



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

**OUVIDORIA DA EBC  
RELATÓRIO MENSAL  
AGOSTO 2012**

Brasília, 27 de Setembro de 2012

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	5
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO .....	6
2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU .....	9
2.1.1. Reclamações .....	12
2.1.2. Elogios .....	14
2.1.3. Sugestões .....	16
2.1.4. Pedido de Informação .....	17
2.1.5. Comentários.....	18
2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC .....	19
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS .....	21
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU .....	21
3.1.1. TV BRASIL.....	21
3.1.1.1. Abordagem quantitativa .....	21
3.1.1.2. Abordagem qualitativa .....	26
3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores.....	27
3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria .....	30
3.1.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’ .....	32
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO.....	33
3.1.2.1. Abordagem quantitativa .....	33
3.1.2.2. Abordagem qualitativa .....	37
3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes.....	37
3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria .....	42
3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’ .....	43
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS.....	44

3.1.3.1.	Abordagem quantitativa .....	44
3.1.3.2.	Abordagem qualitativa .....	47
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores .....	47
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	50
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria .....	52
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC .....	53
3.2.1.	Abordagem quantitativa.....	53

## **Índice de Figuras**

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão.....	6
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão .....	6
Figura 3 – atendimentos SAU.....	7
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências .....	8
Figura 5 - Manifestações por Veículo.....	9
Figura 6 - % Manifestações por Veículo.....	10
Figura 7 - % Tipos de Manifestações .....	11
Figura 8 - % Reclamações por Veículo .....	12
Figura 9 - % Elogios por Veículo.....	14
Figura 10 - % Sugestões por Veículo.....	16
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo .....	17
Figura 12 - % Comentários por Veículo .....	18
Figura 13 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso .....	19
Figura 14 - Pedido de Informação por Área de Competência.....	19
Figura 15 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	20
Figura 16 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas .....	24
Figura 17 - % Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das Áreas .....	25
Figura 18 - % Reclamações Rádios – Respostas das Áreas.....	35
Figura 19 - % Pedidos de Informação Rádios – Respostas das Áreas.....	36
Figura 20 - % Reclamações Agência Brasil – Respostas das Áreas .....	46

## **1. APRESENTAÇÃO**

O relatório mensal referente ao mês de agosto de 2012 da Ouvidoria da EBC é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento dispensado pelos ouvidores adjuntos no período de 01/08/2012 a 31/08/2012, a partir das manifestações encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, pelo Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, e a partir dos pedidos de informação dos cidadãos encaminhados por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

O relatório registra as manifestações e ressalta os aspectos de grande relevância, apresenta um demonstrativo estatístico das manifestações, dos pedidos de informações recebidos, os encaminhamentos dado pelos ouvidores adjuntos. O mesmo traz ainda a percepção do público sobre os conteúdos, a partir dos aspectos mais frequentemente demandados para cada veículo - Rádio, TV e Agência de Notícias.

Apresenta também a percepção da Ouvidoria em relação aos veículos de comunicação da EBC, no sentido de contribuir com as áreas para a qualificação dos serviços prestados pela empresa. Essa análise é uma das competências da Ouvidoria conforme artigo 20 da Lei 11.652 de 07 de abril de 2008, que instituiu a Empresa Brasil de Comunicação.

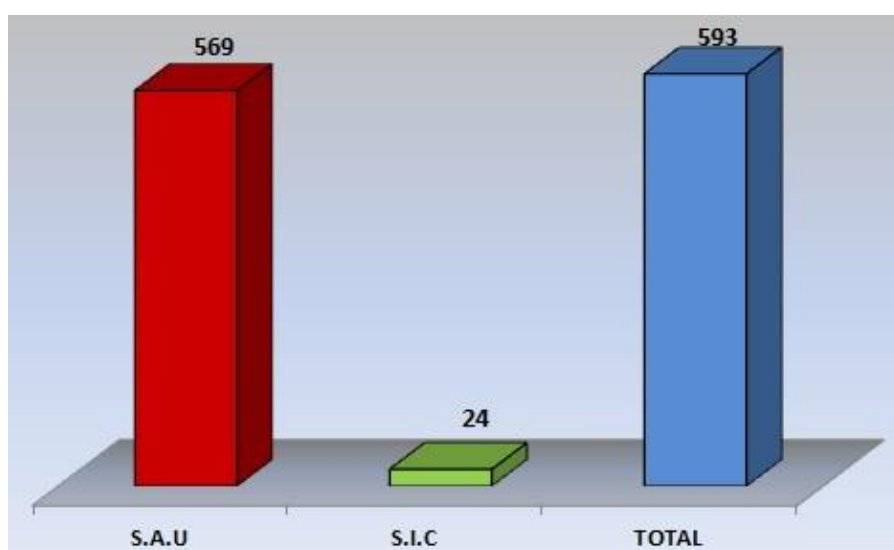
Por fim, faz um breve relato dos programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação.

Vale ressaltar que o prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias, 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 acima, no dia 11/09/2012.

## 2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

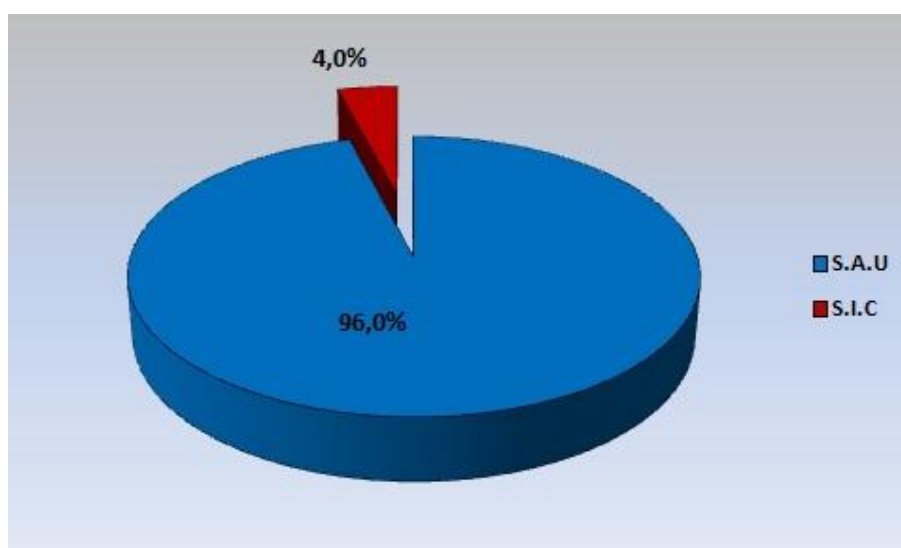
O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC - Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no mês de agosto de 2012 totalizou 593 atendimentos, sendo 569 no SAU e 24 no SIC.

**Figura 1 - Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

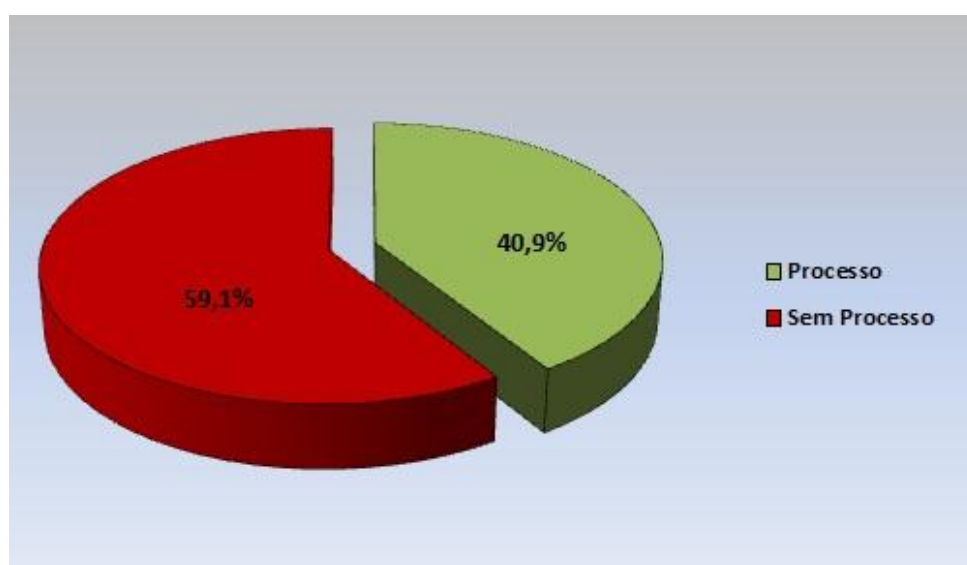
**Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O atendimento ao cidadão da EBC contabilizou este mês por meio do SAU, 569 atendimentos realizados, sendo 233 (40,9%) com abertura de processos por estarem relacionadas aos conteúdos dos veículos e as atividades da EBC. As outras 336 manifestações (59,1%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, por não serem referentes às atividades da EBC.

**Figura 3 – Atendimentos SAU**



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

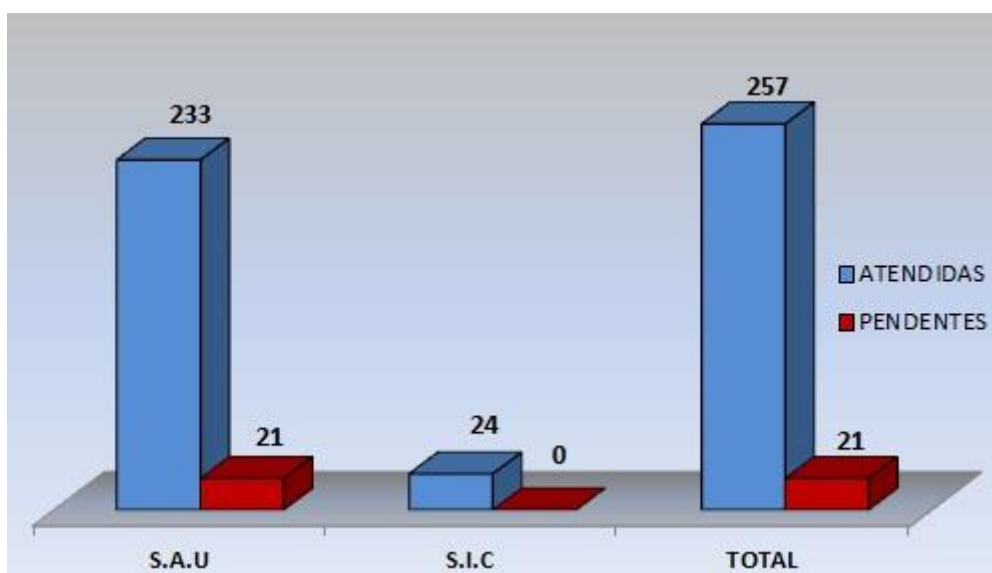
O total de manifestações e pedidos de informações dos cidadãos registrados por meio de abertura de processo até o encerramento desse relatório foi de 257 atendimentos, sendo 233 do SAU e 24 do SIC.

Os processos pendentes até a finalização do relatório mensal são todos provenientes do SAU. Os processos que ainda não obtiveram resposta totalizam 21 e ainda estão pendentes junto às áreas de competência. Representam 9,0% das manifestações recebidas pelo SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

O SIC não apresentou pendências no mês de agosto. Até o final dos meses de maio e junho houveram processos pendentes, entretanto no decorrer de julho foram realizadas as correções necessárias para o atendimento dos prazos previstos pela Lei 12.527 de 18/11/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI e

pela Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012. Assim como aconteceu no mês de Julho, em agosto o SIC não apresenta pendências e tem mantido o prazo de resposta dos pedidos de informação com média de 1,5 dia.

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



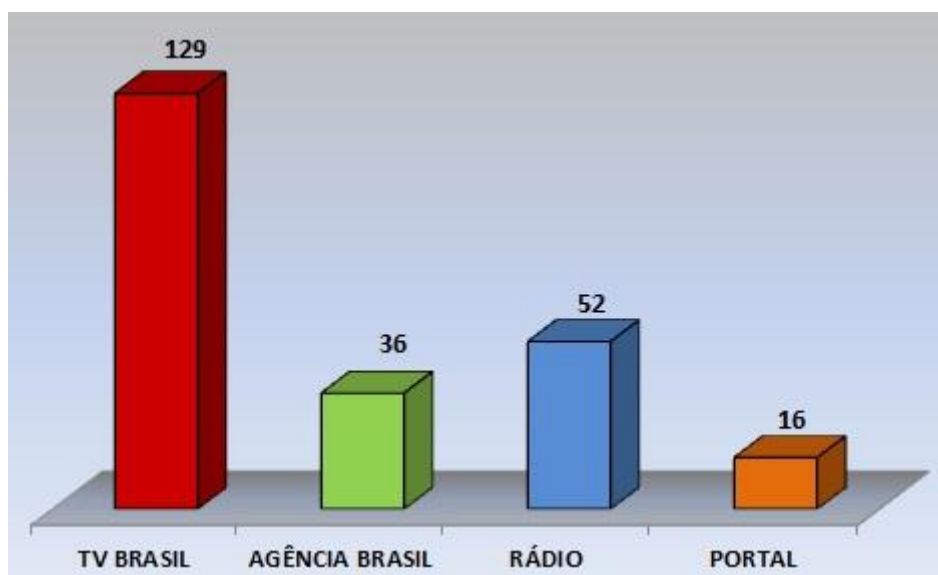
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



## 2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou no mês de agosto 233 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

**Figura 5 - Manifestações por Veículo**

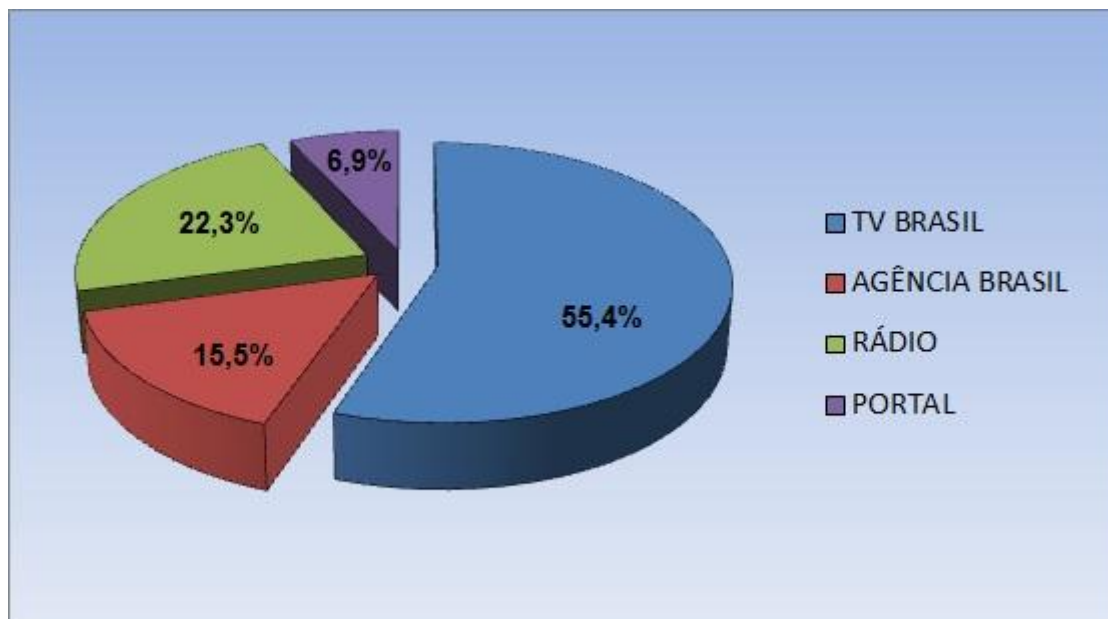


FORNE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O Portal a partir de julho se configurou como mais um meio de comunicação à disposição do usuário. A nova página foi lançada no dia 16/07 e ainda se encontra em uma “versão beta”, como uma forma de avisar aos visitantes de que a página está em fase de testes e melhorias. A comunicação de falhas na fase beta do Portal era esperada do público em geral, sendo muito importante essa colaboração no sentido de agregar qualidade ao que é oferecido à sociedade e possibilitar a construção colaborativa da plataforma.

Observa-se de acordo com a Figura 6, dentre as manifestações por veículo, que o mais demandado em agosto pelos usuários foi a TV Brasil com 55,4% das manifestações, seguida pelas Rádios com 22,3%, da Agência Brasil com 15,5% e pelo Portal com 6,9% das manifestações.

**Figura 6 - % Manifestações por Veículo**



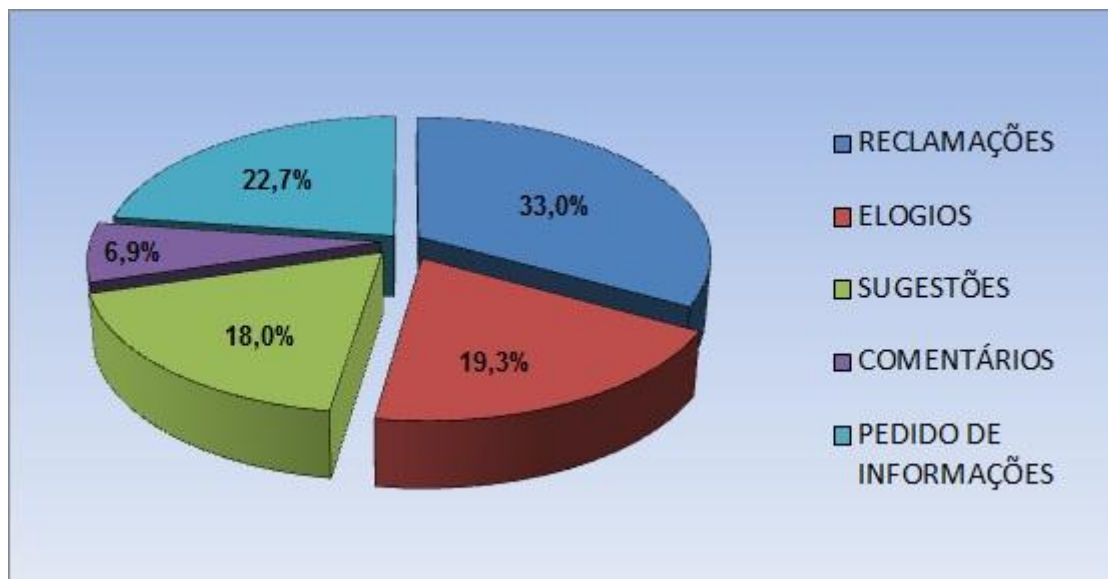
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As manifestações dos usuários referentes aos veículos da EBC são indicadores do grau de participação ativa desses na qualificação dos serviços de comunicação pública prestados pela empresa à sociedade.

Ademais, corrobora com a gestão pública no cumprimento do papel da Ouvidoria previsto na Constituição Federal Art. 37, ratificado na Lei 11.652/2008 que instituiu os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública e que criou a Empresa Brasil de Comunicação – EBC.

Os elogios, sugestões, comentários e pedidos de informação, totalizam 67,0% das manifestações no mês, contra 33,0% das reclamações. A participação qualificada dos usuários na busca de contribuir é positiva, considerando o compromisso e a qualidade das manifestações.

**Figura 7 - % Tipos de Manifestações**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O acolhimento e a compreensão adequada das manifestações, dos pedidos de informação e diferentes pontos de vistas dos usuários sobre os serviços da EBC são o diferencial no atendimento, ao mesmo tempo, merecem uma análise detalhada de cada tipo de manifestação, para que seja oportunizado à EBC transformar a informação em solução para os veículos de comunicação.

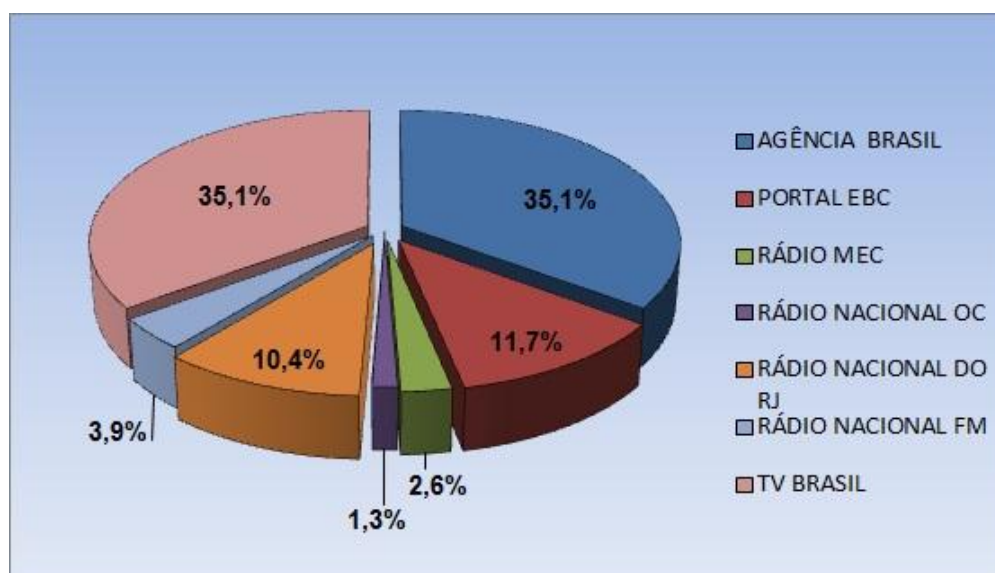
### 2.1.1. Reclamações

As manifestações das reclamações por veículo são registradas na tabela abaixo:

VEÍCULO	AGO	%
AGÊNCIA BRASIL	27	35,1
PORTAL EBC	9	11,7
RÁDIO MEC	2	2,6
RÁDIO NACIONAL OC	1	1,3
RÁDIO NACIONAL DO RJ	8	10,4
RÁDIO NACIONAL FM	3	3,9
TV BRASIL	27	35,1
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100,00</b>

A Figura 8 apresenta em percentual as reclamações dos usuários ao longo do mês. A Agência Brasil recebeu 35,1% das manifestações, na mesma proporção da TV Brasil. O Portal registrou 11,7% das reclamações seguido da Rádio Nacional do Rio de Janeiro com 10,4%. Os veículos que apresentaram a menor quantidade de reclamações são a Rádio Nacional FM com 3,9%, a Rádio MEC com 2,6% e a Rádio Nacional OC com 1,3%. A Rádio Nacional AM não apresentou reclamações no mês de agosto.

**Figura 8 - % Reclamações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os registros das reclamações contribuem com a gestão dos veículos de comunicação da EBC. Desenvolve-se a “cultura do bom telespectador (bom ouvinte, bom leitor)”, por intermédio da interação com o usuário a partir de suas críticas e do nosso pronto atendimento. A Ouvidoria, como canal de comunicação com os cidadãos, tem um papel proativo ao reorientar os aspectos relevantes quanto à programação disponibilizada e os princípios da comunicação pública.

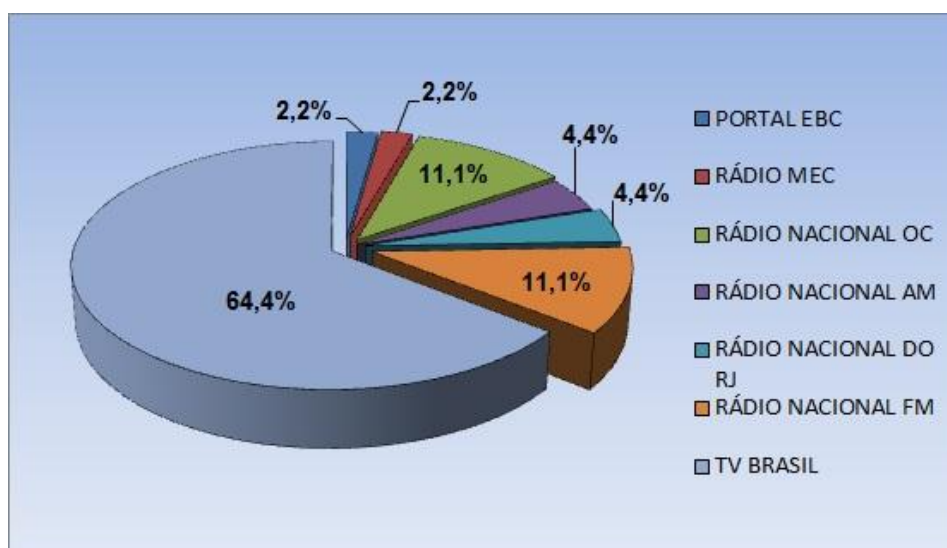
### 2.1.2. Elogios

As manifestações de elogio por veículos são apresentados na tabela abaixo:

VEÍCULO	AGO	%
PORTAL EBC	1	2,2
RÁDIO MEC	1	2,2
RÁDIO NACIONAL OC	5	11,1
RÁDIO NACIONAL AM	2	4,4
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	4,4
RÁDIO NACIONAL FM	5	11,1
TV BRASIL	29	64,4
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,00</b>

A Figura 9 reflete as manifestações de elogios, das quais 64,4% foram destinadas à TV Brasil, 11,1% Rádio Nacional da Amazônia e Rádio Nacional FM, Rádio Nacional AM e Rádio Nacional do RJ com 4,4%, e por final o Portal EBC com 2,2% assim como a Rádio MEC com os mesmos 2,2%. A Agência Brasil em agosto não recebeu nenhum elogio.

**Figura 9 - % Elogios por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

A TV Brasil também lidera o ranking dos elogios mostrando-se como sendo o veículo de comunicação mais acessado dentre os disponibilizados pela EBC, com acompanhamento dos usuários de forma mais frequente. Ao tempo em que recebe um percentual significativo das reclamações é também contrabalanceado com uma quantidade ainda maior de elogios.

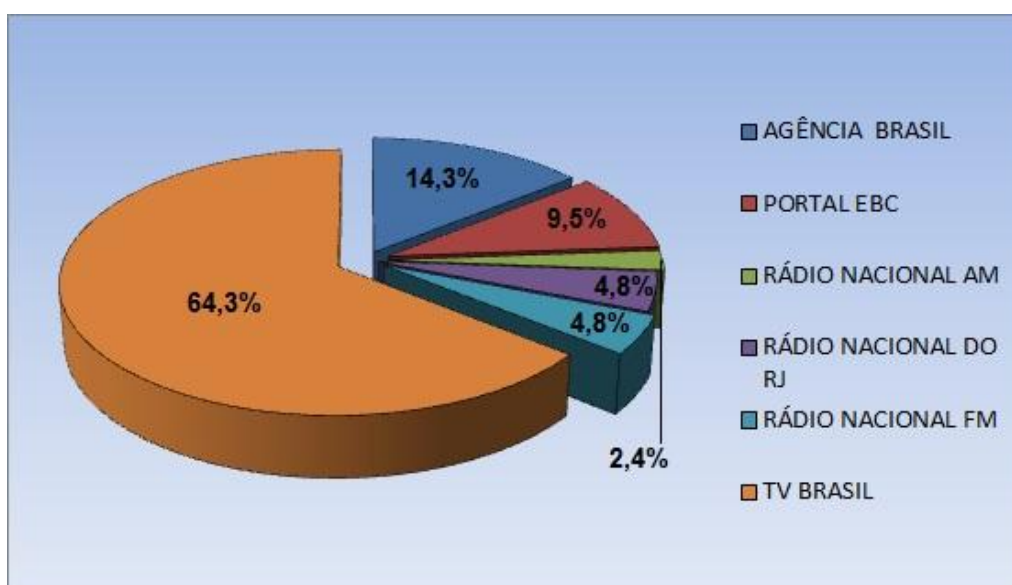
Outra observação importante é a discrepância entre o volume de elogios e reclamações registrados pelos usuários em relação à Agência Brasil. A Agência corresponde a 35,1% das reclamações do período, não apresentando nenhum elogio.

### 2.1.3. Sugestões

As sugestões contabilizaram 42 manifestações em agosto, assim distribuídas: 27 para a TV Brasil, 6 para a Agência Brasil, 4 para o Portal EBC, 2 para a Rádio Nacional FM, 2 para Rádio Nacional do RJ e 1 para Rádio Nacional AM.

A Figura 10 apresenta o percentual das sugestões de cada veículo:

**Figura 10 - % Sugestões por Veículo**



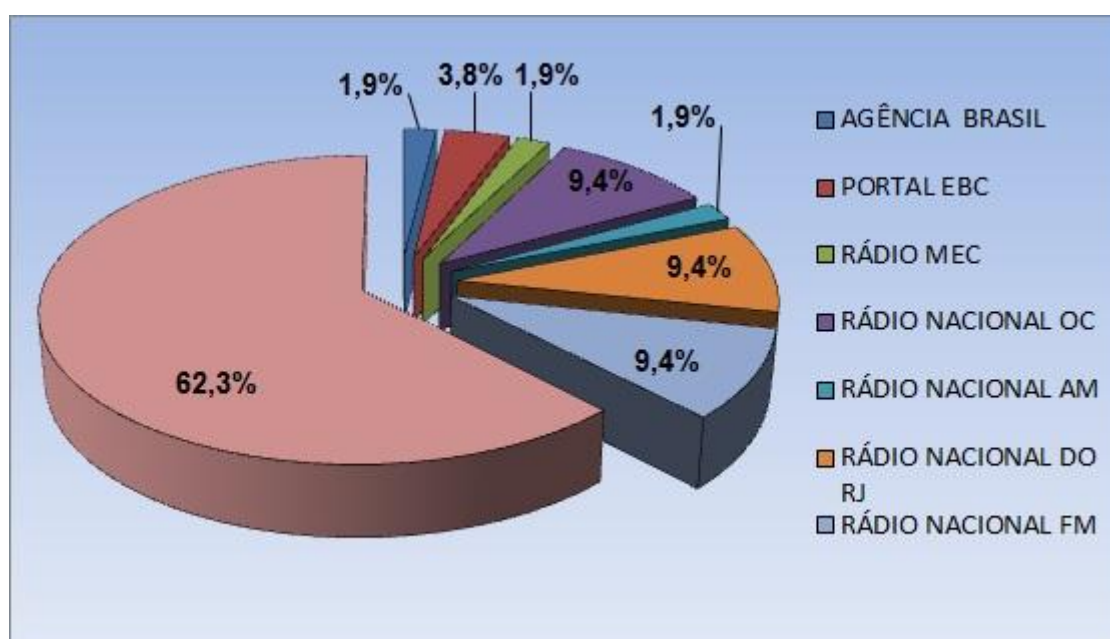
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



#### 2.1.4. Pedido de Informação

Dos 53 pedidos de informação, 33 foram para a TV Brasil, 5 para a Rádio Nacional do RJ, 5 para a Rádio Nacional FM, 5 para a Rádio Nacional da Amazônia OC, 2 para o Portal EBC, 1 para a Agência Brasil, 1 para Rádio MEC e 1 para Rádio Nacional AM. Na Figura 11 é constatado os percentuais relativos a cada veículo:

**Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo**

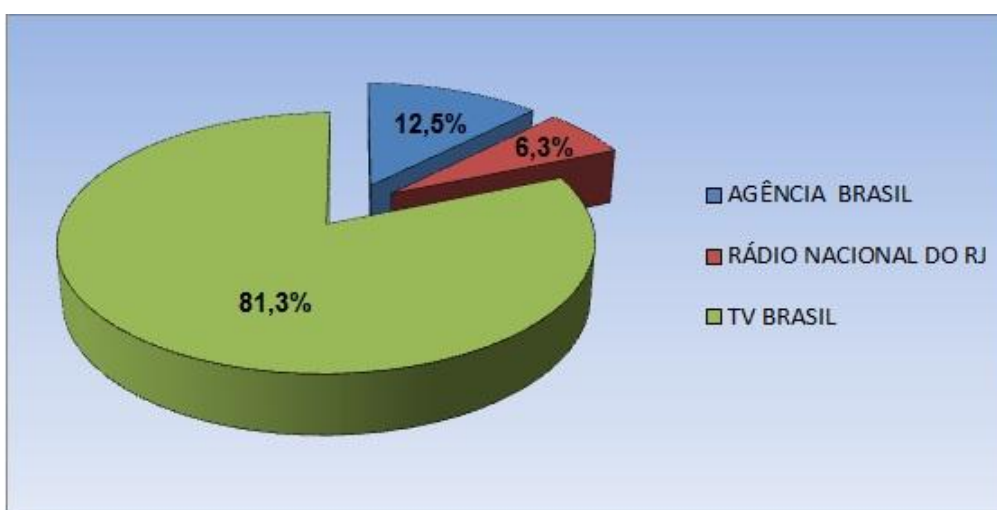


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.5. Comentários

Os comentários referentes a esse mês foram apenas para três veículos. Totalizaram 16 manifestações sendo 13 destinados à TV Brasil, 2 à Agência Brasil, e 1 à Rádio Nacional do RJ. A Figura 12 demonstra o percentual de comentários por veículo registrados ao final do mês de agosto:

**Figura 12 - % Comentários por Veículo**

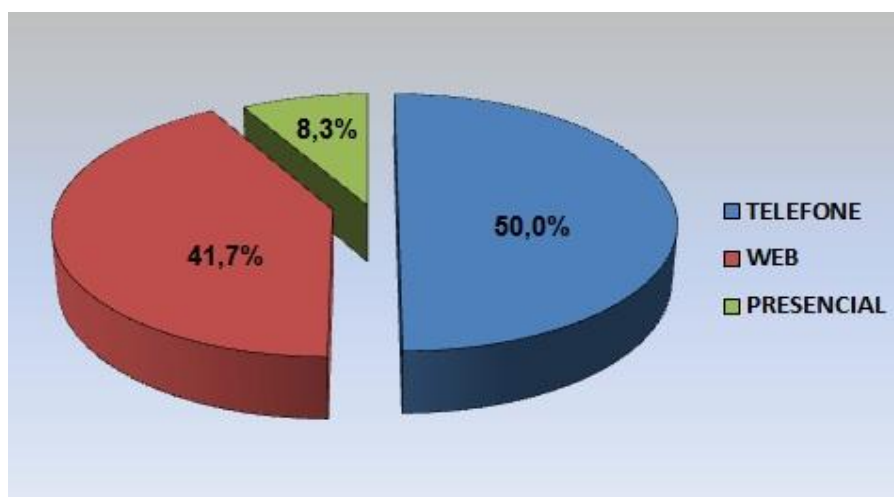


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou 24 pedidos de informações, dos quais 12 foram por meio do sistema 0800 (telefone), 10 via web (e-sic) e 2 de forma presencial.

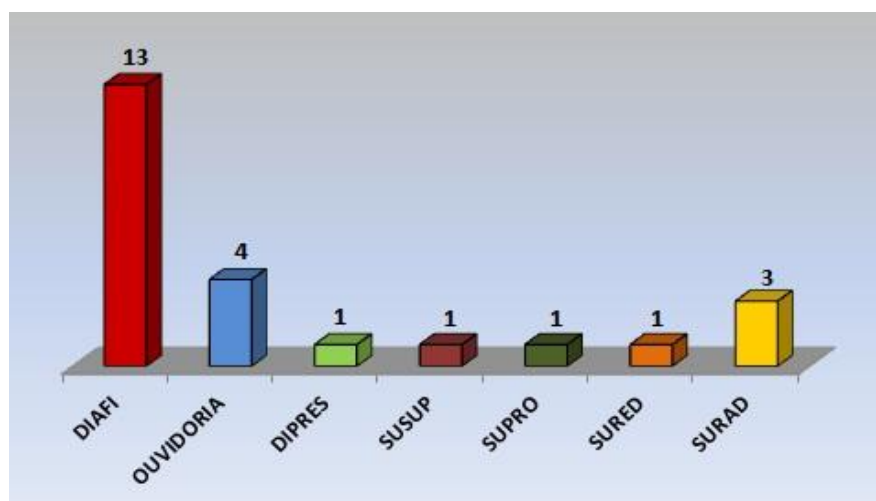
**Figura 13 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

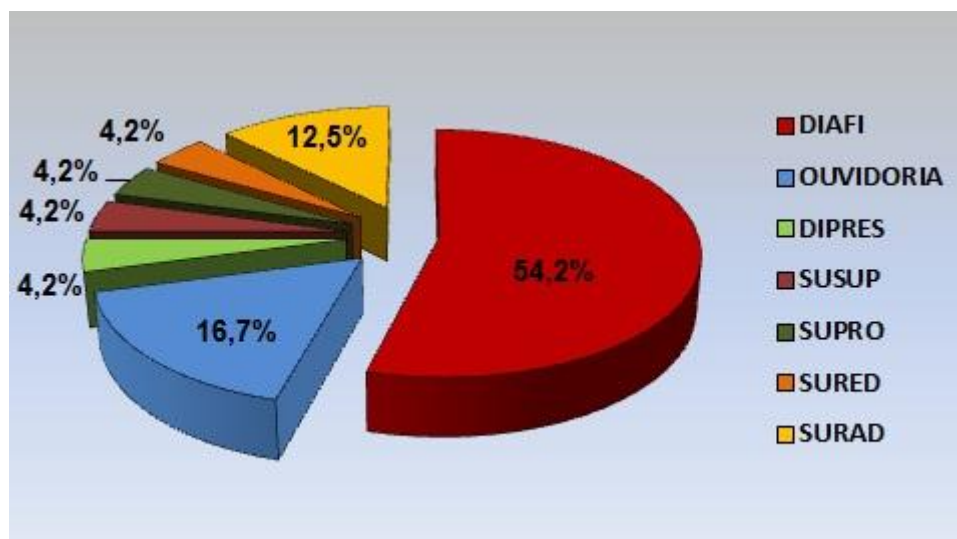
Os pedidos de informações do período estudado são apresentados abaixo por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

**Figura 14 - Pedido de Informação por Área de Competência**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta dos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 1,5 dia, a Portaria Presidente 178 – A de 18.05.2012 e a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 que estabelece o prazo em 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

### 3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS




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

##### 3.1.1. TV BRASIL





















##### 3.1.1.1. Abordagem quantitativa

Nos mês de agosto a Ouvidoria recebeu um total de 129 manifestações referentes à TV Brasil. Deste quantitativo, 27 manifestações foram reclamações; 45 elogios; 42 sugestões, 16 comentários e 53 pedidos de informação. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 10 manifestações.

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

#### Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1042-TB-2012	Transmissão de programas que não são da grade da TV Brasil	01/08/2012	01/08/2012	0	
1053-TB-2012	Elogios à programação da TV	06/08/2012	06/08/2012	0	
1054-TB-2012	Elogios à programação da TV, em especial aos programas Samba na Gamboa, Observatório da Imprensa e Oncontô.	06/08/2012	06/08/2012	0	
1058-TB-2012	Programação Infantil - Inami	06/08/2012	06/08/2012	0	
1075-TB-2012	Cine Ibermedia	13/08/2012	13/08/2012	0	
1077-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	14/08/2012	14/08/2012	0	
1078-TB-2012	Programa Janela Janelinha	14/08/2012	14/08/2012	0	
1084-TB-2012	Elogios à programação da TV	17/08/2012	17/08/2012	0	
1087-TB-2012	Programa Sem Censura	20/08/2012	20/08/2012	0	
1089-TB-2012	Elogios à programação da TV	20/08/2012	20/08/2012	0	
1090-TB-2012	Programa Sem Censura	20/08/2012	20/08/2012	0	
1091-TB-2012	Programa Cara e Coroa	20/08/2012	20/08/2012	0	
1097-TB-2012	Programa Oncotô	21/08/2012	21/08/2012	0	
1098-TB-2012	Programa Sem Censura	22/08/2012	22/08/2012	0	
1100-TB-2012	Programação Infantil	22/08/2012	22/08/2012	0	
1104-TB-2012	Programas do Jornalismo e Samba na Gamboa	22/08/2012	22/08/2012	0	
1106-TB-2012	Programa Ver TV, em especial ao apresentador	22/08/2012	22/08/2012	0	
1107-TB-2012	Programa Ser Saudável	22/08/2012	22/08/2012	0	
1118-TB-2012	Programa Segue o Som	23/08/2012	23/08/2012	0	
1123-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	23/08/2012	23/08/2012	0	

**Elogios (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1125-TB-2012	Programa Sem Censura	24/08/2012	24/08/2012	0	✓
1128-TB-2012	Programação Infantil	24/08/2012	24/08/2012	0	✓
1129-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	28/08/2012	28/08/2012	0	✓
1133-TB-2012	Programa Esportvisão	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1134-TB-2012	Programa Comentário Geral	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1138-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1142-TB-2012	Programa Arte com Sérgio Britto	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1143-TB-2012	Programa Janela Janelinha	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1147-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	30/08/2012	30/08/2012	0	✓

**Comentários**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1041-TB-2012	Programa Janela Janelinha	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1076-TB-2012	Cotas para alunos de escolas públicas	13/08/2012	13/08/2012	0	✓
1078-TB-2012	Programa Janela Janelinha	14/08/2012	14/08/2012	0	✓
1080-TB-2012	Olimpiadas	15/08/2012	15/08/2012	0	✓
1083-TB-2012	Postura do apresentador sobre o tema SUS	17/08/2012	17/08/2012	0	✓
1088-TB-2012	Grade de programação da TV Brasil	20/08/2012	20/08/2012	0	✓
1093-TB-2012	Programa Repórter Brasil	21/08/2012	21/08/2012	0	✓
1111-TB-2012	Jornalismo da TV Brasil	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1119-TB-2012	Jornalista entrevistado passou uma informação errada no programa	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
1135-TB-2012	Pena de Morte	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1136-TB-2012	Programa Sem Censura - Estilo Vegan	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1142-TB-2012	Programa Arte com Sérgio Britto - Grande Teatro Tupi	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1147-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	30/08/2012	30/08/2012	0	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1041-TB-2012	Programa Janela Janelinha	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1043-TB-2012	Sugestão de Pauta	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1045-TB-2012	Criação de DVD do programa Samba na Gamboa	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1046-TB-2012	Programação em Geral	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1048-TB-2012	Filmes para a programação	03/08/2012	03/08/2012	0	✓
1051-TB-2012	Filmes para a programação	06/08/2012	06/08/2012	0	✓
1055-TB-2012	Reprise do Sem Censura	06/08/2012	06/08/2012	0	✓
1072-TB-2012	Programação em Geral	10/08/2012	10/08/2012	0	✓
1074-TB-2012	Santa Missa permaneça no ar	13/08/2012	13/08/2012	0	✓
1079-TB-2012	Documentários e reportagens com assuntos culturais	14/08/2012	14/08/2012	0	✓
1084-TB-2012	Apresentação de jogos de vôlei	17/08/2012	17/08/2012	0	✓
1086-TB-2012	Postagem dos vídeos da série Vida de Estagiário	20/08/2012	20/08/2012	0	✓
1088-TB-2012	Programação em Geral	20/08/2012	20/08/2012	0	✓

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1092-TB-2012	Programa Sem Censura	21/08/2012	21/08/2012	0	✓
1097-TB-2012	Programa Oncotô	21/08/2012	21/08/2012	0	✓
1100-TB-2012	Programação infantil	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1102-TB-2012	Expansão da TV Brasil em Curitiba	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1106-TB-2012	Sugestão de Pauta	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1117-TB-2012	Programa Repórter Brasil	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1118-TB-2012	Programa Segue o Som	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
1121-TB-2012	Sugere continuidade de tema apresentado em matéria do programa 3 a 1	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
1123-TB-2012	Sugestão de Pauta	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
1125-TB-2012	Programa Sem Censura	24/08/2012	24/08/2012	0	✓
1133-TB-2012	Programa Esportvisão	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1134-TB-2012	Programa Comentário Geral	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1140-TB-2012	Programação infantil	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1141-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	30/08/2012	30/08/2012	0	✓

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

**Reclamação**

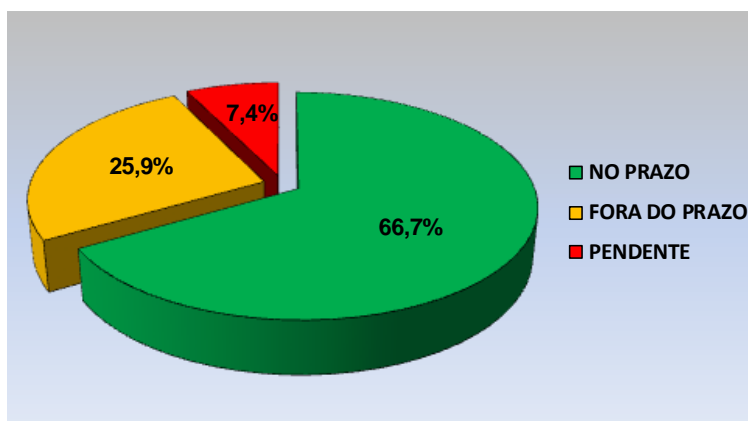
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1042-TB-2012	Transmissão de programas que não são da grade da TV Brasil	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1047-TB-2012	Falhas no sinal	02/08/2012	28/08/2012	18	⚠
1049-TB-2012	Falhas no sinal	03/08/2012	13/08/2012	6	⚠
1056-TB-2012	Abordagem feita pelo programa Sem Censura	06/08/2012			✗
1057-TB-2012	Troca de fotos/nomes dos candidatos	06/08/2012	07/08/2012	1	✓
1059-TB-2012	Alternância do volume da TV	07/08/2012	15/08/2012	6	⚠
1060-TB-2012	Não consegue cadastrar no site para apresentar projeto	07/08/2012	07/08/2012	0	✓
1062-TB-2012	Falhas no sinal	07/08/2012	10/09/2012	24	⚠
1063-TB-2012	Falhas no sinal	07/08/2012	13/08/2012	4	✓
1064-TB-2012	Falhas no sinal	07/08/2012	24/08/2012	13	⚠
1065-TB-2012	Programação local	07/08/2012	07/08/2012	0	✓
1069-TB-2012	Falhas no sinal	09/08/2012	13/08/2012	2	✓
1070-TB-2012	Conteúdo da STZ TV	09/08/2012	10/08/2012	1	✓
1073-TB-2012	Programa Jornal Visual não ter abordado as Olimpíadas	13/08/2012	17/08/2012	4	✓
1079-TB-2012	Substituição do programa Rede Jovem Cidadania	14/08/2012	21/08/2012	5	✓
1081-TB-2012	Programação não coincide com o apresentado	17/08/2012	17/08/2012	0	✓
1085-TB-2012	Não apresentação de programa de Windsurf	17/08/2012	17/08/2012	0	✓
1099-TB-2012	Falhas no sinal	22/08/2012	23/08/2012	1	✓
1103-TB-2012	Escolha dos convidados do programa Roda Viva	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1110-TB-2012	Escolha dos convidados do programa Roda Viva	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1112-TB-2012	Uso do termo "paralímpico"	22/08/2012	22/08/2012	0	✓



**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1126-TB-2012	Episódio do programa Estúdio Móvel não está no site	24/08/2012	10/09/2012	11	🟡
1127-TB-2012	Programação interrompida abruptamente e colocada outra transmissão	24/08/2012	06/09/2012	9	🟡
1130-TB-2012	Falhas no sinal	28/08/2012			🔴
1144-TB-2012	Horário do desenho animado Pingu	30/08/2012	04/09/2012	3	🟢
1146-TB-2012	Programação religiosa	30/08/2012	30/08/2012	0	🟢
1151-TB-2012	Problemas no áudio do programa Sem Censura	31/08/2012	03/09/2012	1	🟢

Das 27 reclamações registradas no mês de agosto, 18 foram respondidas dentro do prazo, 7 ultrapassaram o prazo de 5 dias e 2 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual segue abaixo:

**Figura 16 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas**


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Pedidos de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1040-TB-2012	Deseja que episódio do Sem Censura do dia 25/07/12 seja postado no site	01/08/2012	01/08/2012	0	🟢
1044-TB-2012	Acesso ao ultimo episódio do Musicograma	01/08/2012	01/08/2012	0	🟢
1050-TB-2012	Informações sobre episódio do Cara & Coroa e do entrevistado	03/08/2012	03/08/2012	0	🟢
1052-TB-2012	Saber nome e compositor da música de encerramento do programa "A Grande Música" e se há projeto de colocar a venda DVDs com os programas.	06/08/2012			🔴
1053-TB-2012	Acesso a episódio do Caminhos da Reportagem	06/08/2012	06/08/2012	0	🟢
1061-TB-2012	Acesso a entrevista do Programa Conexão Roberto D'Ávila	07/08/2012	07/08/2012	0	🟢
1066-TB-2012	Acesso a entrevista do Programa Conexão Roberto D'Ávila	08/08/2012			🔴
1067-TB-2012	Programa Viola Minha Viola	08/08/2012			🔴
1068-TB-2012	Informações sobre receita apresentada no Sem Censura	08/08/2012			🔴

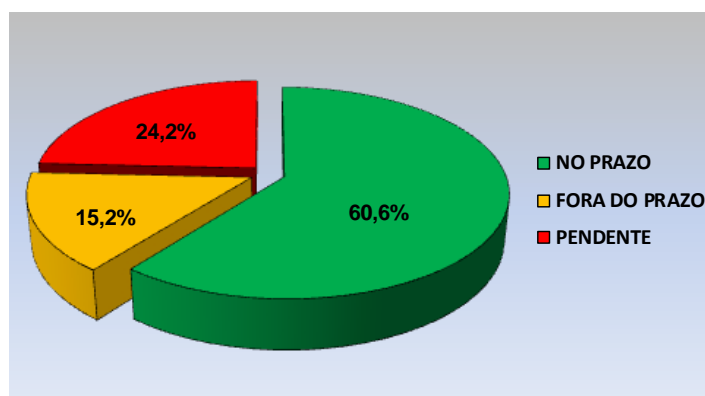


**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1071-TB-2012	Solicitia Informações sobre utilização do conteúdo da TV Brasil	10/08/2012			✘
1082-TB-2012	Acesso a episódio do Samba na Gamboa	17/08/2012	29/08/2012	8	⚠
1094-TB-2012	Gostaríamos de saber qual é o procedimento para visitar a TV Brasil	21/08/2012	22/08/2012	1	✔
1095-TB-2012	Deseja saber os títulos das músicas e seus respectivos cantores de um episódio do programa Diverso	21/08/2012	23/08/2012	2	✔
1096-TB-2012	Acesso a episódio do De Lá Pra Cá	21/08/2012	22/08/2012	1	✔
1101-TB-2012	Desenho animado Pequeno Vampiro	22/08/2012	22/08/2012	0	✔
1105-TB-2012	Programa Um Menino Muito Maluquinho	22/08/2012			✘
1108-TB-2012	Volta do desenho Pequeno Vampiro	22/08/2012	06/09/2012	11	⚠
1109-TB-2012	Anúncio na TV Brasil	22/08/2012	06/09/2012	11	⚠
1113-TB-2012	Série Capoeira	22/08/2012	23/08/2012	1	✔
1114-TB-2012	Desenho O Mundo Perdido	22/08/2012	23/08/2012	1	✔
1116-TB-2012	Programa Papo de Mãe	22/08/2012	10/09/2012	13	⚠
1120-TB-2012	Acesso a matéria do Repórter Brasil	23/08/2012	23/08/2012	0	✔
1122-TB-2012	Programa Sem Censura	23/08/2012	24/08/2012	1	✔
1124-TB-2012	Musica de encerramento do programa A Grande Música	24/08/2012	28/08/2012	2	✔
1129-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	28/08/2012	28/08/2012	0	✔
1131-TB-2012	Reprise do programa Mais Ação	28/08/2012	10/09/2012	9	⚠
1132-TB-2012	Programa Viola Minha Viola	29/08/2012	30/08/2012	1	✔
1133-TB-2012	Programa Esportvisão	29/08/2012			✘
1137-TB-2012	Programa Papo de Mãe	30/08/2012			✘
1139-TB-2012	Motivo do desenho Os Pezinhos Mágicos de Franny ter saído da programação	30/08/2012	30/08/2012	0	✔
1144-TB-2012	Desenho Pingu	30/08/2012	04/09/2012	3	✔
1145-TB-2012	Acesso a episódio do Samba na Gamboa	30/08/2012	30/08/2012	0	✔
1148-TB-2012	Como sugerir pauta para o programa Sem Censura	31/08/2012	31/08/2012	0	✔

Dos 33 pedidos de informação registrados no mês de agosto, 20 foram respondidos dentro do prazo, 5 ultrapassaram o prazo e 8 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual segue abaixo:

**Figura 17 - % Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das Áreas**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### **3.1.1.2. Abordagem qualitativa**

Os problemas técnicos de transmissão voltaram a ocupar lugar de destaque entre as manifestações do público. Podemos observar este dado por duas vertentes – positivamente, sobre a intenção e interesse dos telespectadores em assistir a programação da TV Brasil; pelo aspecto negativo, a óbvia desvantagem em relação às ofertas de programação de outras emissoras. Some-se a isso, a crescente reclamação sobre o comportamento das emissoras parceiras, no que diz respeito às interferências na transmissão da programação da TV Brasil para dar lugar ao que o telespectador descreve como programação local de baixa qualidade.

### **3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores**

As principais manifestações referentes à TV Brasil no mês de agosto incidem sobre dois aspectos:

- dificuldades técnicas de transmissão;
- interferência da programação local das emissoras parceiras na transmissão de programas da TV Brasil.

As demandas sobre o sinal da TV Brasil são recorrentes e diversas justificativas já foram dadas, inclusive através de programa da Ouvidoria específico sobre o assunto, e temos verificado, a partir das manifestações do público, melhorias eventuais em localidades que registravam uma incidência grande de reclamações. Com base nisso, deduzimos que a audiência da emissora, a partir da solução dos problemas técnicos, poderá ser significativamente aumentada. Chamamos a atenção, ainda, para o fato de a maioria das reclamações neste mês ter vindo de localidades do Rio de Janeiro, um estado reconhecido pela capacidade de repercussão de assuntos culturais, o que pode contribuir, negativamente, para uma dimensão ampliada da opinião negativa.

Quanto às manifestações relativas à rede, as mensagens apontando para a relação das emissoras parceiras com a TV Brasil vem crescendo de forma discreta – foram seis (6) no mês de agosto. Os aspectos mais demandados são relativos à interrupção brusca da programação da TV Brasil, cortando programas no meio, e sobre a qualidade da programação local, que em geral desrespeita os princípios da comunicação pública, exibindo programação com viés político-partidário e/ou comercial.

Mesmo o número de demandas sobre as emissoras parceiras não sendo tão expressivo, consideramos que já se constitui em alerta para a necessidade de se pensar soluções que preservem a imagem da TV Brasil, para além das cláusulas previstas em contratos. A observação positiva é de que há uma preferência pela programação da TV Brasil nos diferentes pontos do país de onde nos chegam as reclamações; no entanto, temos que observar que este desalinhamento da programação pode incidir sobre a percepção dos telespectadores sobre a qualidade da TV Brasil e não sobre os contratos que regulam a relação da EBC com as emissoras parceiras.

As justificativas que temos recebido e repassado aos demandantes podem ser resumidas pelo processo 1070-TB-2012:

*MENSAGEM: Gostaria de saber se vocês tem conhecimento do conteúdo da STZ TV, que retransmite a programação da TV Brasil. Sim, porque é no mínimo duvidosa essa parceria, basta pedirem um histórico do programa da Dra. Rita e os demais, sem contar o apelo comercial e nada educativo e prestativo para a população. Como fica a posição?"*

*SUREDE: "A parceria da EBC com a TVSTZ permite o acesso de população estimada em 160 mil pessoas à programação da TV Brasil/Rede Pública – os conteúdos locais não cobrem mais do que 15% das transmissões. No sinal aberto, sem o arranjo em questão, os habitantes de Sertãozinho, Viradouro e Barrinha estariam privados dos programas gerados pela emissora federal, que é mantida essencialmente com dinheiro do contribuinte. Lembro que, entre suas atribuições legais, compete à EBC instituir e gerir a RPTV, bem como universalizar o sinal da TV Brasil. Para tanto, a legislação prevê parcerias com entes afins privados ou públicos; de resto, o único caminho factível para se chegar às quase seis mil cidades brasileiras. Quanto aos mencionados desvios na programação da TVSTZ, para coibi-los há a ação da agência fiscalizadora e as cláusulas restritivas constantes do contrato celebrado entre as partes".*

*CONTESTAÇÃO: "Já fiz meu comentário, a EBC protocolou um documento e chegou a uma conclusão que de fato não me convenceu sobre meus comentários da programação local da STZ TV. Pois bem: também não respondi ao formulário que me enviaram e nesse continha algumas informações que os ilustríssimos senhores da TV Brasil pensam ser informações verdadeiras - no caso, pensam que Pitangueiras, Viradouro e demais cidades acompanham a TV Brasil por aqui. Alerto que a audiência é baixíssima e aqui em Sertãozinho mesmo o sinal falha em vários pontos da cidade. E para que não se enganem, a única coisa que fazem com essa TV que retransmite vosso sinal é um verdadeiro show de desinformação, ok? Obrigado pela atenção."*

*SUREDE: "A resposta informada anteriormente expressa com clareza a posição e conduta da EBC no que refere às parcerias em âmbito nacional. No mais, os fatos que motivaram as críticas encaminhadas pelo telespectador estão sendo averiguados pelo setor. Dessa forma, agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição."*

Ora, estaremos cometendo um enorme equívoco se considerarmos que a responsabilidade da EBC sobre o seu “produto”, que é aquilo que “entregamos” ao usuário – ou seja, programação diferenciada dentro de parâmetros que nos definem como emissora pública de comunicação – encerra-se na letra jurídica ou nos contratos que regulam as relações da EBC com as emissoras parceiras. Esta é a nossa impressão sobre a percepção que poderá ter tido o demandante ao receber a primeira resposta da Superintendência de Rede, já que a seguir se manifestou em uma contestação.

E na resposta à contestação, a afirmativa de que “a resposta informada anteriormente expressa com clareza a posição e a conduta da EBC”, nos deixa ver a necessidade de um melhor alinhamento das áreas sobre a compreensão do que significa o cidadão/usuário no contexto da EBC e da própria EBC em relação ao seu produto e – não seria demais acrescentar – de todos os que realizamos, na prática, os princípios e conceitos da comunicação pública, nas diferentes funções. Para o usuário que reclama, não importa se o “problema” que ele aponta na programação está “protegido” por contratos e parâmetros legais; o que ele pretende é ter garantida a qualidade da programação que recebe.

Portanto, insistimos na importância de se pensar estratégias que protejam imagem/programação da TV Brasil dos eventuais riscos embutidos nos 15% da programação de responsabilidade local.

### 3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

Sobre os eventos do mês de agosto, nos sentimos na obrigação de relatar o desfecho de um assunto destacado no relatório de julho, sobre a manifestação da professora Cláudia da Silva Santos, reitora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (processo 1036-TB-2012), que encaminhou sua demanda através de Ofício à Ouvidoria, reclamando que o programa *Cara e Coroa*, exibido no dia 22 de julho retratava o Nordeste de forma “discriminatória e preconceituosa”. O assunto mereceu destaque na reunião do Conselho Curador, levando a Conselheira Ana Veloso a solicitar o acompanhamento do caso através de informações da Ouvidoria, o que foi feito. Por isso, consideramos importante compartilhar a informação de forma mais ampla, registrando-a em relatório.

O assunto foi pauta do programa da Ouvidoria *O Público na TV*, edição de 13/09/2012, que pode ser revista na página da Ouvidoria no Portal da EBC. Passamos ao relato:

Ao darmos conhecimento da reclamação à Diretoria de Jornalismo, o ofício da Reitora foi encaminhado ao jornalista Milton Coelho da Graça, que respondeu de próprio punho à Reitora. A carta do jornalista, como dissemos no programa, poderia ser comparada a uma peça literária, pela delicadeza e elegância do texto, assumindo como falha sua a percepção negativa que teve a reitora, mesmo que não fosse esta a intenção dele. Assim como dissemos no relatório de julho, ao analisarmos a reportagem não detectamos os aspectos apontados pela reitora, embora tenhamos observado que o uso e a repetição de certas expressões reforçam preconceitos e discriminação que ainda circulam na sociedade e que não deveriam ser replicados pela mídia. Segue trecho da carta do jornalista, apresentador do programa *Cara e Coroa*:

*“A intenção era exatamente contrária à interpretação de V.Sa. e, como o resultado é sempre mais importante do que a intenção, devo lhe pedir desculpas, o que faço com a maior sinceridade. (...) Cara Reitora: creia-me, nada do que escrevi acima tem a intenção de desmerecer sua opinião sobre minha atuação como jornalista, porque sou, no mínimo, culpado de não expressar corretamente o que penso”.*

Encaminhamos a correspondência à reitora, também através de ofício, e tivemos a seguinte resposta:

*“Inicialmente, peço-lhe desculpas por não ter dado um retorno sobre as formas acolhedora, respeitosa e digna com a quais fomos tratados. O IFPE agradece essa deferência tão incomum nos meios de comunicação. Por esse e tantos outros motivos sou expectadora assídua dessa importante Rede, que contribui com o desenvolvimento do nosso país e auxilia-nos na manutenção da cultura, verdadeiramente, brasileira. Como gestora e como jornalista, sinto-me feliz, honrada e satisfeita em perceber que há veículos/pessoas com sentimento de cuidar do outro, zelar pelo seu próximo. Uma dimensão no dizer de Heidegger maior do que a do próprio amor. Reitero a gratidão com a forma de resposta rápida e respeitosa ao povo nordestino e, particularmente, à comunidade acadêmica do IFPE. Sobre a gravação, fique à vontade, sinto-me contemplada com o retorno das nossas insatisfações. Penso que se avaliarem necessária e que venha a contribuir a dirimir aspectos de preconceito, estou à disposição. Atenciosamente, Cláudia Sansil, Reitora do IFPE”*

No programa da Ouvidoria de 13 de setembro, apresentamos a íntegra da carta do jornalista, com edição de imagens referentes ao texto, uma gravação dos esclarecimentos do jornalista e a fala da reitora, reafirmando a satisfação com o retorno dado pela EBC à sua manifestação.

Da parte da Ouvidoria, consideramos o caso como uma oportunidade de se reafirmar o compromisso da emissora pública com a cidadania e, ao mesmo tempo, uma oportunidade de demarcar a diferença entre o que é, pejorativamente, referido como linguagem “politicamente correta” e a real necessidade de se abolir, da linguagem da mídia, expressões que atualizam o preconceito e a discriminação, mesmo quando ocorrem de forma não intencional.

### **3.1.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’**

A partir do dia 20 de setembro, por determinação da Programação, o programa da Ouvidoria sofrerá interrupção, voltando a ser exibido no mês de outubro, em data a ser oportunamente definida.

No mês de agosto, reapresentamos cinco edições do programa. *O Público na TV* pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria/TV Brasil, qual seja a análise do conteúdo da programação, a mediação das demandas dos telespectadores, o estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem sobre suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo.






### 3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

#### 3.1.2.1. Abordagem quantitativa

Nos mês de agosto a Ouvidoria recebeu um total de 63 manifestações referentes às emissoras de rádio. Deste quantitativo, 14 manifestações foram reclamações; 15 elogios; 5 sugestões, 1 comentário e 17 pedidos de informação. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 9 manifestações. No relatório não estão contabilizadas as demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Ouvinte/CAO das Rádios MEC AM e FM do Rio de Janeiro, da Central do Ouvinte da Rádio Nacional Brasília AM e FM e Nacional da Amazônia. Entretanto, há um processo em andamento para unificar o recebimento de tais demandas utilizando como único sistema o NAMBI (Sistema utilizado atualmente pela Ouvidoria). Uma vez finalizado esse processo poderemos, a partir daí, contabilizar e analisar os atendimentos feitos pela CAO.

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

#### Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
31-MC-2012	Programação	22/08/2012	22/08/2012	0	
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
11-OC-2012	Programação	09/08/2012	09/08/2012	0	
12-OC-2012	Elogio à rádio em geral	14/08/2012	14/08/2012	0	
16-OC-2012	Programa Natureza Viva	28/08/2012	28/08/2012	0	
18-OC-2012	Programação Musical	30/08/2012	30/08/2012	0	
19-OC-2012	Programa Natureza Viva	31/08/2012	31/08/2012	0	
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
17-AM-2012	Programa do João Mac Brown	24/08/2012	24/08/2012	0	
18-AM-2012	Programa "Eu de cá, você de lá"	28/08/2012	28/08/2012	0	
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
26-RJ-2012	Apresentador Geraldo do Norte - Tabuleiro do Brasil	01/08/2012	01/08/2012	0	
41-RJ-2012	Programa Mundo da Bola	30/08/2012	30/08/2012	0	
<b>Rádio Nacional FM</b>					
13-FM-2012	Programação e o novo portal	06/08/2012	06/08/2012	0	
15-FM-2012	Programação	13/08/2012	13/08/2012	0	
16-FM-2012	Programa Rádio em Debate	13/08/2012	13/08/2012	0	
19-FM-2012	Programação	16/08/2012	16/08/2012	0	
24-FM-2012	Programa com o maestro Wagner	21/08/2012	21/08/2012	0	

### Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
37-RJ-2012	Programação	29/08/2012	29/08/2012	0	✓

### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional de Brasília AM					
16-AM-2012	Cobertura das Eleições 2012	24/08/2012	24/08/2012	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
27-RJ-2012	Retorno da rádio novela	06/08/2012	06/08/2012	0	✓
31-RJ-2012	Programa de debates volte à programação	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
Rádio Nacional FM					
16-FM-2012	Livreto da EBC pra outros meios de comunicação sobre o assunto sexualidade	13/08/2012	13/08/2012	0	✓
18-FM-2012	Organização do Festival de Música	16/08/2012	16/08/2012	0	✓

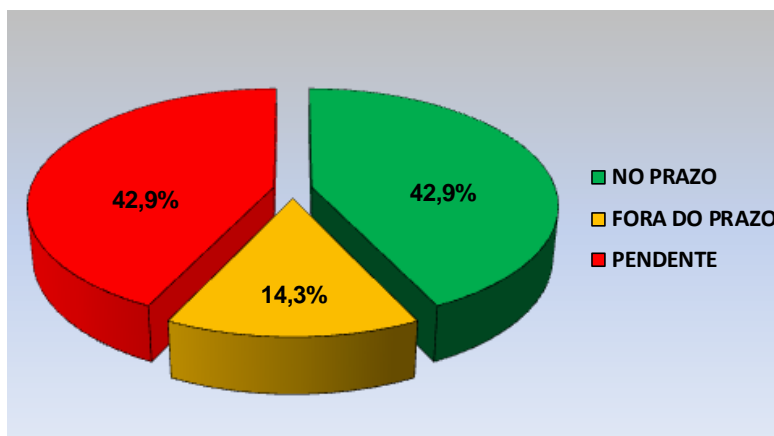
As reclamações e os pedidos de informação têm um tratamento diferenciado na Ouvidoria e dependem do retorno da área responsável para que o processo seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

### Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
28-MC-2012	Qualidade do Sinal	09/08/2012			✗
29-MC-2012	Reclama novamente da mistura de estilos. Ou toca músicas brasileiras ou americanas, p/ ele não há como misturar culturas	10/08/2012			✗
Rádio Nacional da Amazônia OC					
15-OC-2012	Rádio On line não está funcionando	21/08/2012	22/08/2012	1	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
32-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	23/08/2012			✗
33-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
34-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
35-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	27/08/2012	27/08/2012	0	✓
36-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	27/08/2012			✗
37-RJ-2012	Reclama da nova programação	29/08/2012			✗
40-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	30/08/2012	10/09/2012	7	⚠
42-RJ-2012	Reclama da nova programação	31/08/2012			✗
Rádio Nacional FM					
14-FM-2012	A programação chega a se repetir por 3 vezes na mesma manhã. As 11 hs da manhã, diz "em Brasília, 8:15".	09/08/2012	16/08/2012	5	✓
21-FM-2012	Site do Festival de Música	17/08/2012	21/08/2012	2	✓
23-FM-2012	Quando se clica no link da Nacional FM, se sintoniza a Nacional AM	21/08/2012	06/09/2012	12	⚠

Das 14 reclamações registradas no mês de agosto, 6 foram respondidas dentro do prazo, 2 ultrapassaram o prazo e 6 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual segue abaixo:

**Figura 18 - % Reclamações Rádios – Respostas das Áreas**



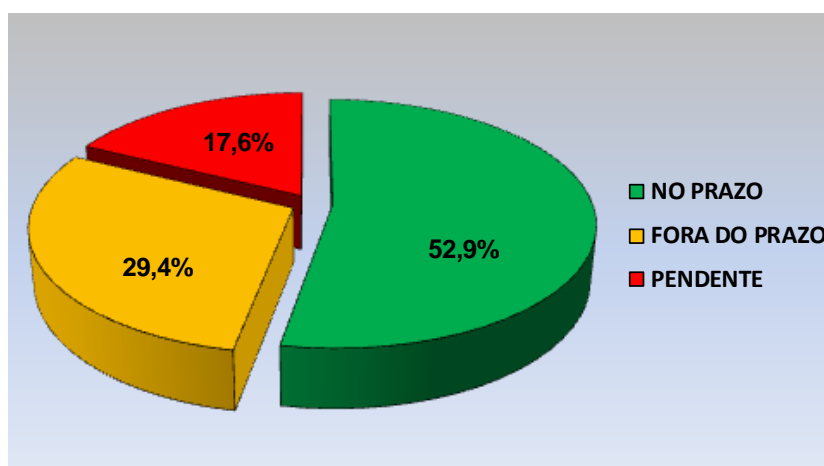
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Pedido de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
30-MC-2012	Quando estará disponível o resultado preliminar do Festival de Música	15/08/2012	20/08/2012	3	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
11-OC-2012	Solicita uma confirmação por meio do cartão QSL	09/08/2012	29/08/2012	14	⚠
13-OC-2012	Campanha Escalpelamento	17/08/2012	27/08/2012	6	⚠
14-OC-2012	Solicita uma confirmação por meio do cartão QSL	21/08/2012	11/09/2012	15	⚠
17-OC-2012	Solicita uma confirmação por meio do cartão QSL	29/08/2012	11/09/2012	9	⚠
18-OC-2012	Solicita uma confirmação por meio do cartão QSL	30/08/2012	11/09/2012	8	⚠
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
15-AM-2012	Deseja autorização para retransmitir programação da Rádio	10/08/2012	13/08/2012	1	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
28-RJ-2012	Deseja saber contatos diretos para debate de futebol	07/08/2012	08/08/2012	1	✓
29-RJ-2012	Deseja saber sobre a parte de terror das radionovelas	07/08/2012			✗
30-RJ-2012	Contato do comentarista esportivo Waldir Luiz	21/08/2012	22/08/2012	1	✓
39-RJ-2012	Promoção Compartilhaço	29/08/2012	31/08/2012	2	✓
41-RJ-2012	Programa Mundo da Bola	30/08/2012		0	✗
<b>Rádio Nacional FM</b>					
12-FM-2012	Deseja ter acesso à entrevista da Daniela Spielmann	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
15-FM-2012	Custo e procedimento de um comercial para ser divulgado na rádio.	13/08/2012			✗
17-FM-2012	Informações para votar no Festival de Música	16/08/2012	16/08/2012	0	✓
20-FM-2012	Acesso às músicas do Festival de Música	17/08/2012	17/08/2012	0	✓
22-FM-2012	Informações para votar no Festival de Música	20/08/2012	20/08/2012	0	✓

Dos 17 pedidos de informação registrados no mês de agosto, 9 foram respondidos dentro do prazo, 5 ultrapassaram o prazo e 3 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual segue abaixo:

**Figura 19 - % Pedidos de Informação Rádios – Respostas das Áreas**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### **3.1.2.2. Abordagem qualitativa**

#### **3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes**

Das 52 manifestações encaminhadas à Ouvidoria pelos ouvintes das emissoras de rádio da EBC no mês de agosto, 14 formam reclamações. Dessas, 8 dizem respeito à mudança na grade de programação, sem aviso prévio, segundo os ouvintes. Por isso, neste mês, daremos destaque às manifestações que tratam do cancelamento do debate no programa de rádio Alô Dayse, transmitido pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Foram 09 (nove) reclamações de ouvintes.

O ouvinte Gilberto Ramos, que registrou sua reclamação no dia 23 de agosto, (Processo Número: 34-RJ-2012) disse:

*“É uma pena acabarem com o debate do ALÔ DAYSE. Ela faz rádio com seriedade e já é uma tradição na Rádio Nacional”.*

A Coordenação da Rádio Nacional AM Rio de Janeiro em resposta a manifestação do ouvinte informou:

*“Não é verdade que o programa Alô Dayse será retirado do ar. Ele permanece sendo exibido”.*

Uma ouvinte do Rio de Janeiro também expressou, no dia 30 de agosto (Processo Número: 40-RJ-2012), o seu descontentamento em relação ao fim do quadro de debates no Programa Alô Dayse:

*“Gostaria de expressar o meu profundo descontentamento, com a saída do ar, do quadro “Debates”, que era apresentado às sextas-feiras, pela rádio Nacional (AM) RJ, sob o comando da comunicadora e atriz Dayse Lucidi, dentro do ótimo programa “Alô Dayse””. Esta atitude da direção foi um grande desrespeito com os ouvintes, que estavam habituados com o excelente quadro, onde, semanalmente, se discutiam os mais relevantes assuntos de nosso país, com grande competência pelos ilustres debatedores convidados. Espero que, esta decisão absurda, seja revista e o quadro retorne o mais breve possível.*

Em resposta a Coordenação da Rádio Nacional AM Rio de Janeiro, agradece a participação do ouvinte e afirma que seu comentário foi encaminhado para análise.

No dia 23 de agosto, o ouvinte Rodrigo Guichard registra sua manifestação (Processo: 33-RJ-2012) que também se refere a retirada do debate no programa:

*“Soube por intermédio de uma amiga que pretendem retirar do ar na Rádio Nacional do Rio de Janeiro, o programa ALÔ DAISY, com debates que acontecem todas às sextas-feiras. Este programa está no ar há 41 anos, e, é uma das formas de muitas pessoas da terceira idade da nossa cidade se distrair e também participar. Injusto essa decisão que já é do conhecimento de todos, sobre a retirada do programa. Vamos respeitar os idosos, vamos respeitar uma trabalhadora que é a radialista Daisy Lucidi, que mesmo enfrentando diversos problemas comparece ao seu local de trabalho com a disposição que muitos funcionários de nosso Brasil não têm. A retirada deste programa é praticamente ato inconstitucional, pois o programa presta serviços de utilidade pública e assistência social. Senhores olhem pela terceira idade da Cidade do Rio de Janeiro, tão esquecida, tão abandonada, não permitam que esse programa saia do ar, vamos manter as poucas coisas que restaram de uma época de respeito e bom jornalismo”.*

A Coordenação da Rádio Nacional AM Rio de Janeiro informou o seguinte ao ouvinte:

*“Não é verdade que o programa Alô Dayse será retirado do ar. Ele permanece sendo exibido”.*

Seguindo a mesma linha de reclamação, registramos também a manifestação do ouvinte Marcos Antônio da Cunha Santana, no dia 22 de agosto (Processo Número: 31-RJ-2012):

*“Prezados Senhores, Gostaria de fazer uma sugestão de pauta para o programa "Alô, Daisy!", da Rádio Nacional AM Rio: que os debates das sextas-feiras não acabassem! Eles são muito esclarecedores! Daisy Lúci e sua equipe escolhem muito bem seus convidados, que nos colocam em dia com as notícias da semana! Entre eles está Pedro do Couto, meu cliente no restaurante aonde trabalho como garçom! Portanto, não acabem com os debates! Agradeço, desde já, pela atenção dispensada. Bom trabalho a todos!”*

Em resposta a Coordenação da Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro, agradece a participação do ouvinte e afirma que seu comentário foi encaminhado para análise.

Nas quatro manifestações citadas os ouvintes se manifestam contrários aos ajustes ao programa Alô Dayse e solicitaram da Radio Nacional da AM do Rio de Janeiro um posicionamento claro sobre o quadro de debates apresentado as sextas-feiras.

Outra manifestação em destaque é a de Cilas Emílio de Oliveira de Ourinhos/SP, em 09 de agosto. O ouvinte reclama da qualidade do áudio na transmissão da MEC FM (Processo Número: 28-MC-2012):

*“Prezados amigos. Vimos mais uma vez tecer um pequeno comentário acerca da MEC FM, cuja transmissão via satélite - no sistema analógico que é de baixa qualidade - não condiz com sua categoria em ser a melhor rádio de música clássica do Brasil. Isso porque, enquanto a Radio Nacional de Brasil (no mesmo satélite) apresenta áudio limpo, isento de interferência, o áudio da MEC FM deixa muito a desejar. Intensidade baixa, interferência do áudio da TV Brasil, o que torna difícil uma boa recepção. Temos enviado alguns E-mails perguntando sobre o porquê da MEC FM não estar ainda em sistema digital no satélite, tendo em vista a superioridade desse sistema em relação ao analógico. Infelizmente não conseguimos uma justificativa por parte da EBC sobre esse assunto. Com efeito, Uma emissora da classe da MEC FM não poderia, de modo algum, permanecer no sistema analógico, tendo em vista a deficiência desse sistema...”*

Até o encerramento deste relatório não foi encaminhando à Ouvidoria nenhuma resposta a essa demanda.

Os ouvintes também se manifestaram elogiando a programação. Destacam o profissionalismo da equipe e a qualidade da programação das rádios. O ouvinte Pecê Sanváz (Processo 31-MC-2012) fez elogios à Rádio MEC AM:

*“Amigos, obrigado por manter viva e bem viva essa emissora. Sou ator, professor de teatro e músico. Desde a infância e por descoberta pessoal escuto a Rádio MEC AM. Essa maravilhosa Rádio é a trilha sonora da minha vida inteira!”*



Francisca foi outra ouvinte que destacou a programação da Rádio Nacional da Amazônica, (Processo12-OC-2012):

*"Gosto muito da nacional da Amazônia tenho trinta e oito anos, desde muito pequena ouço- há já fazia bastante tempo que não ouvia porque aqui não pega só agora a encontrei pela internet quando eu morava no interior era só o que eu ouvia era no tempo do Edelson Moura, Márcia Ferreira, José Neri e Paulo Torres, Mauricio Rabelo, Mauricio Fares, Luiza Inês há um montão de gente legal. Amo vocês um beijão ok!"*

A ouvinte Lucimar Gomes agradeceu a campanha contra o escalpelamento no Amapá feita pela radialista Mara Régia no programa Natureza Viva (Processo 16-OC-2012):

*"Gostaria de parabenizar a cobertura da campanha contra o escalpelamento no Amapá feita pela radialista Mara Régia no programa Natureza Viva, veiculado no Acre por meio da Rádio Difusora Acreana e Aldeia FM. Nós que fazemos parte da Amazônia, ficamos alheios ao que nos acontece outros Estados e sendo o rádio o único meio de comunicação que chega a todas as partes, mesmo a mais remota dá pra imaginar a importância deste programa que além de nos trazer informações imprescindíveis para o nosso dia-a-dia, nos incentiva a ações positivas e necessárias como as da sociedade amapaense. Vida nova às mulheres do Amapá e vida longa ao Natureza Viva!"*

Jandira Queiroz aproveitou para sugerir a produção de uma cartilha explicativa sobre assuntos como HIV e elogiou a forma como foi abordado o tema da sexualidade no programa da Rádio Nacional FM (Processo 16-FM-2012).

*"Paulino, querido, parabéns pelo programa que foi ao ar agora a pouco - sábado. Muito importante "desmitificar" os temas relacionados à sexualidade, direitos sexuais especialmente de jovens e adolescentes, para que possam exercer sua sexualidade com autonomia e evitar DST e novas infecções por HIV, sem falar na gravidez indesejada na adolescência, entre outras mazelas causadas pela falta de informação. Gostei muito. Tomara que o assunto venha mais à programação jornalística, cultural e que outras rádios se somem. Que tal um livreto da EBC pra outros meios de comunicação sobre o assunto? Abraços!! Parabéns de novo"*



O ouvinte Hálen Hely parabeniza o programa “Eu de cá, você de lá”, destacando a apresentação de Maurício Rabelo (Processo 18-AM-2012)

*“Parabéns pela veiculação do programa "Eu de cá, você de lá". O seu vocacionado apresentador, Maurício Rabelo (em que pesa estar ele ocupando temporariamente o encargo), faz com tamanha maestria e magia, nos remontando a momentos maravilhosos vivenciados. Desperta um sentimento vibrante e positivo, que contagia alegremente. Sei que vocês estão com um "problemão", pois terão que inserir o talentoso na Grade da Rádio Nacional”.*

Também foi registrada a participação de ouvintes estrangeiros, que se manifestaram sobre as emissoras de rádios da EBC, e aproveitaram para destacar de maneira positiva o conteúdo das transmissões. Neste mês recebemos um elogio do ouvinte Matt Richards, que reside em Texas, Estados Unidos (Processo 18-OC-2012).

*“I really love the music you play, it is always interesting! It is nice to finally catch you guys clear enough to enjoy the programming! “*

Tradução da mensagem: *“Eu realmente amo a música que vocês tocam, é sempre interessante! É bom finalmente pegar um sinal limpo o suficiente para apreciar a programação!”.*

### **3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria**

O tema observado pela Ouvidoria no mês de agosto foi sobre a mudança na grade de programação das emissoras de rádio da EBC. Os ouvintes que encaminharam suas reclamações à ouvidoria expressaram seu desapontamento pela mudança nos programas, sem aviso prévio.

Neste sentido, a ouvidoria sugere que, no futuro, toda e qualquer mudança na grade de programação seja amplamente divulgada aos ouvintes. No caso específico das reclamações neste mês, é necessário que seja informado aos ouvintes os motivos do cancelamento de determinado quadro. É importante ressaltar que muitos ouvintes não reclamaram do fim do programa, mas do fim do quadro. Até porque algumas respostas encaminhadas pela Coordenação da Rádio Nacional AM Rio de Janeiro não respondiam adequadamente ao ouvinte:

*“Não é verdade que o programa Alô Dayse será retirado do ar. Ele permanece sendo exibido”.*

Uma observação positiva foi à quantidade de elogios e de parabenização dos ouvintes aos conteúdos transmitidos pela rádio. Cumprindo com seu papel de informar e focar no cidadão, os ouvintes reconheceram esse trabalho e encaminharam suas manifestações positivas à ouvidoria. É o caso da ouvinte Leania que cita a campanha de escalpelamento no Amapá realizada pelo programa Natureza Viva. A manifestação revela que o ouvinte aprecia quando o rádio é utilizado como meio de informação pública, ao transmitir com eficiência campanhas educativas e ambientais.

Ressalta-se a importância que o rádio tem nas regiões, principalmente para as populações que moram em zonas rurais ou ribeirinhas, e precisam de um meio de comunicação que possa ajudá-los no esclarecimento de algumas questões importantes do seu dia a dia.

### **3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’**

Em agosto houve a reapresentação de programas passados. O "Rádio em Debate" é transmitido às sextas-feiras com reprise aos sábados, nos horários abaixo. O programa também pode ser acessado via Radioagência Nacional em [www.radioagencianacional.ebc.com.br](http://www.radioagencianacional.ebc.com.br). Emissoras da EBC podem ser ouvidas pelo portal: [www.ebc.com.br](http://www.ebc.com.br)

#### **Rio de Janeiro**

Nacional do Rio de Janeiro (1130 Khz) sextas às 20h04 e sábados às 7h50

MEC AM (800 Khz) sextas às 20h e sábados às 7h50

MEC FM (98,9 Mhz) sextas às 20h e sábados às 18h45

#### **Brasília**

Nacional de Brasília (980 Khz) sextas às 13h e sábados às 8h

Nacional FM Brasília (96,1 Khz) sextas às 13h e sábados às 14h

MEC Brasília (800 Khz) sextas às 20h e sábados às 18h45

#### **Amazônia**

Nacional da Amazônia (OC 11.780 Khz) sextas às 10h45 e 16h45, sábados às 9h45.




Nacional do Alto Solimões (FM 96,1 MHz e AM 670 Khz) sextas às 9h45

### 3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS



#### 3.1.3.1. Abordagem quantitativa

Nos mês de agosto a Ouvidoria recebeu um total de 36 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 27 manifestações foram reclamações, 6 sugestões, 2 comentários e 1 pedido de informação. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 2 manifestações.







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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

#### Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
210-AB-2012	Informação errada	17/08/2012	17/08/2012	0	
214-AB-2012	Notícia: "Produtores de cana-deaçúcar e etanol defendem desonerações para estimular o setor"	21/08/2012	21/08/2012	0	

#### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
206-AB-2012	Lado positivo da partição brasileira nas olimpíadas	14/08/2012	14/08/2012	0	
211-AB-2012	Site da Agência Brasil	20/08/2012	20/08/2012	0	
213-AB-2012	Site da Agência Brasil	21/08/2012	21/08/2012	0	
227-AB-2012	Entrevistar um professor de Economia Brasileira para complementar a matéria	31/08/2012	31/08/2012	0	
228-AB-2012	Entrevistar outros profissionais para complementar a matéria	31/08/2012	31/08/2012	0	
230-AB-2012	Divulgação de um link nas próximas matérias	31/08/2012	31/08/2012	0	

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

**Pedido de Informação**

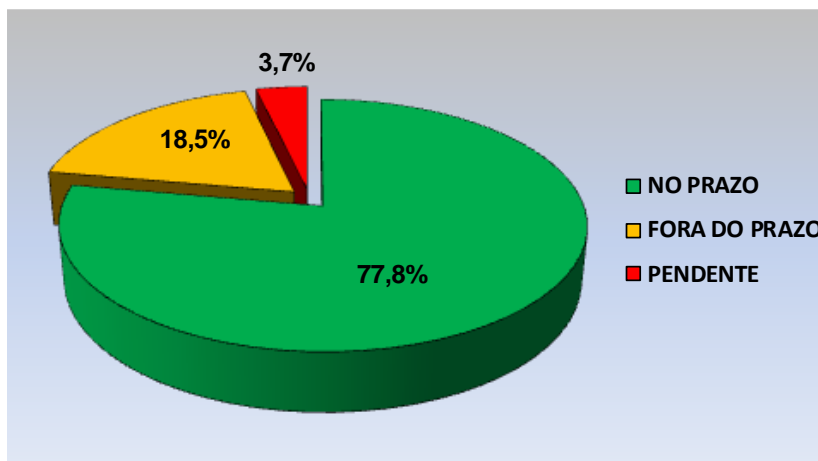
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
199-AB-2012	Deseja saber de onde foram retiradas as informações citadas na matéria	03/08/2012	14/08/2012	7	⚠

**Reclamação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
195-AB-2012	Termo dependência usado na matéria	02/08/2012	06/08/2012	2	✓
196-AB-2012	Informação errada	02/08/2012	15/08/2012	9	⚠
197-AB-2012	Utilização da expressão "gripe suína" em várias matérias	03/08/2012	07/08/2012	2	✓
198-AB-2012	Mudança de uma notícia por determinação do MEC	03/08/2012	07/08/2012	2	✓
200-AB-2012	Informação errada	06/08/2012	07/08/2012	1	✓
201-AB-2012	Forma que a Agência tem abordado as notícias sobre a greve dos professores	06/08/2012	08/08/2012	2	✓
202-AB-2012	Abordagem e tendência verificada ao longo do tempo	06/08/2012	15/08/2012	7	⚠
203-AB-2012	Informação errada	08/08/2012	09/08/2012	1	✓
204-AB-2012	Informações contraditórias em duas matérias	10/08/2012	13/08/2012	1	✓
206-AB-2012	Abordagem nas Olimpíadas	14/08/2012	17/08/2012	3	✓
207-AB-2012	Informação errada	14/08/2012	15/08/2012	1	✓
208-AB-2012	Crítica ao título de uma matéria	15/08/2012	20/08/2012	3	✓
209-AB-2012	Parcialidade da abordagem da Agência	16/08/2012	20/08/2012	2	✓
210-AB-2012	Informação errada	17/08/2012	21/08/2012	2	✓
212-AB-2012	Informação errada	20/08/2012	22/08/2012	2	✓
215-AB-2012	Matéria incompleta	22/08/2012	05/09/2012	10	⚠
216-AB-2012	Informação errada	23/08/2012	24/08/2012	1	✓
217-AB-2012	Termo "Mensalão"	23/08/2012	06/09/2012	10	⚠
218-AB-2012	Termo "Mensalão"	23/08/2012	06/09/2012	10	⚠
219-AB-2012	Informação errada	23/08/2012	24/08/2012	1	✓
220-AB-2012	Informação errada	23/08/2012	24/08/2012	1	✓
221-AB-2012	Informação errada	24/08/2012	24/08/2012	0	✓
222-AB-2012	Informação errada	24/08/2012	27/08/2012	1	✓
226-AB-2012	Contesta a utilização de uma frase	31/08/2012	03/09/2012	1	✓
227-AB-2012	Induzir o leitor a pensar de uma forma errada	31/08/2012	31/08/2012	0	✓
228-AB-2012	Pouco desenvolvimento do conteúdo	31/08/2012			✗
229-AB-2012	Informação errada	31/08/2012	03/09/2012	1	✓

No mês de agosto houve apenas 1 pedido de informação, que foi respondido com atraso pela área responsável. Das 27 reclamações registradas, 21 foram respondidas dentro do prazo, 5 ultrapassaram o prazo e 1 ainda estão pendentes de. O gráfico percentual encontra-se em seguida:

**Figura 20 - % Reclamações Agência Brasil – Respostas das Áreas**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.3.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.3.2.1. Percepção dos leitores

Em agosto, a Ouvidoria recebeu 36 manifestações das quais destacamos 04 (quatro), em que os aspectos abordados pelos leitores são: a cobertura das Olimpíadas em 2012 e a ausência de contraponto em matérias publicadas pela Agência Brasil. Estas manifestações se diferenciam das demais demandas que, em sua maioria, são solicitações de correção de erros.

Em relação ao primeiro assunto a Ouvidoria recebeu, no dia 13 de agosto, a manifestação de um leitor que não autorizou a divulgação de seu nome. Segundo ele:

*“Há uma tendência na mídia comercial em olhar apenas e tão somente o lado negativo da participação brasileira. Não é de hoje nem de ontem - é sempre assim. A cada quatro anos, a mídia convencional ajuda a reinventar ou reforçar aquilo que décadas atrás o jornalista Nelson Rodrigues chamava de Complexo de Vira-lata. Se Isinbayeva, a super vencedora do salto com vara fosse brasileira, talvez ela nem pudesse desembarcar num aeroporto do país, sob pena de ser linchada fisicamente, já que o linchamento na imprensa e redes sociais seria implacável. Nesta Olimpíada, após tantos linchamentos de atletas, após tantas cobranças ao país [quem é o país, afinal?], após o massacre que a mídia convencional fez e aconteceu, fiquei a clamar por um papel mais ativo da EBC e dos órgãos de comunicação pública. A Agência Brasil, por exemplo, tinha uma imensa oportunidade de mostrar outros ângulos, outros olhares, outras análises (e não as mesmas que a "grande mídia" mostra). É necessário, é importante, é urgente é indispensável um outro olhar, uma outra análise, enfim, é imperioso que tenhamos contrapontos ao massacre da mídia hegemônica, que é tendenciosa até dizer chega (uma mídia que tem extrema facilidade em mostrar o suposto lado negativo e extrema má vontade em mostrar os aspectos positivos, os avanços, as conquistas). (...)”*

Em resposta ao leitor, a Diretoria de Jornalismo - DIJOR esclareceu que:

*“Fazer comunicação pública é mesmo um desafio e o enfrentamos diariamente. Esta sua visão sobre a cobertura das Olimpíadas é a mesma que buscamos. As sugestões já foram*

*repassadas para os setores responsáveis para que possamos elaborar reportagens mostrando o que o resto da mídia não traz”.*

Diante da resposta recebida o leitor se manifestou:

*“Bom, desta vez a resposta foi condizente. Em outras vezes, a respostas eram sempre na defensiva, como se o leitor estivesse errado e o veículo estivesse certo e inquestionável. Ao fazermos isso (sugerir/criticar/observar), nós leitores/cidadãos não apenas dizemos o que esperamos desse órgão, como também prestamos uma consultoria gratuita. A EBC e a Agência Brasil precisam ser diferentes da mídia comum. Às vezes eu acho que o medo de ser chamado "chapa branca" ou "governista" faz com que a comunicação pública se iguale [nivelando por baixo] com a pequena "grande imprensa". A EBC surgiu da demanda por informações e jornalismo que não são feitos pela mídia privada. Essa comunicação pública só faz sentido de cobrir as omissões da mídia convencional. Mas é preciso que os repórteres e editores se aprofundem mais, pesquisem mais, conheçam mais a fundo as pautas (para se livrarem da superficialidade e preguiça que dominam a mídia privada). Abraços. Marcelo.”*

A ausência de contraponto nas matérias publicadas pela ABr é o outro assunto destacado pela Ouvidoria que foi mencionado em duas manifestações. O primeiro leitor a se manifestar foi José Ivan Mayer de Aquino, no dia 09 de agosto. Ele disse:

*“As informações da Única devem ser contraditadas com as do Ministério da Agricultura do mesmo dia 09/08/2012. Não vejo um comentarista sequer associando o golpe de informação que a Única está dando nos brasileiros. O fato é que o preço do Etanol não cai. A Petrobras leva prejuízo por ter que importar combustíveis e petróleo. O brasileiro usa mais gasolina e polui mais. Os resultados da safra divulgados pelo MAPA hoje desmentem a Única”.*

No dia 13 de agosto a DIJOR respondeu:

*“Agradecemos a mensagem do Senhor. Suas sugestões farão parte de uma nova pauta que faremos sobre a produção de cana”.*



O leitor Takashi Tomé, que também é membro do Conselho Curador da EBC, enviou, no dia 28 de agosto, duas manifestações à Ouvidoria com as seguintes considerações:

*“Prezados, sobre a matéria: “Deputado diz que crítica a modelo de internação compulsória é posição de especialistas de gabinete”, eu gostaria de solicitar que fossem entrevistados médicos ou outros profissionais que lidam com a questão, bem como ONGs que prestam apoio direto a crianças de rua. Me parece um tema muito polêmico para ficarmos com apenas duas posições, ambos governamentais. Obrigado.”*

Para as duas demandas os a DIJOR respondeu:

*“Agradecemos a mensagem do Senhor. Suas observações e sugestões farão parte de uma nova pauta da Agência Brasil sobre o assunto”.*

### 3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria

Neste mês a Ouvidoria observou a cobertura realizada pela Agência Brasil das Olimpíadas 2012, no período de 28/7 a 12/8. A ABr publicou 49 matérias, das quais 26 (53%) tiveram como foco a divulgação dos resultados alcançados pela delegação brasileira e são sobre essas matérias que gostaríamos de chamar atenção.

A ABr é uma agência pública de notícias que tem como objetivo noticiar conteúdos de forma inovadora e criativa, contextualizando a informação e estimulando o cidadão a questionar. Neste sentido, alguns aspectos complementares e inovadores sobre o desempenho da equipe brasileira nos jogos olímpicos poderiam ter sido também abordados pela ABr, como por exemplo:

- A frágil cultura esportiva do Brasil: a ausência de incentivo à prática de esportes desde a infância. O esporte deve ser disponibilizado cada vez mais cedo e incluído na rotina de uma forma natural de forma que se transforme em um hábito.
- A relevância da prática de educação física nas escolas e nas universidades: no Brasil, praticamente não existe investimento nessa disciplina que trabalha diversas modalidades esportivas e que possibilita o surgimento de vários talentos. São poucas as universidades que oferecem algum tipo de bolsa ou incentivo, fazendo com que os atletas em potencial tenham que escolher entre ter uma formação ou tornar-se um desportista de ponta.
- A organização do esporte brasileiro em Confederações: a fragilidade da organização das instituições desportista não constrói condições sólidas para o desenvolvimento do esporte brasileiro. Esse aspecto foi apresentado, porém a discussão não foi aprofundada, na matéria “COB aponta esportes que são “pontos de atenção” para Rio 2016” publicada em 12/8, onde *Carlos Arthur Nuzman*, presidente do COB faz as seguintes observações:

*“No último dia dos Jogos Olímpicos de Londres, o Comitê Olímpico Brasileiro (COB) fez um balanço da participação dos atletas do país nas competições. Apesar de ter alcançado a meta de medalhas, alguns resultados do Brasil foram classificados como ‘pontos de atenção’ para o trabalho que se segue até 2016. Entre eles, o fato da ginástica artística*

*feminina não ter chegado a nenhuma final. O presidente do COB, Carlos Arthur Nuzman, disse que a causa não é segredo para ninguém. ‘Ela se deveu a uma briga política dentro da confederação. Isso prejudicou os atletas e trouxe um dano muito grande à ginástica do Brasil’, disse. Nuzman afirmou que o problema é um dos maiores dentro da entidade e que precisa ser resolvido para que a equipe se classifique para as Olimpíadas do Rio, em 2016”.*

- Dimensão mítica dos jogos: mesmo reconhecendo as mudanças na tradição olímpica, a dimensão mítica dos jogos persiste. Se há um lado positivo nisto, que é a recusa de seguir a prática adotada pela grande mídia de ser conivente na transformação dos atletas em ídolos instantâneos, cujo valor publicitário se multiplica da noite para o dia, também existem histórias de heroísmo e superação que merecem ser divulgadas, inclusive, no intuito de incentivar os jovens a se dedicarem à prática das atividades desportivas. A propagação dos aspectos mais humanos dos atletas na busca de superação das adversidades que enfrentam está seguramente de acordo com os princípios da EBC de difundir valores humanos que promovam a cidadania.

Para a cobertura de um evento dessa natureza é importante levar em conta que o esporte não é uma atividade imune à ação de outros interesses e, por isso, todo o contexto que o envolve deve ser considerado. Os aspectos humanos e a transversalidade do tema envolvem um leque de informações paralelas que se complementam formando um pano de fundo importante para a compreensão do evento em si. Os bastidores são tão relevantes quanto o próprio acontecimento, sendo importante uma percepção apurada para notar quando fatores externos interferem, ainda que indiretamente, no desempenho das equipes e dos atletas.

### **3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria**

**Coluna de 6 de agosto:** Com o título ‘A participação do leitor na cobertura da Agência Brasil para as eleições municipais de 2012’, a partir das mensagens de dois leitores apontando como inverídica a informação veiculada de que, segundo a Constituição Federal, segurança pública é responsabilidade dos estados, esta edição da Coluna da Ouvidoria procurou discutir a cobertura das eleições municipais..

## 3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

### 3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão no mês de agosto registrou 24 pedidos de informações que foram solicitados por meio do sistema 0800 (12 via telefone), via sistema e-SIC (10 via web) e 2 pedidos presenciais.

Todos os pedidos de informações até a finalização do relatório foram respondidos. O SIC no mês em questão não apresenta pendências e tem mantido o prazo de resposta dos pedidos de informação com média de 1,5 dias.

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

**Atendimentos SIC**

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
99936000157201293	Cópia de Entrevista do Roda Viva	Ouvidoria	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
99936000158201238	Concurso Público	DIAFI	01/08/2012	02/08/2012	1	✓
99936000159201282	Concurso Público	DIAFI	02/08/2012	06/08/2012	2	✓
99936000160201215	Entrevistado do Sem Censura	Ouvidoria	03/08/2012	03/08/2012	0	✓
99936000162201204	Concurso Público	DIAFI	06/08/2012	07/08/2012	1	✓
99936000163201241	Sinal da TV Brasil e Rádio Nacional	SUSUP	08/08/2012	09/08/2012	1	✓
99936000164201295	Concurso Público	DIAFI	08/08/2012	09/08/2012	1	✓
99936000165201230	Empresa prestadora de serviço (copa/garçon)	DIAFI	09/08/2012	10/08/2012	1	✓
99936000166201284	Concurso Público	DIAFI	09/08/2012	10/08/2012	1	✓
99936000167201229	Sinal de outras emissoras	SUREDE	09/08/2012	13/08/2012	2	✓
99936000168201273	Concurso Público	DIAFI	13/08/2012	13/08/2012	0	✓
99936000169201218	Concurso Público e Quadro de Funcionários	DIAFI	13/08/2012	16/08/2012	3	✓
99936000170201242	Quadro de Funcionários	DIAFI	13/08/2012	16/08/2012	3	✓
99936000171201297	Concurso Público	DIAFI	14/08/2012	15/08/2012	1	✓
99936000173201286	Programação Rádio Nacional RJ	SURAD	16/08/2012	20/08/2012	2	✓
99936000174201221	Contrato Social entre sócios	OUVIDORIA	17/08/2012	17/08/2012	0	✓
99936000175201275	Retransmissão de sinal	SURAD	20/08/2012	23/08/2012	3	✓
99936000176201210	Concurso Público	DIAFI	21/08/2012	22/08/2012	1	✓
99936000177201264	Sinal da TV Brasil e Rádio Nacional	SURAD E SURED	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
99936000178201217	Concurso Público	DIAFI	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
99936000179201253	Cópia de Ofício	DIPRES	24/08/2012	28/08/2012	2	✓
99936000180201288	Programa Tô Sabendo	SUPROG	28/08/2012	31/08/2012	3	✓
99936000181201222	Cópia do Programa Eu Sou o Show	OUVIDORIA	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
99936000182201277	Concurso Público	DIAFI	31/08/2012	11/09/2012	7	⚠

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

**Brasília, 27 de agosto de 2012.**

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