



**Empresa Brasil
de Comunicação**

RELATÓRIO MENSAL

OUVIDORIA DA EBC

NOVEMBRO 2013

Brasília, 10 de dezembro de 2013

Equipe

Ouvidora Geral

Regina Lima

Ouvidoras Adjuntas

Joseti Marques

Camilly Almeida

Assessoria:

Carolina Farah

Assistentes técnicos:

Ana Cristina Santos

David Silberstein

Gabriela Chaves

Jamily Lima

José Ribamar de Sousa

Leonardo Portilho

Luzia Helena Castro

Noemi Poconé

Tiago Martins

Estagiários:

Dayana Binti Hashim

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.....	24
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	33
3.1.4. PORTAL EBC	38
3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC.....	43
3.1.6. TV Brasil Internacional	49
4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS.....	52
4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES	52
4.1.1. TV BRASIL	52
4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO.....	57
4.1.3. AGÊNCIA BRASIL	61
4.1.4 PORTAL EBC	69
5. Programas da Ouvidoria	71

5.1	TV Brasil – ‘O Público na TV’	71
5.2	Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	72
5.3	Colunas da Ouvidoria	73
6.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.....	74
6.1.1	Abordagem quantitativa	74

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.....	23
Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios.....	24
Figura 20 - % Manifestações por Rádio	25
Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas.....	32
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	33
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas	37
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC	38
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	42
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC	43
Figura 277 - % Reclamações e Pedidos de Informação EBC - Respostas das Áreas	48
Figura 288 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil Internacional	49

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 novembro de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/10/2013 a 25/11/2013. 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.

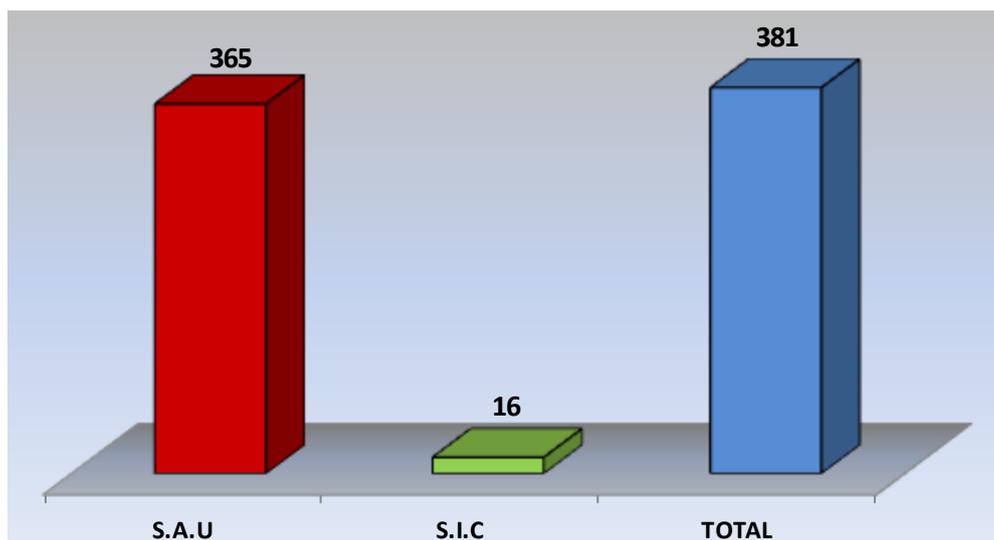
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

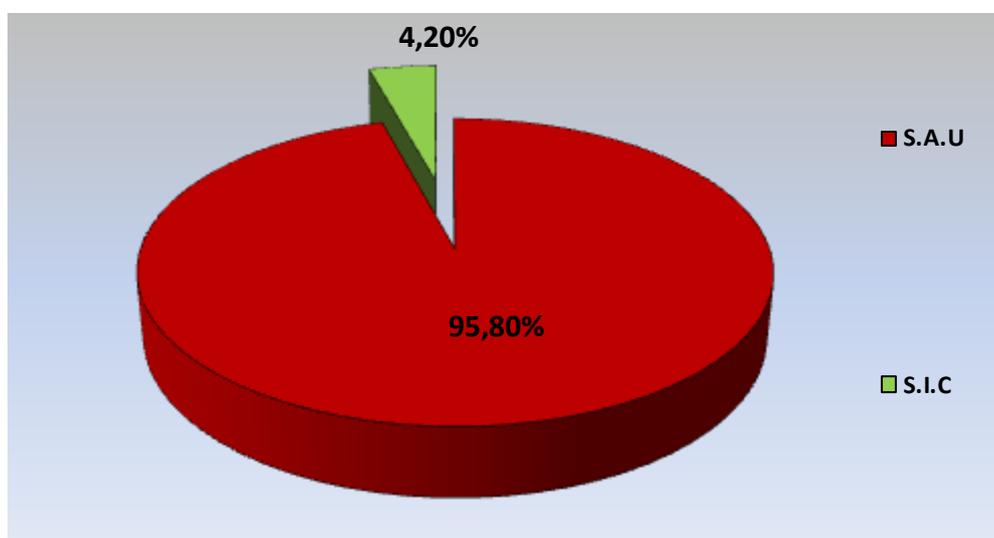
O Atendimento ao Cidadão realizado pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 381 atendimentos, sendo 365 pelo SAU e 16 pelo SIC. O gráfico a seguir ilustra este quantitativo:

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

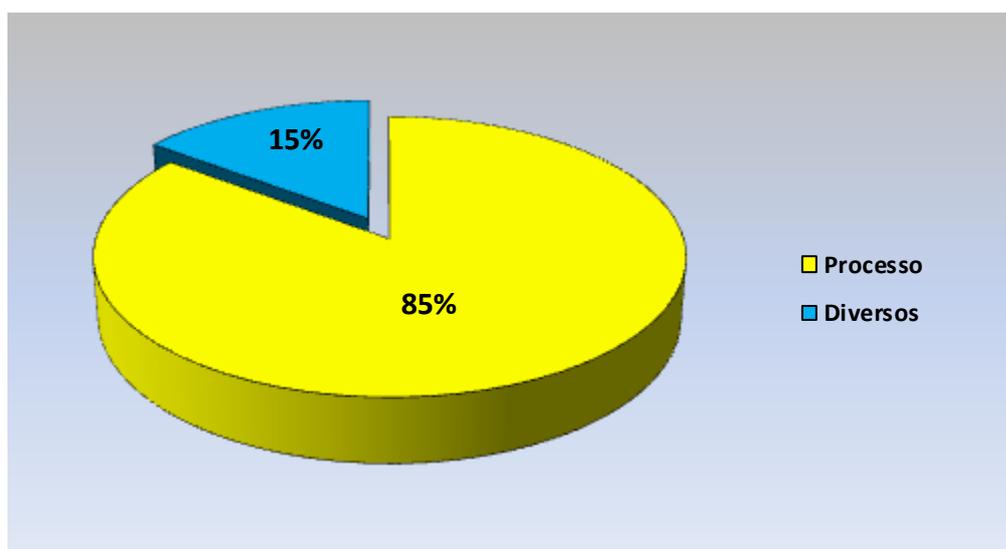
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 365 atendimentos realizados pelo SAU, 311 (85%) geraram processos por estarem diretamente relacionados aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 54 manifestações (14%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

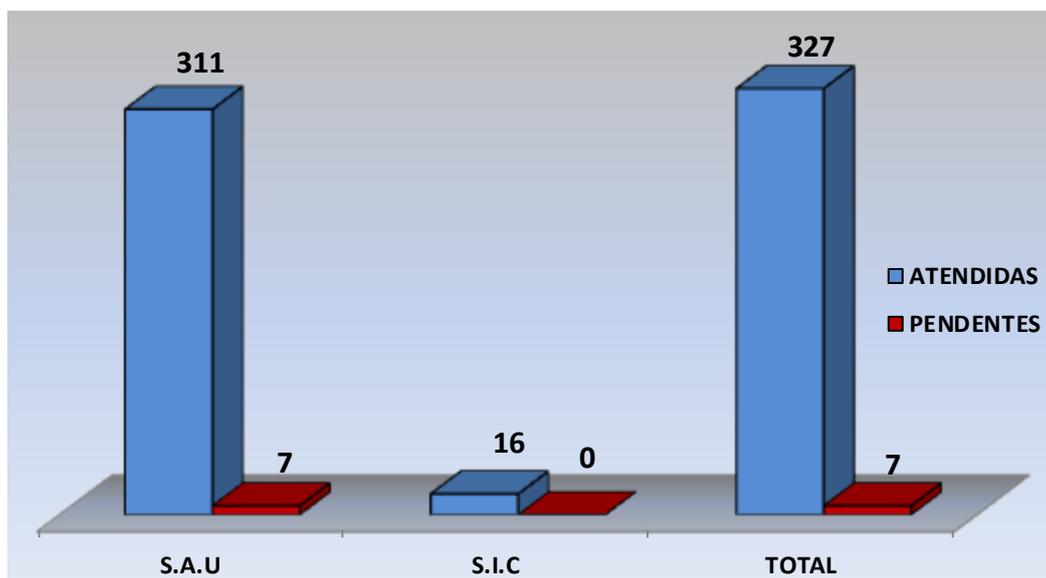
Figura 3 – % Atendimentos SAU



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 327 atendimentos, sendo 311 pelo SAU e 16 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

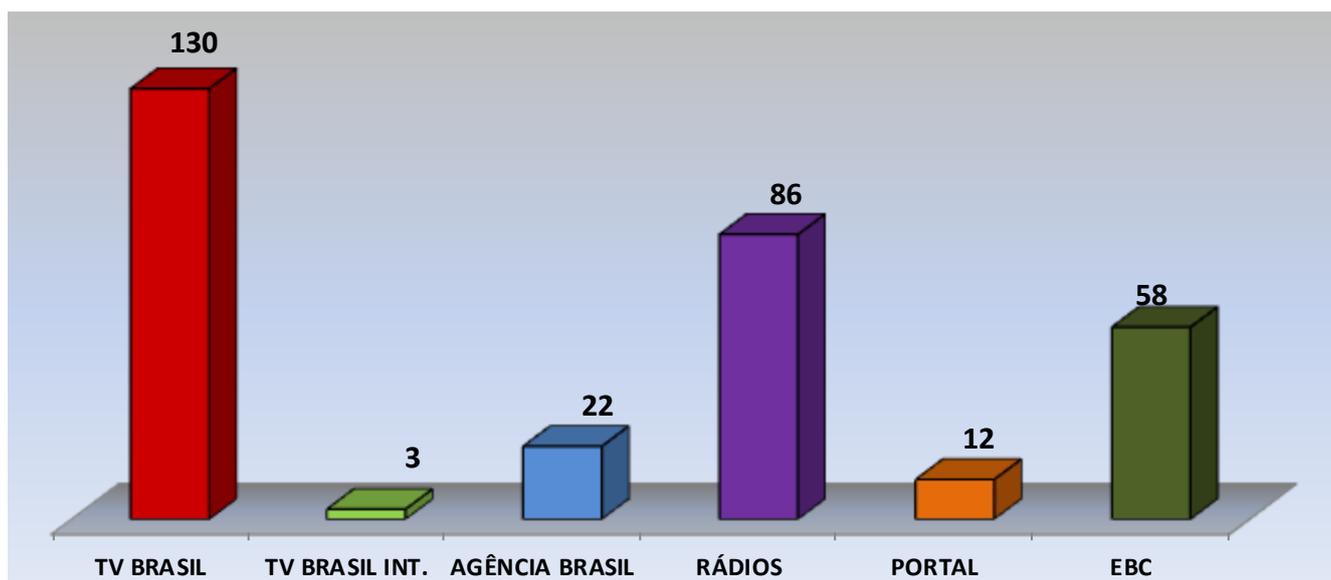
Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 2,3% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Nas comunicações do SIC, há 1 pedido de prorrogação de prazo para resposta feito pela área e 6 ocorrências de pedidos com resposta fora do prazo de 5 dias úteis. O tempo médio de retorno das áreas foi de 4,65 dias.

2.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

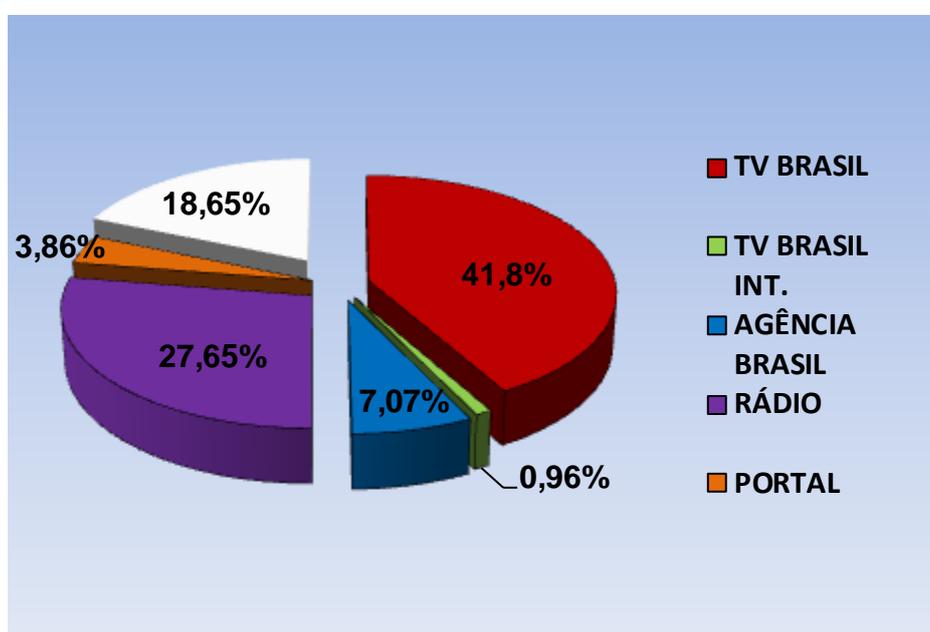
O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU registrou, em agosto, 311 manifestações que geraram processos, foram direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

Figura 5 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

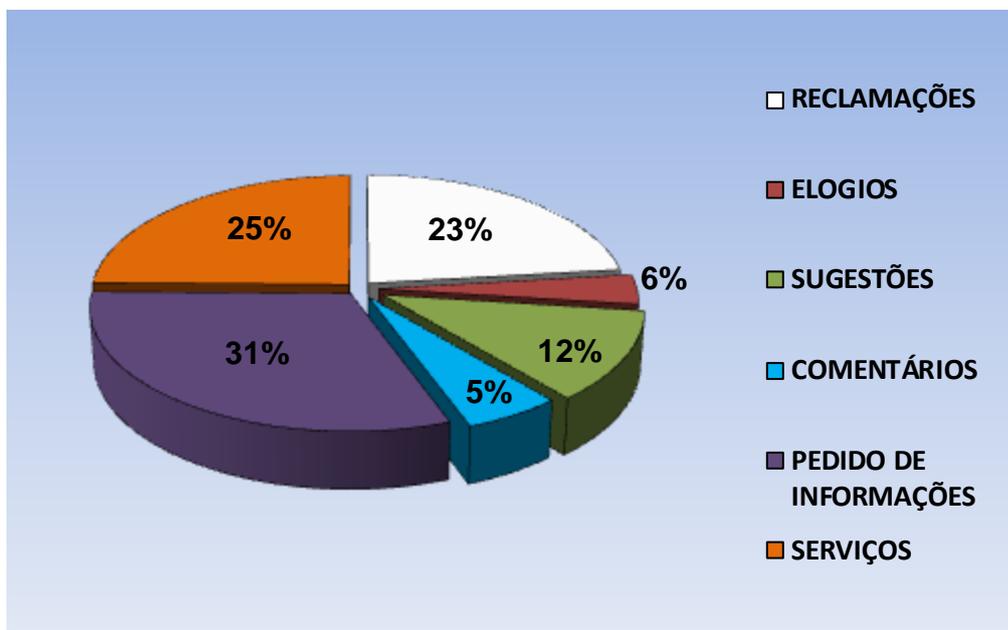
Figura 6 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 77% dos atendimentos no mês, contra 23% das reclamações.

Figura 7 - % Tipos de Manifestações



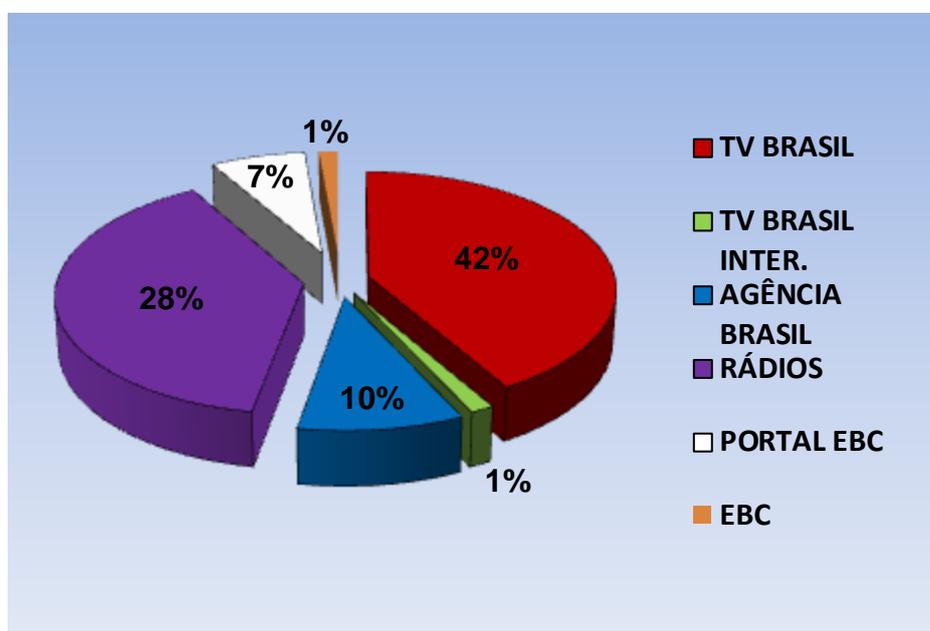
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	30	42%
TV BRASIL INTER.	1	1%
AGÊNCIA BRASIL	7	10%
RÁDIOS	28	39%
PORTAL EBC	5	7%
EBC	1	1%
TOTAL	72	100%

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



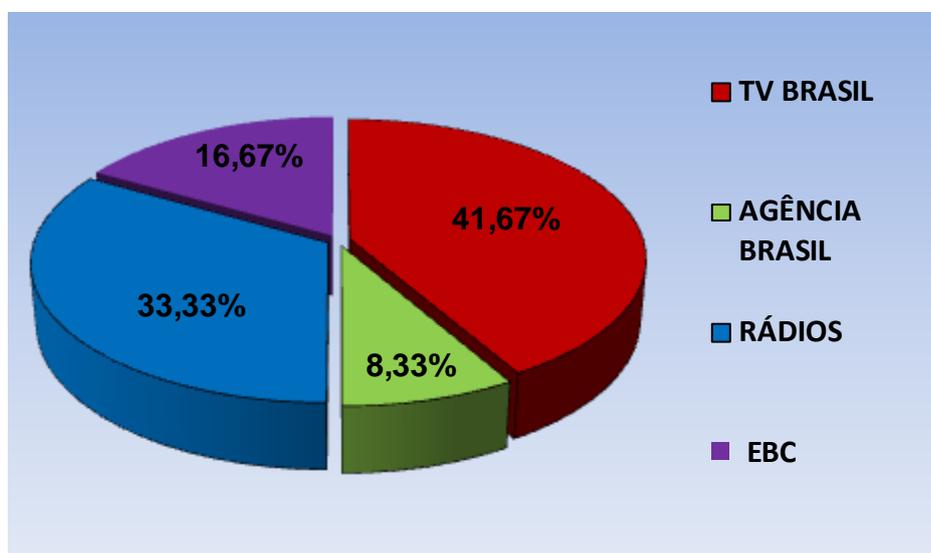
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	5	41,67%
AGÊNCIA BRASIL	1	8,33%
RÁDIOS	4	33,33%
EBC	2	16,67%
TOTAL	12	100%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



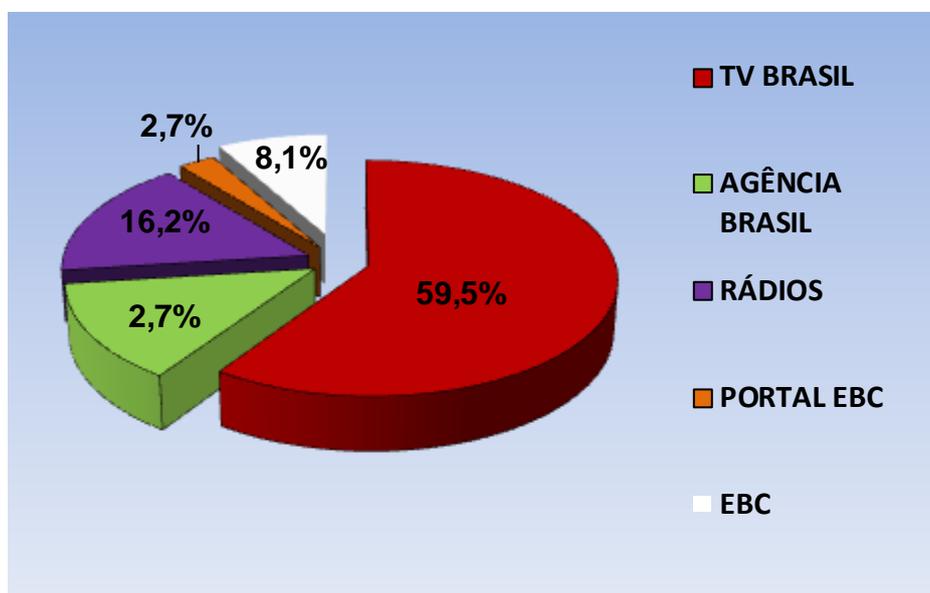
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	22	59,5%
AGÊNCIA BRASIL	5	13,5%
RÁDIOS	6	16,2%
PORTAL EBC	1	2,7%
EBC	3	8,1%
TOTAL	37	100%

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



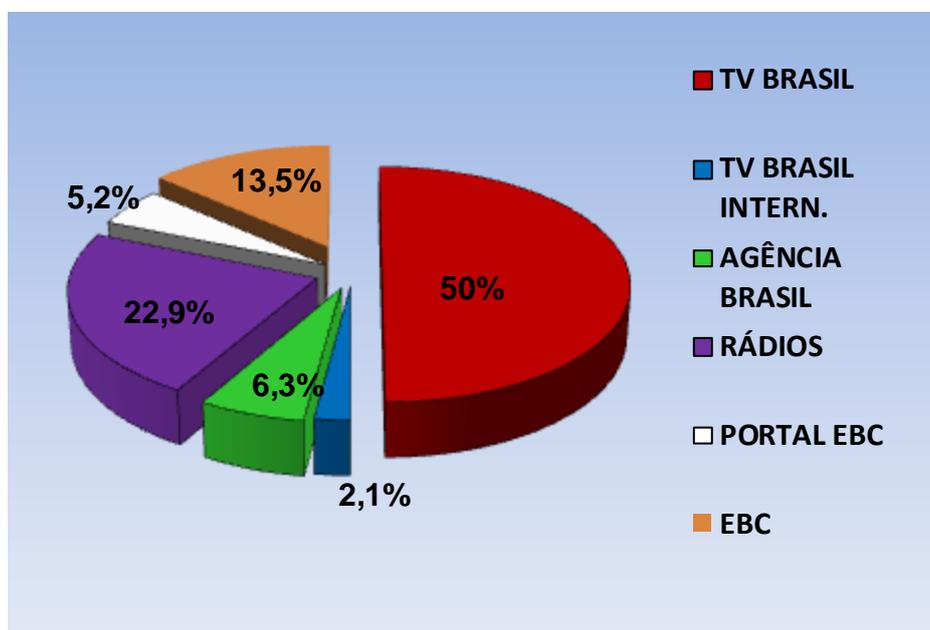
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	48	50,0%
TV BRASIL INTERN.	2	2,1%
AGÊNCIA BRASIL	6	6,3%
RÁDIOS	22	22,9%
PORTAL EBC	5	5,2%
EBC	13	13,5%
TOTAL	96	100%

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



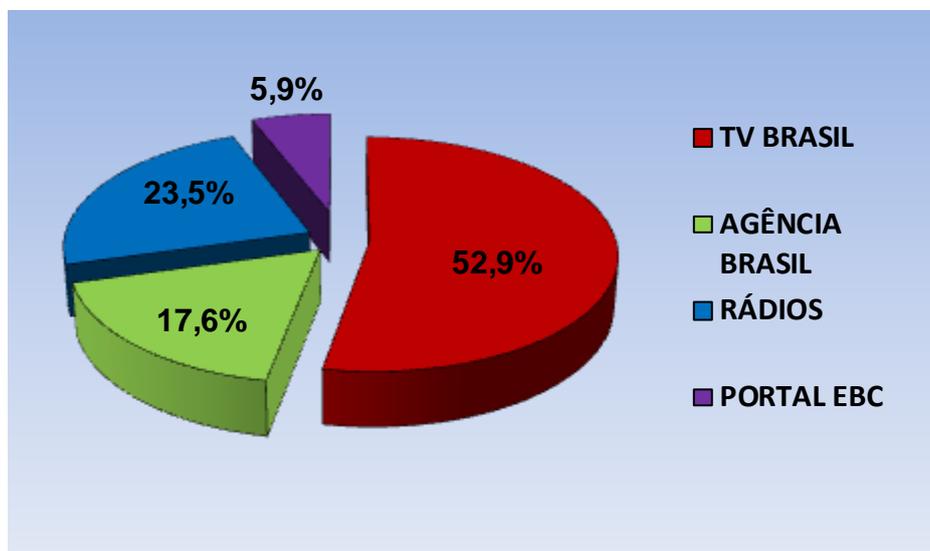
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	9	52,9%
AGÊNCIA BRASIL	3	17,6%
RÁDIOS	4	23,5%
PORTAL EBC	1	5,9%
TOTAL	17	100%

Figura 12 - % Comentários por Veículo



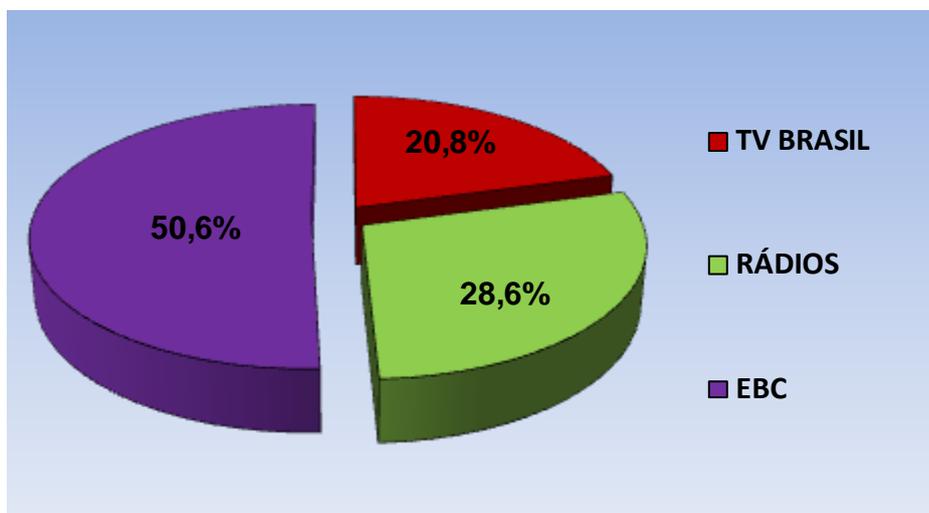
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	16	20,8%
RÁDIOS	22	28,6%
EBC	39	50,6%
TOTAL	77	100%

Figura 13 - % Serviços por Veículo

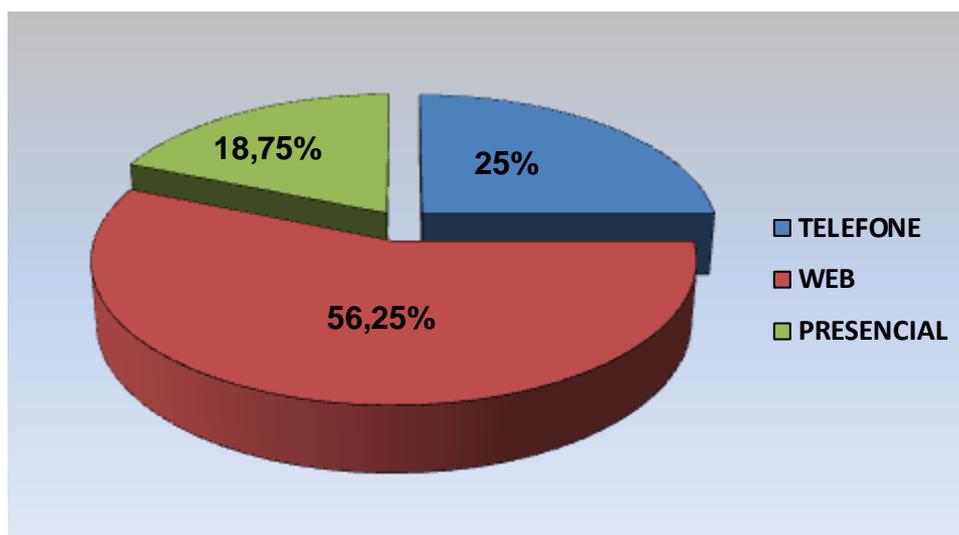


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.3. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em setembro, 16 pedidos de informações, dos quais 4 foram por telefone, 9 via web (e-sic) e 3 via presencial.

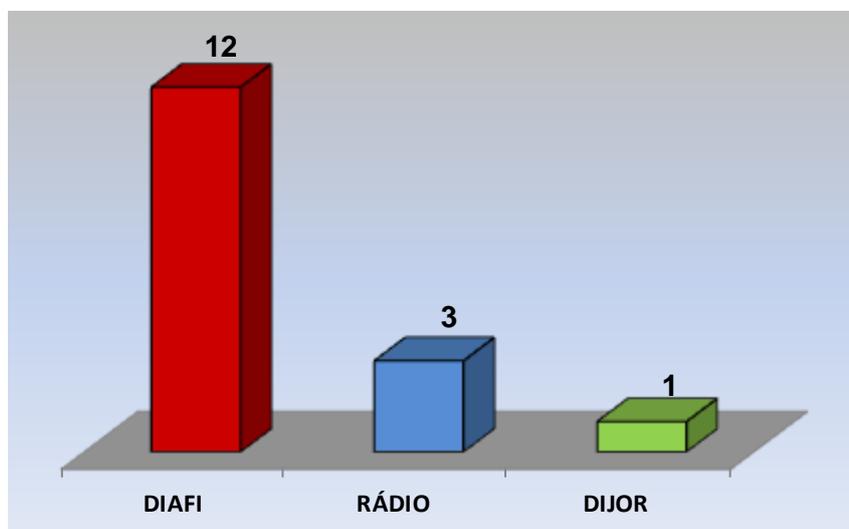
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

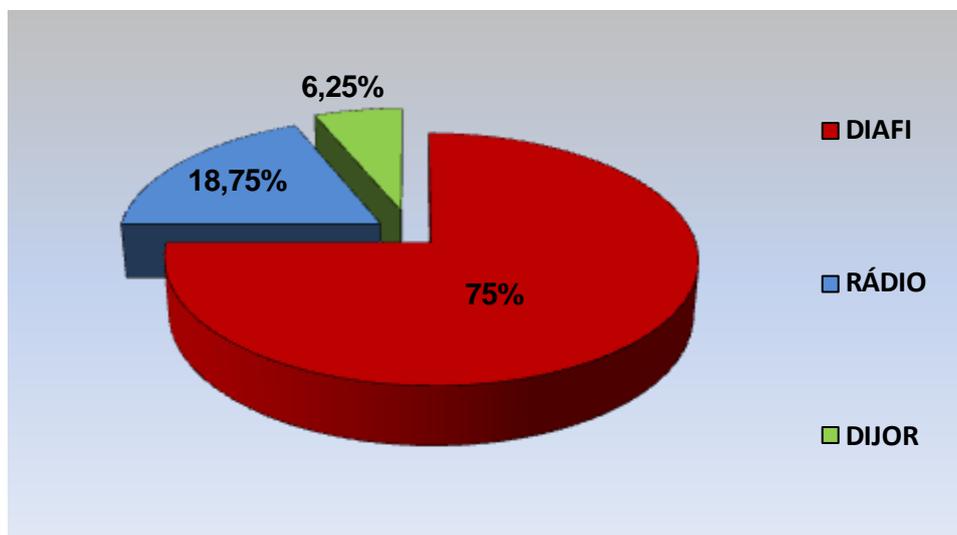
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 4,65 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

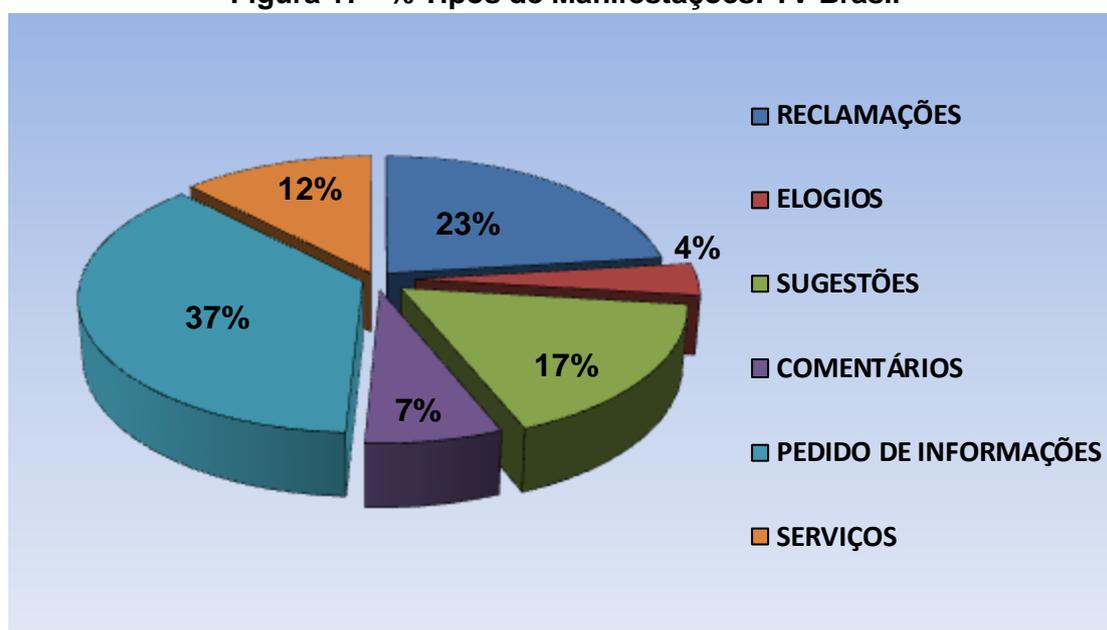
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

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 novembro, a Ouvidoria recebeu um total de 130 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, 48 são pedidos de informação cujos questionamentos se referem a: formas de acessar vídeos de programas exibidos, entre diversas outras. No referido mês também recebeu, 30 reclamações, as quais envolveram conteúdos da programação, vídeos não disponibilizados, além de aspectos como postura de apresentadores. A maior parte das 22 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 16 serviços se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os 9 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
3683-TB-2013	Mensagem (twitter) ao locutor do jogo transmitido dia 26/10/2013.	26/10/2013	28/10/2013	0	✓
3689-TB-2013	Comentário sobre o programa Brasilianas.org	28/10/2013	29/10/2013	1	✓
3742-TB-2013	Comentário sobre a programação jornalística e ibope da TV Brasil.	07/11/2013	07/11/2013	0	✓
3756-TB-2013	Comentário ao vivo Camp. Brasileiro SérieC Web TV.	09/11/2013	11/11/2013	0	✓
3762-TB-2013	Comentário ao vivo Camp. Brasileiro SérieC Web TV.	10/11/2013	11/11/2013	0	✓
3788-TB-2013	Comentário sobre futebol	17/11/2013	18/11/2013	0	✓
3792-TB-2013	Comentário sobre canal 15 UHF da TV Brasil em Morro do Chapéu-BA	18/11/2013	20/11/2013	2	✓
3811-TB-2013	Comentário Série C	24/11/2013	25/11/2013	0	✓
3816-TB-2013	Comentário de Luís Nassif na internet.	23/11/2013	25/11/2013	0	✓

Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3706-TB-2013	Elogio à programação e ao programa Estação Periferia.	04/11/2013	04/11/2013	0	✓
3741-TB-2013	Elogio ao Repórter Brasil	07/11/2013	07/11/2013	0	✓
3783-TB-2013	Elogio à TV Brasil	16/11/2013	18/11/2013	0	✓
3785-TB-2013	Elogio	18/11/2013	18/11/2013	0	✓
3803-TB-2013	Elogio ao programa Brasil Clássico Caipira.	23/11/2013	25/11/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3392-TB-2013	Sugestão de pauta	09/11/2013	09/11/2013	0	✓
3694-TB-2013	Sugestão de fazer a cobertura do evento Parlamento Juvenil da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro.	29/10/2013	30/10/2013	1	✓
3701-TB-2013	Sugestão para a programação da TV Brasil	31/10/2013	31/10/2013	0	✓
3704-TB-2013	Sugestão de pauta	01/11/2013	04/11/2013	1	✓
3705-TB-2013	Sugestão em informar o horário da programação em cada região, que o seja diferente.	02/11/2013	04/11/2013	0	✓
3707-TB-2013	Sugestão ao programa Estação Periferia.	02/11/2013	04/11/2013	0	✓
3730-TB-2013	Sugestão de pauta	06/11/2013	06/11/2013	0	✓
3733-TB-2013	Sugestão - fazer a cobertura do evento do Campeonato Estadual de Sanda & Kung fu e Desafio Interestadual.	06/11/2013	07/11/2013	1	✓
3735-TB-2013	Reclamação sobre a programação infantil da TV Brasil	07/11/2013	07/11/2013	0	✓
3738-TB-2013	Sugestão de pauta	07/11/2013	07/11/2013	0	✓
3739-TB-2013	Sugestão de programa	07/11/2013	07/11/2013	0	✓
3740-TB-2013	Sugestão de pauta	07/11/2013	07/11/2013	0	✓
3752-TB-2013	Sugestão de pauta	10/11/2013	11/11/2013	0	✓
3758-TB-2013	Sugestão de pauta - tema doação de órgãos.	10/11/2013	11/11/2013	0	✓
3759-TB-2013	Sugestão de formato para o site	11/11/2013	11/11/2013	0	✓
3771-TB-2013	Sugestão de pauta	11/11/2013	12/11/2013	1	✓
3777-TB-2013	Sugestão de pauta	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
3781-TB-2013	Sugestão para a programação - reprise do Sem Censura	15/11/2013	18/11/2013	1	✓
3782-TB-2013	Sugestão para a Superintendência de Rede, TV Brasil	15/11/2013	18/11/2013	1	✓
3804-TB-2013	Sugestão sobre a programação, documentário sobre Culturas mundo afora.	23/11/2013	25/11/2013	0	✓
3815-TB-2013	Sugere prolongamento da programação infantil da TV Brasil	25/11/2013	25/11/2013	0	✓
3695-TB-2013	Sugestão- maior tempo para leitura das mensagens dos telespectadores no Sem Censura	29/10/2013	05/11/2013	5	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3686-TB-2013	Pedido de vídeo	27/10/2013	28/10/2013	0	✓
3708-TB-2013	Envio de currículo	02/11/2013	04/11/2013	0	✓
3711-TB-2013	Twitter - Recados destinados ao locutor e comentarista esportivo durante a transmissão do Campeonato Brasileiro da Série	02/11/2013	04/11/2013	0	✓
3720-TB-2013	Cópia de programa	05/11/2013	05/11/2013	0	✓
3731-TB-2013	Cópia de programa	06/11/2013	06/11/2013	0	✓
3743-TB-2013	Informação sobre convidado	07/11/2013	07/11/2013	0	✓
3747-TB-2013	Serviço - envio de mensagem para os apresentadores do Repórter Brasil	08/11/2013	11/11/2013	1	✓
3755-TB-2013	Currículo	11/11/2013	11/11/2013	0	✓
3757-TB-2013	Entrevista concedida à um programa	11/11/2013	11/11/2013	0	✓
3761-TB-2013	Retransmissão do Sinal da TV Brasil	10/11/2013	14/11/2013	3	✓
3780-TB-2013	Pedido de vídeo na web	14/11/2013	18/11/2013	0	✓
3784-TB-2013	Cópia de programa	17/11/2013	18/11/2013	0	✓
3789-TB-2013	Currículo	18/11/2013	18/11/2013	0	✓
3805-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo na web	22/11/2013	22/11/2013	0	✓
3814-TB-2013	Frase para promoção da gravação do Samba na Gaboa	23/11/2013	23/11/2013	0	✓
3817-TB-2013	Serviço - sugestão de pauta jornalística	24/11/2013	25/11/2013	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
3681-TB-2013	Reclamação do sinal da TV Brasil	27/10/2013	26/11/2013	21	🟡
3684-TB-2013	Reclamação sobre a escolha do jogo a ser transmitido pelo campeonato.	27/10/2013	28/10/2013	0	🟢
3692-TB-2013	Reclama da programação de parceira da TV Brasil - ARTV (Fundação Angelo Redivo).	26/10/2013	21/11/2013	18	🟡
3695-TB-2013	Sugestão- maior tempo para leitura das mensagens dos telespectadores no Sem Censura	29/10/2013	05/11/2013	5	🟢
3710-TB-2013	Reclamação sobre matéria de dia dos finados no Repórter Brasil	03/11/2013	13/11/2013	7	🟡
3716-TB-2013	Reclamação - não foi transmitido o programa "Papo de Mãe" dia 3/11/2013.	04/11/2013	04/11/2013	0	🟢
3718-TB-2013	internacional	03/11/2013	05/11/2013	1	🟢
3719-TB-2013	de cinema. E pergunta haverá exibição de outros filmes.	04/11/2013	05/11/2013	1	🟢
3721-TB-2013	Reclamação Sinal TV Brasil no Rio de Janeiro - (Canal 2 - Analógico)	05/11/2013	05/11/2013	0	🟢
3726-TB-2013	Reclama sobre as legendas do Repórter Brasil	05/11/2013	19/11/2013	10	🟡
3727-TB-2013	Reclama que vídeo do Sem Censura (Os benefícios do uso da energia solar) não está disponível na página do programa.	05/11/2013	06/11/2013	1	🟢
3732-TB-2013	Reclama do excesso de reprises do programa Segue o Som.	06/11/2013	27/11/2013	15	🟡
3737-TB-2013	Reclamação sinal da TV	07/11/2013	07/11/2013	0	🟢
3744-TB-2013	Reclamação sinal	07/11/2013	18/11/2013	7	🟡
3746-TB-2013	Reclamação sobre a programação da TV Brasil	08/11/2013	27/11/2013	13	🟡
3749-TB-2013	Reclama do áudio da Web TV Brasil.	08/11/2013	12/11/2013	2	🟢
3754-TB-2013	Reclamação	11/11/2013	11/11/2013	0	🟢
3770-TB-2013	Sinal da TV Brasil	11/11/2013	12/11/2013	1	🟢
3774-TB-2013	Crítica sobre a demora em publicar no site os vídeos do Repórter Brasil Noite	12/11/2013	13/11/2013	1	🟢
3778-TB-2013	Reclamação sobre reprises do Sem Censura - Greve	13/11/2013	14/11/2013	1	🟢
3786-TB-2013	Crítica ao Jornal Repórter Brasil.	15/11/2013	29/11/2013	10	🟡
3790-TB-2013	Reclamação sobre as legendas da TV Brasil.	16/11/2013	18/11/2013	0	🟢
3793-TB-2013	está com problemas não tem imagem nem som.	20/11/2013	26/11/2013	4	🟢
3794-TB-2013	Reclama que a TV Rede Minas não transmite o programa Roda Viva junto com a TV Brasil.	19/11/2013	22/11/2013	3	🟢
3797-TB-2013	Falta de sinal em Campos do Goytacazes.	21/11/2013	26/11/2013	3	🟢
3798-TB-2013	Reclama das legendas do Repórter Brasil (créditos).	21/11/2013	21/11/2013	0	🟢
3802-TB-2013	Não consegue sinal da TV Brasil no celular	22/11/2013	25/11/2013	1	🟢
3806-TB-2013	Crítica - por causa das repetições de filmes - à programação da TV Brasil.	23/11/2013	27/11/2013	2	🟢
3807-TB-2013	Reclamação de sinal	24/11/2013	25/11/2013	0	🟢
3813-TB-2013	Reclamação sobre sinal da TV Brasil em Belo Horizonte	25/11/2013	26/11/2013	1	🟢

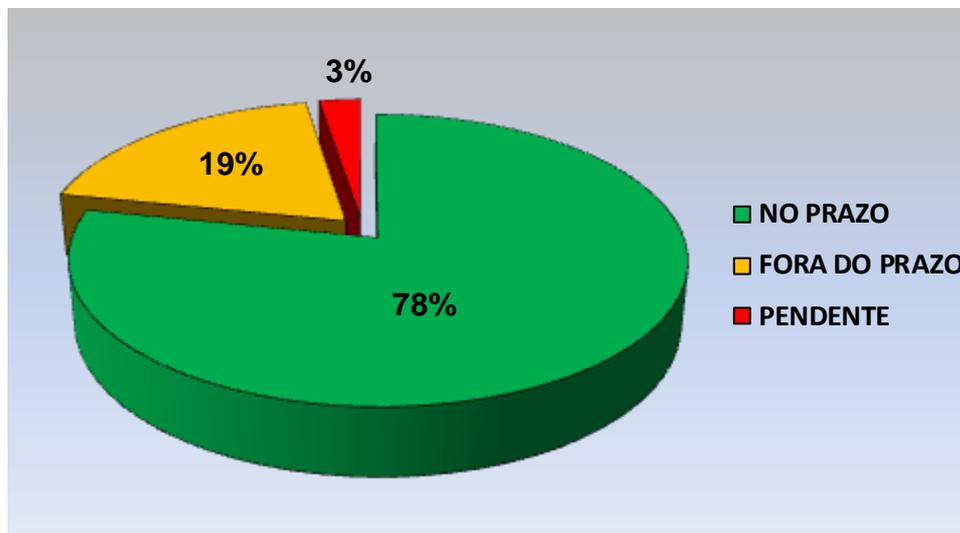
Pedidos de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3544-EB-2013	Informação sobre exibição de documentário	27/10/2013	28/10/2013	0	✓
3682-TB-2013	Pede informação sobre como participar do Samba na Gamboa	27/10/2013	28/10/2013	0	✓
3685-TB-2013	Exibição da série C	27/10/2013	28/10/2013	0	✓
3687-TB-2013	Informação sobre música	27/10/2013	28/10/2013	1	✓
3690-TB-2013	Pede informação sobre transmissão do jogo do Santa Cruz no domingo 03/11 em Itabuna/BA	28/10/2013	21/11/2013	18	⚠
3691-TB-2013	Pedido de informação sobre alternativas para assistir os programas além da TV Brasil	28/10/2013	29/10/2013	1	✓
3693-TB-2013	Pedido de informação. Interesse em apresentar projeto de programa infantil para a TV Brasil.	29/10/2013	29/10/2013	0	✓
3696-TB-2013	Pedido de Informação sobre Programa O Brasil tem disso	30/10/2013	27/11/2013	20	⚠
3697-TB-2013	Pedido de informação em participar de um projeto, tendo parente na empresa.	30/10/2013	30/10/2013	0	✓
3698-TB-2013	Programas da TVE	30/10/2013	30/10/2013	0	✓
3699-TB-2013	Pede informação sobre os horários do Papo de Mãe	29/10/2013			✗
3700-TB-2013	Pede informação sobre os horários do programa Papo de Mãe	29/10/2013			✗
3702-TB-2013	Pedido de cópia do episódio Trens do Brasil - Caminhos da Reportagem	31/10/2013	01/11/2013	1	✓
3703-TB-2013	Pedido de informação sobre utilização de conteúdo - ETNODOC / TV Brasil	01/11/2013	04/11/2013	1	✓
3709-TB-2013	Pedido de disponibilização de vídeo do programa Bom para Todos.	02/11/2013	04/11/2013	0	✓
3712-TB-2013	Pedido de informação. Quer saber quando terá sinal digital da TV Brasil em Recife.	03/11/2013	11/11/2013	5	✓
3713-TB-2013	Telefone da Berenice Mendes	04/11/2013	04/11/2013	0	✓
3714-TB-2013	Pedido de Informação sobre reprise de jogo no campeonato Brasileiro Série C	02/11/2013	04/11/2013	0	✓
3715-TB-2013	Informação sobre personagem	02/11/2013	04/11/2013	0	✓
3717-TB-2013	Pedido de informação - questionário sobre O Público na TV para fins de pesquisa acadêmica	03/11/2013	05/11/2013	1	✓
3722-TB-2013	Brasil	05/11/2013	27/11/2013	16	⚠
3723-TB-2013	Solicita informações sobre o programa Jornal Visual para desenvolvimento de trabalho acadêmico	05/11/2013	14/11/2013	7	⚠
3724-TB-2013	Pedido de informação - rever episódio do Sem Censura	05/11/2013	06/11/2013	1	✓
3725-TB-2013	Pedido de Informação - o telespectador quer saber se o jogo	05/11/2013	27/11/2013	16	⚠
3728-TB-2013	Solicita informação de contato de convidado do Sem Censura, cantor Carlos Zens.	05/11/2013	27/11/2013	16	⚠
3729-TB-2013	A Demandante quer entrar em contato com o apresentador 'Guilherme Meneses'.	05/11/2013	06/11/2013	1	✓
3734-TB-2013	Informações com entrar em contato o médico entrevistado.	07/11/2013	07/11/2013	0	✓
3736-TB-2013	Pedido de informação. Solicita link de vídeo do programa Sem Censura.	07/11/2013	07/11/2013	0	✓

Pedidos de Informação (Cont.)					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3745-TB-2013	Pedido de informação sobre obtenção de vídeos dos programas da TV Brasil	08/11/2013	08/11/2013	0	✓
3748-TB-2013	Interesse em colocar programa de entrevista na grade de programação da TV Brasil.	08/11/2013	11/11/2013	1	✓
3750-TB-2013	Interesse em incluir produção independente na grade de programação da TV Brasil.	08/11/2013	11/11/2013	1	✓
3751-TB-2013	Disponibilização de vídeo na web	09/11/2013	11/11/2013	0	✓
3753-TB-2013	Banco de projetos	11/11/2013	11/11/2013	0	✓
3760-TB-2013	Pedido de informação - quais programas da TV Brasil possuem o recurso de audiodescrição .	10/11/2013	27/11/2013	12	⚠
3761-TB-2013	Retransmissão do Sinal da TV Brasil	10/11/2013	14/11/2013	3	✓
3765-TB-2013	Banco de projetos	11/11/2013	11/11/2013	0	✓
3766-TB-2013	Pedido de informação sobre volta ao vivo do Sem Censura	12/11/2013	12/11/2013	0	✓
3772-TB-2013	Localização de vídeo de programa	12/11/2013	12/11/2013	0	✓
3776-TB-2013	Sinal digital da TV Brasil	13/11/2013	18/11/2013	3	✓
3779-TB-2013	Pedido de informação sobre como sugerir programação	13/11/2013	14/11/2013	1	✓
3791-TB-2013	Visita técnica	18/11/2013	19/11/2013	1	✓
3795-TB-2013	Pede informação sobre como participar do Samba na Gamboa	20/11/2013	20/11/2013	0	✓
3796-TB-2013	Pedido de cópia - Programa Sem Censura	20/11/2013	21/11/2013	1	✓
3799-TB-2013	Pedido de informação. Interesse de produtora independente em enviar catálogo de filmes para a TV Brasil.	21/11/2013	25/11/2013	2	✓
3800-TB-2013	Pedido de informação sobre como assistir episódios do Impressões do Brasil	21/11/2013	22/11/2013	1	✓
3801-TB-2013	Pedido de informação sobre quando o Sem Censura retorna ao vivo	22/11/2013	27/11/2013	3	✓
3808-TB-2013	Informação sobre reprise	24/11/2013	25/11/2013	0	✓
3812-TB-2013	Licenciamento de conteúdo	25/11/2013	25/11/2013	0	✓

Em novembro, das 30 reclamações recebidas no mês, 8 foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis e não consta processos pendentes até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/11/2013. Dos 48 pedidos de informação 7 foram respondidos fora do prazo e 2 processos estão pendentes. 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



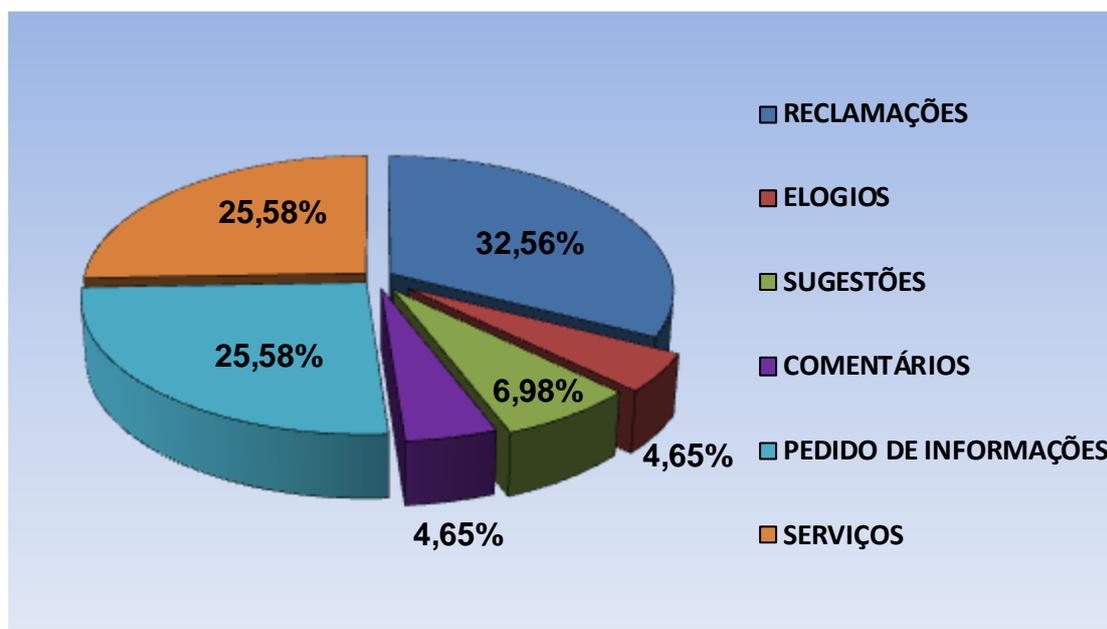
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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 novembro, a Ouvidoria recebeu um total de 153 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (32,56%) foi por reclamações, em geral reclama do sinal da rádio e a retirada de programas do ar. Em segundo lugar estão os pedidos de informações com (25,58%) e serviços (25,58%) seguido por sugestões (6,98%), elogios (4,65%) e comentários (4,65%). 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

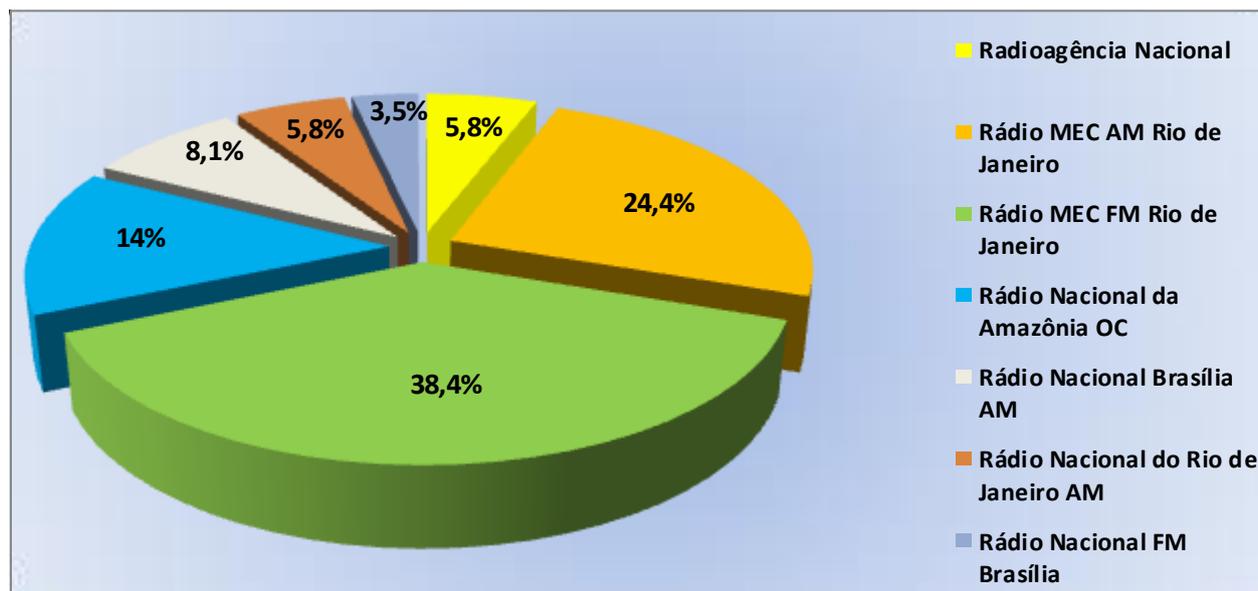


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	2	0	0	0	0	3	5	5,8%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	5	1	1	0	12	2	21	24,4%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	17	2	0	1	3	10	33	38,4%
Rádio Nacional da Amazônia OC	2	0	1	1	5	3	12	14,0%
Rádio Nacional Brasília AM	1	0	1	2	2	1	7	8,1%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	1	1	2	0	0	1	5	5,8%
Rádio Nacional FM Brasília	0	0	1	0	0	2	3	3,5%
TOTAL	28	4	6	4	22	22	86	100%

A rádio que possui maior quantidade de demandas é a MEC AM – Rio de Janeiro (38,4%) seguida da MEC FM do Rio de Janeiro (24,4%), Nacional da Amazônia OC (14%) e Nacional Brasília AM (8,1%). As rádios que possuem o menor número de processos, possuindo juntas (15,1%) do total são: Radioagência Nacional, Nacional do Rio de Janeiro AM e Nacional FM 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					
2839-MF-2013	Comenta com muita tristeza a saída do apresentador Lauro Gomes do programa Sala de Concerto	28/10/2013	28/10/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília - AM					
193-AM-2013	Comentário (recado) ao apresentador da Rádio Nacional AM - Brasília	28/10/2013	29/10/2013	1	✓
194-AM-2013	Comentário em que o ouvinte escuta a programação da rádio Nac. de Brasília - AM.	05/11/2013	05/11/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
305-OC-2013	Comentário (recado) à Radio Nacional da Amazônia	29/10/2013	29/10/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
803-MA-2013	Ligou para sugerir aumentar o sinal de transmissão da MEC AM	28/10/2013	28/10/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM					
95-RJ-2013	Sugere a volta do programa Musishow em auditório.	28/10/2013	30/10/2013	2	✓
99-RJ-2013	Sugestão de pauta para o programa Repórter Rio.	17/11/2013	18/11/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília - AM					
196-AM-2013	Sugestão aumentar informações sobre economia na programação das rádios	06/11/2013	06/11/2013	0	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
92-FM-2013	Sugestão de música.	15/11/2013	18/11/2013	1	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
313-OC-2013	Sugestão de pauta para o programa Bom dia Amazônia, da Rádio Nacional da Amazônia.	25/11/2013	25/11/2013	0	✓

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
818-MA-2013	Agradece pelo pedido atendido no programa Roda de Choro	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
2861-MF-2013	elogiou o programa Caderno de Música com o Maestr Carlos Prazeres	18/11/2013	18/11/2013	0	✓
2867-MF-2013	Elogiou a programação geral da Rádio MEC FM	22/11/2013	22/11/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM					
97-RJ-2013	Elogio pela entrevista realizada na Rádio Nacional do Rio de Janeiro	07/11/2013	07/11/2013	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
809-MA-2013	Ligou para participar da promoção do cd Rogerinho do Cavaco	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
810-MA-2013	Ligou a promoção do cd Rogerinho do Cavaco e foi contemplado	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
811-MA-2013	Ligou para participar da promoção do cd Rogerinho do Cavaco	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
812-MA-2013	Ligou para participar da promoção do cd Rogerinho do Cavaco	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
813-MA-2013	Ligou para participar da promoção do cd Rogerinho do Cavaco	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
814-MA-2013	Ligou para participar da promoção do cd Rogerinho do Cavaco	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
815-MA-2013	Ligou para participar da promoção do cd Rogerinho do Cavaco	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
816-MA-2013	Ligou para participar da promoção do cd Marcelo Guima	11/11/2013	13/11/2013	2	✓
817-MA-2013	Ligou para a promoção do cd Marcelo Guima e foi contemplado	11/11/2013	13/11/2013	2	✓
819-MA-2013	Ligou para fazer pedido musical no programa Almanaque carioca	14/11/2013	14/11/2013	0	✓
821-MA-2013	Ligou para fazer um pedido musical ao programa Almanaque Carioca	22/11/2013	22/11/2013	0	✓
822-MA-2013	Ligou para participar ao vivo com comentário, no debate, do programa Atualidades	25/11/2013	25/11/2013	0	✓
2856-MF-2013	Recado para a Rádio MEC FM Rio	08/11/2013	08/11/2013	0	✓
2859-MF-2013	Ligou para fazer o pedido musical para o programa Clássicos	14/11/2013	14/11/2013	0	✓
2865-MF-2013	ligou para fazer um pedido musical ao programa Clássicos do Ouvinte	21/11/2013	21/11/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
302-OC-2013	Serviços - Recado para parente.	28/10/2013	28/10/2013	0	✓
303-OC-2013	Serviço - recado para parente.	29/10/2013	29/10/2013	0	✓
304-OC-2013	Recado manda alô.	29/10/2013	29/10/2013	0	✓
310-OC-2013	Recado - manda recado para familiar.	14/11/2013	18/11/2013	2	✓
311-OC-2013	Serviço - recado para parente.	14/11/2013	18/11/2013	2	✓

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					
802-MA-2013	Reclamação sobre o áudio da Rádio MEC AM	27/10/2013	22/11/2013	19	⚠
804-MA-2013	Ligou para reclamar da saída da apresentadora Alessandra Eckstein	01/11/2013			✖
805-MA-2013	Ligou para reclamar das mudanças da Rádio MEC na grade da MEC AM	04/11/2013			✖
806-MA-2013	Ligou para reclamar da retirada do programa Estação Cultura	04/11/2013			✖
808-MA-2013	Ligou para reclamar a retirada do programa Estação Cultura	05/11/2013			✖
2836-MF-2013	Reclama da ausência de Podcast	28/10/2013	28/10/2013	0	✔
2838-MF-2013	reclamação sobre a programação da rádio	28/10/2013	26/11/2013	21	⚠
2840-MF-2013	E POR QUE SERÁ QUE A TRANSMISSÃO É TÃO RUIM?	28/10/2013	26/11/2013	21	⚠
2843-MF-2013	Ligou reclamando o que está acontecendo na MEC FM, demitiram o Lauro Gomes porquê? Isso é um absurdo!	30/10/2013	30/10/2013	0	✔
2844-MF-2013	Ligou para reclamar da transmissão que está ruim há dias	30/10/2013	08/11/2013	7	⚠
2845-MF-2013	Reclama que a Rádio Mec FM está fora do ar.	31/10/2013	31/10/2013	0	✔
2846-MF-2013	Ligou para reclamar que por volta das 10h a rádio MEC FM saiu do ar	31/10/2013	31/10/2013	0	✔
2847-MF-2013	Ligou para reclamar que por volta das 10h a rádio MEC FM saiu do ar	31/10/2013	31/10/2013	0	✔
2848-MF-2013	Ligou para reclamar que por volta das 10h a rádio MEC FM saiu do ar	31/10/2013	31/10/2013	0	✔
2849-MF-2013	Ligou para reclamar que por volta das 10h a rádio MEC FM saiu do ar	31/10/2013	31/10/2013	0	✔
2850-MF-2013	Ligou para reclamar que por volta das 10h a rádio MEC FM saiu do ar	31/10/2013	31/10/2013	0	✔
2852-MF-2013	Ligou para reclamar da saída do produtor Lauro Gomes do programa Sala de Concerto "Isso é um absurdo, querem acabar com	01/11/2013	01/11/2013	0	✔
2860-MF-2013	Reclamação sobre a possibilidade de fechar a MEC FM	09/11/2013	18/11/2013	5	✔
2862-MF-2013	Reclamação/Crítica sobre postura de radialista -MEC Notícias - Rádio Mec FM Rio.	18/11/2013	19/11/2013		✔
2866-MF-2013	Ligou para reclamar da saída do produtor e apresentador Lauro Gomes	21/11/2013	21/11/2013	0	✔
2869-MF-2013	Ligou para reclamar do sinal da transmissão	22/11/2013	28/11/2013	4	✔
2870-MF-2013	Ligou para reclamar da forma que são dadas as notícias sobre o governo Dilma, no programa MEC Notícias	25/11/2013	26/11/2013	1	✔
Rádio Nacional de Brasília - AM					
195-AM-2013	Reclamação sobre como contactar as rádios	05/11/2013	06/11/2013	1	✔
Rádio Nacional do Rio de Janeiro - AM					
100-RJ-2013	Reclamação sobre a transmissão do campeonato brasileiro da série C na Nacional do Rio.	19/11/2013	26/11/2013	5	✔
Rádio Nacional da Amazônia OC					
308-OC-2013	Reclamação sobre locutores e informações noticiadas na Rádio Nacional da Amazônia.	11/11/2013	18/11/2013	5	✔
309-OC-2013	Reclamação sobre programação e notícias da Rádio Nac Amazônia - GREVE	11/11/2013	12/11/2013	1	✔
Rádioagência Nacional					
27-RN-2013	Reclamação pela não transmissão da Nacional Informa-Rádioagência Nacional	12/11/2013	12/11/2013	0	✔
461-AB-2013	Reclamação sobre não disponibilização de áudio com notícias - Rádioagência	11/11/2013	11/11/2013	0	✔

Pedido de Informação

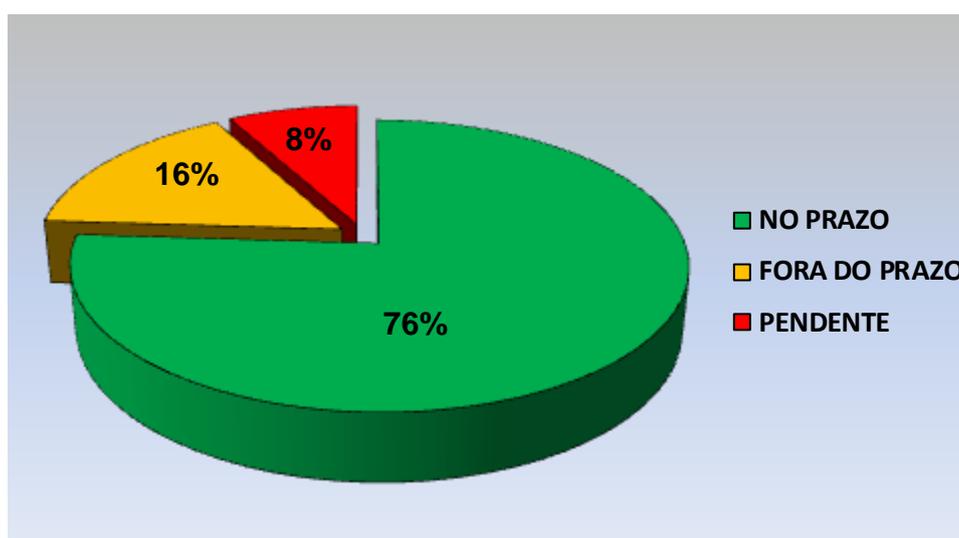
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
807-MA-2013	Ligou para saber qual o novo horário do programa Observatório da Imprensa	05/11/2013	05/11/2013	0	✓
820-MA-2013	Pedido de informação - escutar programas no Portal de Rádios - Rádio MEC AM Rio- Estação Brincadeira	16/11/2013	20/11/2013	2	✓
2841-MF-2013	Ligou para saber qual o novo site da Rádio MEC FM	28/10/2013	28/10/2013	0	✓
2842-MF-2013	Informações sobre supostas demissões e possível fechamento da rádio Mec.	28/10/2013	26/11/2013	21	⚠
2851-MF-2013	Ligou para saber o nome da peça de Rimsky que tocou no programa Grandes Clássicos	01/11/2013	01/11/2013	0	✓
2853-MF-2013	Pedido de Informação sobre o funcionamento da Rádio MEC FM Rio	02/11/2013	04/11/2013	0	✓
2854-MF-2013	Ligou para saber o nome da peça de Bach que tocou no programa Caderno de Música	04/11/2013	22/11/2013	14	⚠
2855-MF-2013	Pedido de Informação - como saber a programação dos dias anteriores.	06/11/2013	06/11/2013	0	✓
2857-MF-2013	Ligou para saber o porquê o MEC Notícia não foi ao ar.	11/11/2013	12/11/2013	1	✓
2858-MF-2013	Pedido de Informação sobre o funcionamento da Rádio MEC FM Rio	12/11/2013	12/11/2013	0	✓
2864-MF-2013	Solicita informação de como encontrar o CD de músicas tocadas no programa Clássicos na Madrugada.	19/11/2013	20/11/2013	1	✓
2868-MF-2013	Solicita informação de como conseguir cópia de CD.	22/11/2013	22/11/2013	0	✓

Pedido de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
306-OC-2013	Pedido de Informação sobre como enviar recados ao programa Ponto de Encontro.	31/10/2013	31/10/2013	0	✓
307-OC-2013	Pede informação sobre a disponibilização da Rádio Nacional da Amazônia na SKY	04/11/2013	22/11/2013	14	⚠
312-OC-2013	Solicitação de cartão QSL.	16/11/2013	19/11/2013	1	✓
Rádio Nacional de Brasília - AM					
199-AM-2013	Pedido de informação sobre o Nacional Informa - Rádio Nac AM Brasília - GREVE	20/11/2013	25/11/2013	3	✓
Rádio Nacional FM Brasília					
91-FM-2013	Pedido de informação- programação da Rádio Nacional - Greve	08/11/2013	08/11/2013	0	✓
93-FM-2013	Pedido de Informação sobre o nome da música do Milton Nascimento na qual ele é acompanhado por um coral de crianças.	24/11/2013	25/11/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro - AM					
98-RJ-2013	Pedido de informação sobre o programa Revista Riso da Rádio Nacional do Rio de Janeiro.	16/11/2013	18/11/2013	0	✓
Rádioagência Nacional					
26-RN-2013	Pedido de informação- Cadastro de emissora para parceria de rádio	07/11/2013	07/11/2013	0	✓
462-RN-2013	Pede informações sobre atualizações na página da Radioagência Nacional.	18/11/2013	26/11/2013	6	⚠
463-RN-2013	Pedido de informação sobre uso de material (áudio) veiculado no Portal	23/11/2013	25/11/2013	0	✓

Em novembro, das 28 reclamações recebidas no mês, 4 processos estão pendentes e 4 foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis. Dos 22 pedidos de informação, 4 ultrapassaram o prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório, que ocorreu no dia 25/11/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



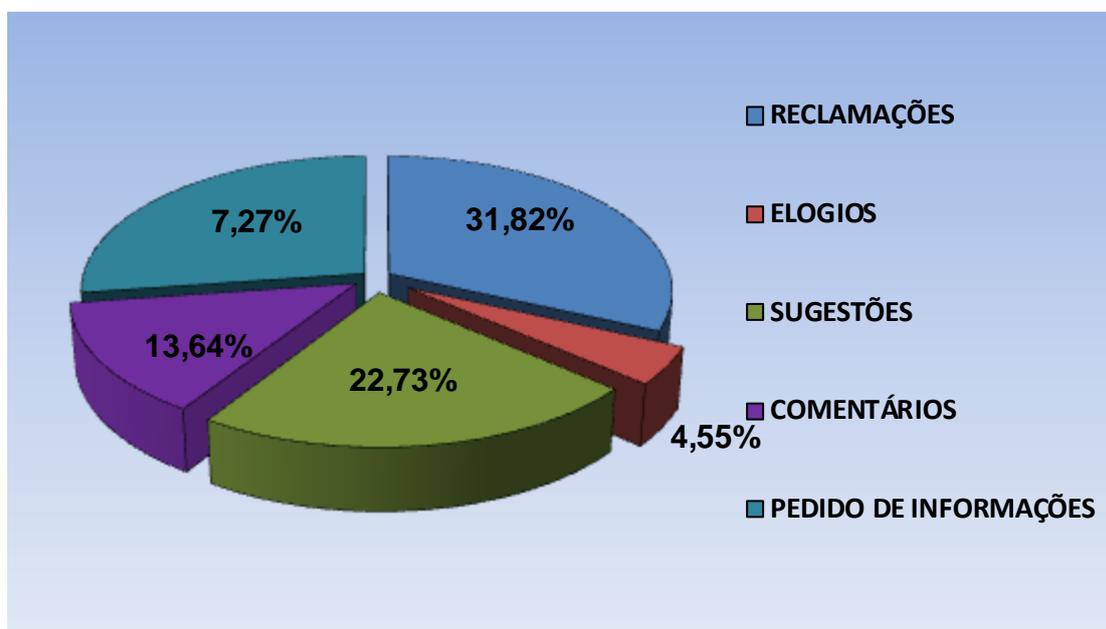
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

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

Em novembro, a Ouvidoria recebeu um total de 22 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 7 manifestações foram reclamações, 3 comentários, 6 pedidos de informação, 5 sugestões, 1 elogios e nenhum serviço. 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
456-AB-2013	Comentário sobre matéria "Mais Médicos" programa do Governo Federal	05/11/2013	05/11/2013	0	✓
458-AB-2013	Comentário sobre reportagem da ABr- questiona parcialidade da matéria	07/11/2013	08/11/2013	1	✓
465-AB-2013	comentário- autorização para ser citado em matéria - coluna da ouvidoria	14/11/2013	14/11/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
450-AB-2013	Sugestão de pauta - sítio Brasileiro quer auxiliar a busca por pessoas desaparecidas.	28/10/2013	29/10/2013	1	✓
451-AB-2013	Sugestão de pauta - fazer a cobertura do 8ª SPEtro - Semana de Petróleo e Gás SPE/UFRJ	28/10/2013	29/10/2013	1	✓
453-AB-2013	Encaminhamento de release de exposição	02/11/2013	04/11/2013	0	✓
454-AB-2013	sugestão de pauta	03/11/2013	04/11/2013	0	✓
455-AB-2013	Sugestão de Pauta	05/11/2013	05/11/2013	0	✓

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
470-AB-2013	Elogio à ABr pela reportagem "Lavradora admite que os kalungas ainda sofrem preconceito"	20/11/2013	20/11/2013	0	✓

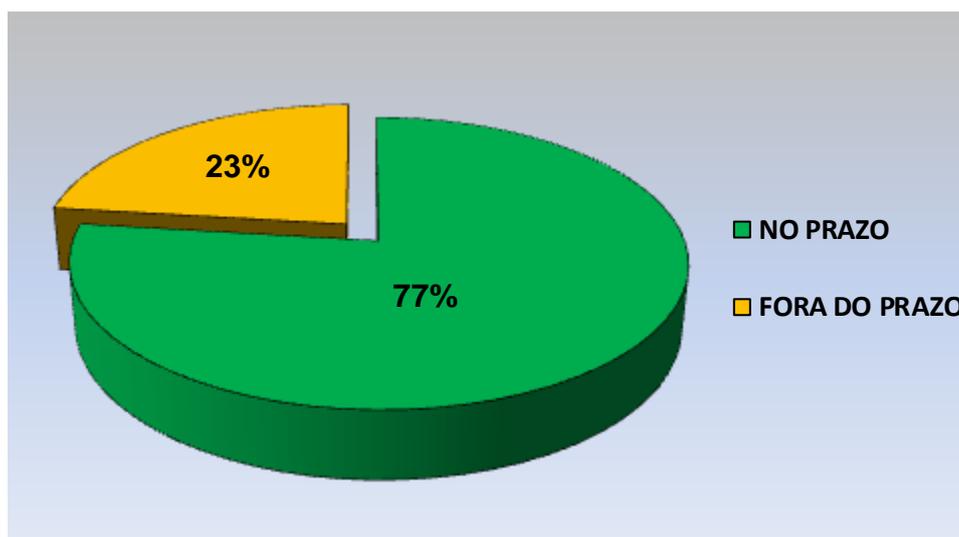
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
457-AB-2013	Reclamação - erro de digitação na reportagem.	06/11/2013	06/11/2013	0	✓
459-AB-2013	Reclamação sobre conteúdo veiculado na Agência Brasil	08/11/2013	08/11/2013	0	✓
462-AB-2013	Reclamação sobre conteúdo em matéria da ABR.	11/11/2013	13/11/2013	2	✓
463-AB-2013	Reclamação sobre a atualização das notícias da ABR. (GREVE)	11/11/2013	12/11/2013	1	✓
467-AB-2013	Reclamação sobre uso inadequado da linguagem - ABR	19/11/2013	27/11/2013	6	⚠
468-AB-2013	Reclamação - erro de crase em matéria da ABR	19/11/2013	27/11/2013	6	⚠
471-AB-2013	novas tecnologias compremetam as tradições"	22/11/2013	26/11/2013	2	✓

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
452-AB-2013	Pede informação sobre a utilização de matérias da Agência Brasil em sua rádio	01/11/2013	01/11/2013	0	✓
460-AB-2013	Pedido de informação sobre conteúdo veiculado na Agência Brasil	08/11/2013	11/11/2013	1	✓
464-AB-2013	Solicita foto da Agência Brasil em alta resolução.	13/11/2013	27/11/2013	10	⚠
466-AB-2013	Pedido de informação sobre nome de planta citada em matéria.	18/11/2013	18/11/2013	0	✓
472-AB-2013	Pedido de Informação sobre recebimento de notícias.	22/11/2013	25/11/2013	1	✓
473-AB-2013	Pedido de Informação sobre a utilização de fotos da Agência Brasil.	23/11/2013	25/11/2013	0	✓

Em novembro, das 7 reclamações recebidas, apenas 2 ultrapassaram o prazo de 5 dias úteis. Dos 6 pedidos de informação, apenas 1 não foi respondido dentro do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/11/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo.

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



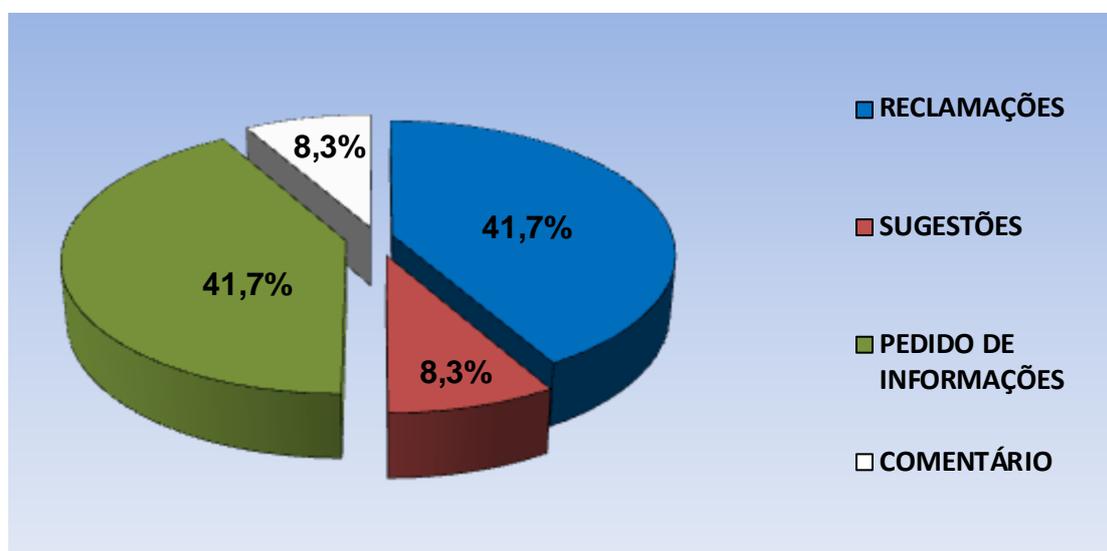
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.4. PORTAL EBC

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

Em novembro, a Ouvidoria recebeu um total de 12 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foi pedido de informação (5) e reclamação (5). Foi registrado apenas 1 comentário e 1 sugestão, não foi registrado nenhum elogio e serviço. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
686-PE-2013	Comentário à matéria veiculada no Portal EBC	07/11/2013	08/11/2013	1	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
680-PE-2013	Sugestão de maior divulgação da história e da programação das Rádios da EBC.	29/10/2013	29/10/2013	0	✓

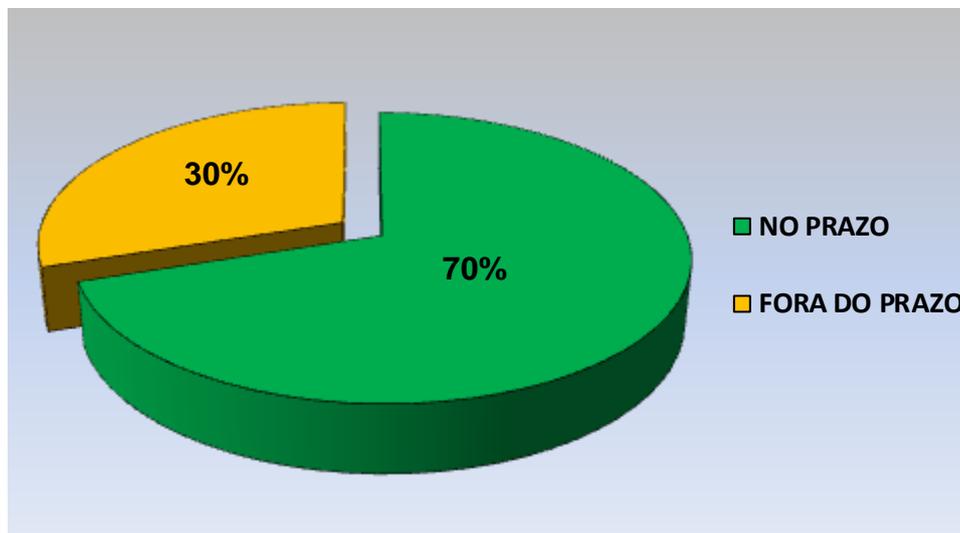
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas, Dias úteis e Prazo, indicam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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
679-PE-2013	Reclama sobre inexistência do serviço de Podcast	28/10/2013	29/10/2013	1	✓
682-PE-2013	Reclamação da indisponibilidade de acessar a Rádio MEC FMRJ pelo site	04/11/2013	26/11/2013	16	⚠
684-PE-2013	Reclamação - demora em disponibilizar online os vídeos do Repórter Brasil.	06/11/2013	07/11/2013	1	✓
687-PE-2013	Reclamação - vídeo com problemas na internet - O Público na TV	10/11/2013	25/11/2013	10	⚠
689-PE-2013	Reclama de informação errada no Portal EBC.	18/11/2013	19/11/2013	1	✓

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
678-PE-2013	Problemas para cadastrar-ser ao banco de projetos.	28/10/2013	29/10/2013	1	✓
681-PE-2013	Informação sobre cadastramento de Projeto de filme de curta metragem HERÓIS DE 58	29/10/2013	13/11/2013	11	⚠
683-PE-2013	Interesse em fazer comentário sobre as matérias no Portal EBC.	04/11/2013	04/11/2013	0	✓
685-PE-2013	Pedido de informação sobre Banco de Projetos	07/11/2013	08/11/2013	1	✓
690-PE-2013	Pede informação sobre como sintonizar a Rádio Nac do Alto Solimões no Portal	25/11/2013	27/11/2013	2	✓

Em novembro, das 5 reclamações recebidas, apenas 2 processos não foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis. Dos 5 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 25/11/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



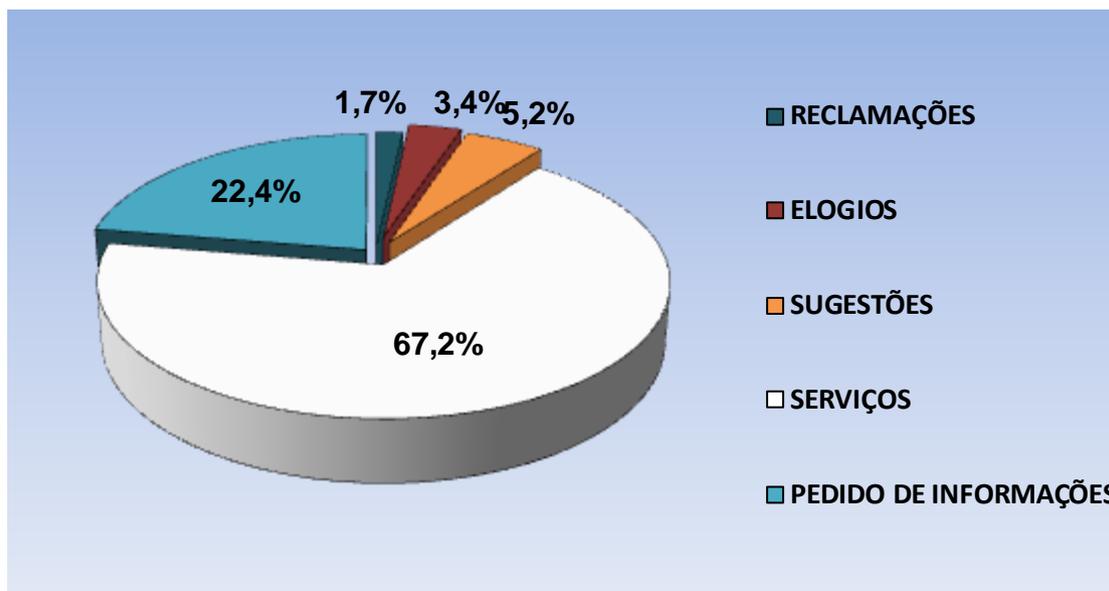
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC

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

Em novembro, a Ouvidoria recebeu um total de 58 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em serviços (39 ou 67,2%), ou seja, informações sobre bancos de projetos e informações sobre os programas em geral. Também foram recebidos 13 pedidos de informação (22,4%), 3 sugestões (5,2%), 2 elogios (3,4%) e 1 reclamação (1,7%) e não foi registrado comentários. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3543-EB-2013	Pedido de informação sobre transmissão do programa A Voz do Brasil	26/10/2013	28/10/2013	0	✓
3544-EB-2013	Pedido de Informação - sobre realização de novo concurso.	28/10/2013	28/10/2013	0	✓
3548-EB-2013	Serviço - Concurso EBC - quer saber sobre as convocações.	29/10/2013	29/10/2013	0	✓
3552-EB-2013	Interesse em trabalhar na TV Brasil.	30/10/2013	30/10/2013	0	✓
3553-EB-2013	Esclarecimento - o cidadão foi aprovado no concurso da EBC, mas não fez a perícia médica.	30/10/2013	31/10/2013	1	✓
3554-EB-2013	Serviço - Sugestão de Pauta profissional geral para os veículos da EBC	30/10/2013	31/10/2013	1	✓
3555-EB-2013	Interesse em divulgar link no portal ebc e agência brasil.	31/10/2013	31/10/2013	0	✓
3557-EB-2013	Reclama de problemas no áudio da TV NBR na operadora NET.	02/11/2013	04/11/2013	0	✓
3558-EB-2013	Serviço informação sobre concurso da EBC	04/11/2013	04/11/2013	0	✓
3559-EB-2013	Pede informações de como enviar curriculum e projeto para TV Brasil.	03/11/2013	04/11/2013	0	✓
3561-EB-2013	Informações sobre convocações do concurso da EBC 2013.	04/11/2013	04/11/2013	0	✓
3562-EB-2013	Informação sobre quando e como serão convocados os candidatos aprovados no concurso da EBC.	05/11/2013	05/11/2013	0	✓
3563-EB-2013	Serviço - sugestão de pauta profissional, divulgação do próprio trabalho.	06/11/2013	06/11/2013	0	✓
3564-EB-2013	Serviço - informação sobre forma de admissão na EBC	06/11/2013	06/11/2013	0	✓
3566-EB-2013	Serviço - divulgação do blog da demandante- central de pauta	06/11/2013	07/11/2013	1	✓
3569-EB-2013	Serviço - informação sobre admissão na EBC	08/11/2013	08/11/2013	0	✓
3572-EB-2013	Currículo / concurso	10/11/2013	11/11/2013	0	✓
3573-EB-2013	Serviço- Solicitação encaminhada à DINES - Café com a Presidenta	11/11/2013	11/11/2013	0	✓
3575-EB-2013	Serviço - pergunta sobre forma de admissão na EBC	12/11/2013	12/11/2013	0	✓
3576-EB-2013	Interesse em parceria com o Portal EBC para divulgação de material.	11/11/2013	13/11/2013	2	✓
3577-EB-2013	Interesse em realizar transmissão de programa, Ministério da Saúde, sobre DST/AIDS na TV.	11/11/2013	13/11/2013	2	✓
3578-EB-2013	Interesse em divulgar link no portal ebc e agência brasil.	11/11/2013	13/11/2013	2	✓
3580-EB-2013	Sugestão de pauta. Interesse em enviar release.	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
3581-EB-2013	Serviço-solicitação de informação relacionada à transmissão da Voz do Brasil	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
3582-EB-2013	Pedido de informação. Interesse em enviar release para EBC.	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
3583-EB-2013	Contato para publicidade legal.	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
3584-EB-2013	Interesse em estagia na TV Brasil Internacional.	13/11/2013	14/11/2013	1	✓
3585-EB-2013	Reclama que não há atualização da previsão do tempo no Brasil- apenas da Amazônia-e pede informações de retransmissão.	14/11/2013	14/11/2013	0	✓
3586-EB-2013	Pedido de informação sobre o concurso 2013.	14/11/2013	18/11/2013	2	✓
3587-EB-2013	Pedio de informação. Quer saber se a TV NBR será transmitida em sinal digital em São Paulo.	15/11/2013	18/11/2013	1	✓
3588-EB-2013	Serviço - admissão na EBC	16/11/2013	18/11/2013	0	✓
3589-EB-2013	Serviço - informação sobre concurso da EBC	18/11/2013	19/11/2013	1	✓
3591-EB-2013	Interesse em incluir propagandas publicitárias no Portal EBC	18/11/2013	19/11/2013	1	✓
3593-EB-2013	Interesse em estagiar na EBC.	20/11/2013	21/11/2013	1	✓
3594-EB-2013	Informações sobre como receber o sinal via satellite da voz do Brasil em analogico e Digital.	21/11/2013	22/11/2013	1	✓
3595-EB-2013	Reclama de som da TV NBR.	22/11/2013	22/11/2013	0	✓
3596-EB-2013	Sugestão de pauta geral para os veículos da EBC	22/11/2013	22/11/2013	0	✓
3597-EB-2013	Informação sobre o próximo concurso da EBC.	23/11/2013	25/11/2013	0	✓
3570-EB-2013	Serviço - questionamento sobre preços programação	08/11/2013	11/11/2013	1	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3545-EB-2013	Sugestão de Pauta geral para a EBC	28/10/2013	29/10/2013	1	✓
3551-EB-2013	sugestão de Pauta para o jornalismo da EBC	30/10/2013	30/10/2013	0	✓
3567-EB-2013	Sugestão de pauta - jornalismo	07/11/2013	08/11/2013	1	✓

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3549-EB-2013	Elogio - pelo trabalho sério e imparcial realizado em benefício da população (Voz do Brasil).	29/10/2013	30/10/2013	1	✓
3570-EB-2013	Serviço - questionamento sobre preços programação	08/11/2013	11/11/2013	1	✓

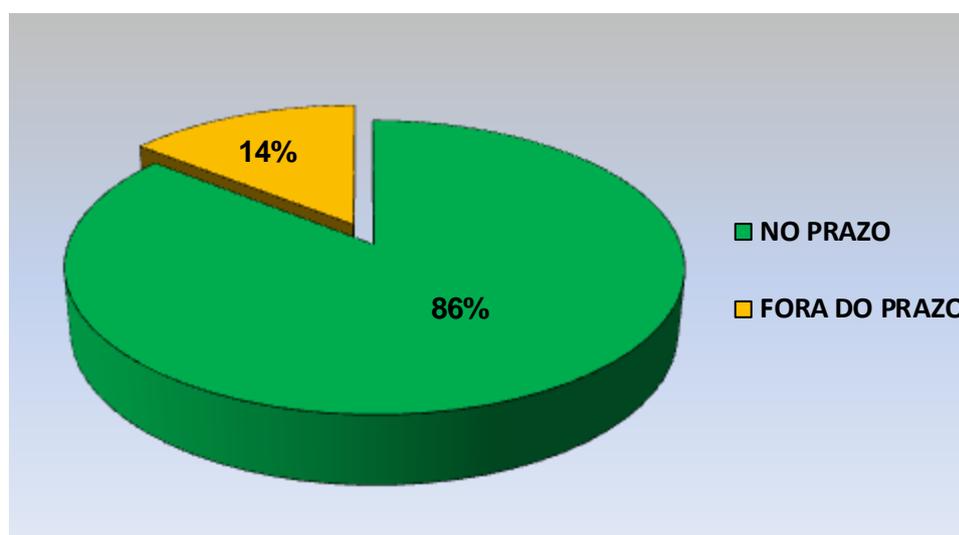
Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3568-EB-2013	Reclamação - aponta erros na cobertura jornalística sobre a Greve da EBC	07/11/2013	21/11/2013	10	⚠

Pedido de Informação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3546-EB-2013	Informações sobre ingresso na EBC.	28/10/2013	28/10/2013	0	✓
3547-EB-2013	Pede informação sobre como adquirir dvd ou cd de cantor Carlos Zeus, que se apresentou no Sem Censura	28/10/2013	28/10/2013	0	✓
3550-EB-2013	Pedido de informação sobre inscrição no Banco de Projetos	29/10/2013	31/10/2013	2	✓
3560-EB-2013	Pedido de informação- Banco de Projetos EBC	04/11/2013	04/11/2013	0	✓
3565-EB-2013	Pede informação sobre a mudança do sinal analógico para o digital no rádio	06/11/2013	27/11/2013	15	⚠
3571-EB-2013	Informação sobre resposta de processo	10/11/2013	11/11/2013	0	✓
3574-EB-2013	Pedido de informação - Banco de Projetos	11/11/2013	12/11/2013	1	✓
3579-EB-2013	Interesse em contratar serviços da EBC.	13/11/2013	13/11/2013	0	✓
3590-EB-2013	Pedido de informação sobre Banco de Projetos	18/11/2013	19/11/2013	1	✓
3592-EB-2013	Pedido de informação sobre Banco de Projetos	18/11/2013	19/11/2013	1	✓
3598-EB-2013	Pedido de informação sobre a implantação da Rádio Nacional em São Paulo.	22/11/2013	27/11/2013	3	✓
3599-EB-2013	Pedido de Informação - Prestação de Serviço	25/11/2013	25/11/2013	0	✓
3600-EB-2013	Pedido de Informação - prestação de serviços.	25/11/2013	25/11/2013	0	✓

Em novembro, de todas as demandas recebidas, todas foram respondidas, sendo que apenas 1 pedido de informação e 1 reclamação foram respondidas fora do prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/11/2013. 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 277 - % Reclamações e Pedidos de Informação EBC - Respostas das Áreas

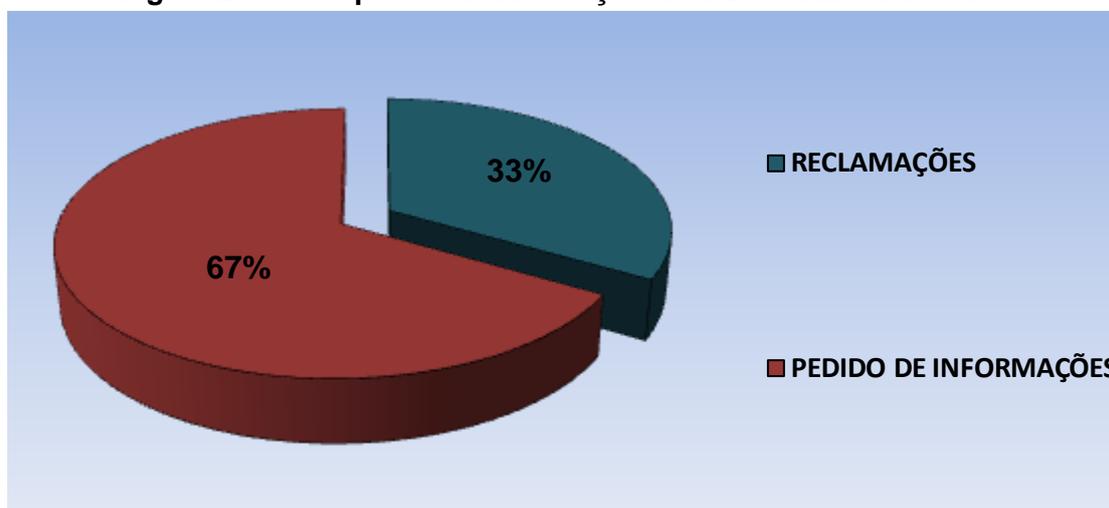


3.1.6. TV Brasil Internacional

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 novembro, a Ouvidoria recebeu 3 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Destas, 1 é reclamação e 2 são pedidos de informação. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Figura 288 - % 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

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
14-TI-2013	Pedido de informação sobre o programa Impressões do Brasil - TV Brasil Internacional	29/10/2013	29/10/2013	0	✓
15-TI-2013	Pedido de disponibilização na web de episódio do Impressões do Brasil - TV Brasil Internacional	29/10/2013	29/10/2013	0	✓

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
16-TI-2013	Reclama do excesso de reprises do programa Viola, Minha Vila.	22/11/2013			✗

Em novembro, os 2 pedidos de informação foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis e foi recebida apenas 1 reclamação, esse processo consta em aberto até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/11/2013.

4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS

4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES

4.1.1. TV BRASIL

No período de 26/10 a 25/11, a Ouvidoria recebeu 130 manifestações relacionadas à TV Brasil, distribuídas da seguinte forma: 48 pedidos de informação; 30 reclamações; 22 sugestões; 16 demandas por serviços diversos; 09 comentários, e 05 elogios. O assunto de maior destaque refere-se à TV Brasil na web, com 14 citações, nove delas relacionadas a postagem de vídeos e programas, conforme podemos ver nas duas reclamações do telespectador Virgílio Ribeiro Neto, localidade não informada:

Proc.: 3774-TB-2013:

“Uma maravilha o setor de postagem dos vídeos do programa "Repórter Brasil" - são exatamente 22 horas do dia 12.11.2013 e nenhum vídeo foi postado; isso que eu chamo de eficiência.”

Proc.: 3759-TB-2013:

O Repórter Brasil Online tinha um formato de apresentação muito bom, pois apresentava aos internautas interessados as notícias desse telejornal matéria por matéria o que facilitava o assistir, visto que nem sempre se tem um tempo grande para assistir um bloco como um todo e também não se pode passar para outra matéria ou outro telejornal por ser sequencial, isso nos "obriga" a assistir matérias que de antemão não gostaríamos sem contar que com a qualidade da internet na maioria das cidades brasileiras, notadamente no interior fica um castigo a mais esperar baixar um bloco pesado. Assim gostaria se possível que retornasse o formato anterior e a postagem fosse feita mais cedo como era antigamente, para que as matérias assistidas não se tornem uma peça de história.”

Em ambos os casos, o que o demandante aponta como problemas ou alteração na forma como os vídeos estavam sendo postados coincide com o período em que os funcionários da EBC estavam em greve, o que foi justificado em resposta do setor conforme segue:

“Prezado Sr. Virgílio,

Segue abaixo a resposta dada pela área responsável sobre a disponibilização dos vídeos do Repórter Brasil:

"Essa mudança foi apenas durante a greve dos funcionários da EBC, por falta de equipe para fazer o trabalho. Agora, com todos de volta às atividades normais, a publicação voltará a ser de cada uma das matérias separadamente, como era antes".

Em geral, os problemas de atualização de postagem de programas na página devem-se a atrasos no envio pelas diversas produções e/ou impeditivos contratuais das produções independentes, o que tem sido informado pela Superintendência de Comunicação Multimídia-Sucomco em diversas oportunidades, conforme segue:

"Sempre que o contrato de produção, de coprodução ou de licenciamento de um programa da TV Brasil permite a exibição de programa sob demanda na Web, são buscadas formas de se oferecer o material o mais rapidamente possível. Porém, a publicação de vídeos dos episódios no site da TV Brasil depende do repasse, pela produção de cada programa, do material a ser cadastrado. Nem sempre esse fluxo acontece com a agilidade e frequência desejáveis, acarretando atrasos. Lamentamos por isso e temos dialogado constantemente com diferentes áreas em busca desse aprimoramento. O vídeo em questão foi solicitado, mas ainda não temos condição de oferecer um prazo para o atendimento da demanda."

Ao destacar as demandas referentes à programação da TV Brasil na internet, queremos chamar a atenção para a crescente adesão dos usuários a esse tipo de serviço, o que faz com que se deva ter uma atenção especial ao setor.

A pesquisa "Brasil Conectado – Hábitos de Consumo de Mídia", realizada recentemente pelo *Interactive Advertising Bureau-IAB Brasil*, revela que a internet já é a mídia mais consumida no país, hoje com 80 milhões de internautas. Segundo o levantamento, que investigou a importância crescente da web na rotina dos brasileiros, a internet é considerada o meio mais importante para 82% dos entrevistados. Dentre eles, mais de 40% passam, pelo menos, duas horas por dia navegando na internet (por vários dispositivos digitais), enquanto apenas 25% gastam o mesmo tempo assistindo TV.

Guardada a devida distância entre os interesses da comunicação pública e os da citada pesquisa, não podemos deixar de levar em conta a mudança de hábitos de consumo de informação e entretenimento provocada pela internet e o crescimento da demanda por estes serviços entre os usuários dos veículos da EBC.

Por outro lado, não podemos ignorar o papel que a TV pública cumpre de levar uma comunicação cidadã aos que talvez não tenham acesso pleno aos novos dispositivos cibernéticos e, ainda, àqueles que

mesmo integrados às novas mídias e avanços tecnológicos ainda tem na televisão um veículo importante de entretenimento e informação. Para estes, ao que podemos depreender das demandas recebidas, a TV ainda é compreendida em seu modelo tradicional de transmissão simultânea em rede.

A ideia de “rede de TV” ainda é fortemente presente entre os telespectadores, talvez por ser este o modelo histórico implantado pela comunicação privada, o que podemos ver nas manifestações recebidas pela Ouvidoria neste período, uma delas da apresentadora do programa Papo de Mãe, Roberta Manreza:

Proc.: 3699-TB-2013:

“Caros, gostaria de informar que estamos recebendo diversos e-mails de telespectadores reclamando que estão perdendo a exibição do Papo de Mãe. São telespectadores de estados que não têm horário de verão. Como estão os horários de exibição do Papo de Mãe em todo o Brasil? Vamos divulgar os horários corretos no nosso site e nas redes sociais. Obrigada. Roberta Manreza.”

Em outra manifestação, a telespectadora Maria Núbia reclama que o mesmo programa, Papo de Mãe, não foi transmitido para sua localidade:

Proc.: 3716-TB-2013:

“Meu nome é Núbia e gostaria de saber porque o papo de Mãe não foi transmitido ontem 03/11/2013 para Goiânia Goiás. Aguardo retorno!!!”

Na reclamação de Henriqueta Castro, de Belo Horizonte/MG, por exemplo, podemos observar a expectativa de uma rede que transmita a programação de forma simultânea:

Proc.: 3794-TB-2013:

“Gostaria de ser informada a razão pela qual a Rede Minas em Belo Horizonte não passa o programa Roda Viva junto com a TV Brasil. Sei que o programa é da TV Cultura e retransmitido pela TV Brasil, mas qual o motivo da Rede Minas não transmiti-lo na mesma hora. É uma forma de censura? É para o PSDB local poder filtrar ? Não entendo. Gostaria que minha reclamação fosse atendida, por que Minas Gerais está sempre atrasada? A TV Brasil passa o Roda Viva às 22h00 e a Rede Minas às 23h00. Já reclamei na Rede Minas, mas não obtenho resposta. Queria ser respeitada como telespectadora. Abraço e obrigada”.

A justificativa da Superintendência de Rede-Surede informa ao telespectador a fragilidade do conceito de “rede” da TV Brasil, deixando claro que o sistema, conforme entendido pela demandante e pela maioria dos usuários de TV, pode ser acessado apenas através da TV por assinatura ou pelo ainda pouco abrangente canal digital, o que não deixa de ser uma contradição. Segue a resposta da Surede.

“A Superintendência de Rede, em resposta à sua manifestação, informou o seguinte: a Rede Minas tem compromisso de exibição de 6h diárias da programação da Rede Nacional de Comunicação Pública e como geradora pode fazer sua programação de maneira autônoma e independente, podendo retransmitir simultaneamente ou não os programas da TV Brasil. A telespectadora pode assistir ao vivo através do canal 65 digital da TV Brasil em BH ou canal 3 da NET.”

Quanto à questão de sinal de transmissão, tivemos 13 reclamações no período, com destaque para Campos dos Goytacazes, no Estado do Rio de Janeiro. Os problemas na localidade haviam sido aparentemente solucionados, mas o telespectador Rudinei Crespo informa que o canal está fora do ar há pelo menos dois meses:

Proc.: 3797-TB-2013

“Olá, bom dia, há alguma informação quanto ao sinal de TV para o canal 47 ou seja na Cidade de Campos dos Goytacazes/RJ, pois o mesmo não sintoniza há dois meses aproximadamente. É um problema transitório ou a EBC não tem mais interesse em transmitir para a cidade/região? Por gentileza se tiverem alguma informação mantenham contato. Desde já, agradeço.”

A Diretoria de Suporte da EBC enviou a seguinte resposta, que tem sido enviada como padrão para casos semelhantes:

“Primeiramente agradecemos o contato do telespectador. Esclarecemos que a engenharia verificou a referida localidade. Estamos com problemas em nosso transmissor e com dificuldade para agendamento para a solução do problema. Esperamos ter ajudado.”

As localidades onde foram apontados problemas de sinal são Niterói/RJ, Goiânia/GO, Brasília/DF, Birigui/SP, Bangu/RJ, Belo Horizonte/MG, Campos dos Goytacazes/RJ.

Chamamos a atenção para o fato de a resposta não ser satisfatória, principalmente levando-se em consideração que Campos dos Goytacazes é uma localidade onde os problemas tem sido registrados com frequência.

Os jogos da Série C do Campeonato Brasileiro continuam tendo boa repercussão entre os telespectadores, com 08 menções positivas no período.

4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO

No mês de novembro a Ouvidoria recebeu 86 manifestações destinadas às emissoras de Rádio da EBC. Destas, selecionamos algumas para indicar os pontos positivos e os pontos que demandam investimentos.

PONTOS POSITIVOS

1) A programação das emissoras

Neste mês, a Ouvidoria recebeu 04 elogios destinados à programação da rádio MEC FM, rádio MEC AM e Nacional do Rio de Janeiro, como a manifestação de um ouvinte do Rio de Janeiro, destinada à rádio MEC FM:

Processo: 2861-MF-13

“Apenas para deixar registrado que ouvi neste sábado o programa com o maestro Carlos Prazeres e achei um ESPETÁCULO principalmente quanto à maneira clara, simples e objetiva de suas explicações”.

Fez-me lembrar daqueles sábados maravilhosos com o Arthur da Távola contando as histórias da música clássica com conhecimento profundo sobre o tema. A MEC FM devia disponibilizar / vender esta programação histórica ou, pelo menos, rerepresentar. “Com certeza muita gente iria se interessar.”

Como resposta a Ouvidoria enviou ao ouvinte:

“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 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. Ricardo Maia Cavalcante, também para a rádio MEC FM:

Processo 2867-MF-2013:

“Parabenizo a rádio que ainda” não conhecia e me agraciou com tão boa programação, aliada a magia que presenciava durante toda a manhã da quarta 20, velejando desde o Cabo Frio até a entrada de Angra quando perdemos o sinal, assistindo ao nascer do sol ainda com a lua nos banhando com seu brilho e beleza. Estava vindo de Natal há 11 dias no mar, mas nenhum nascer ou por do sol ou da lua foi tão maravilhoso e marcante como este. Grato a todos vocês por nos proporcionarem este espetáculo.

Saúde, paz e prosperidade a todos. Ricardo Maia, Natal/RN”.

Promover o acesso à informação e oferecer uma programação complementar, com finalidades educativa, artística, cultural, científica e informativa faz parte dos princípios que regem a Comunicação Pública. Ter o reconhecimento do público é um importante termômetro para saber se esses princípios estão sendo alcançados.

PONTOS QUE DEMADAM INVESTIMENTOS

1) Sinal e áudio das emissoras

Assim como ocorreu no mês de outubro, a Ouvidoria recebeu também no mês de novembro reclamações de ouvintes sobre problemas na transmissão do sinal e do áudio da MEC FM e da MEC AM do Rio de Janeiro.

Em mensagem à Rádio MEC FM, uma ouvinte da cidade do Rio de Janeiro ligou para reclamar do sinal, alegando que a transmissão é ruim durante o dia e que, à noite, fica melhor (Processo 2869-MF-2013).

Em resposta à ouvinte, a Gerência de Engenharia do Rio de Janeiro agradeceu e informou que foi feita verificação não foi encontrado nenhum problema na transmissão e que, portanto, deve ser algum problema local, do receptor.

Recebemos também a mensagem de outra ouvinte do Rio de Janeiro:

Processo 2840-MF-2013:

“E por que será que a transmissão é tão ruim?”

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

“Não há nada de errado com a transmissão da MEC-FM, estamos com a potência normal de 35.000 Watts. Se ela se refere realmente a recepção, há algo de errado com seu rádio ou algum problema pontual, local. Quaisquer outras informações estão à disposição.”

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

2) Mudanças na programação das emissoras

Em decorrência de alterações na grade de programação da rádio MEC FM, MEC AM e Nacional do Rio de Janeiro, a Ouvidoria recebeu, no mês de novembro, 11 mensagens abordando a questão.

Recebemos a mensagem do ouvinte, Sr. Paulo Sérgio, abaixo:

Processo 98-RJ-2013:

“Boa tarde!!! O que aconteceu com o programa revista riso? O Gustavo Corrêa morreu, tá doente? É uma falta de respeito com o ouvinte, ninguém fala nada! O programa vai voltar ou não?”

Aguardo posição e obrigado.”

Em resposta, a Coordenação da Rádio, informou o seguinte:

“As Rádios EBC estão passando por um realinhamento em suas respectivas programações”. Trata-se de um processo aprovado no Comitê de Programação e no Conselho Curador da EBC. Informamos também que expirou o contrato mantido entre a EBC e a SOARMEC para a produção de programas do

Núcleo de Radiodramaturgia e que continha a produção do programa Revista Riso. O novo contrato será assinado em breve. Em mais alguns dias informaremos a nova programação deste Núcleo.

Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocamos à disposição.”.

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

Processo 2838-MF-2013:

“O que está acontecendo com a Rádio MEC FM”? Parece que está sendo desmantelada! Vários programas vêm sendo repetidos em outros horários (Violões em foco e os programas das rádios holandesa e alemã). Agora mesmo (1805) iniciou a reprise de Música Antiga, substituindo o Antena MEC FM (má na internet o programa para este horário seria "Seleção Musical"). Logo antes fiquei sabendo que foi encerrado o programa Sala de Concerto.

Houve consulta prévia aos ouvintes sobre suas preferências? Por que tanta mudança?”

A resposta à mensagem foi:

“Agradecemos o seu interesse pela programação”. Abaixo, segue a nota de esclarecimentos da EBC.

A EBC esclarece que a Rádio passa, neste momento, por mudanças decorrentes da absorção das atividades da Associação de Comunicação Educativa Roquette Pinto (ACERP), cujo contrato de gestão com a Empresa se encerra no final de 2013. Mudanças estas que, seguindo determinação legal, envolvem a substituição de funcionários da ACERP por empregados da casa.

“A EBC garante que não poupará esforços para continuar levando uma programação de qualidade aos ouvintes da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro e das demais emissoras que compõem seu sistema de rádios.”

A Ouvidoria entende que as mudanças nas programações têm o intuito de aprimorar cada vez mais as atrações das rádios de forma a manter e conquistar novos ouvintes. Mas, ao ligar o aparelho de rádio e sintonizar em uma determinada emissora, grande parte dos ouvintes espera ouvir um tipo de música específica ou uma programação pré-determinada. Por isso, é muito importante que as emissoras divulguem, prévia e copiosamente, toda e qualquer alteração em sua grade de programação, como uma forma de demonstrar o respeito que a emissora tem pelo ouvinte. E deve-se deixar claro às razões para tais mudanças, principalmente em se tratando de uma emissora pública.

4.1.3. AGÊNCIA BRASIL

Das 22 manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês de novembro, destacamos algumas ações para apresentar aspectos positivos e os pontos que demandam investimentos.

PONTOS POSITIVOS

1)Elogio

No dia 20/11, o leitor Takashi Tome, que é membro do Conselho Curador da EBC, encaminhou a seguinte mensagem:

Processo 470-AB/13:

“Eu gostei bastante da reportagem "Lavradora admite que os kalungas ainda sofrem preconceito" (Agência Brasil, 19/11/2013). Gostaria de parabenizar a equipe de reportagem e os autores da ideia. Parabéns.”

Em resposta, a Ouvidoria agradeceu o comentário e informou que encaminhou a mensagem para o conhecimento da Diretoria de Jornalismo, se colocando sempre à disposição.

Trecho da matéria elogiada:

Agência Brasil

Empresa Brasil de Comunicação

Pesquisar...



Últimas Notícias

Galeria de Imagens

Reportagens Especiais

Ouvidoria

Expediente

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

Lavradora admite que os kalungas ainda sofrem preconceito

19/11/2013 - 11h05

Cidadania



Thaís Antônio

Enviada Especial da EBC

Cavalcante (GO) - "Não sou professora, nem advogada, nem deputada. Minha vida é a enxada". Essa frase é da lavradora Leotéria Santos Rosa, de 62 anos, enquanto capinava a roça nos fundos da casa dela. Casada, mãe de cinco filhos, ela mora na Comunidade Engenho 2, uma das muitas que fazem parte do Sítio Histórico e Patrimônio Cultural Kalunga, o maior território remanescente quilombola do país, em Goiás.

A **Agência Brasil** publica, na Semana da Consciência Negra, uma série de matérias sobre como vivem os quilombolas descendentes dos negros escravizados trazidos para o Brasil no século 16. Amanhã (20), será comemorado o Dia da Consciência Negra, data em que morreu Zumbi dos Palmares. A cidade alagoana de União dos Palmares, onde morreu o líder do maior quilombo do país, terá uma série de eventos para comemorar a data.



2) Reprodução de conteúdos

Em novembro a Ouvidoria recebeu quatro pedidos de informação referentes à reprodução dos conteúdos da Agência Brasil. Destacamos as seguintes solicitações:

No dia 22/11, Marcelo Batista Brum de Brum escreveu:

Processo 472-AB/13:

"Gostaria de saber o que preciso fazer para me cadastrar e poder receber as notícias diversas publicadas pela ABr. Estamos criando um portal onde será importante ter notícias atualizadas para informar a comunidade do que está acontecendo pelo Brasil e pelo mundo. O serviço é gratuito?"

Em resposta, no dia 25/11, a Ouvidoria esclareceu:

“Informamos que a Agência Brasil não possui o serviço solicitado. No entanto, encontra-se disponível na página principal do portal da Agência Brasil o serviço de RSS. O link direto para serviço de RSS é <http://agenciabrasil.ebc.com.br/rss>. Esclarecemos ainda que todo o conteúdo da ABr 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. Para mais informações, basta consultar no rodapé da página do Portal EBC o link <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/br/>.”

Um leitor, que não autorizou a divulgação do seu nome, no dia 23/11, enviou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

Processo 473-AB/13:

“Meu nome é XXX e eu sou professor na Universidade do Massachusetts em Boston. A editora universitária “Presses Universitaires de Rennes” vai publicar meu livro sobre o movimento indígena (titulado “Le mouvement indien. Du vilalge aux organisations”). Eu encontrei uma fotografia que eu gostaria de incluir nesse livro. Eu escrevo para pedir-lhe a permissão para reproduzir essa fotografia nesse livro. Eu ficaria imensamente grata se você concordar com o meu pedido. Se você concordar, eu indicarei, naturalmente, os direitos de autor e origem das fotografias (© Agencia Brasil). Por favor, note que este é um livro acadêmico de uma editora universitária sem fins lucrativos, para a qual eu tenho abandonado todas as taxas (vai ser publicado, graças a uma bolsa da minha universidade).”

A Ouvidoria, no dia 25/11, respondeu:

“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. Observamos ainda que, em relação às fotos, o crédito padrão é: Nome do Fotógrafo/ABr.”

PONTOS QUE DEMANDAM INVESTIMENTOS

1)Faltou ouvir o outro lado.

A ausência do contraditório foi um problema apontado pelo leitor Flávio Cardoso de Brito, que no dia 11/11 escreveu à Ouvidoria.

Processo 462-AB/13:

“Estive lendo uma matéria da Agencia Brasil sobre o tema “Falta mão de obra no agronegócio”. Informo a esta redação que existem profissionais habilitados a exercerem esta atividade. Venho manifestar e representar, os Formandos do Curso Técnico em Agronegócio de 2012, a nível médio, da Escola Estadual Professora Nair Palácio de Souza, localizada no município de Nova Andradina – MS, curso ofertado gratuitamente pela Secretaria Estadual de Educação do Estado de Mato Grosso do Sul. O curso foi iniciado em 2011, tendo duração de um ano e meio, sendo ofertado na modalidade subsequente, no período noturno. O curso é reconhecido pelo Conselho Estadual de Educação de Mato Grosso do Sul e consta no Catálogo Nacional do Ministério da Educação (MEC), mas inexistente no Catálogo de Cursos do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia e Ministério do Trabalho Federal. A Constituição Federal Brasileira assegura a liberdade de exercício a qualquer profissão, mas, porém algumas profissões que estão relacionadas com a saúde, á vida, educação, liberdade ou segurança das pessoas, requer ser supervisionada por algum órgão fiscalizador, no caso a Profissão Técnica em Agronegócio deve ser supervisionada, o que nos impossibilita de exercer nossa profissão. De acordo com a Lei 5.524/65, regulamentada pelo Decreto Nº 90.922/85, os Técnicos Agrícolas somente podem exercer a profissão após Registro no Conselho Profissional de Jurisdição de sua atividade. De acordo com o Catalogo de Profissões do Ministério do Trabalho e Emprego Federal, a profissão Técnica em Agronegócio inexistente na CBO – Classificação Brasileira de Ocupações. Consultamos o Conselho Regional de Administração (CRA), o mesmo relatou que não credencia Cursos Técnicos, a nível médio. Através de ofício informamos a nossa Excelentíssima Presidenta da Republica, Srª Dilma Rousseff, sobre a devida irregularidade, onde sua acessória encaminhou ao Ministério do Trabalho e Emprego Federal, o referente pleito. Em resposta ao ofício encaminhado pela Acessória da Presidência da Republica, o Coordenador de Identificação e Registro Profissional, Srº Francisco Gomes dos Santos, informou que o processo de regulamentação profissional é de competência do Congresso Nacional. Encaminhamos o pleito a dois Deputados Federais (Srº Vander Loubet e Srº Antonio Carlos Biffi – Através de sua Acessória em Campo Grande MS) e ao Senador da Republica (Srº Delcídio do Amaral), eleitos por MS. O Deputado Federal Srº

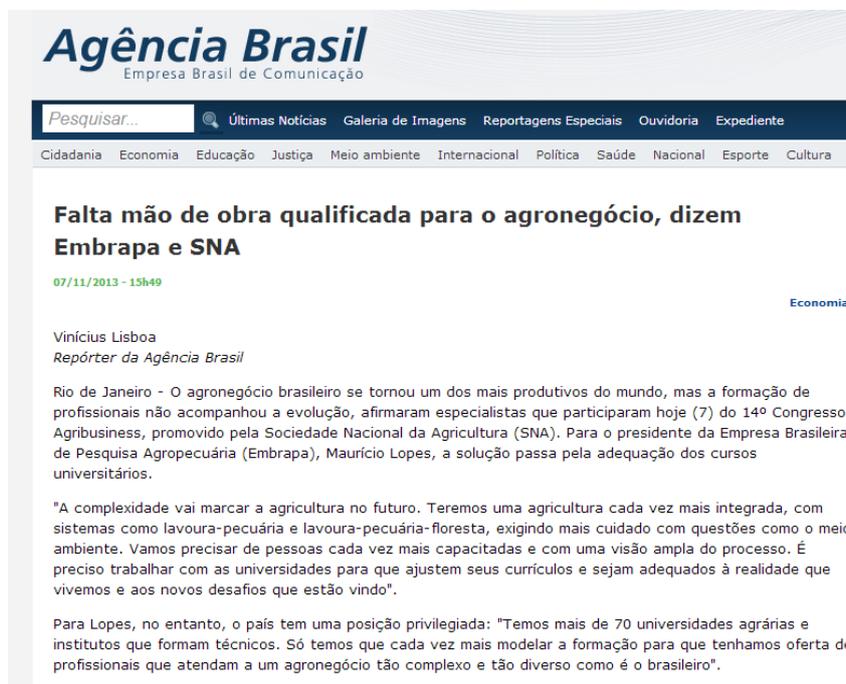
Vander Loubet encaminhou nosso pleito ao Ministério da Educação (MEC), onde a Diretora de Políticas de Educação Profissional e Tecnológica, Sr^a Anna Catharina da Costa Dantas, informou que o assunto seria incluído na pauta das reuniões com o CONFEA, com o objetivo de buscar, dentro das competências legais do MEC, auxiliar na solução da dificuldade apresentada pelos concluintes do Curso Técnico em Agronegócio. A mesma também informa que a SETEC, que por meio da Diretoria de Políticas, está em contato com o CONFEA, na perspectiva de aprimoramento tanto do Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos, quanto da tabela de Cursos do Conselho. Fato que discordamos, pois em pesquisa com estudantes de outros estados brasileiros, descobrimos que o referente problema é vivenciado por outros formandos (Leopoldina – Minas Gerais, Ceará – Tianguá, Santa Catarina – Riqueza e Brasília – DF – Instituto Federal – Campus Gama). Até o momento continuamos em aguardo pelo manifesto da SETEC. Em Mato Grosso do Sul atualmente cinco municípios ofertam o curso pela Rede Pública (Nova Andradina, Paranaíba, Ribas do Rio Pardo, Sidrolândia e Sonora). Mesmo com a devida irregularidade o curso continua sendo ofertado. Na data de 14 de agosto de 2013, o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de MS (CREA – MS), foram favoráveis ao deferimento do curso, concedendo a Titular de Técnico em Cooperativismo, visando solucionar provisoriamente o problema, até que o mesmo tenha uma solução definitiva. No momento aceitamos a solução proposta pelo Conselho, mas o Curso Técnico em Agronegócio está no Eixo Tecnológico Recursos Naturais e o Técnico de Cooperativismo no Eixo Tecnológico Gestão e Negócios. A emenda curricular do Curso Técnico em Agronegócio, nos dá direito a várias atribuições profissionais e a do Técnico em Cooperativismo é limitada. Encaminhamos nosso pleito a Defensoria Pública Estadual que propôs Ação de Indenização para os alunos em desfavor do Estado de Mato Grosso do Sul para ressarcimento dos prejuízos materiais e morais. A DPE encaminhou o processo para Defensoria Pública da União, visando uma propositura de uma eventual Ação Civil Pública, para análise e solução da situação dos alunos formados, que já está sendo analisada. Atualmente o Senador Federal, Sr^o Delcídio do Amaral, está tramitando um possível Projeto de Lei, com o intuito de legalizar a Profissão Técnica em Agronegócio. Viemos respeitosamente solicitar a Agência Brasil que nos ajude a divulgar este problema, afim de que os parlamentares tomem medidas emergenciais de legalização da Profissão Técnica em Agronegócio, a nível médio, já que estamos a mais de um ano impossibilitados de exercer nossa profissão pelo qual nos qualificamos. O Brasil é considerado o celeiro Mundial do Agronegócio, mas, porém a categoria não é legalizada perante os Conselhos Regionais. Mato Grosso do Sul está entre os maiores produtores de grãos, sendo ineficiente em assistência técnica. Vimos no Curso a possibilidade de ingresso ao mercado de trabalho, mas porém estamos impossibilitados de prestar concursos públicos, dar assistência técnica ou mesmo atuar nas empresas privadas. Vimos que a ANATER (Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural) irá abrir um campo de oportunidades a 350 mil técnicos agrícolas em todo o Brasil, e lamentamos a perda desta oportunidade, já que através do projeto pedagógico de nosso curso, fomos preparados para dar suporte

técnico à agricultura familiar. “Coloco-me a disposição para eventuais apresentações de documentações e provas dos fatos narrados.”

No dia 13/11, a Diretoria de Jornalismo enviou a seguinte resposta:

“Agradecemos as informações repassadas pelo leitor. Vamos considerá-las em eventual futura matéria sobre o tema. Ressaltamos que a reportagem em questão reflete o posicionamento da Sociedade Nacional de Agricultura e da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária, emitido durante o 14º Congresso Agribusiness.”

Trecho da matéria:



The screenshot shows a news article from Agência Brasil. The header includes the logo 'Agência Brasil' and 'Empresa Brasil de Comunicação'. Below the header is a search bar and a navigation menu with categories like 'Últimas Notícias', 'Galeria de Imagens', 'Reportagens Especiais', 'Ouvidoria', and 'Expediente'. The article title is 'Falta mão de obra qualificada para o agronegócio, dizem Embrapa e SNA', dated '07/11/2013 - 15h49', and categorized under 'Economia'. The author is 'Vinícius Lisboa, Repórter da Agência Brasil'. The text discusses the agricultural workforce in Brazil, mentioning the 14th Agribusiness Congress and the need for better university courses.

A demanda do leitor suscitou uma pauta para a coluna da Ouvidoria, que foi publicada no dia 21/11, com o título “Uma boa lição de cidadania”. A história que Flávio relata merece uma cobertura que procure averiguar em que medida os egressos de outros cursos técnicos de nível médio enfrentam problemas semelhantes. Embora não seja competência da Ouvidoria contar a história, há vários aspectos do caso que chamam a atenção. Na análise das 93 matérias publicadas pela ABr sobre o Pronatec nos últimos doze meses, observa-se que a inserção, no mercado de trabalho, dos alunos beneficiados pelos cursos promovidos pelo Pronatec, foi um dos pontos menos focados.

As experiências dos próprios alunos – o olhar do cidadão – foram tratadas em apenas três matérias (3% do total), que trouxe poucas contribuições sobre os benefícios concretos proporcionados pelos cursos do Pronatec. Em relação especificamente aos alunos beneficiados pelos cursos do Pronatec, o leitor ficou sabendo apenas que cursos de idiomas feitos por três atendentes de uma lanchonete no Mercado Municipal de São Paulo e de uma taxista na mesma capital ajudaram no relacionamento com os clientes.

Trecho da coluna publicada:



Agência Brasil
Empresa Brasil de Comunicação

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

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

Coluna da Ouvidoria - Uma boa lição de cidadania

21/11/2013 - 14h45

[Coluna da Ouvidoria](#)

Brasília - Em dezembro de 2012, a presidenta Dilma Rousseff - acompanhada pelos titulares das pastas de Educação; Previdência; Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; Trabalho e Emprego; Ciência, Tecnologia e Inovação; e da Secretaria de Direitos Humanos -, anunciou o balanço do primeiro ano do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), lançado em 2011, com o objetivo de expandir a oferta de cursos de educação profissional e tecnológica e formar mão de obra qualificada de acordo com as necessidades de cada região. Entre os mais de 2,5 milhões de alunos atendidos, os cursos técnicos foram os mais procurados, com 789 mil matrículas em cursos administrados por institutos federais e escolas técnicas vinculadas a universidades federais, redes estaduais e o Sistema S (Senai, Senac, Senat e Senar)[1].

Em agosto deste ano, numa cerimônia de formatura de 2,6 mil alunos do programa, em Belo Horizonte, a presidenta destacou o Pronatec como a ponte entre a mão de obra e o mercado de trabalho no país [2].

No dia 11 de novembro, a Ouvidoria recebeu demanda do leitor Flávio Cardoso de Brito, que se formou em 2012, no Curso Técnico de Agronegócio, de nível médio, numa escola estadual no município de Nova Andradina, Mato Grosso do Sul. O curso é um dos contemplados pelo Pronatec, que opera nas redes estaduais através do Brasil Profissionalizado, um programa criado em 2007 para fortalecer o ensino técnico estadual com o repasse de recursos do governo federal.

A audição das partes configura o direito de expressão e transmissão da visão dos fatos por parte de quem tem interesses atendíveis no caso, conforme estabelece uma das regras básicas do jornalismo. Ouvir as partes é uma ferramenta imprescindível à comprovação dos fatos, à expressão da diversidade de opiniões e à concretização do pluralismo informativo. E, nestes termos, é um dever do jornalista e um direito que assiste às fontes.

Portanto, sabemos que o cidadão não tem o direito de esperar que a Agência Brasil seja onisciente, mas quando uma demanda legítima aponta uma omissão, um bom atendimento beneficia todas as partes. Flávio e seus colegas do curso técnico de agronegócios em Mato Grosso do Sul deram o pontapé numa boa lição de cidadania.

4.1.4 PORTAL EBC

No período de 26/11 a 25/11, a Ouvidoria recebeu um total de 12 manifestações referentes ao Portal EBC, sendo 5 pedidos de informação, 5 reclamações, 1 comentário e 1 sugestão. Desse conjunto de manifestações, destacamos os que demandam investimentos.

1) Erro no envio para o Banco de Projetos.

Durante o mês de outubro e início do mês de novembro, a Ouvidoria recebeu algumas manifestações de usuários do portal reclamando que não conseguiam enviar seus projetos para o Banco de Projetos. De acordo com a resposta da Superintendência de comunicação e multimídia, o sistema não estava apresentando nenhuma anormalidade.

Processo 678-PE-2013:

“Boa Noite

Quanto acesso o link para cadastrar meu projeto no Banco de Projetos o mesmo não abre .Favor verificar.”

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

" O link indicado (<http://corp.ebc.com.br/propostadeproducao/>) mostra-se funcional neste momento. Não tivemos registro de instabilidade nem de que a aplicação tenha estado fora do ar nos últimos dias. Por isso, quanto mais detalhes o demandante puder oferecer para localizarmos o problema, mais precisa poderá ser nossa avaliação e a tentativa de correção do problema. Saber a data e horário em que o acesso não foi possível, mensagem de erro exibida, dispositivo, navegador e tipo de conexão à internet usada, entre outros dados, seriam de grande ajuda."

Processo 681-PE-2013

“Estou tentando acessar a página da EBC para Cadastramento de Projeto de filme de curta metragem HERÓIS DE 58 nas ela no recarrega, está fora da web. Como devo efetuar minha inscrição já que o prazo termina amanhã dia 30/10/2013”

A Superintendência de Comunicação e Multimídia da EBC informou que;

“À época, a partir da descrição, foram feitos ajustes na configuração da ferramenta para assegurar a disponibilidade. Em testes realizados, a aplicação mostrou-se funcional. Porém, desde 31 de outubro, por demanda da área de Programação, o formulário do Banco de Projetos foi retirado do ar. Agradecemos a compreensão e sugerimos que acompanhe as notícias sobre as propostas de produção em <http://www.ebc.com.br/producao>.”

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 26/10 a 25/11, levamos ao ar quatro edições – uma inédita e três reapresentações, devido à greve de funcionários da EBC três:

Edição de 31/10: Em edição especial, intitulada “Recortes de Comunicação”, selecionamos trechos importantes, dentre as diversas entrevistas que fizemos com teóricos e especialistas em comunicação e jornalismo, enfatizando a importância do tema junto ao público.

Edição de 07/11: reapresentação do programa que teve como tema o acesso à programação da V Brasil, através de recursos como *closed caption*, tradução em libras e áudio descrição.

Edição de 14/11: reapresentação do programa que mostra o trabalho de organização do Acervo da TV Brasil.

Edição de 21/11: reapresentação do programa onde alunos da rede pública de ensino avaliam a programação da TV Brasil.

5.2 Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’

***REPRISE 01 e 02/11: Programação Infanto-juvenil.**

Como produzir uma programação infanto-juvenil que seja, ao mesmo tempo, inclusiva, plural e que atraia a atenção das crianças e dos jovens? Esse é o tema da edição de hoje (23) do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

***REPRISE 08 e 09/11: Edição jornalística pode distorcer notícia.**

O processo de edição é tema de hoje (5) do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). O professor Luiz Martins, da Universidade de Brasília, comenta como a edição pode distorcer uma notícia e interferir na percepção do público. Acompanhe.

***REPRISE 15 e 16/11: Saiba como o esporte é abordado nas emissoras públicas de comunicação.**

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

***REPRISE 22 e 23/11: Saiba o que muda com a migração das rádios AM para FM.**

Esta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), convidou o presidente da Associação de Emissoras de Radiodifusão do Paraná, Márcio Villela, para explicar o que essa mudança traz para o ouvinte.

29 e 30/11: Utilidade Pública.

Esta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, fala sobre a importância do trabalho de utilidade pública desenvolvido pela Rádio Nacional da Amazônia.

5.3 Colunas da Ouvidoria

Publicação de 29/10: Intitulada “Sobre as biografias não autorizadas” a coluna observou os conteúdos oferecidos pela EBC sobre a controvertida questão dos direitos do público, dos autores e dos sujeitos das biografias não autorizadas.

Publicação de 4/11: A coluna “A cobertura das emissões de gases no Brasil” apresentou algumas observações feitas pela Ouvidoria a partir de um levantamento das cerca de 70 matérias publicadas pela Agência Brasil nos últimos 12 meses sobre o monitoramento e controle da emissão de gases de efeito estufa no Brasil.

Publicação de 13/11: Na coluna “Olhares frios e assuntos quentes” foi analisada a cobertura da Agência Brasil sobre a polêmica em torno de alguns itens incluídos no Projeto de Lei 2126/2011, submetido pelo Poder Executivo ao Congresso Nacional em agosto de 2011 para “estabelecer princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil”.

Publicação de 21/11: “Uma boa lição de cidadania” enfatizou a matéria publicada no dia 7 de novembro – “Falta mão de obra qualificada para o agronegócio, dizem Embrapa e SNA”. A coluna, motivada pela manifestação de um leitor, abordou a cobertura da ABr sobre o Pronatec.

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
99936000191201349	1). Tenho interesse em saber se existe, NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS do histórico de contratações desse órgão/entidade, contratos que tenham originado em licitações para contratação de professores, conferencistas ou instrutores para ministrar cursos fechados de treinamento e/ou aperfeiçoamento de pessoal. 1). Caso a resposta para o item (1) seja afirmativa, solicito cópias dos arquivos eletrônicos correspondentes aos Editais. 1.2). Caso a resposta para o item (1) seja afirmativa, solicito informações acerca dos resultados obtidos por esse órgão/entidade com as contratações: os treinamentos/aperfeiçoamentos atingiram (ou não atingiram) os resultados pretendidos? 1.3) Caso a resposta para o item (1) seja negativa e caso esse órgão/entidade tenha contratado professores, conferencistas ou instrutores a ministrar cursos fechados mediante dispensa ou inexigibilidade: os treinamentos/aperfeiçoamentos atingiram ou não os resultados pretendidos? 2). Esclareço que as informações requeridas serão integradas a um artigo acerca de contratações de serviços técnicos no âmbito da Administração Pública artigo 13 da Lei 8.666/93.	DIAFI	18/11/2013	02/12/2013	10		
99936000192201393	Gostaria de saber quantos advogados existe no quadro atual de funcionários da EBC em São Paulo. Por oportuno, gostaria de saber se existe alguma vaga para o cargo em aberto e se há previsão para novas convocações do concurso de 2013 (tudo isso para a cidade de São Paulo)!	DIAFI	18/11/2013	02/12/2013	10		
99936000178201390	Gostaria de obter uma informação referente ao programa PARATODOS da TV BRASIL, quando vai estar no site o ultimo programa.	DIJOR	28/10/2013	04/11/2013	5		
99936000179201334	Uma vez que o Instituto Quadrix não disponibiliza em seu site as provas, gostaria de obter cópia dos cadernos de provas do concurso de 2013 das seguintes áreas: Advocacia; Engenharia de Rádio e Televisão; Apoio a Imagem; Edição e Finalização de Imagens; Transmissão; Programação.	DIAFI	30/10/2013	04/11/2013	3		
99936000180201369	Gostaria de receber uma cópia do processo administrativo interno envolvendo o Sr Abimael Constantino de Lira Junior.	DIAFI	31/10/2013	06/11/2013	4		

Atendimentos SIC (Cont.)

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000181201311	Gostaria de saber se a EBC possui contrato ou se já firmou contrato com a Empresa CPD Eletricidade, Refrigeração e Reforma Civil LTDA-EP.	DIAFI	04/11/2013	11/11/2013	5	✓	✓
99936000182201358	Gostaria de saber quando serão convocados os aprovados do concurso de 2013 para a área de estatística da EBC.	DIAFI	04/11/2013	11/11/2013	5	✓	✓
99936000183201301	Gostaria de solicitar a informação referente a previsão para convocação dos aprovados para o cargo de Analista de Empresa de Comunicação Pública - Atividade: Engenharia de Software do concurso nº 01/2013 homologado em 14 de outubro de 2013.	DIAFI	05/11/2013	11/11/2013	4	✓	✓
99936000184201347	Gostaria de obter uma informação referente a o professor , "Júlio César de Mello" Souza " cujo o pseudônimo é ,(Malba Tahan). Este professor participou de projeto universitário, no ar da rádio nacional no ano de 1950 a 1960. Além de ter trabalhado, na (TV TUPI,TV CULTURA), com programas voltados a formação de professores, gostaria de todos os arquivos entre áudio e vídeos referente a ele.	RÁDIO	05/11/2013	14/11/2013	7	⚠	✓
99936000185201391	Mensagem: Senhores(as) , boa tarde ! Talvez este não seja o melhor canal para sanar minha dúvida, mesmo assim se puderem me ajudar agradeço. Recentemente realizei o concurso publico da EBC em 2013(apoio técnico operacional RJ) e fiquei com a classificação final em 13ª lugar, porém só teriam 5 vagas é possível que a EBC convoque mais que as 5 vagas informada no edital. e se convocar qual a forma de contato com os candidatos ou teremos que comparecer na EBC para obter estas informações ?? (estou falando da cidade do Rio de Janeiro)	DIAFI	05/11/2013	11/11/2013	4	✓	✓
99936000186201336	Gostaria de saber quando nomearão os aprovados no Concurso Público nº. 01/2013, de 27 de junho de 2013, do emprego/atividade: Analista de Empresa de Comunicação Pública – Atividade: Criação e Desenvolvimento na Web e Plataformas Digitais (Cargo 120)e o quantitativo de vagas disponíveis para o cargo.	DIAFI	07/11/2013	14/11/2013	5	✓	✓

Atendimentos SIC (Cont.)

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000187201381	Solicito cópia do processo administrativo interno nº 1627/2013 que diz respeito a Felipe Leite Costa	DIAFI	08/11/2013	19/11/2013	7		
99936000188201325	Solicito cópia do processo administrativo interno de nº 1626/2013 referente ao funcionário Nivaldo Guedes Correia Junior.	DIAFI	08/11/2013	19/11/2013	7		
99936000189201370	Gostaria de saber se haverá novas convocação, dos aprovados do concurso de 2011 na área de técnico administrativo na EBC.	DIAFI	12/11/2013	19/11/2013	5		
03950004431201327	Estou fazendo um doutorado em educação pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS e preciso desenvolver uma pesquisa sobre o PROJETO MINERVA neste doutoramento em educação. Para tanto peço a ajuda de vocês em me conceder documentação necessária a esta pesquisa. Tenho a necessidade de fontes em áudio e documentais, além de fotografias. Sei que o projeto minerva era produzido pela RADIOBRÁS e veiculou através da rádio MEC em cadeia nacional obrigatória, no período de 1970 a 1983. Solicito: Informações sobre os custos do projeto: quem custeava, quanto custou.	RÁDIO	14/11/2013	25/11/2013	7		
99936000190201302	Estou desenvolvendo pesquisa para defesa de tese sobre contribuição do Projeto Minerva para a educação brasileira. Este programa veiculou em cadeia Nacional como programa de educação a distância e que foi ao ar no período de 1970 a 1983. Já fiz essa solicitação a Teleobras entretanto obtive a resposta de que não havia este registros naquela instituição e me indicaram a EBC para solicitação. A resposta ao pedido feito a Telebras esta em anexo a este pedido. Assim necessito acesso aos programas em audio bem aos roteiros de gravação dos programas, além de outros documentos que possam dar informação do funcionamento, produção e abrangência do programa.	RÁDIO	18/11/2013	25/11/2013	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.