama que quando houve a rádio pela internet o player tem pouca duração.	22/12/2013	26/12/2013	3	✓

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
692-PE-2013	Republicar conteúdo	04/12/2013	04/12/2013	0	✓
693-PE-2013	Pedido para assistir vídeo na web - Observ da Imprensa	11/12/2013	11/12/2013	0	✓
694-PE-2013	humanos.	16/12/2013	16/12/2013	0	✓

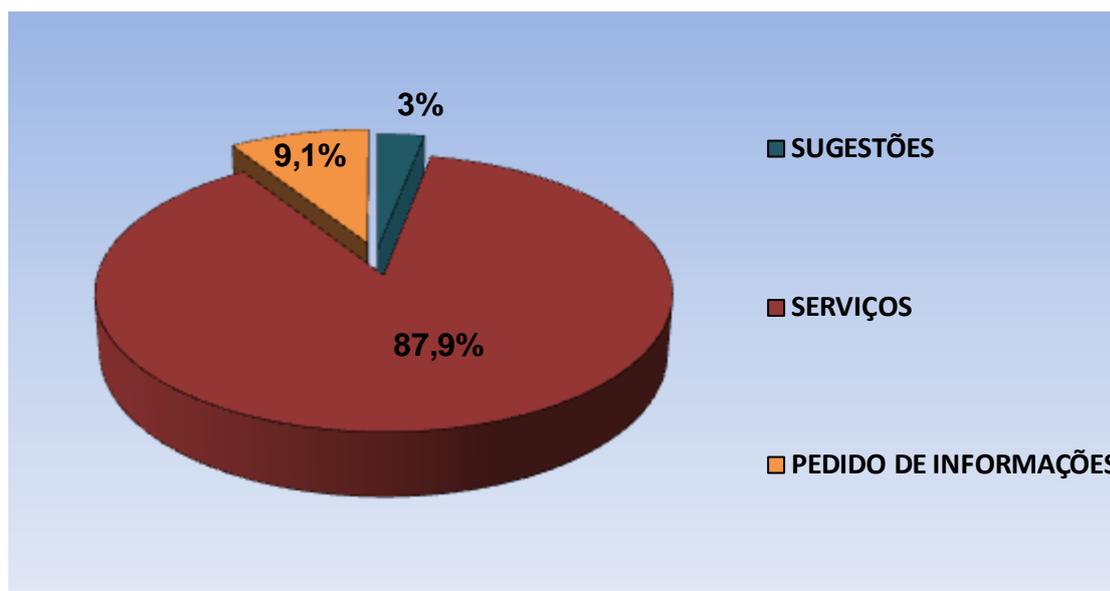
Em dezembro, das 2 reclamações recebidas, todas foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis. Dos 3 pedidos de informação, todos foram respondidos dentro do de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/12/2013.

### 3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC

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

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu um total de 33 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em serviços (29 ou 87,9%), ou seja, informações sobre bancos de projetos e informações sobre os programas em geral. Também foram recebidos 3 pedidos de informação (9,1%), 1 sugestão (3%), e não foi registrado elogios, reclamação e comentários. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

**Figura 25 - % Tipos de Manifestações: EBC**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3601-EB-2013	Reclama que o telefone de contato da TV Brasil, divulgado no jornal correio brasiliense, está errado.	26/11/2013	26/11/2013	0	✓
3602-EB-2013	Sugestão de pauta_ Release de Evento para a DIJOR	26/11/2013	27/11/2013	1	✓
3603-EB-2013	Pedido de contato da assessoria de imprensa da EBC.	27/11/2013	27/11/2013	0	✓
3604-EB-2013	Serviço- gostaria de cópia de entrevista - 1988 - 1990.	28/11/2013	28/11/2013	0	✓
3605-EB-2013	Solicita telefone da Rádio Nacional do Rio de Janeiro.	29/11/2013	29/11/2013	0	✓
3606-EB-2013	Pedido de informação. Solicitou e-mail da pauta.	02/12/2013	02/12/2013	0	✓
3608-EB-2013	Publicidade legal - publicação de licitação.	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
3609-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC.	03/12/2013	03/12/2013	0	✓
3610-EB-2013	Uso do termo paralímpico e sugestão pauta sobre uso da língua inglesa em rótulos de produtos químicos, farmacêuticos, etc	04/12/2013	04/12/2013	0	✓
3611-EB-2013	Solicita contato de Tárík de Souza, do programa Bossamoderna. da Mec FM.	04/12/2013	04/12/2013	0	✓
3612-EB-2013	Serviço - informações sobre a forma de ingresso na empresa.	04/12/2013	04/12/2013	0	✓
3613-EB-2013	Serviço - informação sobre admissão na EBC	06/12/2013	06/12/2013	0	✓
3614-EB-2013	Informações de ingresso na Empresa (Concurso Público)	08/12/2013	09/12/2013	0	✓
3616-EB-2013	Pedido de informação - admissão na EBC	07/12/2013	09/12/2013	0	✓
3618-EB-2013	Serviço- sobre programas em Acervo- extinta TVE	08/12/2013	09/12/2013	0	✓
3619-EB-2013	Informações sobre convocações do concurso da EBC de 2011	09/12/2013	09/12/2013	0	✓
3620-EB-2013	Pedido de informação sobre equipamento da TV Brasil (marcas, modelos, etc).	09/12/2013	10/12/2013	1	✓
3621-EB-2013	Informações sobre inscrição para estágio na EBC.	10/12/2013	11/12/2013	1	✓
3622-EB-2013	envio de currículo	10/12/2013	11/12/2013	1	✓
3623-EB-2013	Informações sobre estágio na EBC.	11/12/2013	11/12/2013	0	✓
3624-EB-2013	Serviço reclama sobre o sinal da NBR	11/12/2013	11/12/2013	0	✓
3625-EB-2013	Sugestão de pauta para o veículos da EBC.	11/12/2013	11/12/2013	0	✓
3627-EB-2013	Informações sobre estágio na EBC.	12/12/2013	12/12/2013	0	✓
3628-EB-2013	Informações sobre ingresso na EBC (Currículo).	13/12/2013	13/12/2013	0	✓
3629-EB-2013	Serviço - solicitação de contratos Mídia Impressa- DINES	13/12/2013	13/12/2013	0	✓
3631-EB-2013	Prestação de serviços (Licitação)	16/12/2013	16/12/2013	0	✓
3632-EB-2013	Gostaria de enviar um livro para Reporter da ABR.	16/12/2013	17/12/2013	1	✓
3633-EB-2013	Informações sobre ingresso na EBC (Concurso Público ou Estágio).	18/12/2013	18/12/2013	0	✓
3634-EB-2013	Pedido de informação sobre convênio firmado com a EBC	19/12/2013	19/12/2013	0	✓

Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3617-EB-2013	Sugestão de spot meteorológico para as rádios	07/12/2013	09/12/2013	0	✓

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

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3607-EB-2013	Pedido de Informação - sobre a forma de ingresso na empresa (Concurso Público).	02/12/2013	03/12/2013	1	✓
3626-EB-2013	Informações sobre concurso na EBC.	12/12/2013	12/12/2013	0	✓
3635-EB-2013	Informação sobre o concurso da EBC	21/12/2013	23/12/2013	0	✓

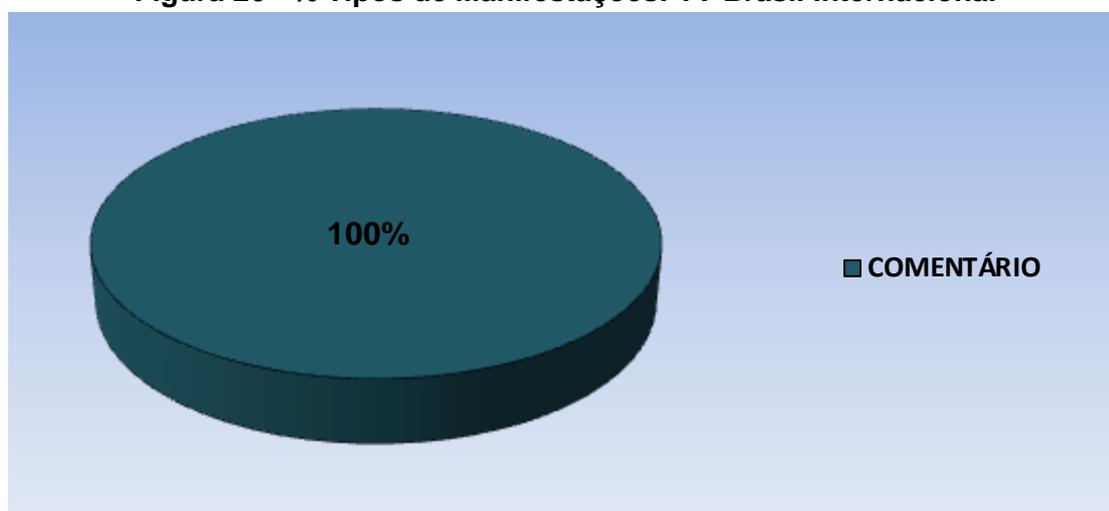
Em dezembro, de todas as demandas recebidas, todas foram respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/12/2013.

### 3.1.6. TV Brasil Internacional

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

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu apenas 1 (comentário) manifestação referente à TV Brasil Internacional. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

**Figura 26 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil Internacional**



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 Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para ser 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

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
17-TI-2013	Comentário sobre programa TV Brasil Internacional	09/12/2013	10/12/2013	1	

Em dezembro, foi recebido apenas 1 comentário, a referida demanda foi respondida dentro do prazo de 5 dias úteis.

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

### **4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES**

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

No período de 26/11 a 25/12, a Ouvidoria recebeu 95 manifestações relacionadas à TV Brasil, distribuídas da seguinte forma: 32 pedidos de informação; 25 reclamações; 17 sugestões; oito solicitações de serviços diversos; oito comentários, e cinco elogios. Os assuntos que consideramos de maior relevância referem-se a problemas de sinal de transmissão/recepção; a programação da TV Brasil na Rede, e problemas que os usuários atribuem à operadora NET, que tem a TV Brasil em seus pacotes de TV por assinatura.

As reclamações referentes ao sinal vêm de diversas localidades: João Pessoa/PB; Juiz de Fora/MG; Salvador/BA; São Carlos/SP; Caxias do Sul/RS; Porto Alegre/RS; Campos dos Goytacazes/RJ. Os problemas, em geral, são descritos como ausência de sinal, sinal intermitente, imagem fragmentada. A mensagem do telespectador Luiz Alves, de Salvador/BA resume as demais reclamações recebidas - chamamos a atenção para os elogios feitos pelo telespectador antes de expor o problema:

#### **Proc.: 3824-TB-2013:**

"Olá, pessoal do Repórter Brasil. Vocês fazem o melhor e mais completo telejornal brasileiro. Tem pequenos problemas mas não há comparação no que diz respeito a cobertura sem partidarismos, ainda que seja TV ligada ao governo. Mas infelizmente quero informar-lhes um fato a fim de que seja verificado, se possível: há uns três meses que não assisto o jornal devido a elevada piora no sinal que chega a minha residência (Salvador/BA, bairro Pero Vaz/Liberdade). Achei estranho pois isso aconteceu concomitante com a acentuada melhora da qualidade do sinal da TV Bahia/Rede Globo sem qualquer interferência da minha parte. Verifiquei que isso também aconteceu em cidades do interior da Bahia. Gostaria que verificassem."

Outro aspecto reclamado e que já vem sendo apontado pelos usuários há algum tempo é o desnível do áudio entre a programação e os intervalos. O volume de áudio aumenta de uma forma exagerada, obrigando o usuário a fazer o ajuste a todo momento durante a programação.

As reclamações referentes à programação da TV Brasil na Rede continuam ocorrendo. A mensagem do telespectador Evandro Alfredo Alexandre, de Ribeirão Preto/SP, pode resumir as demais:

#### **Proc.: 3824-TB-2013:**

“Neste momento, madrugada de terça para quarta-feira, Ribeirão Preto/SP e algumas imediações estão impossibilitadas de assistir a programação da TV Brasil no UHF! Isso porque há reprises de programas da TV Câmara Municipal, de meses anteriores, exibidos pela TV Thathi! Isso se repete de quinta para sexta-feira e de sábado para domingo, após a meia noite! Vergonha para a cidade, que vê seus impostos indo para o ralo e vergonha para o Governo Federal, que ao investir na EBC, não tem retorno nessa região! Aqui há uma voz que representa milhares de cidadãos que compartilham da mesma opinião, mas não sabem se manifestar perante à essa ouvidoria! É melhor que a TV Brasil deixe de ser exibida no canal aberto em Ribeirão Preto, do que incompleta! Programas religiosos, canais com excesso de publicidade de cosméticos e títulos de capitalização, além da cada vez mais repugnante Rede Globo! Os brasileiros merecem uma programação de qualidade, assim como em países onde as TVs Públicas são as primeiras em audiência!”

A justificativa da Superintendência de Rede, embora correta e de acordo com as regras que regem a relação da TV Brasil com as parceiras, deixa claro a fragilidade do sistema de rede pública em relação ao que os cidadãos reconhecem como uma rede de televisão. Segue a resposta da Surede:

A Superintendência de Rede da Empresa Brasil de Comunicação reitera que todas as suas retransmissoras (dentre elas a TV Thathi - Ribeirão Preto /SP – Canal 33) são autônomas jurídica e institucionalmente. O que as une são algumas horas compartilhadas (geralmente dez horas e meia de programação comum referencial), encaixadas em determinadas faixas. Entretanto, o padrão acima não é regra algumas retransmissoras não levam ao ar, na totalidade, as dez horas e meia demarcatórias, porquanto a maioria o faça. Aquelas que retransmitem menos - tanto neste caso como no outro, os horários constam dos contratos firmados com a EBC - integram-se à Rede com um número menor de benefícios. Resumindo, fora das faixas comuns, de veiculação nacional, os parceiros podem inserir livremente os conteúdos regionais, como fez a TV Thathi -Ribeirão Preto /SP. Ressalve-se que, em razão da quantidade expressiva dos espaços de encaixe, boa parte dos congregados os preenche com programas gerados e levados ao ar pela TV Brasil nesses horários.”

No período, a Ouvidoria recebeu, por telefone, duas reclamações que atribuíam à NET, operadora de TV por assinatura, a dificuldade de receber o sinal da TV Brasil. Como os relatos não esclareciam plenamente qual era o problema, solicitamos que a área responsável entrasse em contato com os demandantes, igualmente por telefone, para solicitar maiores informações. Segue o registro de uma das comunicações:

**Proc.: 3882-TB-2013: Frima Zimer Forgel, Rio de Janeiro/RJ**

“Por telefone reclama porque não consegue mais assistir a TV Brasil no Rio de Janeiro, aparece uma mensagem da NET informando para ligar para central de atendimento da NET, porém ela assiste a TV Brasil por canal aberto, nem sequer tem TV a cabo. Ela diz que aguarda retorno porque quer continuar assistindo a

TV Brasil em canal aberto, especialmente por ser uma TV Pública, diz que os programas de entrevista e cultura são muito importantes para ela.

O gerente de Rede, pediu os contatos da telespectadora e informou que iria entrar em contato diretamente com a demandante, por telefone, para verificar o problema.”

Neste outro caso, a resposta da área foi transmitida para o usuário através da Ouvidoria:

**Proc.: 3829-TB-2013:**

“Olá, falo de São Carlos (SP), onde o sinal da TV Brasil, canal 11 pela retransmissão da NET, não funciona bem há mais de um mês a cada minuto, mais ou menos, fica cerca de 5 a 6 segundos fora do ar. Impossível assistir a qualquer programa. Tenho tentado, mas tudo fica picotado, a gente vai desistindo. Espero que possa haver algum reparo. Muito grata, Luciana Salazar Salgado, São Carlos/SP.

Em resposta, a Superintendência de Suporte informou o seguinte:

"Primeiramente agradecemos o contato da telespectadora. Informamos que estamos fazendo contato com a referida empresa Operadora de TV a Cabo para a melhoria dos problemas relatados no sinal carregado por esta empresa. O sinal que o telespectador está assistindo refere-se a uma transmissão de responsabilidade deste operador de TV a cabo. Sugerimos que o telespectador também entre em contato e registre com a empresa Operadora de TV a Cabo contratada por ele, sempre que verificar este tipo de problema técnico. É importante anotar o número de protocolo para acompanhamento da solução. Com o número de protocolo em mãos, ligar para a Anatel no número de telefone 1331 para registrar a reclamação."

A TV Brasil na web vinha sendo foco de atenção em relatórios anteriores, dado o crescente número de mensagens que se referiam ao serviço. Neste período que abrange o mês de dezembro, embora não tenhamos registrado um número expressivo de demandas sobre o assunto, consideramos relevante destacar a reclamação do telespectador Virgílio Ribeiro Neto, localidade não informada, apenas para reforçar a indicação de que o serviço da TV Brasil por internet é um tendência que está se consolidando.

**Proc.: 3836-TB-2013:**

“Já devo ter escrito uns 6 a 7 e-mail falando sobre o Repórter Brasil Online (...) agora piorou de vez,. Parece que o setor responsável por postar esses vídeos, muito importantes principalmente para pessoas como eu que moro no interior do Brasil e gosta da linha editorial do Repórter Brasil, parece que não estão levando a sério, postam a hora que querem, fazem no formato que querem, mudam como se trocasse camisa e não tem o cuidado com as pessoas que acompanham as notícias. Um dia desse fizeram em bloco, um absurdo para quem quer escolher o que assistir um ganho que se tem no meio internet, depois agora

pioraram de vez, estão misturando matérias novas e velhas tudo com uma data só, a ultima data. É de arrepiar o pouco caso e eu que defendo o Setor Público nas comunicações só posso pensar que seja alguém que deteste essa forma de informar o público, noticias boas e longe da pressão dos patrocinadores privados. Fica aqui o meu desabafo, peço desculpas se exagerei, mas estou defendendo esse telejornal que é um bem raro na mídia brasileira.”

#### **4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO**

No mês de dezembro a Ouvidoria recebeu 47 manifestações destinadas às emissoras de Rádio da EBC. Selecionamos algumas para indicar os pontos positivos e os principais problemas apontados pelos ouvintes.

#### **PONTOS POSITIVOS**

##### **1) A programação das emissoras**

Neste período a Ouvidoria recebeu 05 elogios destinados à programação da rádio MEC FM e Nacional da Amazônia, como a manifestação do Sr. Otacilio Afonso, de Niterói/RJ, destinada à rádio MEC FM:

##### **Processo: 2871-MF-13:**

“Prezados Senhores, reiterando meus cumprimentos a todos os integrantes da Rádio de Música Clássica do Brasil, desejo neste dia cumprimentar, particularmente, o Sr Félix Ferra, pelos 20 anos do programa Som Infinito. (...)”

A propósito, creio que pelos sucessivos e crescentes sucessos da emissora, dada à sua abrangência após o advento da Internet, acho até que poderia ser intitulada de A Rádio de Música Clássica Mundial. Sem diminuir em nada quaisquer dos excelentes locutores da rádio, atrevo-me neste ponto a inquirir à Direção sobre a possibilidade de aumentar o número de apresentadores cuja locução seja parecida com a do Sr Félix e da Sra Raquel. (...)”

A Ouvidoria enviou a seguinte resposta:

“A Rádio MEC agradece o seu interesse pela programação, assim como suas palavras de incentivo. Seu e-mail foi encaminhado à Coordenação da MEC FM, ao produtor Felix Ferra e sua mensagem está registrada. É oportuno lembrar que a Rádio MEC tem como compromisso fazer uma programação de qualidade, afinada com o interesse do público.

Continue nos escrevendo, a sua opinião é muito importante.”

A Ouvidoria recebeu também a mensagem do Sr. Ruy Rossetto, destinada à rádio Nacional da Amazônia:

### **Processo 317-OC-2013:**

“Bom Dia! Moro em SC mas hoje estou passeando por Orlando US e digo que da 01:11 às 01:51, escutei a Radio Nacional da Amazônia em 6180 muito bem, e também em 11.780, bem audível! Parabéns, continuem assim. A rádio em AM e principalmente em OC/SW, supera fronteiras. Radio CCrane CCSW Pocket, a antena própria telescópica, próximo a Internacional Drive, Hotel La Quinta.

Att, Ruy Rossetto”

Como resposta, foi enviada a seguinte mensagem:

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece pela mensagem de elogio e informa que ela foi encaminhada à Coordenação da Rádio Nacional da Amazônia 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 ouvinte.

Dessa forma, agradecemos pela participação e nos colocamos à disposição.”

A Rádio Nacional da Amazônia, um canal de comunicação popular que fortalece o elo entre as comunidades da Amazônia, valoriza e divulga a diversidade cultural da região. A Rádio MEC FM dedicando boa parte de sua grade para a transmissão de música clássica ou de concerto, leva ao ar uma programação musical diferenciada, apresentando grandes compositores brasileiros e internacionais de todos os tempos, com jazz, choro, bossa-nova, MPB, samba e música instrumental, além de divulgar eventos musicais e de arte em geral. Ambas as emissoras promovem o acesso à informação e oferecem uma programação complementar, educativa, cultural e informativa, cumprindo assim, sua função no Sistema Público da Comunicação.

## **2) Serviços prestados pelas emissoras**

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

Além da Nacional da Amazônia, a Rádio Nacional de Brasília também presta tais serviços. Voltamos, agora, a apontar para a importância desses serviços, especialmente para as populações rurais, longe dos centros urbanos, que levam uma vida simples e, muitas vezes, sem energia elétrica e infraestrutura básica.

Um exemplo foi a manifestação enviada à Ouvidoria pelo Sr. José Orlando Conceição Pereira, direcionada à Nacional da Amazônia:

**Processo: 316-OC-2013:**

“Nando, São Félix do Xingu. Oi Sulla, quero avisar minha irmã Nega, na Vila Nova Vida, que a nossa irmã Dane teve bebê agora a pouco e que foi cesária e que ainda não conseguimos falar com a mãe.”

A Ouvidoria também recebeu a mensagem enviada pelo Sr. Lourival Nunes de Oliveira, também destinada à Nacional da Amazônia:

**Processo: 320-OC-2013:**

“Catarina Gomes Marques está a procura da sua irmã, Maria Piedade, filha de Francisco Alcebino Marques e Geralda Gomes Marques. A referida ficou na cidade de Rodiador (entre as cidades de Corintos e Monjolo) no estado de Minas Gerais. A família tem um interesse muito grande de revê-la. Quem puder ajudar, a família fica imensamente agradecida”

Numa região em que poucos têm telefone e muitas comunidades nem contam com um telefone público, é por meio do rádio que os ouvintes recebem notícias e informações importantes, se comunicam com familiares, passam e respondem recados e reencontram familiares e amigos desaparecidos. Por isso, a emissora, além de manter os serviços já prestados, deve investir cada vez mais, reforçando sua função de canal de comunicação popular, que mantém uma relação muito próxima com a vida das pessoas, especialmente na região amazônica.

**PROBLEMAS APONTADOS**

**1) Sinal e áudio das emissoras**

No mês de dezembro a Ouvidoria recebeu reclamações de ouvintes sobre problemas na transmissão do sinal e do áudio da MEC FM e da MEC AM do Rio de Janeiro, da Nacional da Amazônia e da Nacional de Brasília.

Em mensagem à Rádio MEC AM do Rio de Janeiro, um ouvinte ligou dizendo que o sinal “está horrível”

**Processo 864-MA-2013:**

Em resposta à ouvinte, a Gerência de Engenharia do Rio de Janeiro informou que:

“Não há nada de errado com os transmissores da MEC-AM , estamos operando com 85 kW, 15 a menos, por problemas de variação de tensão em Itaoca, que prejudicam o transmissor. Todavia esses 15 kW a menos só podem ser sentidos a instrumento, não na recepção em um aparelho comum. Cabe lembrar que o AM vem sofrendo cada vez mais com o ruído urbano, proveniente de inúmeros novos serviços que utilizam Radiofrequência e perturbam o AM, que tem modulação analógica em amplitude e, por isso, sem proteção adequada. (...)

Recebemos também a ligação de um ouvinte de Malacacheta-MG que relatou haver interferência no sinal da Rádio Nacional da Amazônia.

**Processo 323-OC-2013:**

Em resposta, a Gerência de Suporte informou:

“Acerca de interferência sobre as transmissões em 25 da Rádio Nacional da Amazônia em OC, temos as seguintes observações a fazer: - A emissora Super Rádio Deus é Amor transmite a partir de Curitiba/PR em 11.765 kHz. A nossa transmissão se dá na frequência de 11.780 kHz. Há um distanciamento de 15 kHz que está de acordo com as Normas Técnicas e não há, teoricamente, possibilidade de interferência mútua entre os sinais das 02 emissoras; - Se o seu receptor tiver baixa seletividade, a proximidade entre os sinais das 02 emissoras, pode produzir um efeito como se um sinal estivesse entrando na faixa do outro, ou causando interferência como reportado; - É importante ressaltar que as 02 emissoras são reconhecidas pela Anatel, uma vez que constam do Plano Básico de Distribuição de Canais de Ondas Curtas, e estão oficialmente autorizadas a funcionar.”

Diante dessas reclamações tão recorrentes, a Ouvidoria continua chamando a atenção para necessidade de a empresa buscar soluções para a melhoria da qualidade do sinal, para que as emissoras continuem a prestar importantes serviços à população e para que a EBC continue a cumprir sua missão para o Sistema Público de Comunicação.

### **4.1.3. AGÊNCIA BRASIL**

## **PERCEPÇÃO DOS LEITORES**

Das 23 manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês de dezembro, destacamos algumas ações positivas e alguns problemas apontados pelos leitores.

### **PONTOS POSITIVOS**

#### **1) Reprodução de conteúdos**

Seguindo a tendência dos meses anteriores, em dezembro a Ouvidoria recebeu três pedidos de informação referentes à reprodução dos conteúdos da ABr. Os exemplos a seguir demonstram a importância dos conteúdos da Agência Brasil para a formação crítica das pessoas.

No dia 2/12, Adrian Franco escreveu:

#### **Processo 477-AB/13:**

“Prezados senhores, sou estudante alemão e escrevo para uma revista estudantil (philtrat) em Munique. E gostaria de saber se eu posso utilizar uma fotografia do portal da Agência Brasil como ilustração para um artigo meu, o qual será publicado impresso em Janeiro 2014. Trata-se da fotografia ABr160413VAC486 por Valter Campanato (ABr). No caso, gostaria de obter mais informações sobre os termos de uso (creative commons). Fico agradecido.”

Em resposta, no dia 3/12, a Ouvidoria esclareceu:

“Qualquer usuário da web tem o direito de usar textos e imagens da Agência Brasil, desde que cite a fonte. Observamos que, em relação a fotos, o crédito padrão é Nome do Fotógrafo/ABr. Seguem os link's

abaixo para auxiliá-lo <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/br/> <http://www.ebc.com.br/termos-de-uso-e-condicoes-gerais-do-portal-da-ebc>. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocamos à disposição.”

O leitor Eraldo da Silva, no dia 4/12, enviou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

**Processo 479-AB/13:**

“Por favor, Gostaria de saber se posso postar as notícias contidas aqui em um site que estou fazendo para a comunidade brasileira no Japão. Claro, sempre declarando a fonte. Obrigado.”

No dia 6/12, a leitora Raquel Lucena escreveu:

**Processo 483-AB/13:**

“Encontrei uma foto do Marcelo Casal Júnior, assinando também como Agência Brasil. Esta foto estava no Google como livre de direitos. Pretendo usá-la em uma cartilha sobre reciclagem. Gostaria de confirmar autorização ou ter contato com o autor, se possível.”

A Ouvidoria encaminhou a seguinte resposta:

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato. Todo o conteúdo da Agência Brasil pode ser copiado, distribuído, exibido e reproduzido livremente, desde que seja citada a fonte. Também pode ser utilizado para criação de obras derivadas, mesmo com fins comerciais. É obrigatório identificar alterações que modifiquem a mensagem desse conteúdo. Mais informações podem ser obtidas na leitura dos Termos de Uso e da Política de Privacidade da EBC (<http://www.ebc.com.br/termos-de-uso-econdicoes-gerais-do-portal-da-ebc> e <http://www.ebc.com.br/politica-deprivacidade-e-seguranca>). O link para essas duas páginas estão posicionados no rodapé tanto do Portal quanto do site da Agência Brasil.”

**PROBLEMA APONTADO**

**1) Linha Editorial**

Neste mês de dezembro a linha editorial adotada pela Agência Brasil foi um problema apontado por duas leitoras, conforme podemos constatar nas manifestações abaixo:

A leitora Zilda de Araújo Rodrigues, no dia 9/12, escreveu:

**Processo 486-AB/13:**

“Considero uma afronta e desrespeito aos cidadãos brasileiros a Agência Brasil, depois de tudo que já foi investigado e apresentado pelo MP de São Paulo e pela PF, ainda falar em dossiê? Usar essa linguagem pejorativa, cunhada pela oposição, para falar de um assunto sério que envolve milhões de reais de impostos?! Tenha santa paciência! Para ler esse tipo de coisa eu vou em outros espaços que são flagrantemente contra qualquer medida que seja contra a direita brasileira. Quando quem é minimamente informado sabe que a corrupção que corrói o Brasil está entranhada nela mesma. Agência pública tem que ter mais cuidado com a linguagem. Não são os Simpsons do Jornal Nacional que acompanham suas informações.”

No dia 12/12, a Diretoria de Jornalismo respondeu:

“Embora por definição o termo dossiê signifique um conjunto de documentos, a sua utilização no jornalismo tem um sentido que não se aplica ao caso citado, como você nos alerta. Na primeira matéria da Agência Brasil que citou o ato do ministro José Eduardo Cardozo de entregar documentos relativos ao caso Siemens à Polícia Federal, não utilizamos o termo - que apareceu posteriormente em outras matérias. Agradecemos a sua mensagem e informamos que todos os textos em que foram encontradas ocorrências do uso do termo dossiê foram corrigidos.”

A outra reclamação foi encaminhada, no dia 12/12, pela leitora Adélia C. Z. Silva. Ela escreveu:

**Processo 487-AB/13:**

“Fico impressionada como o setor de esportes da Agência Brasil (pública) repete a grande mídia privada, dando destaque somente ao futebol e masculino! A Agência Brasil deveria ser a primeira a fazer uma política de gênero (conforme a Secretária de Políticas para as Mulheres) e colocar primeiro plano o ESPORTE FEMININO! A Seleção Brasileira feminina de handebol está dando um show e NÃO há uma matéria em primeiro plano a respeito! Inclusive se trata de Campeonato Mundial QUE NÃO ESTÁ SENDO TRANSMITIDO POR TV ABERTA E NEM MESMO POR CANAIS PAGOS MAIS ACESSÍVEIS! O futebol feminino é outro esquecido, apesar da jogadora Marta todo ano ficar entre as três melhores jogadoras do mundo na FIFA! É uma pena que as mulheres continuem a serem discriminadas e postas como cidadãs de segunda categoria nesse país, que tem como Presidenta uma MULHER!”

No dia 19/12, a Diretoria de Jornalismo enviou a seguinte resposta:

“A Agência Brasil não cobre tradicionalmente competições esportivas, dando atenção específica às políticas públicas na área do esporte. O destaque da mulher, em qualquer área, é sempre objeto de nossas pautas. Em função de uma equipe reduzida, há momentos em que não conseguimos dar vazão a todo tipo de matéria que consideramos relevantes. O desempenho da Seleção Brasileira de Futebol no Mundial, certamente, pode ser abordado em matéria da agência posteriormente, mas não como parte da cobertura do evento em si. Fica como sugestão de pauta, na editoria de esporte, abordarmos, em futuras coberturas, o desempenho das seleções femininas de esportes coletivos.”

Em contestação à resposta enviada pela Dijor, a leitora escreveu:

“A EBC não tem equipe para cobrir o esporte feminino, mas cobre tudo sobre o futebol masculino!!!!???? Aí é que mora o sexismo na cultura brasileira!!! O Handebol feminino está fazendo história hoje e NÃO SAI UMA MATÉRIA A RESPEITO!!!!???? Nem que seja "copiada"!!! Isso mostra o descaso da mídia pública que reproduz o comportamento sexista e machista da grande mídia. O que justifica então mantermos uma mídia pública, se ela não rompe com a lógica dos meios de comunicação privados???? Para que termos uma Política de Afirmação dos direitos das Mulheres, se o próprio Estado não adere a essa Política Pública?”

Em resposta a Dijor esclareceu:

“Como dissemos anteriormente, não cobrimos competições esportivas sistematicamente. Mas, por um critério editorial, destacamos na nossa cobertura grandes feitos de atletas brasileiros, seja em esportes individuais, seja em esportes coletivos. Sobre o handebol feminino e seu desempenho neste ano, fizemos o registro nas seguintes matérias:

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-12-22/selecao-feminina-de-handebol-do-brasil-vence-servia-e-conquista-titulo-mundial-inedito>

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-12-22/brasil-enfrenta-servia-na-final-do-mundial-feminino-de-handebol>

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-12-24/selecao-campea-de-handebol-feminino-desembarca-em-sao-paulo>

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-12-23/meninas-do-handebol-estao-confiantes-para-olimpiadas-de-2016>

E publicamos também as seguintes fotos:

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/galeria/2013-12-22/brasil-vence-servia-e-conquista-titulo-inedito-no-mundial-de-handebol>

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/galeria/2013-12-24/selecao-campea-de-handebol-feminino-desembarca-em-sao-paulo>

Aproveitamos para informá-la que também fizemos registro sobre o desempenho do futebol feminino no Torneio Internacional, recentemente realizado. Veja nas matérias:

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-12-22/brasileiras-goleiam-chile-e-sao-tetracampeas-do-torneio-internacional-de-futebol>

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-12-18/delegacao-feminina-de-futebol-e-recebida-por-dilma>

E temos as seguintes fotos da final do Torneio Internacional de Futebol Feminino, seja do jogo, como também da premiação:

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/galeria/2013-12-22/brasileiras-goleiam-chile-e-sao-tetracampeas-do-torneio-internacional-de-futebol>

Vale ressaltar que, nos nossos arquivos, há várias matérias que retratam o desempenho das seleções femininas de esportes coletivos, bem como de atletas brasileiras que competem em esportes individuais. Elas podem ser encontradas pela busca, com as respectivas palavras-chave relativas ao esporte que se busca pesquisar, acompanhada, em geral da palavra complementar "feminino".

Mais uma vez a relevância do Princípio da Complementaridade da radiodifusão pública é percebida nas manifestações dos leitores da ABr. É fundamental que o jornalismo público trabalhe com a ideia de que o seu receptor o busca como alternativa ao jornalismo praticado pelas emissoras privadas, assumindo que o seu compromisso diz respeito à conscientização da sociedade através de conteúdos contextualizados e agregados de informações entrecruzadas sobre uma sociedade de diferentes realidades.

Sendo assim, a Ouvidoria sugere que, para se diferenciar da mídia privada, a ABr vá além da simples constatação dos fatos noticiados fazendo uso de abordagens diferenciadas e contextualizadas. Garantindo assim os contrapontos dos acontecimentos e complementando o sistema comunicacional.

## 5. Programas da Ouvidoria

### 5.1 TV Brasil – ‘O Público na TV’

O programa da Ouvidoria na TV Brasil pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria, notadamente no que se refere à TV Brasil, nos seguintes aspectos: relacionamento com o público, a partir de suas demandas; informação sobre as rotinas de produção dos diversos programas e do Jornalismo; análise crítica pautada nos princípios que regem a comunicação pública e em normas de Ouvidoria; mediação entre cidadãos e produtores de conteúdos dos veículos da EBC, com ênfase na TV Brasil; estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo, contribuindo para qualificar a participação do público no debate sobre comunicação pública. No período de 26/11 a 26/12, levamos ao ar cinco edições do programa da Ouvidoria na TV Brasil – quatro inéditas e uma reapresentação.

**Edição de 28/11:** Portal das rádios e rádio dramaturgia. O Público na TV falou sobre novo portal das rádios, mostrou como são feitas as produções de Rádio Dramaturgia na EBC, ouviu os profissionais produtores de conteúdo e entrevistou os rádioatores Daisy Lúci e Gerdal dos Santos sobre a história das Radionovelas.

**Edição de 05/12:** Protocolo e bastidores dos Interprogramas. Mesmo com a tecnologia avançada, ainda há quem se comunique por cartas, e as rádios da EBC são a prova disso, pois recebem, ainda hoje, diversas cartas todos os dias. Para estimular o público que não tem acesso ou hábito de usar internet, mostramos os profissionais que fazem a mediação desta forma tradicional de comunicação e como as cartas são recebidas e encaminhadas aos diversos programas.

**Edição de 12/12:** Entrevista sobre "Mídia e raça". Entrevistado: Edson Lopes Cardoso, assessor especial da Secretaria de Promoção da Igualdade Racial. Após a morte de Nelson Mandela e ainda durante as homenagens em seu funeral, o Público na TV entrevistou o professor, jornalista e escritor para discutir a questão racial na mídia brasileira.

**Edição de 19/12:** reapresentação atualizada da edição sobre Mídia e Consumo.

**Edição de 26/12:** O programa fez um balanço da gestão que se encerra, informando as principais estatísticas de atendimento, das obrigações legais de programas no rádio, na TV e colunas na Agência Brasil,

ouvindo diretores da EBC e alguns dos acadêmicos entrevistados ao longo das 110 edições. O Ouvidor Geral da União, José Eduardo Romão, dá um depoimento sobre o papel desempenhado pela Ouvidoria da EBC.

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

### **\*REPRISE 06 e 07/12: Democratização da Mídia**

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

### **13 e 14/12: Marco Civil da Internet é tema do Rádio em Debate**

Nesta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, o professor e pesquisador da Universidade Federal do ABC, Sérgio Amadeu, ressalta a importância da neutralidade da rede e responde a perguntas de ouvintes.

### **20 e 21/12:- Rádio em Debate discute o papel da mídia frente aos direitos humanos**

O programa desta semana fala sobre a importância da comunicação pública para garantir que os direitos dos cidadãos sejam exercidos plenamente. O programa Rádio em Debate é produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

### **5.3 Colunas da Ouvidoria**

**Publicação de 3/12:** A coluna “A consciência dos quilombolas” analisou a cobertura da ABr sobre o Dia da Consciência Negra.

**Publicação de 9/12:** Intitulada “A ABr na cobertura da contabilidade criativa” a coluna observou a cobertura da Agência Brasil sobre os fatos relacionados às contas públicas brasileiras nos últimos 12 meses.

**Publicação de 17/12:** A coluna “As reclamações e suas consequências” apresentou uma pesquisa feita pela Ouvidoria sobre as reclamações enviadas pelos leitores no decorrer de 2013, referentes às matérias publicadas pela ABr e analisou o desfecho das respostas enviadas pela Diretoria de Jornalismo.

## 6. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

### 6.1.1 Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em novembro, 16 pedidos de informação. Sendo 1 pedido de prorrogação de prazo e 6 foram respondidos fora do prazo, enquanto os demais foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis. Assim, o SIC, no mês de novembro não apresenta pendências e o prazo de resposta dos pedidos de informação obteve média de 4,65 dias.

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Atendimentos SIC							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000193201338	Estou fazendo pesquisas para a OAB-RJ e gostaria de saber se a TV Brasil tem em seus arquivos ,vídeos da participação da OAB na época da ditadura militar,bem como vídeos a fins relacionados à Ditadura.	DIGER	26/11/2013			✘	✘
99936000195201327	Quero ter acesso aos contra-cheques e declaração de rendimentos	OUVIDORIA	28/11/2013	29/11/2013	1	✔	✔
99936000196201371	Prezados senhores, solicito as informações abaixo: 1 - Cópia do plano de cargos e salários da EBC ; 2 - Relação de todos os cargos da FUNASA; 3 - Relação de todas as funções existentes na (técnica, de chefia, assessoramento ). Exemplo: Superintendente - 20 - Diretor estadual - 10, etc. 4 - Plano de funções da EBC , citando quais funções são destinadas a cargos de nível superior, aos cargos de nível médio. 5 - Relação de todos os empregados da EBC , por cargos que ocupam funções.( não é por função ). Exemplo: CARGO : Auxiliar administrativo I, II - Função: Chefe, etc. 6 - Esclarecer se empregados concursados para cargos de nível médio estão ocupando funções reservadas a cargo de nível superior. Citar todos os casos e prazo para regularizar, e restituição de valores, conforme lei 8429. Fonte decreto 61934 art 3º alínea D e artigo 4º. 7 - Esclarecer se o plano de funções observa as recomendações do decreto 61934, estipulando QUAIS SÃO AS FUNÇÕES DESTINADAS AOS CARGOS DE NÍVEL SUPERIOR NA EBC . 8 - TODOS OS EMPREGADOS OU SERVIDORES CONCURSADOS DO CARGO DE ADMINISTRADOR ESTÃO	DIAFI	02/12/2013	10/12/2013	6	⚠	✔
99936000197201316	Solicito a fineza de informar se todos os ocupantes de cargos ou função, bem como quem elabora relatórios ESTÃO CUMPRINDO A RESOLUÇÃO DO CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, NO ÂMBITO DA EBC. 2 - Informar se todos os ocupantes de função ou cargo de confiança ( servidor efetivo ) são concursados no cargo de administrador. 3 - Solicito relação de todos os servidores com cargo de administrtador, respectivo número de inscrição no CRA e data de admissão. <a href="http://www.ebc.com.br/institucional/legislacao/resolucoes/2012/RN000112.pdf/view">.br/institucional/legislacao/resolucoes/2012/RN000112.pdf/view</a> LEI 4769 E DECRETO 61934 ART. 3 E ARTIGO 4º que regulamenta o exercício da profissão de administrador na ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.	DIAFI	02/12/2013	16/12/2013	10	⚠	✔
99916000105201336	Solicito a fineza de informar se todos os ocupantes de cargos ou função, bem como quem elabora relatórios ESTÃO CUMPRINDO A RESOLUÇÃO DO CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, NO AMBITO DA EBC. 2 - Informar se todos os ocupantes de função ou cargo de confiança ( servidor efetivo ) são concursados no cargo de administrador. 3 - Solicito relação de todos os servidores com cargo de administrtador, respectivo número de inscrição no CRA e data de admissão.	DIAFI	02/12/2013	10/12/2013	6	⚠	✔

**Atendimentos SIC (Cont.)**

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000198201361	Teor dos termos de referência e dos pareceres jurídicos utilizados para as contratações, por inexigibilidade de licitação, de professores ou instrutores para ministrar cursos de treinamento ou aperfeiçoamento de pessoal: Nos três últimos eventos restritos a servidores deste órgão; Nos três últimos eventos não restritos a servidores deste órgão; Qual é o sistema utilizado para quantificar a demanda pelos eventos indicados no item 1?; Os servidores se inscrevem para um determinado curso antes ou depois deste curso ser contratado? As vagas eventualmente contratadas em número superior à demanda recebem qual destino? O servidor que se inscreve para um curso e não o frequenta recebe algum tipo de sanção? Qual? Ao longo da instrução dos processos de contratação dos cursos indicados no item 1, a responsabilidade pela caracterização da SINGULARIDADE DO OBJETO e da INVIABILIDADE DE COMPETIÇÃO são tarefas atribuídas à quais unidades de atuação? À Assessoria Jurídica? À unidade que demandou a contratação? À unidade que processa a instrução do feito? Qual é a abrangência da pesquisa de preços relacionada à contratação dos cursos indicados no item 1? A pesquisa é feita	DIAFI	09/12/2013	16/12/2013	5	✓	✓
99936000199201313	Gostaria de saber se o concurso da EBC de 2011, foi ou vai ser prorrogado na área de administração.	DIAFI	09/12/2013	16/12/2013	5	✓	✓
99936000201201346	Faço esculturas em fibra de vidro e preciso de apoio para divulgar.	OUVIDORIA	11/12/2013	11/12/2013	0	✓	✓
99936000203201335	Estou classificado para a função de Cenotécnico, e aguardo a chamada dos candidatos conforme quadro de convocações. O concurso é para 4 vagas e faz tempo que chamaram o 3º mas não chamam o 4º da lista. Desta forma não anda a lista das convocações. Parou na terceira vaga e não chamam o candidato para a 4ª vaga. Estou precisando deste emprego e aguardo uma solução para este problema. Apesar de não ser o próximo da lista, acredito na possibilidade de trabalhar nesta empresa caso aja mais desistências dos candidatos que obtiveram uma melhor colocação. CENOTÉCNICA 4 vagas	DIAFI	16/12/2013	23/12/2013	5	✓	✓
99936000204201380	Gostaria de informações sobre o edital publicado no sistema SINCONV. Nome do edital : Democratização do Acesso a Informação Jornalística, Educacional, Científica e Cultural. Pergunta: Quando seria publicado o resultado final?	DIAFI	16/12/2013	23/12/2013	5	✓	✓

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