



*Empresa Brasil
de Comunicação*

RELATÓRIO BIMESTRAL

OUVIDORIA

JANEIRO/FEVEREIRO

2014

RELATÓRIO BIMESTRAL

JANEIRO/FEVEREIRO



***Empresa Brasil
de Comunicação***

OUVIDORIA

2014

Ouvidora Geral

Joseti Marques

Ouvidores Adjuntos

Camilly Almeida

Ruth Helena Vieira

Sebastião Rubens Gomes Pinto

Assessoria

Carolina Farah

Atendimento

Ana Cristina de Jesus Santos

Noemi Farias Poconé

Gabriela Chaves

Monitoramento e Gestão da Informação

David Arthur Silberstein

Jamily Lima de Souza Cruz

Leonardo Portilho Fernandes de Oliveira

Tiago Salvador de Oliveira Martins

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	1
2. ANÁLISE CRÍTICA - UMA CONTRIBUIÇÃO.....	2
2.1 JORNALISMO – <i>A cobertura do caso de “justiçamento”</i>	2
2.1.1 A reconversão do olhar no Jornalismo Público	2
3. ANÁLISE CRÍTICA – MONITORAMENTO DE CONTEÚDO.....	4
3.1 PROGRAMAÇÃO INFANTIL – <i>Atrações que se confundem com merchandising</i>	4
3.2 AGÊNCIA BRASIL – <i>Uma relação positiva com o público</i>	5
3.3 TV BRASIL – <i>As demandas recorrentes sobre sinal</i>	8
3.4 RÁDIO NACIONAL FM – <i>A narrativa jornalística sobre o golpe militar de 64 no “História Hoje”</i>	9
4. DESTAQUES DAS MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO.....	10
4.1 TV BRASIL	10
4.2 SISTEMA DE RÁDIOS.....	11
4.3 AGÊNCIA BRASIL.....	13
4.4 PORTAL DA EBC.....	15
4.5 TV BRASIL INTERNACIONAL	17
5. PRESTAÇÃO DE CONTAS DA OUVIDORIA NOS VEÍCULOS DA EBC.....	18
5.1 PROGRAMAS DA OUVIDORIA NAS RÁDIOS E NA TV.....	18
5.2 COLUNA DA OUVIDORIA NA AGÊNCIA BRASIL	18
6. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS.....	20
6.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU	21
6.1.1 Reclamações	22
6.1.2 Elogios	23
6.1.3 Sugestões	24
6.1.4 Pedidos de Informação	25
6.1.5 Comentários.....	26
6.1.6 Serviços	27
7. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS POR VEÍCULO.....	29

7.1 TV BRASIL.....	29
7.2 SISTEMA DE RÁDIOS	29
7.3 AGÊNCIA BRASIL	31
7.4. PORTAL DA EBC.....	32
7.5. EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO-EBC	33
7.6. TV BRASIL INTERNACIONAL	33
8. PENDÊNCIAS NO ATENDIMENTO.....	34
9. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO–SIC	35
9.1 Abordagem quantitativa.....	36

1. APRESENTAÇÃO

O Relatório da Ouvidoria é uma prestação de contas baseada na visão geral das manifestações recebidas e tem como objetivo principal oferecer um panorama das impressões dos cidadãos e cidadãs sobre os veículos da EBC, além de informar sobre a relação das áreas produtoras de conteúdo com os usuários do sistema público de comunicação.

O período abrangido neste relatório vai de 26/12/2013 a 25/02/2014. No próximo bimestre, passaremos a apresentar o período regular dos meses completos.

Nesta edição, dividimos as informações em seis seções: em “Análise crítica - uma contribuição” fazemos uma reflexão sobre a abordagem do Jornalismo Público no caso que ficou conhecido como de “justiçamento”, no Rio de Janeiro; em “Análise crítica – monitoramento de conteúdo” trazemos pontos críticos observados na programação e edição dos veículos da EBC, além de situações pontuais e outras recorrentes, como reclamações sobre o sinal de recepção da TV Brasil. A partir do próximo relatório, esta seção contará com a contribuição das universidades contratadas em convênio de cooperação técnica para monitoramento de conteúdo: a Universidade de Brasília-UnB fará o monitoramento das rádios Nacional AM, Nacional FM e MEC AM de Brasília; a Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS fará o monitoramento dos conteúdos da programação e jornalismo da TV Brasil (UFRGS).

Na seção “Destaques das manifestações do público”, analisamos a relação das áreas com as demandas dos usuários, iluminando as providências que foram tomadas em casos específicos. Na seção “Prestações de contas da Ouvidoria nos veículos da EBC”, esclarecemos sobre a interrupção dos programas de Ouvidoria e informamos sobre o encaminhamento que estamos dando para a formatação dos novos programas.

Na seção “Quantitativos de Atendimentos” podem ser vistos em detalhe os dados estatísticos de atendimento da Ouvidoria sobre cada um dos veículos da EBC. Trazemos ainda, ao final, as informações dos atendimentos feitos através do Serviço de Atendimento ao Cidadão-SIC.

Cordialmente,

Josefi Marques
Ouvidora da EBC

2. ANÁLISE CRÍTICA - UMA CONTRIBUIÇÃO

A sessão “Análise Crítica – uma contribuição”, inaugurada nesta edição do Relatório, pretende ser exatamente o que propõe o título – uma contribuição a partir do lugar privilegiado de observação que é o da Ouvidoria. As reflexões contidas aqui serão o resultado de um conjunto de observações: a dos usuários do sistema público de comunicação que nos escrevem, a dos olhares das universidades chamadas a contribuir com o monitoramento de nossos conteúdos, e a da percepção construída a partir das expertises de todos nós, membros da equipe da Ouvidoria. O sessão guarda ainda a expectativa de poder contribuir para a constituição de uma narrativa e um discurso próprios da comunicação pública, muito mais do que simplesmente cumprir a obrigação legal de oferecer análises crítica sobre os conteúdos jornalísticos e os da programação dos nossos veículos. O fio balizador dessas reflexões serão as perspectivas apontadas nos documentos legais que constituem a Empresa Brasil de Comunicação-EBC. A partir de nosso posto avançado de observação, pretendemos sugerir caminhos possíveis para a concretização dos objetivos da comunicação pública àqueles que traduzem, na prática, a missão de contribuir para a formação crítica das pessoas.

2.1 JORNALISMO – *A cobertura do caso de “justiçamento”*

2.1.1 A reconversão do olhar no Jornalismo Público

A grande imprensa dos Estados Unidos “funciona como escudo e megafone do poder”. A declaração é do jornalista Glenn Greenwald, que foi quem primeiro entrevistou o ex-funcionário terceirizado da Agência Nacional de Segurança (NSA) dos Estados Unidos Edward Snowden sobre o monitoramento de conversas telefônicas e eletrônicas promovido pelo governo norte-americano em diversos países do mundo, inclusive no Brasil. Mas a pauta dessa nossa conversa não é o “megagrampo” do Obama; são as metáforas utilizadas por Greenwald para descrever o contexto da profissão no seu país.

“Escudo” e “megafone”, além de denunciarem uma relação imprópria entre imprensa e governo, confirmam o lugar comum sobre o poder de propagação da mídia e apontam para o lugar a partir do qual a imprensa dos EUA observa e relata os fatos. A metáfora do “escudo”, com a denúncia implícita do que poderíamos definir, em poucas palavras, como “de que lado da história se está”, nos dá oportunidade de abordar uma questão fundamental para a consolidação da personalidade e vocação dos discursos da mídia pública – o lugar de onde falamos e no nível de amplitude que nos cabe.

À primeira vista, uma resposta simples nos poderia ocorrer: estando nos veículos da mídia comercial, “falamos” de acordo com a pauta da mídia comercial; na mídia pública, “falamos” com foco no cidadão – como se a “técnica jornalística” pudesse nos salvar de nós mesmo, equipando nossa responsabilidade de enunciação com um dial para transição entre uma estação e outra. É pena que não seja assim tão simples. A amplitude e abrangência da mídia privada sobre a mídia pública é infinitamente maior, nem tanto pelas condições tecnológicas quanto pelo contexto histórico e o distanciamento no tempo com que foram concebidas.

O sistema de radiodifusão, assim como a imprensa no Brasil, ambos fortemente marcados em sua gênese pela relação íntima com o poder e albergados em grandes grupos empresariais e conglomerados de mídia, detêm a hegemonia do “megafone” que ao longo de mais de 200 anos “fala” ao público brasileiro – agora em 2014, a imprensa no Brasil faz 206 anos; o rádio, 91, e a TV, 64 anos. O papel “pedagógico” da mídia – para o bem e/ou para o mal - tem sido tema de um sem número de teses e dissertações acadêmicas e dispensa maiores comentários. Por óbvio também, podemos afirmar que a formação de jornalistas e radialistas não contempla a mídia pública.

Portanto, torna-se necessário admitir que o diploma e o registro de jornalistas e radialistas agregados ao crachá dos veículos públicos não protege os profissionais do peso histórico de um passado que se imiscui na compreensão do mundo e dos fatos, como sedimentos discretos que muitas vezes “falam” à revelia das posições manifestas de cada um. Talvez esteja neste detalhe a compreensão de que Jornalismo é mesmo único, não importando onde seja praticado. Na verdade, o que muda é o olhar dos profissionais envolvidos na tarefa.

Enunciar é tomar posição, mesmo quando se trata da narrativa jornalística. Reconhecer que somos todos igualmente atravessados por ideologias, no sentido das representações sociais que se materializam no discurso, é já um primeiro passo rumo à construção do lugar a partir do qual falam os profissionais da mídia pública – um lugar que começa em cada um e que mesmo sem mapas ou manuais pode conduzir para fora do senso comum e dos consensos tecidos por diversos canais de comunicação, entre eles o megafone da mídia hegemônica.

Um bom exercício seria seguir na contramão da pauta geral e não considerar noticiável, ao menos não como factual, a reincidência no crime do jovem negro que foi espancado e amarrado nu a um poste na Zona Sul do Rio por ter sido pego assaltando. A cena, registrada pelas lentes da imprensa, em quase nada difere das cenas de torturas e iniquidades da escravidão – efeitos de uma realidade do passado que ainda reverberam no presente. Como pano de fundo, a constatação da existência de grupos atuando como “justiceiros”. Em um primeiro momento, uma parcela da sociedade se manifestou contra os atos de “justiçamento”; outra corrente considerou justa a aplicação da pena, sem mais considerações sobre o que conviria ao estado democrático de direito.

Os debates apontando para a tendência perigosa de uma epidemia de violência social pautaram vários programas, tanto nas emissoras públicas quanto privadas. Nas redes sociais, grupos contra e a favor do “justiçamento” ainda defendiam seus pontos de vista e justificavam suas posições com argumentos muito semelhantes ao que vemos diariamente em programas policiais de TV - aliás, não seria demais pensar que algumas emissoras têm-se empenhado em uma pedagogia de “policialização” da sociedade com esses programas.

Ainda nem bem a primeira notícia havia se apagado, o jovem personagem foi apanhado pela polícia em novo ato de furto a turistas na Zona Sul do Rio. Pelas lentes técnicas dos critérios de noticiabilidade, a reincidência de um jovem em crime de assalto não se justifica nem mesmo como notícia policial. Portanto, o que tornou o acontecimento noticiável foi o fato de o assaltante, alvo de “justiçamento” e também da defesa indignada e piedosa de setores da sociedade, ter ferido a expectativa de reabilitação social que o primeiro acontecimento, transformado em notícia, ajudou a construir. Como se histórias dessa natureza se resolvessem assim.

O que está implícito na pauta da reincidência pode ser lido como o jovem não sendo digno da piedade social que a primeira notícia mostrou; ou ainda com a mesma frieza dos que consideram que o “justiçamento” foi “justo”, explicitando a opinião em frases que têm circulado nas redes sociais – “Tá com pena dele agora?”. Em linhas gerais, é o mesmo que oferecer argumentos para os que consideram o “justiçamento” uma saída normal para uma sociedade que não se sente protegida pelo aparato de segurança do Estado. O jornalismo (digamos, tradicional) costuma avaliar o que é ou não noticiável sem esse nível de preocupação – toda a mídia deu a notícia da mesma forma, inclusive a pública.

A decisão de pauta é o primeiro ato de enunciação da notícia e aponta para o lugar a partir do qual se observam os acontecimentos, o lado da história em que nos posicionamos para narrar os fatos. Os documentos e manuais que balizam o papel da comunicação pública são como uma bússola, que indicam o Norte, mas não levam o viajante até lá. Enunciar implica sempre uma tomada de posição, e é neste momento que devemos nos perguntar de que lugar a comunicação pública deve falar. Talvez esteja na pauta - ou na reconversão do olhar dos profissionais - o *turning point* do jornalismo que se pretende público.

3. ANÁLISE CRÍTICA – MONITORAMENTO DE CONTEÚDO

3.1 PROGRAMAÇÃO INFANTIL – *Atrações que se confundem com merchandising*

O programa Teco-Teco, exibido de segunda a sexta e aos domingos na faixa de programação infantil da TV Brasil, apresentou uma espécie de reportagem no quadro “Um Minuto, um Lugar” que se

confunde com merchandising, por não ser o tipo de assunto que normalmente apresenta. Em geral, o quadro se reporta a museus e outros ambientes culturais neutros e públicos, mas na edição do dia 17/01 o programa fez uma visita ao Centro de Operações da Prefeitura do Rio de Janeiro, exibindo uma matéria que ostensivamente enquadrava a logomarca da Prefeitura – no primeiro take, a câmera entrava pela escada mostrando o percurso em que cada degrau tinha a logomarca de forma ostensiva; ao chegar à porta de entrada, o painel gigante da Prefeitura foi novamente enquadrado. Em uma matéria de 1m20, a logomarca foi enquadrada seis vezes, ocupando o tempo total de 25 segundos, ou seja, mais de 30% do tempo total do tema. O texto também era elogioso, dando garantias da mais alta eficiência do Centro, conforme podemos verificar na transcrição. Em época eleitoral, seria recomendável que situações semelhantes fossem monitoradas com rigor, principalmente levando-se em consideração o amplo espectro de pautas que podem ser abordadas em programas direcionados ao público infantil.

Transcrição:

“Pessoal, hoje a gente vai conhecer o Centro de Operações Rio. Um lugar criado para ajudar a cidade do Rio de Janeiro a funcionar de um jeito mais inteligente. Esse telão é o maior da América Latina e um dos maiores do mundo. Com ele, mais de 400 funcionários ficam de olho na cidade, 24h por dia. Além das imagens, de mais de 600 câmeras de segurança, eles recebem informações da cia de trânsito, da guarda municipal e de vários outros órgãos. E tem um equipamento de previsão do tempo, super avançado. Juntando todas essas informações fica mais fácil prevenir e resolver problemas como enchentes, deslizamentos, incêndios e outras emergências. Esta é a Sala da Crise, usada nas situações mais sérias. Assim eles têm mais agilidade para tomar uma decisão sobre o que fazer. Viu só que bacana? Esse centro é considerado o mais moderno do mundo! Bom, agora tenho que ir. Até a próxima, galera!”



3.2 AGÊNCIA BRASIL – *Uma relação positiva com o público*

A relação das áreas produtoras de conteúdo com o público, mediada pela Ouvidoria, é pontuada por uma série de dificuldades, entre elas a falta de habilidade em manter o diálogo com a exigência e a crítica dos demandantes, mesmo quando a argumentação é correta e bem fundamentada. A

compreensão de que a manutenção do diálogo, além de ser uma obrigação legal, pode ser uma forma importante de fidelização do público ainda não está de todo consolidada entre os profissionais que lidam diretamente com a produção de conteúdo para os diversos veículos. No mês de janeiro, observamos um exemplo de relação positiva e clareza didática nas respostas da Diretoria de Jornalismo às reclamações que apontavam para possíveis discrepâncias relacionadas a fatos concretos e ao uso de termos de sentido ambíguo.

Em 24/01 a leitora Edigeny Soares Barros, de Imperatriz/MA, enviou uma mensagem à Ouvidoria (Processo 24-AB-2014), questionando a precisão da data na qual, de acordo com uma matéria da Agência Brasil, foi publicada uma Resolução da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Na matéria consta a data 24/01. A leitora, que trabalha no jornal online *Do Minuto* e frequentemente reproduz matérias da ABr, verificou em uma consulta ao Diário Oficial da União que a Resolução fora publicada no dia 23/01.

A Diretoria de Jornalismo, em resposta à mensagem, ofereceu uma explicação didática:

"Verificamos que a resolução citada pela leitora foi publicada hoje (24) no Diário Oficial da União. A data da resolução é de ontem (23), pois é a data de assinatura do documento, porém começa a vigorar hoje, conforme previsto no texto. É procedimento normal que as resoluções tenham datas anteriores aos dias de publicação. Na própria página, onde está a resolução mencionada pela leitora, estão outras resoluções datadas de dias anteriores. Agradecemos a mensagem da leitora."

A objetividade e a forma didática de abordar os comentários, críticas e questionamentos dos usuários contribui para cumprir a recomendação descrita na Lei Nº 11.652 de 7 de abril de 2008, que criou a EBC e instituiu a Ouvidoria. Segundo o Art. 3º. desta Lei, os serviços de radiodifusão pública têm, entre seus objetivos, o dever de “cooperar com os processos educacionais e de formação do cidadão”.

Em relação a outra matéria da Agência Brasil, o leitor Carlos Augusto enviou a seguinte mensagem (Processo 11-AB-2014):

"Bom dia, com relação à matéria "Adolescente que anunciou venda de negros na internet depõe na polícia" publicada no dia 16/01, peço que corrijam um erro bastante comum que é o uso do verbo "apreender" quando se trata de menores de idade. Apreender só pode ser usado para objetos ou conceitos, nunca para pessoas. Neste caso deve-se usar deter ou prender".

A Diretoria de Jornalismo, em resposta a esta mensagem, mais uma vez cumpriu de forma didática a recomendação legal:

“Agradecemos a sua participação e entendemos a sua justa preocupação. Apenas registramos que usamos os termos apreensão/apreender porque respeitamos o que está escrito no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) que utiliza o termo por exemplo no art.107 – Tít. III, cap.II e no art.171 do Tít. VI, do cap. II, Seção V. Em nenhum momento o ECA usa a palavra prisão. Seguimos também a recomendação da ANDI - Comunicação e Direitos e da Secretaria de Direitos Humanos que, para evitar a estigmatização da criança e do adolescente, recomendam a utilização dos termos adolescente em conflito com a lei, em vez de delinquente ou criminoso; crianças e adolescentes, em vez de menores; ato infracional/infração/delito, em vez de crime; e medida socioeducativa, em vez de pena”.

Em uma demanda de fevereiro (45-AB-2014), mesmo admitindo um erro de abordagem na reportagem, a resposta do Jornalismo demonstra a necessária maturidade para lidar com a crítica:

“A matéria "Após tumulto, metrô de São Paulo funciona normalmente" reproduz a manifestação da assessoria de imprensa da companhia que, em resumo, culpa os usuários pelo tormento nos trens e trilhos. Têm se repetido notícias a respeito de problemas no metrô paulistano (e no de Brasília também). Entidades sindicais denunciam manutenção inadequada, terceirização de serviços etc. Creio que a EBC não pode, simplesmente, reproduzir a assessoria da Companhia, limitando-se a credenciar versão única. Devem ser ouvidos trabalhadores vinculados ao Metrô e usuários, milhões que, ao que parece, se arriscam todos os dias embarcando em cada composição. Valmir Gôngora, Brasília/DF”.

Resposta da Agência Brasil:

"O leitor tem razão. Só há a versão do Metrô e da Polícia Militar. Ressaltamos que, de acordo com nosso Manual de Jornalismo, obedecemos aos critérios de imparcialidade e pluralidade, mas, neste caso, faltou mostrar o lado dos passageiros. Tanto que, em matérias anteriores, ouvimos entidades sindicais e usuários sobre a qualidade dos sistemas de transportes em geral. De toda forma, ficaremos atentos para que o ocorrido não se repita".

Ao destacarmos o aspecto positivo das respostas aos demandantes, queremos chamar a atenção não apenas para o aspecto legal que aponta parâmetros para a interação com o público, mas principalmente para a necessidade de alinhamento das demais áreas produtoras de conteúdo quando solicitadas a dar algum esclarecimento ou resposta às mensagens que lhes são dirigidas. Em geral, aqueles que estão incumbidos da responder pelo setor consideram que estão sendo questionados não pelos cidadãos que nos escrevem, mas pela Ouvidoria. E respondem dirigindo-se à Ouvidoria, ignorando que o interlocutor nessa mediação é o demandante, com suas dúvidas e lacunas de compreensão. Em muitos casos, ao reportarem-se à Ouvidoria, os responsáveis pelas áreas deixam transparecer o estranhamento e impaciência por considerarem que determinados assuntos deveriam ser óbvios para os ouvidores e equipe.

Para além do cumprimento das recomendações estabelecidas nos documentos que regem o sistema, insistimos que o bom diálogo com os demandantes funciona de forma estratégica na conquista e manutenção de audiência e, conseqüentemente, adesão aos veículos públicos de comunicação.

Nesta seção, trazemos pontos críticos observados nos conteúdos publicados pelos veículos da EBC, além de situações pontuais e/ou recorrentes. A partir do próximo relatório, esta seção contará com a contribuição das universidades contratadas em convênio de cooperação técnica para monitoramento de conteúdo: a Universidade de Brasília-UnB fará o monitoramento das rádios Nacional AM, Nacional FM e MEC AM de Brasília; a Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS fará o monitoramento dos conteúdos da programação e jornalismo da TV Brasil (UFRGS).

3.3 TV BRASIL – *As demandas recorrentes sobre sinal*

Dentre as reclamações recebidas pela Ouvidoria, os problemas de recepção do sinal continuam merecendo maior atenção. Somente em fevereiro, de 50 reclamações distribuídas entre vários assuntos, 25 referiam-se a problemas de sinal de transmissão/recepção da TV Brasil. As demandas vieram de diferentes regiões do Rio de Janeiro, Porto Alegre/RS, Belo Horizonte/MG, Cruzeiro/SP, São Bernardo do Campo/SP.

Em um levantamento feito pelo setor de Atendimento da Ouvidoria sobre a qualidade das respostas e solução dos problemas apontados, percebemos um obstáculo entre o público que reclama e a área que atende à reclamação – o formulário de pesquisa sobre a forma como o demandante recebe o sinal da TV Brasil. Este formulário, proposto pela Superintendência de Suporte em 2011, tem sido encaminhado ao demandante que reclama do sinal como forma de municiar a área de informações técnicas mais precisas, na hipótese de encaminhamento de soluções. No entanto, o que temos observado é que raramente o usuário responde ao questionário, interrompendo a sequência do atendimento, deixando a situação reclamada sem uma resposta e encerrando o processo sem que saiba se a área tomou ou não as necessárias medidas de correção do problema.

Como podemos ver na comunicação da telespectadora Rita Colaço (Processo: 25-TB-2014), transcrita abaixo, o formulário requer uma disponibilidade por parte do respondente que nem sempre os usuários dos serviços de uma TV estarão dispostos a ter.

“Moro a quatro quarteirões da TV Brasil e frequentemente tenho problemas de recepção. Tanto na antena do condomínio, quanto na individual, amplificada. É o único canal que apresenta tal problema.”

A resposta padrão que a Ouvidoria tem encaminhado, seguindo as orientações da Engenharia, é a solicitação das informações adicionais:

“Prezada Sra. Rita Colaço, bom dia. A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação agradece a mensagem enviada. Esclarecemos que a TV Brasil é distribuída de várias formas Canal Aberto Analógico, Canal Aberto Digital, Parabólica Analógica, Parabólica Digital, Canais de Emissoras Parceiras, Internet, TV a Cabo Digital, TV a Cabo Analógica, TV por assinatura via Satélite (Sky, Oi, Telefônica), Satélite Internacional, TV no celular, etc. Desta forma, solicitamos que responda ao questionário seguinte para que possamos dar andamento a solicitação. Por onde assiste a TV Brasil? TV aberta (antena comum); TV Móvel ou TV no Celular; TV por Assinatura (à Cabo ou via Satélite); Antena Parabólica (sinal gratuito); Internet. Sistema Digital; Analógico. Número do Canal () Nome da Operadora de TV a Cabo ou de Satélite (se for o caso). Também, precisamos do endereço completo, incluindo o CEP de sua residência. Agradecemos a participação e aguardamos seu retorno.”

As pesquisas sobre comunicação em ambiente virtual indicam que formulários longos e detalhados não são recomendados para usuários de internet, o que torna necessário encontrarmos outra forma de relacionamento da área responsável com os demandantes, no sentido de encaminhar soluções para as reclamações referentes a sinal de transmissão da TV Brasil.

3.4 RÁDIO NACIONAL FM – A narrativa jornalística sobre o golpe militar de 64 no “História Hoje”

O *Repórter Brasil* é um noticiário transmitido em rede para todo o Brasil das 7h às 7h45, horário de Brasília, e apresenta entrevistas e reportagens sobre economia, política, fatos nacionais, internacionais e esporte. *História Hoje* é um quadro do *Repórter Brasil*, que traz a produção especial de fatos históricos. Em janeiro, o ouvinte Valmir Gôngora, de Brasília/DF, enviou uma mensagem à Ouvidoria apontando erros de informação no texto da reportagem (ver detalhamento na sessão “Destaques das manifestações do público”, à página 15).

Para além dos erros apontados pelo ouvinte, queremos chamar a atenção para o texto que descreve os fatos históricos do período mais sombrio da história recente do Brasil, nesta edição do *História Hoje*. A ditadura brasileira, uma das mais longas do continente latino-americano, instaurou um governo autoritário que durou de 1964 a 1985, deixando um saldo ainda não totalmente fechado de centenas de mortos e desaparecidos políticos. Nossa opinião é de que a isenção e imparcialidade, tão caras ao bom jornalismo, deve ceder lugar, no relato de fatos históricos, ao texto crítico, respaldado por documentos de investigação, análises, estudos de diferentes fontes especializadas e pelo distanciamento no tempo que conferem amplitude ao olhar do jornalista. No caso do golpe de 64, investigações ainda em curso na Comissão Nacional da Verdade comprovam e trazem à tona as graves violações de direitos humanos praticadas por agentes públicos contra aqueles que discordavam politicamente da ditadura. Esses acontecimentos não podem ser narrados de forma neutra, como deixa

transparecer o texto da reportagem, na edição de 15/01 do quadro *História Hoje* – seria neutralizar uma história que ainda não cicatrizou e sonegar a verdade dos fatos aos ouvintes mais jovens. Cabe ressaltar que a Diretoria de Jornalismo respondeu ao demandante de forma exemplar e procedeu às correções, publicando a matéria novamente.

4. DESTAQUES DAS MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO

4.1 TV BRASIL

Em janeiro, destacamos a forma adequada e amigável com que a Superintendência de Suporte atendeu a uma reclamação referente à transmissão em HD, como podemos ver no processo do telespectador David Santo, Taguatinga/DF (Processo: 61-TB-2014):

“Olá, curto muito a programação da TV Brasil, porém acho que vocês poderiam priorizar a qualidade da imagem transmitindo em HD 1080p 169, assim como a TV Cultura de São Paulo. Acredito que uma TV estatal federal e pública tinha que ser referência em qualidade de imagem. A programação é muito boa, mas a qualidade da imagem fica muito a desejar, onde já acostumamos assistir conteúdos em HD. Há projeções de vocês aderirem à alta definição? Quando?”

A resposta da Superintendência de Suporte:

“Obrigado pelo e-mail solicitando maior qualidade em nosso sinal. Você nos ajuda a crescer. Estamos trabalhando para que tenhamos em breve nossa transmissão em HD. Como toda emissora, há um tempo para que ela se adapte ao novo sistema e algumas o fazem de forma mais rápida que outras, devido ao alto investimento necessário para que seja possível a transferência do sistema analógico completo para o sistema digital HD completo. Estamos atualmente transmitindo, em Brasília o sinal SD digital no canal 15 UHF (2.1 digital). Todos os equipamentos para que tenhamos a exibição em HD já estão em fase de instalação e devemos estar completando estas instalações em aproximadamente 4 meses. Tenha certeza de que em breve você terá uma imagem maravilhosa da TV Brasil em HD. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocamos a disposição”.

Em fevereiro, o destaque das manifestações dos telespectadores foi mais uma vez a reclamação por dificuldades de transmissão/recepção do sinal da TV Brasil. Das 50 reclamações recebidas, 25 referiam-se a problemas de imagem e áudio, em diversas regiões do Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul.

4.2 SISTEMA DE RÁDIOS

Em janeiro, no que se refere ao jornalismo das emissoras, destacamos a mensagem do Senhor Valmir Gôngora, de Brasília/DF, dirigida à Nacional FM (Processo 3-FM-2014):

“Na edição de 15 de janeiro do História Hoje, veiculado no Repórter Brasil, foram destacados fatos da gestão do que - dá-se a impressão - teria sido o último general presidente, Ernesto Geisel, antes de um governo eleito pelos civis. Acho que o resumo destaca metade da história. O ditador Geisel foi escolhido em um colégio eleitoral, mas a candidatura de oposição de Ulysses Guimarães tinha por fim marcar posição, apenas. Não se vislumbrava qualquer alternativa do General não ser eleito. Embora sob sua gestão tenha se iniciado o processo de abertura, seu governo não respeitou direitos coletivos ou individuais fechou o Congresso em abril de 1977 para implantar o "Pacote de Abril", tolerou torturas - basta lembrar de Vladimir Herzog e Manuel Fiel Filho. Seu sucessor não foi um civil onze anos depois, mas outro ditador, o General Figueiredo. O fim da censura alcançou alguns órgãos de imprensa, especialmente os que apoiaram o golpe e a ditadura. Em alguns casos, como o da Revista Veja, em troca de mudança de comando na redação. A ditadura caiu por ter-se tornado insustentável, não por obra de um de seus generais.”

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo da EBC enviou a seguinte mensagem:

“O senhor tem razão, pois erroneamente a chamada do quadro fazia referência a Ernesto Geisel, como último general presidente, sendo que, sim, após este mandato houve ainda o do General Figueiredo. No entanto, no quadro propriamente dito, a edição fez referência à eleição de Tancredo Neves, exatamente 11 anos após a eleição de Geisel justamente por ser na mesma data, 15 de janeiro. Seria outra referência histórica relacionada à data. Mas, compreendemos que o seu questionamento quanto à não inclusão de Figueiredo na linha histórica do quadro dá margem para que se pense que o sucessor seria Tancredo Neves. Pedimos desculpas pela falha e aproveitamos a oportunidade para convidá-lo a acompanhar nos portais de comunicação da EBC a cobertura dos 50 anos do golpe de 1964.”

Os erros apontados foram corrigidos e a matéria foi novamente publicada na Radioagência.

Em fevereiro, destacamos a frequência das manifestações de ouvintes sobre os serviços de envio de mensagens e a procura por parentes desaparecidos, prestados pela Rádio Nacional da Amazônia e a Nacional de Brasília. Das 32 mensagens recebidas no mês, 12 eram pedidos de ajuda para encontrar pessoas desaparecidas. Como exemplo, citamos a manifestação da ouvinte Juliana Valcarte, direcionada à Nacional da Amazônia (Processo: 03-OC-2014).

*“Olá. Sou Célia de Oliveira Lima, moro no interior de Rondônia e estou a procura de meu pai, Olímpio Ferreira Lima que, segundo informações, mora em Mato Grosso, na região de Pontes e Lacerda. Faz 14 anos que não o vejo e não possuo contato nenhum com ele. Gostaria muito de reencontrá-lo, me disseram que sua atual esposa se chama Olívia, e por lá me conhecem por "nega". Se alguém souber de alguma informação, pode avisar pelo telefone (69) 8438-****, falar com Neusa. Agradeço desde já por qualquer ajuda. Feliz ano novo!”*

A frequência de demandas desse tipo pode dar ensejo a ações mais específicas, como pautas jornalísticas ou mesmo projetos de prestação de serviços, conforme já indicamos. O programa da Ouvidoria na TV Brasil abordou o tema algumas vezes. No entanto, queremos chamar a atenção para o fato de este tipo de atendimento não ser específico de Ouvidoria, mas da produção dos programas e da Central de Ouvintes, para onde fazemos os encaminhamento.

A Ouvidoria recebeu apenas uma mensagem referente à qualidade do sinal da Nacional do Rio de Janeiro. Consideramos relevante destacar o histórico da comunicação pelo detalhamento da resposta da área que, assim como destacamos sobre as respostas às demandas da Agência, contempla amplamente a questão posta pelo ouvinte. Mesmo o problema não sendo de solução fácil ou imediata, o nível da atenção demonstrada na resposta certamente terá contribuído para a manutenção do bom diálogo e fidelização da audiência. Segue a correspondência (Processo: 2-RJ-2014):

“Gostaria de informar que a transmissão da rádio na região leste de Minas Gerais, principalmente no período noturno está com a frequência de baixa de qualidade. aguardo melhorias na transmissão, pois sou ouvinte assídua do programa Tabuleiro do Brasil. Nada mais, Priscila.”

Resposta da Coordenação de Manutenção da Rádio Nacional do Rio de Janeiro:

"Verificamos com os nossos transmissores e constatamos que não houve nenhuma redução de potência ou interrupção durante este período, isto é, continuamos trabalhando com a potência normal no período diurno 80 KWatts. Sendo que a partir das 18h30 às 5h30 a potência dos transmissores é reduzida para 50 Kwatts. O horário do programa Tabuleiro do Brasil, mencionado pela ouvinte Priscila é transmitido de 03h00 as 06h. Portanto, neste horário, conforme já relatado, estamos com a potência reduzida. Informo também que a distância em linha reta entre Rio de Janeiro e Governador Valadares é de aproximadamente 580 Km e a cobertura do sinal da transmissão também varia muito com relação as condições climáticas, uma vez que a propagação do sinal de AM é feita pela ionosfera. Assim sendo, num mesmo local, pode se ter uma boa recepção e, alguns metros a frente, uma transmissão já com interferência, conforme relata a ouvinte. Sugerimos que a sra. Priscila tente sintonizar a rádio Nacional de Brasília na frequência de 980 khz, pois este programa é feito em rede de rádios em transmissão simultânea entre Rio de Janeiro e Brasília e pode ser que ela tenha uma melhor recepção. Outra alternativa seria a recepção via web, acessando o endereço radios.ebc.com.br e clicar Rádio Nacional

do Rio de Janeiro. Espero que com estas informações tenha ajudado a ouvinte, Priscila, na recepção da Rádio Nacional e estamos à disposição para maiores esclarecimentos."

4.3 AGÊNCIA BRASIL

Em janeiro, das 28 manifestações recebidas para a Agência Brasil, 07 foram reclamações, o que representa uma queda significativa nesta categoria de registros em relação a igual período do ano anterior, quando as reclamações responderam por quase metade de todas as demandas recebidas -14 de um total de 31. Por outro lado, em comparação com o mesmo período, houve um aumento das demandas nas categorias de sugestões (6 contra 4) e de serviços (3 contra 0). A seguir, os aspectos que consideramos relevante destacar, a partir das demandas dos usuários:

No dia 24/01, o leitor Flávio Cardoso de Brito, de Nova Andradina/MS (Processo 26-AB-2014), enviou a seguinte mensagem:

"Gostaria de fazer uma crítica construtiva ao site da Agência Brasil. Acompanho sempre o noticiário do site, mas após a mudança do perfil do site, dificultou a visualização de procura de notícias de acordo com as datas, pois antes o site trazia uma opção abaixo com números para dar sequência às notícias. Quanto ao conteúdo do site é de ótima qualidade e eu estou sempre acompanhando a Agência Brasil que é uma referência de padrão de notícias para mim".

A Superintendência de Comunicação e Multimídia enviou a seguinte resposta:

"A crítica parece dizer respeito à página de últimas notícias (agenciabrasil.ebc.com.br/ultimas). A mudança busca oferecer condições de uso mais rápidas e simples, evitando o carregamento de múltiplas páginas para acesso à sequência de notícias anteriores. Paralelamente, foi lançada a Central de Conteúdo, ambiente voltado a jornalistas e comunicadores que, mediante cadastro gratuito, têm condições de busca e acompanhamento de notícias por meios variados (centraldeconteudo.ebc.com.br). Ainda assim, agradecemos a sugestão."

Para este leitor e talvez para muitos outros as condições mais rápidas e simples apontadas pela Sucom – entre as quais, convém frisar, a data funciona como um dos critérios de ordenamento - podem ter menos importância que a simples listagem cronológica. Por outro lado, a necessidade de permanente aprimoramento comum aos ambientes tecnológicos leva inevitavelmente a mudanças que afetam a "zona de conforto" do usuário - mesmo que a mudança seja positiva, a alteração poderá provocar reações.

Em resposta a uma demanda sobre o mesmo tema, a Sucom acrescentou:

“Caso a demandante prefira não usar o novo ambiente, lembramos que a Busca EBC (busca.ebc.com.br) possui recursos de filtragem de resultados por data. Ao apresentar os resultados, acima da lista há uma barra horizontal com opções de filtros. À direita dessa barra é possível acionar uma cortina de opções que tem, por padrão, a busca "Em qualquer data". No entanto, é possível filtrar resultados publicados "há um dia", "há três dias", "há uma semana", "há um mês", "há um ano" ou dentro de um intervalo escolhido pelo visitante.”

Nesta resposta, podemos perceber que a alteração terá qualificado a ferramenta, mas não se pode contar com a disponibilidade do usuário para fazer um *tour* de reconhecimento das mudanças, já que a natureza do serviço prestado pela Agência requer agilidade. Como contribuição, sugerimos que haja maior investimento nas estratégias de divulgação das mudanças no próprio site e por um período suficiente para que a transição seja assimilada, levando-se em consideração até mesmo aquele usuário menos familiarizado com o site e suas funcionalidades. As críticas às mudanças no site da Agência Brasil também se refletiram no Portal.

Em fevereiro, o leitor Sérgio José de Oliveira, Guarulhos/SP (Processo 40-AB-2014) gostou das mudanças promovidas no site e fez uma sugestão:

“Gostei da mudança realizada na página, apenas gostaria de sugerir que seja incluído um "botão" para seguir ou voltar para a próxima notícia, o que tornaria a leitura mais rápida. Dessa forma, não será necessário, após ler uma notícia, clicar na seta para retornar à página anterior”.

A demanda foi encaminhada à Superintendência de Comunicação Multimídia, que enviou a seguinte resposta: “Agradecemos a sugestão apresentada. A sugestão será avaliada em conjunto com a Diretoria de Jornalismo”.

Apesar da resposta promissora, a sugestão do leitor não foi considerada. Os leitores que quiserem ler outras matérias, tanto nas Editorias quanto em Últimas Notícias, terão que voltar à lista. Independentemente disso, eles são obrigados a rolar a lista desde o começo, cada vez que voltam. O mesmo problema com a rolagem, que se agrava à medida que o leitor se afasta do começo da lista, surgiu na ocasião da reformulação anterior do site e foi apontado por vários leitores. Naquela oportunidade as reclamações dos usuários foram atendidas e o problema foi corrigido. Mesmo que a sugestão do leitor sobre a colocação de um “botão” não seja acatada pelos dois setores envolvidos, o público que utiliza o serviço com regularidade seguramente seria beneficiado pela correção do problema.

4.4 PORTAL DA EBC

No período de 26/12/2013 a 25/01/2014, a Ouvidoria recebeu um total de 15 manifestações referentes ao Portal EBC, sendo 8 pedidos de informação, 6 reclamações e um comentário.

A maioria dos pedidos de informação é de demandantes querendo saber sobre os aspectos legais para retransmitir conteúdos do Portal. As respostas da Superintendência de Comunicação Multimídia tem sido precisas e detalhadas, como podemos ver na comunicação de um internauta.

“Sou usuário do portal da EBC e me cadastrei para baixar os áudios do portal, como notícias e spots. Com isso gostaria de saber se posso vincular esses áudios no programa que tenho em uma rádio comunitária e rádio web?” (Processo 1-PE-2014):

Em resposta, a Superintendência de Comunicação e Multimídia informou o seguinte:

“De modo geral, demandas do gênero podem receber respostas positivas, de que a reprodução dos conteúdos multimídia do Portal EBC é autorizada, desde que citada a fonte e exceto em caso de disposição explícita em contrário. O conteúdo do Portal EBC é publicado, via de regra, sob uma licença livre – Creative Commons, no caso. Isso vale para textos, fotografias, áudios, vídeos e infográficos. Há casos pontuais em que, por um acordo pontual de cessão, o autor do conteúdo ou detentor dos direitos de uso autoriza o Portal EBC a veiculá-lo, mas inibe seu uso em outras plataformas. Nesses casos pontuais, há advertências explícitas posicionadas para diferenciar o material (seja com indicações do tipo de licença específica, seja com informação de restrição na redistribuição). Mais informações podem ser obtidas na leitura dos Termos de Uso e da Política de Privacidade da EBC (www.ebc.com.br/termos-de-uso-e-condicoes-gerais-do-portal-da-ebc e www.ebc.com.br/politica-de-privacidade-e-seguranca). O link para essas duas páginas estão posicionados no rodapé tanto do portal quanto do site da TV Brasil. Caso o visitante tenha interesse em contribuir com conteúdo colaborativo para o Portal, ele pode fazê-lo por meio do formulário e de acordo com regulamentos específicos (www.ebc.com.br/envie-sua-materia <http://radioagencianacional.ebc.com.br/cadastro>)”

No entanto, em outra resposta, a Ouvidoria considera que a questão demandada não foi plenamente atendida, como vemos na comunicação de Leandro Goulart, de Piumhi/MG (Processo 2-PE-2014):

“Gostaria de saber se a EBC disponibilizará via internet a transmissão de áudio dos jogos da Copa 2014 para as emissoras que tiverem interesse de transmitir os jogos.”

A Superintendência de Comunicação e Multimídia respondeu:

"As rádios EBC detém os direitos de transmissão da Copa do Mundo da FIFA de 2014. A veiculação na web depende de implementação de restrições de localização (geoblocking). A EBC não tem permissão para autorizar a retransmissão do evento por outras emissoras de rádio, além das rádios públicas parceiras já previstas no contrato de cessão de direitos assinado entre a EBC e a TV Globo".

Neste caso, percebemos que a resposta pouco didática e ambígua – transmissão por rádio, via web - talvez se deva ao fato de a área considerar que estava respondendo à Ouvidoria e não ao demandante. Principalmente em questões relacionadas aos ambientes virtuais sugerimos que as respostas sejam mais precisas.

No período de 26/01/2013 a 25/02/2014, a Ouvidoria recebeu um total de 12 manifestações referentes ao Portal EBC, sendo 7 reclamações e 5 pedidos de informação. A maioria das reclamações são sobre as mudanças dos sites EBC. Essas mudanças provocaram certas dificuldades, como por exemplo, a realização de *downloads* de materiais que estavam disponíveis nos sites, como podemos ver na manifestação de Edileusa Soares da Cruz, Barbalha/CE (Processo 17-PE-2014):

"Trabalho na emissora Rádio Cetama de Barbalha/CE, costumamos baixar os conteúdos de vocês pelo site da EBC. Como houve uma mudança do site, agora não conseguimos baixar mais, peço gentileza me falarem se está havendo algum problema. Fico no aguardo e desde já agradeço a atenção".

A Gerência Executiva de Conteúdo Multimídia informou o seguinte:

"A possibilidade de baixar conteúdos de radiojornalismo da EBC é uma funcionalidade da Radioagência Nacional. Mediante cadastro, é possível fazer o download. O endereço da Radioagência permanece <http://radioagencianacional.ebc.com.br/>. O cadastro pode ser feito em centraldeconteudo.ebc.com.br/users/sign_in

Como sugerimos na seção referente à Agência Brasil, seria recomendável adotar-se estratégias de comunicação mais eficazes sempre que ocorrerem mudanças.

No dia 27 de janeiro recebemos outra manifestação semelhante, mas o problema era de outra natureza, o que contribui para deixar o usuário inseguro quanto a eficiência do serviço (Processo 18-PE-2014):

"Boa Tarde. Somos Cadastrados com Agencia EBC e depois que ouve a mudança no site não estamos mais conseguindo fazer download das Noticias. Como Faço? Juliana."

Em resposta a Gerência Executiva de Comunicação e Multimídia informou que houve indisponibilidades pontuais no serviço de *download* e que o serviço já havia sido restabelecido.

Os pedidos de informação sobre transmissão de jogos tendem a aumentar com a proximidade dos jogos. A resposta que tem sido encaminhada é sempre a mesma. Seria oportuno que se fizesse uma resposta padrão mais completa para abranger todos os níveis de interesse de retransmissão que chegasse à Ouvidoria. A comunicação abaixo ilustra o nível de interesse dos usuários e confirma a resposta padrão que nos tem sido encaminhada (Processo 25-PE-2014):

“Gostaria se vocês irão transmitir os Jogos do Brasil na copa? Em caso positivo se poderemos nos utilizar do sinal para essa transmissão. Jaques Sanzone”

A resposta da Superintendência de Comunicação e Multimídia:

“As rádios EBC detém os direitos de transmissão da Copa do Mundo da FIFA de 2014. A veiculação na web depende de implementação de restrições de localização (geoblocking). A EBC não tem permissão para autorizar a retransmissão do evento por outras emissoras de rádio, além das rádios públicas parceiras já previstas no contrato de cessão de direitos assinado entre a EBC e a TV Globo”

4.5 TV BRASIL INTERNACIONAL

No período compreendido entre 26/12 a 25/02, a Ouvidoria recebeu apenas 03 manifestações referentes à TV Brasil Internacional: dois pedidos de informação e uma reclamação sobre problemas de transmissão via internet.

Dos pedidos de informação, um trata-se da mensagem de uma telespectadora de Perugia, na Itália, questionando sobre como sintonizar o canal; o outro pedido de informação foi enviado por um estudante brasileiro que solicita informações sobre como desenvolver um projeto para a TV Brasil Internacional.

A reclamação sobre transmissão via internet foi encaminhada à Superintendência de Comunicação Multimídia, que enviou a seguinte resposta (Processo 02-TI-2014):

“A Gerência de Comunicação e Multimídia agradece o relato e informa que está em vias de contratação de uma solução de apoio a transmissão de conteúdo e vídeos na web que, provavelmente, melhorará a qualidade do serviço. Nossa expectativa é de que haja melhoria nos próximos 60 dias.”

Ao pedido de informação da telespectadora da Itália, a resposta foi a seguinte (Processo: 01-TI-2014):

“A Gerência da TV Brasil Internacional informa que a única forma no momento é assistir a TV via Internet. Infelizmente, a EBC ainda não conseguiu fechar operadores a cabo para a área onde a senhora reside. Para assistir pela Web sugerimos que acesse <http://www.tvbrasil.ebc.com.br/internacional/>.”

Até o fechamento deste relatório, ainda havia prazo para que a área responsável pela TV Brasil Internacional respondesse ao pedido de informação do estudante Ouvidoria não recebeu, da área responsável, resposta ao outro pedido de informação recebido.

5. PRESTAÇÃO DE CONTAS DA OUVIDORIA NOS VEÍCULOS DA EBC

5.1 PROGRAMAS DA OUVIDORIA NAS RÁDIOS E NA TV

Os programas da Ouvidoria no veículos da EBC são uma obrigação prevista na Lei que criou a Empresa Brasil de Comunicação-EBC, que diz em seu Art. 32 § 3º, inciso II que o Ouvidor ou Ouvidora deverá “conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo quinze minutos de programação semanal, a ser veiculada pela EBC no horário compreendido entre seis e vinte e quatro horas, voltada a divulgação pública de análises sobre a programação da EBC”.

Como o programa da Ouvidoria nas rádios e na TV eram apresentados pela ex-Ouvidora Regina Lima, o encerramento de seu mandato ocasionou um problema de solução de continuidade aos programas tanto no rádio como na TV. O programa O Público na TV exibiu a última edição inédita em 26/12/2013. No mês de janeiro e fevereiro, levamos ao ar reapresentações, encerrando as veiculações em 27 de fevereiro. O programa da Ouvidoria nas rádios, Rádio em Debate, saiu do ar em janeiro.

Para prevenir que problemas dessa natureza voltem a ocorrer nas futuras transições e já que a lei não exige e não é um pré-requisito que ouvidores sejam também apresentadores, estamos preparando uma nova versão multiplataformna do programa da Ouvidoria, cujas principais características serão a impessoalidade – não haverá apresentadores – e a inovação de linguagem para exibição simultânea nas rádios, na TV e no Portal da EBC, onde poderá haver interação com o público. A estréia está prevista para abril.

O programa da Ouvidoria é vinculado à Diretoria de Produção-Dipro.

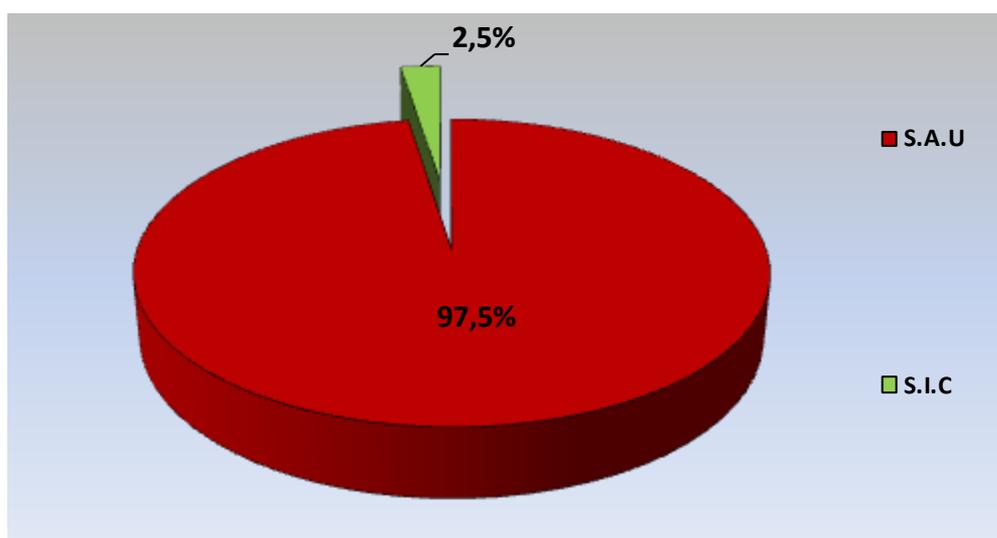
5.2 COLUNA DA OUVIDORIA NA AGÊNCIA BRASIL

A publicação da Coluna da Ouvidoria na Agência Brasil também foi interrompida, no período entre a saída da ex-Ouvidora Regina Lima e a oficialização de um novo nome para conduzir a Ouvidoria, o que ocorreu apenas no dia 19/02. A Coluna também ganhará nova configuração, passando a ser um espaço de reflexões sobre Comunicação Pública, sobre o que se espera do trabalho de Ouvidoria, sobre as comunicações dos usuários do sistema público de comunicação, inaugurando uma interlocução mais permanente com os profissionais responsáveis pela produção de conteúdos. Todos os veículos serão referidos em todas as produções de Ouvidoria e da mesma forma a Coluna também será um espaço comum, já que o objetivo dos programas é a prestação de contas da Ouvidoria para os cidadãos e cidadãs. A Coluna reestreou na segunda-feira, 10/03/2014.

6. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS

No período compreendido entre 26/12 e 25/02, a Ouvidoria da EBC contabilizou um total de 927 atendimentos, sendo 904 relativos ao Serviço de Atendimento ao Usuário-SAU, e 23 referentes ao Serviço de Informação ao Cidadão- SIC.

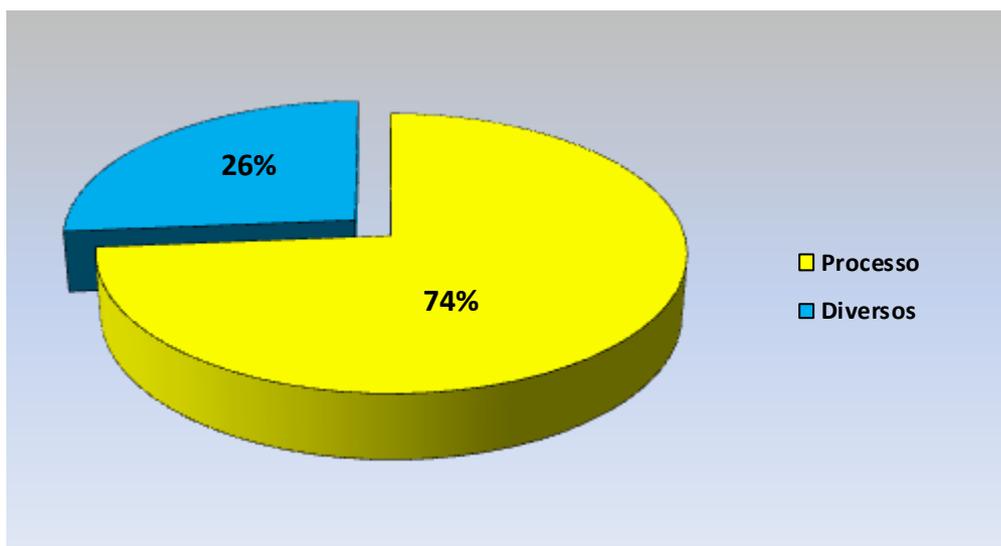
Figura 1 - Percentual de atendimentos no período



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 904 atendimentos relacionados ao Serviço de Atendimento ao Usuário-SAU, 666 (74%) geraram processos por estarem diretamente relacionados aos veículos da EBC. As outras 238 manifestações (26%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à Ouvidoria.

Figura 2 – Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

6.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

As 666 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos conforme demonstrado no gráfico abaixo:

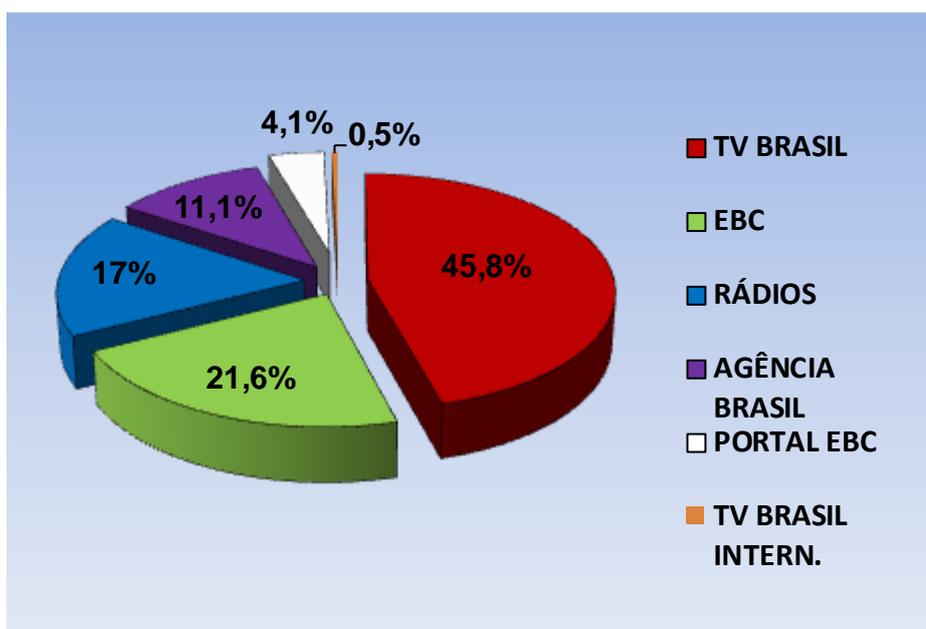
Figura 3 - Manifestações por Veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	305	45,8%
EBC	144	21,6%
RÁDIOS	113	17,0%
AGÊNCIA BRASIL	74	11,1%
PORTAL EBC	27	4,1%
TV BRASIL INTERN.	3	0,5%
TOTAL	666	100%

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

No gráfico abaixo, o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

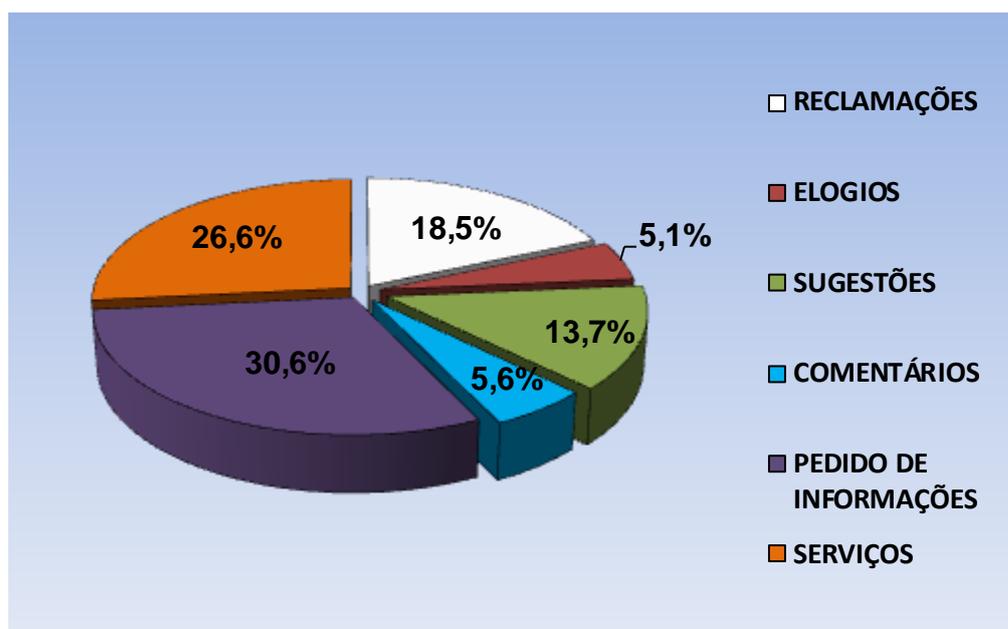
Figura 4 - Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Figura 5 - Percentual de manifestações por categorias



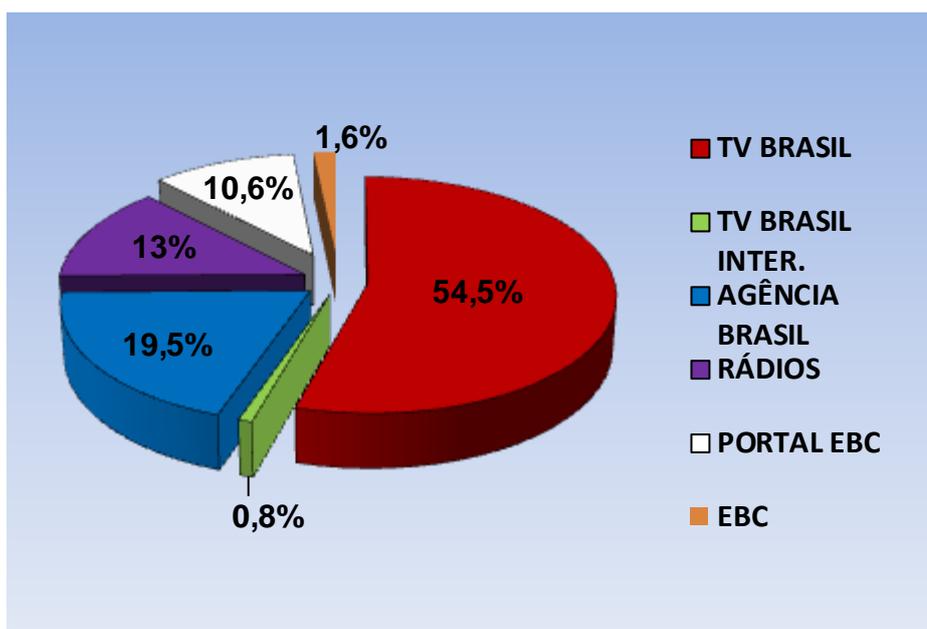
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

6.1.1 Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	67	54,5%
TV BRASIL INTER.	1	0,8%
AGÊNCIA BRASIL	24	19,5%
RÁDIOS	16	13,0%
PORTAL EBC	13	10,6%
EBC	2	1,6%
TOTAL	123	100%

Figura 6 – Percentual de reclamações por veículo



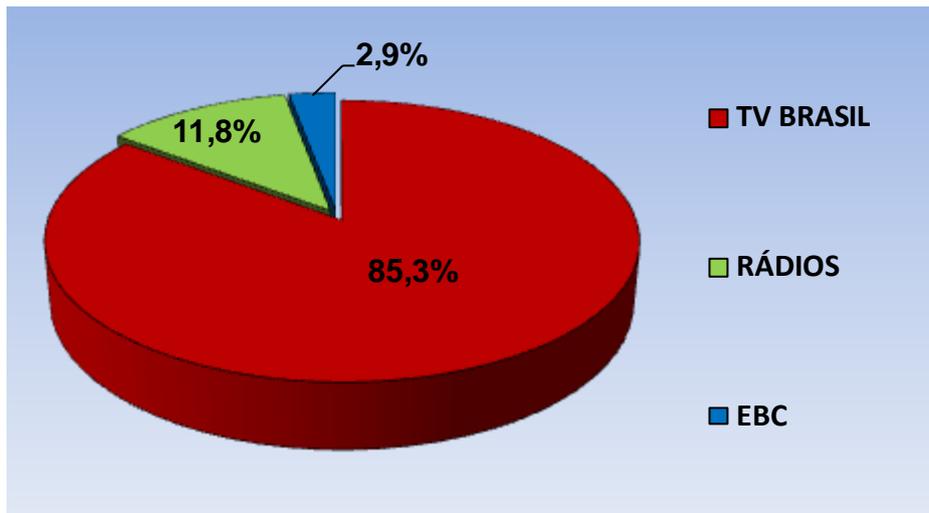
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

6.1.2 Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	29	85,3%
RÁDIOS	4	11,8%
EBC	1	2,9%
TOTAL	34	100%

Figura 7 - Percentual de elogios por veículo



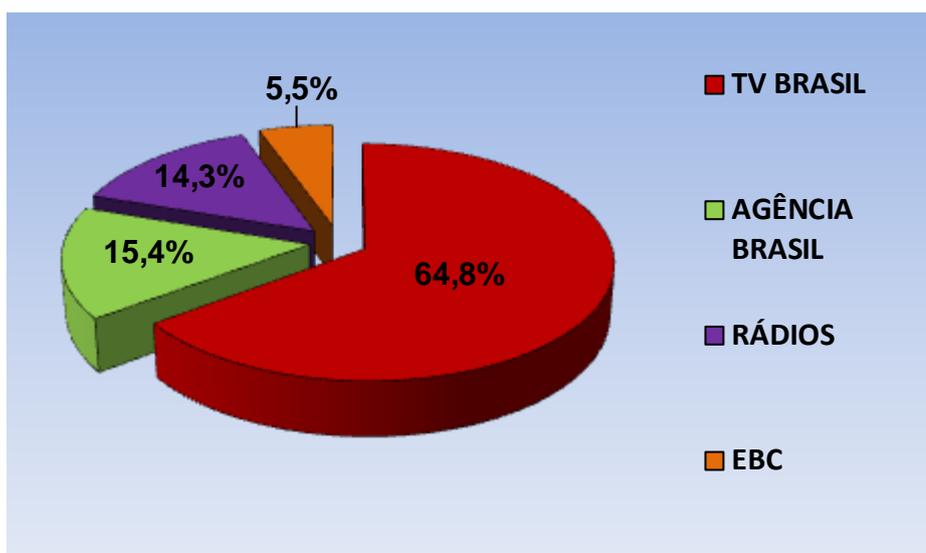
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

6.1.3 Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	59	64,8%
AGÊNCIA BRASIL	14	15,4%
RÁDIOS	13	14,3%
EBC	5	5,5%
TOTAL	91	100%

Figura 8 - Percentual de sugestões por veículo



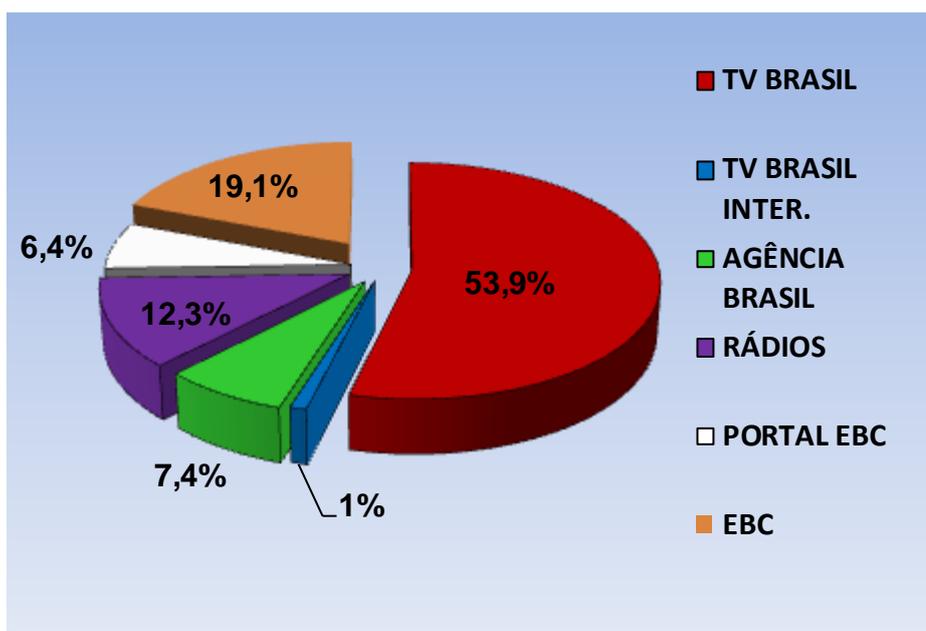
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

6.1.4 Pedidos de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	110	53,9%
TV BRASIL INTER.	2	1,0%
AGÊNCIA BRASIL	15	7,4%
RÁDIOS	25	12,3%
PORTAL EBC	13	6,4%
EBC	39	19,1%
TOTAL	204	100%

Figura 9 - Pedidos de Informação por Veículo



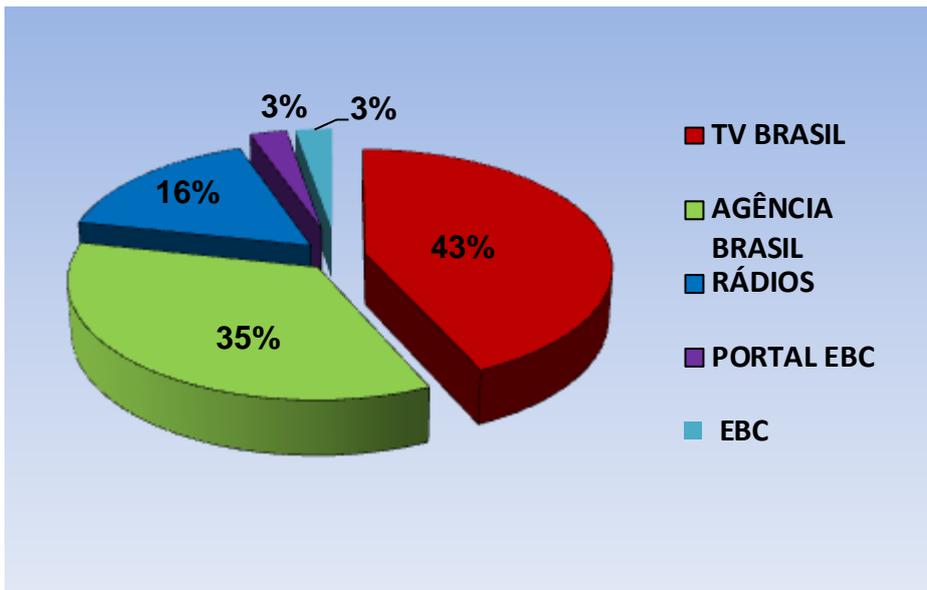
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

6.1.5 Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	16	43%
AGÊNCIA BRASIL	13	35%
RÁDIOS	6	16%
PORTAL EBC	1	3%
EBC	1	3%
TOTAL	37	100%

Figura 10 – Percentual de comentários por veículo



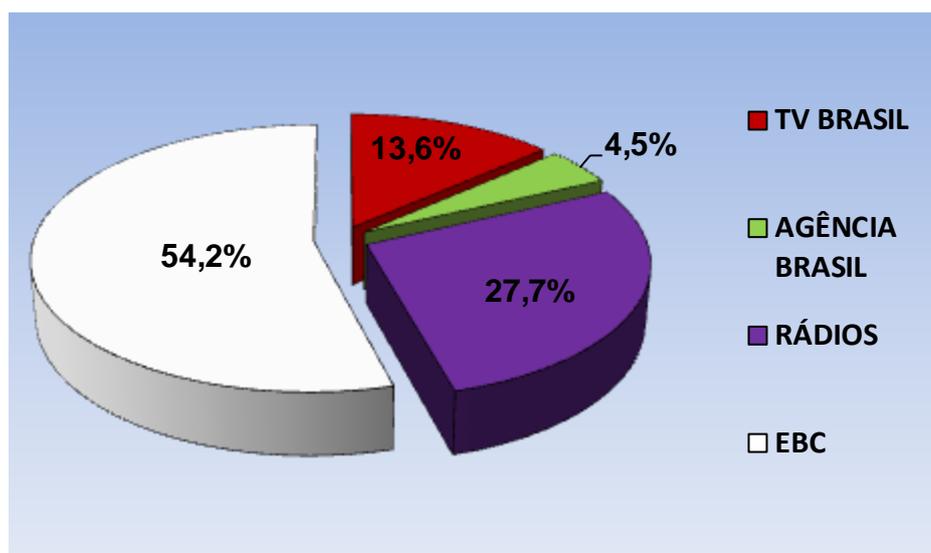
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

6.1.6 Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	24	13,6%
AGÊNCIA BRASIL	8	4,5%
RÁDIOS	49	27,7%
EBC	96	54,2%
TOTAL	177	100%

Figura 11 - Percentual de pedidos de serviços por veículo



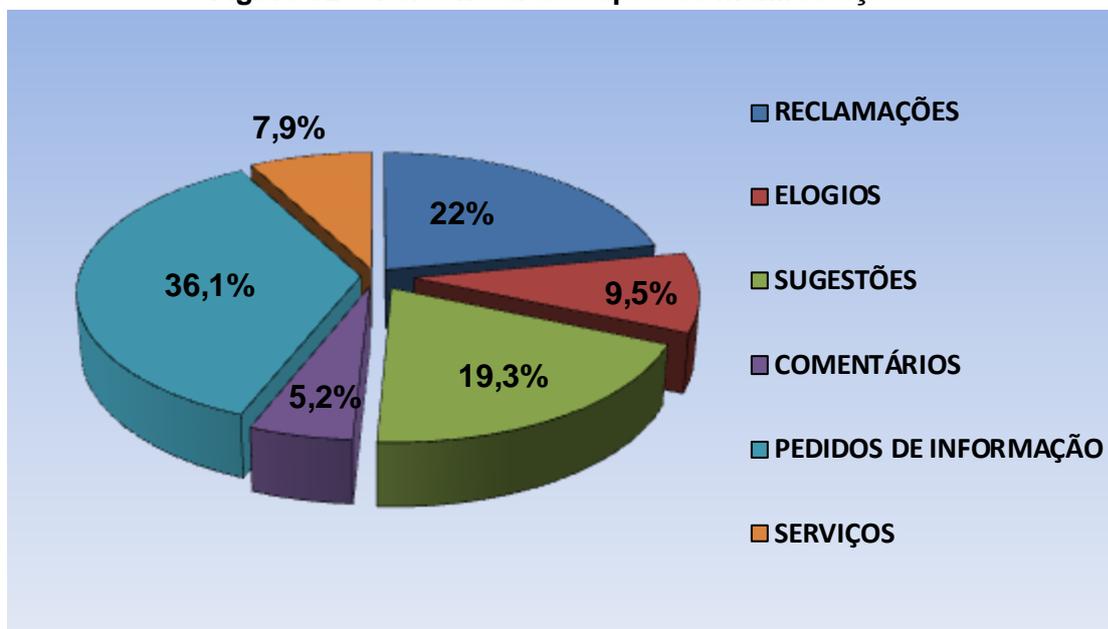
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

7. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS POR VEÍCULO

7.1 TV BRASIL

A Ouvidoria recebeu 305 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de pedidos de informação (110). Foram 67 reclamações, 59 sugestões, 29 elogios, 24 serviços e 16 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Figura 12 - Percentual dos tipos de manifestações

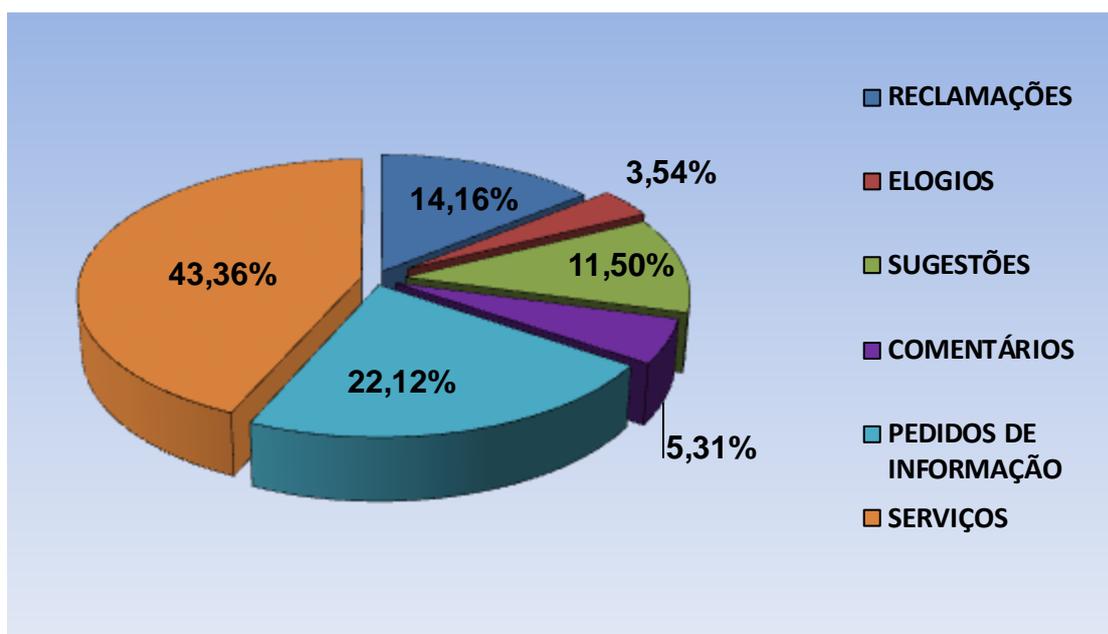


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

7.2 SISTEMA DE RÁDIOS

No período de 26/12 a 25/02, a Ouvidoria recebeu 113 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas, 49, foi por serviços. Em seguida vêm os pedidos de informação com 25, as reclamações foram 16, sugestões foram 13, comentários, 6, e elogios com 4. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações:

Figura 23 – Percentual por tipos de manifestações

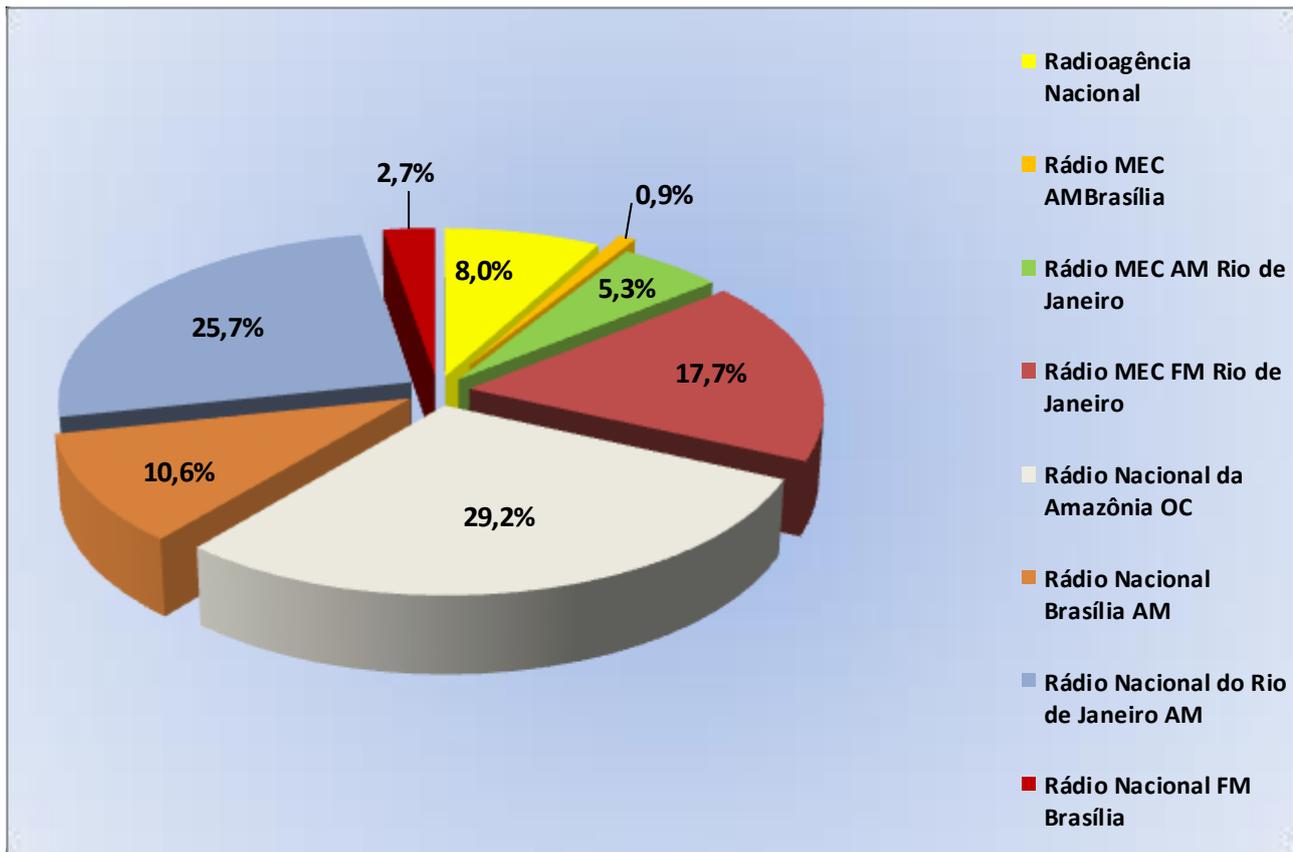


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	2	0	0	3	2	2	9	8,0%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	1	1	0,9%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	2	0	1	0	0	3	6	5,3%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	6	2	0	0	6	6	20	17,7%
Rádio Nacional da Amazônia OC	2	1	1	2	25	2	33	29,2%
Rádio Nacional Brasília AM	0	0	0	0	9	3	12	10,6%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	3	1	11	1	6	7	29	25,7%
Rádio Nacional FM Brasília	1	0	0	0	0	2	3	2,7%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	16	4	13	6	48	26	113	100%

A rádio com maior quantidade de demandas é a Nacional da Amazônia OC (29,2%), seguida pela Nacional do Rio de Janeiro AM (25,7%), MEC FM Rio de Janeiro (17,7%), e Nacional Brasília AM (10,6%), Rádioagência Nacional (8,0%), MEC AM Rio de Janeiro (5,3%), Nacional FM Brasília (2,7%) e MEC AM Brasília (0,9%). O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

Figura 34 - Percentual de manifestações por rádio

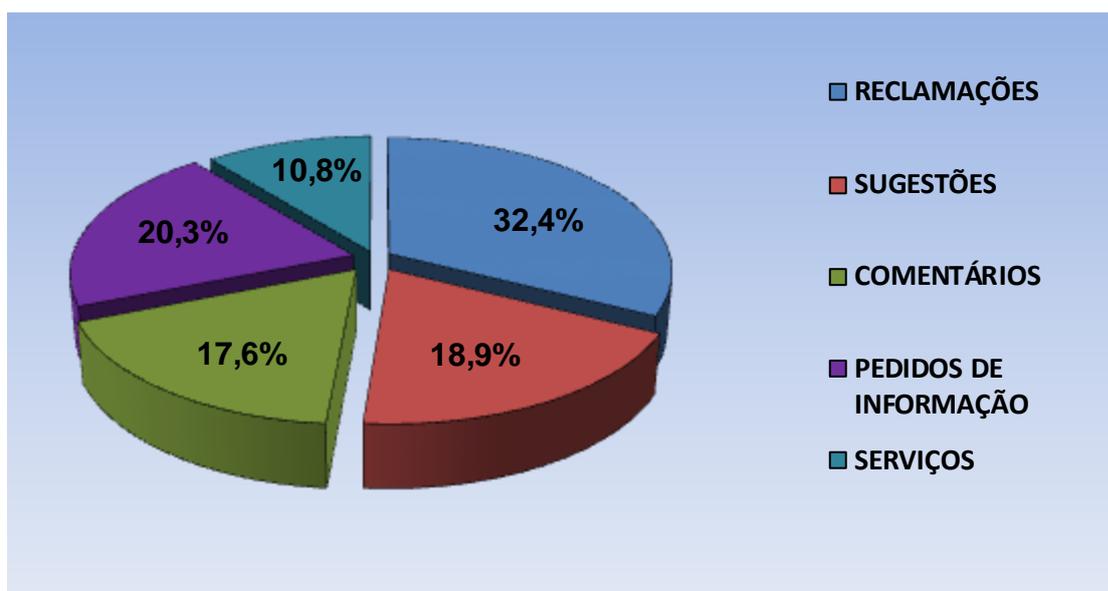


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

7.3 AGÊNCIA BRASIL

A Ouvidoria recebeu 74 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 24 manifestações foram reclamações, 15 pedidos de informação, 14 sugestões, 13 comentários e 8 serviços. Não houve registro de elogio. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações da Agência:

Figura 45 – Percentual por tipos de manifestações

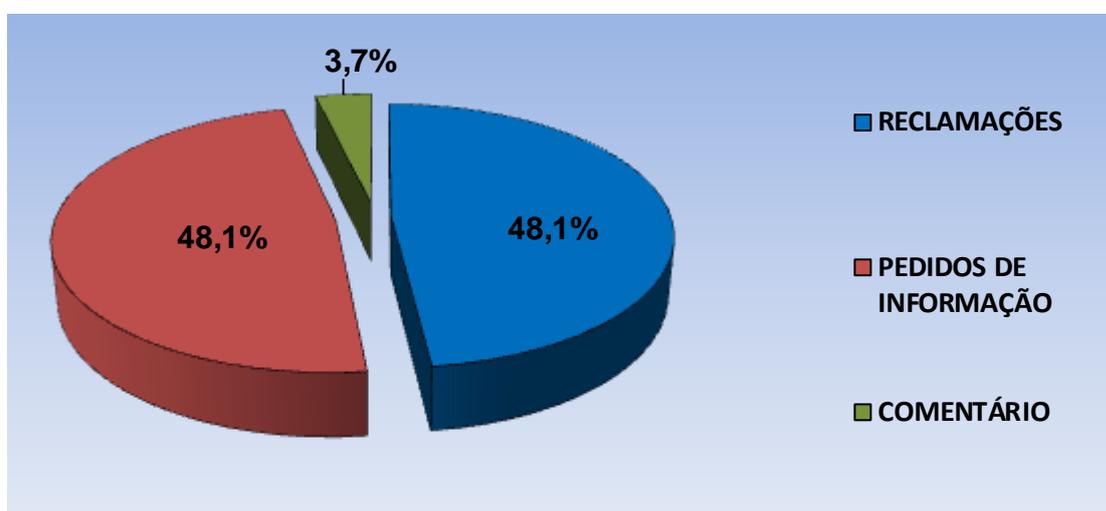


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

7.4. PORTAL DA EBC

A Ouvidoria recebeu 27 manifestações direcionadas ao Portal EBC. Destas, 13 foram reclamações e 13 foram pedidos de informação, com 1 comentário. Não houve registro de elogios, sugestões e serviços. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do Portal EBC.

Figura 56 - Percentual por tipos de manifestações

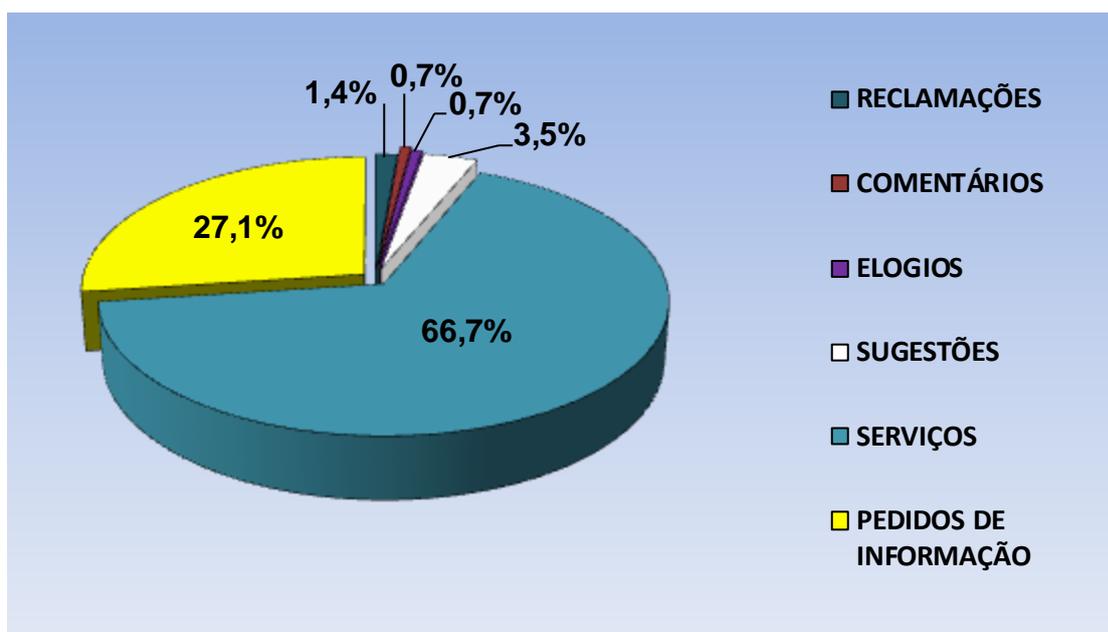


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

7.5. EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO-EBC

A Ouvidoria recebeu 144 manifestações relacionadas à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte das manifestações consiste em solicitação de serviços (96). Também foram recebidos pedidos de informação (39), sugestão (5), reclamação (2), elogio e comentário (1 cada). O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

Figura 67 - Percentual por tipos de manifestações

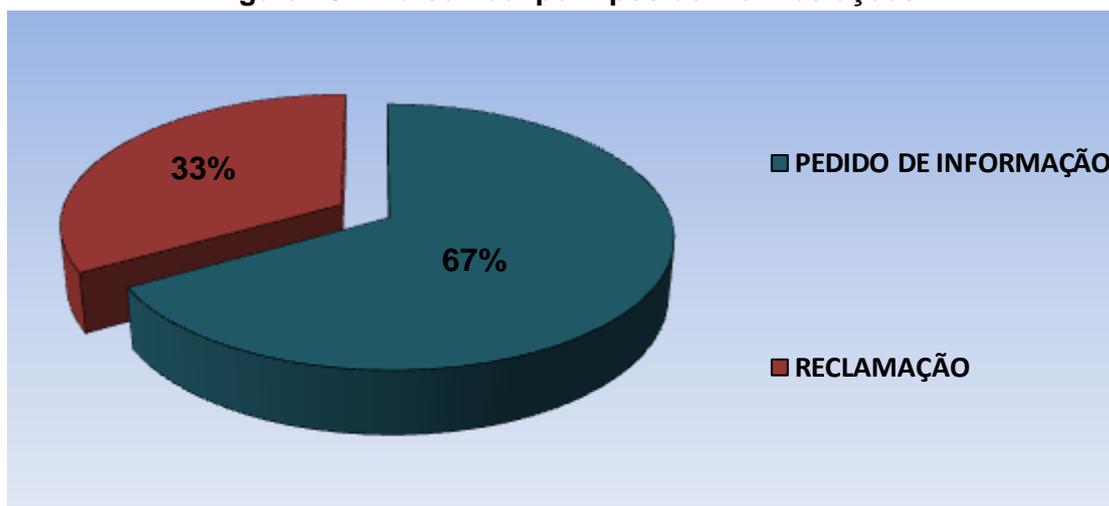


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

7.6. TV BRASIL INTERNACIONAL

No período em tela, a Ouvidoria recebeu 3 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Foram 2 pedidos de informação e 1 reclamação. O gráfico a seguir mostra a distribuição por tipo de manifestação:

Figura 78 – Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

8. PENDÊNCIAS NO ATENDIMENTO

Os processos registrados nas categorias Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para serem encerrados. A Ouvidoria envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela mensagem e informa que a manifestação foi enviada para o setor responsável, encerrando o procedimento. Os processos registrados como Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que sejam encerrados. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

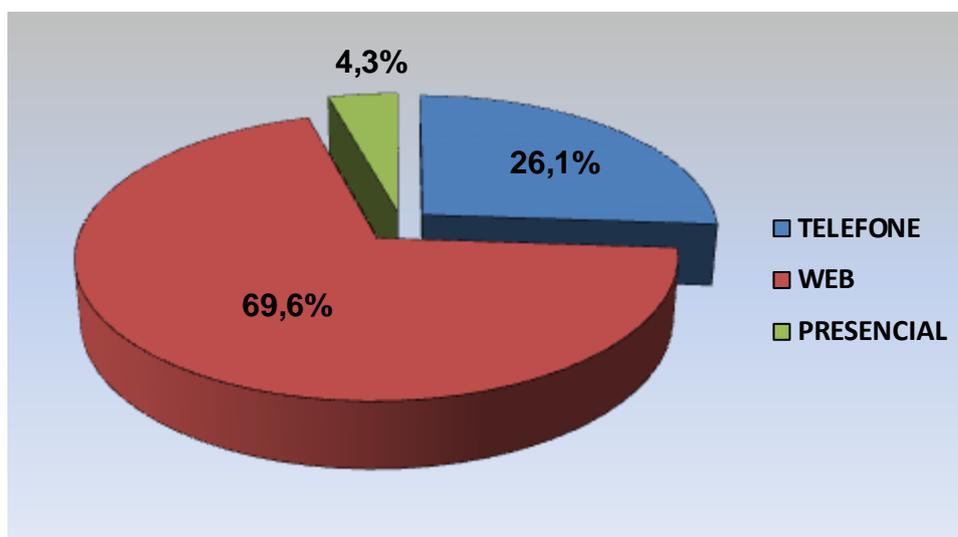
A tabela a seguir relaciona os processos de janeiro e fevereiro que estão pendentes de resposta e aqueles que foram respondidos fora do prazo.

Veículos	Pendentes	Fora do Prazo	TOTAL
TV Brasil	23	23	46
Agência	2	6	8
Rádio	2	2	4
Portal	1	1	2
EBC	1	3	4
TOTAL	29	35	64

9. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO–SIC

O SIC registrou 23 pedidos de informação. Desses, 5 mensagens foram redirecionadas para mais de uma área, totalizando 28 mensagens redistribuídas dentro da empresa. Foram recebidas 6 via telefone, 16 via web (e-sic) e 1 presencial.

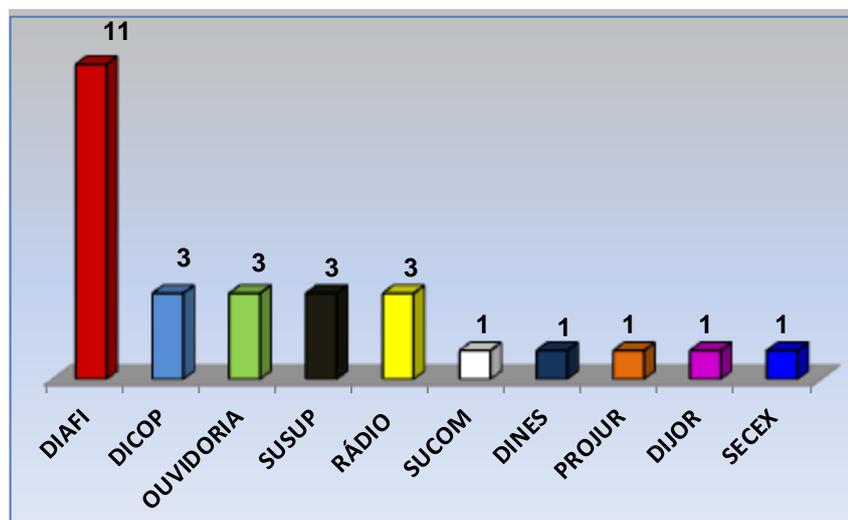
Figura 19 - Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

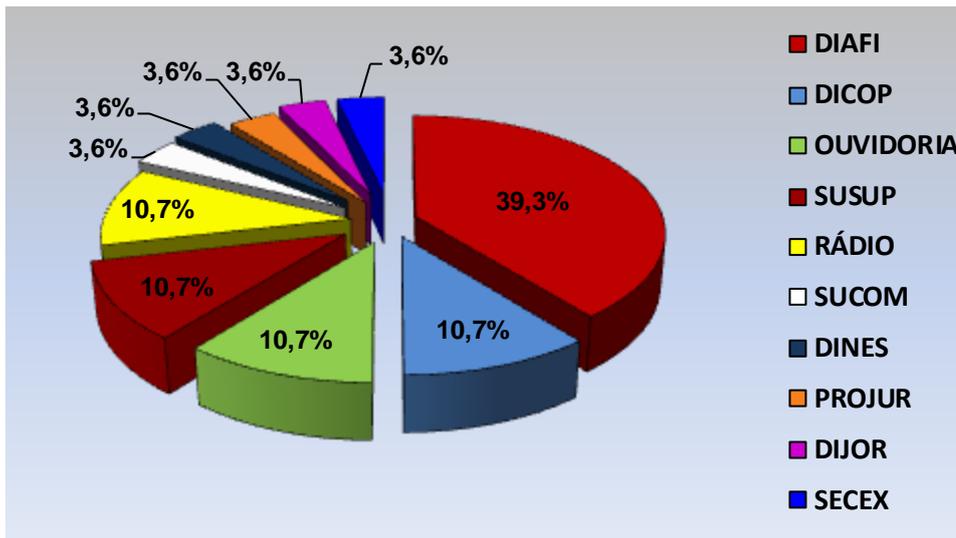
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

Figura 20 - Pedido de informação por área de competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 81 - Pedido de informação por área de competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 3,75 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. 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.

9.1 Abordagem quantitativa

Dos 23 pedidos de informação registrados em janeiro e fevereiro, 4 foram respondidos fora do prazo de 5 dias e 1 mensagem está pendente de resposta.

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

JANEIRO

Atendimentos SIC							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
9993600007201441	Gostaria que fosse informado qual o efetivo de empregados concursados da EBC, bem como o quantitativo de cargos vagos na área técnica somente. Se possível também informar se a EBC possui a demanda suficiente de mão de obra técnica para grandes eventos como a copa do mundo que se aproxima. Se caso não que medidas estão sendo tomadas para sanar. Esses dados pode ser somente aos referente a SEDE Brasília.	DIAFI	22/01/2014	27/01/2014	3		
9993600007201441	Gostaria que fosse informado qual o efetivo de empregados concursados da EBC, bem como o quantitativo de cargos vagos na área técnica somente. Se possível também informar se a EBC possui a demanda suficiente de mão de obra técnica para grandes eventos como a copa do mundo que se aproxima. Se caso não que medidas estão sendo tomadas para sanar. Esses dados pode ser somente aos referente a SEDE Brasília.	SUSUP	22/01/2014				
99936000205201324	Gostaria de obter a cópia do Programa Memória do Brasil transmitido em 18/12/2013 as 23 horas (A Amazônia vai ao encontro de Brasília). Endereço postal: Alameda P-2 N° 855 , Bairro Setor dos Funcionários Goiânia- GO Cep- 74543-030	OUVIDORIA	26/12/2013	26/12/2013	0		
9993600001201474	Gostaria de obter uma informação referente, a uma propaganda que foi ao ar no intervalo do programa (Sem Censura). No dia 01 de janeiro sobre cursos na área de teatro e tv (www.escola...), quero o site completo da propaganda.	DICOP	03/01/2014	07/01/2014	2		
99936000206201379	Solicitamos patrocínio para investir no Projeto Social de nosso clube, projeto aprovado na lei de incentivo fiscal, órgão Ministério dos Esportes. Necessitamos da construção do ginásio esportivo, para atender com qualidade e local apropriado nossos projetos, todos voltados ao atendimento de crianças e adolescentes de nosso município, atualmente atendemos 2.000 crianças através do projeto SUPER NOTA, que visa melhorar o índice do IDH, oferecendo dia de lazer e recreação para alunos destaque nas escolas públicas, através de acompanhamento bimestral e com a realização de concurso de redação. PROJETO AABB COMUNIDADE, atualmente atendendo a 120 crianças carentes matriculadas na rede publica de ensino, no contra turno escolar, com o objetivo de complemento escolar, atividades físicas culturais e artísticas, sendo que todos os projetos da AABB visa o bem estar da população e principalmente as pessoas em vulnerabilidade social. Solicitamos analisar com carinho o nosso pedido, destinar um pouco do recurso arrecadado para benefício de nosso estado, melhorando as condições de nossa população, principalmente o publico infantil para que os mesmos possam	DINES	30/12/2014	30/12/2014	0		

Atendimentos SIC (Cont.)							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
9993600003201463	Fiz o concurso da EBC-2011 para Produção Executiva e gostaria de saber a minha colocação. Cpf 603.380.757-04. E no concurso EBC-2013 eu fiz para Apoio à Imagem e gostaria de saber quantos já foram convocados para o Rio de Janeiro.	DIAFI	09/01/2014	17/01/2014	6		
9993600006201405	Gostaria de saber a programação atualizada da TV Brasil que contém audio-descrição (datas , horários , programas e o nº do canal digital da Tv Brasil na cidade de São Paulo).	DICOP	17/01/2014	23/01/2014	4		
9993600005201452	Gostaria de utilizar ,as imagem dos videos publicados no youtube pela EBC, que contem imagem da guerra civil na Síria. Qual o procedimento que devo adotar para obter a permissão,para um documentário a ser exibido na TV FUTURA	SUCOM	15/01/2014	15/01/2014	0		
9993600008201496	Gostaria de obter o contrato da empresa Real com a EBC , início e término do contrato.	DIAFI	22/01/2014	27/01/2014	3		
9993600002201419	Gostaria de saber se tem previsão de uma novo concurso da EBC em 2014, e para qual área?	DIAFI	06/01/2014	13/01/2014	5		

FEVEREIRO

Atendimentos SIC							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias	Prazo	Prazo LAI
99936000023201434	Por favor preciso ter acesso ao conteúdo do contrato que a EBC/TV-Brasil possui com a empresa que presta o serviço de audiodescrição para os programas da TV-Brasil.	DIAFI	25/02/2014	06/03/2014	7		
99936000009201431	Gostaria de saber se as notícias do portal da EBC podem ser utilizadas em minha revista digital.	OUVIDORIA	27/01/2014	27/01/2014	0		
99936000010201465	Solicito cópia dos contratos e aditivos atualizados, e planilhas abertas da prestação de serviço de vigilância em todos os municípios do Rio Grande do Norte	OUVIDORIA	27/01/2014	27/01/2014	0		
99936000012201454	Gostaria de ter acesso as seguintes informações: quem faz parte da (1) Comissão de Ética da Empresa Brasil de Comunicação, (2) qual o mandato de seus integrantes, (3) a maneira que foram escolhidos, (4) regimento interno do órgão e (5) atas das últimas reuniões. Também gostaria de ter a informação do motivo de tais informações não estarem publicizadas no site da empresa.	PROJUR	29/01/2014	17/02/2014	13		
99936000014201443	Estou a procura de informações sobre uma nova lei que proíbe os governantes encerrarem os mandatos com orçamento para a educação menor do que aquele que eles tinham quando assumiram. Gostaria de saber se as rádios da EBC tem reportagens a esse respeito.	RÁDIO DUOR	30/01/2014	11/02/2014	8		
99936000021201445	Gostaria de saber quando foi fundada a Rádio Nacional.	RÁDIO	31/01/2014	03/02/2014	1		
99936000016201432	Gostaria de saber se existe algum arquivo de programas de auditório na Rádio Nacional dos anos 50/60 para que eu possa ouvir.	RÁDIO	31/01/2014	03/02/2014	1		
99936000017201487	Gostaria que fosse informado qual o efetivo de empregados concursados da EBC bem como o quantitativo de cargos vagos na área técnica somente. Se possível também informar se a EBC possui a demanda suficiente de mão de obra técnica para grandes eventos como a copa do mundo que se aproxima. Se caso não que medidas estão sendo tomadas para sanar. Esses dados pode ser somente aos referente a SEDE Brasília.	DIAFI SUSUP	11/02/2014	17/02/2014	4		
99936000018201421	Gostaria que fosse informado qual o efetivo de empregados concursados da EBC bem como o quantitativo de cargos vagos na área técnica somente. Se possível também informar se a EBC possui a demanda suficiente de mão de obra técnica para grandes eventos como a copa do mundo que se aproxima. Se caso não que medidas estão sendo tomadas para sanar. Esses dados pode ser somente aos referente a SEDE Brasília.	DIAFI SUSUP	11/02/2014	17/02/2014	4		

Atendimentos SIC (Cont.)							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias	Prazo	Prazo LAI
99936000019201476	Gostaria de saber, se há cargos vagos na área Técnica, na EBC São Paulo, bem como quantas, nas atividades em abertos.	DIAFI	17/02/2014	24/02/2014	5	✓	✓
99936000020201409	Qual o orçamento anual da EBC? Quantos funcionários existem na EBC? Quais os gastos de manutenção da EBC? Os Sinais da EBC estão disponíveis para quantos brasileiros? Qual os níveis de audiência? (caso exista algum parâmetro de medição)	DIAFI SECEX DICOP	18/02/2014	24/02/2014	4	✓	✓
99936000021201445	Com base na Lei de Acesso à Informação Pública, gostaria, por favor, de obter as seguintes informações: 1) quantos funcionários efetivos e concursados têm atualmente a Empresa Brasil de Comunicação S. A.? 2) quantos cargos comissionados têm atualmente a Empresa Brasil de Comunicação S. A.? 3) Do total de cargos comissionados da EBC, quantos são preenchidos atualmente por servidores efetivos e concursados?Agradeço a atenção.	DIAFI	19/02/2014	24/02/2014	3	✓	✓
99936000022201490	EM 2011 a EBC realizou um concurso público e ofereceu o cargo de audiodescritor. Peço que me informem se a atividade de audiodescrição é terceirizada pela EBC. Preciso do detalhes (Número do contrato de terceirização, nome da empresa que presta o serviço e o período de vigência do contrato). Se possível, peço que me enviem um link que leve ao documento ou uma cópia escaneada. Desde já sou muito grato.	DIAFI	20/02/2014	24/02/2014	2	✓	✓

