



**OUVIDORIA DA EBC  
RELATÓRIO MENSAL  
SETEMBRO 2012**

Brasília, 10 de Outubro 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 .....	15
2.1.4. Pedido de Informação .....	16
2.1.5. Comentários.....	17
2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC .....	18
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS .....	20
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU .....	20
3.1.1. TV BRASIL.....	20
3.1.1.1. Abordagem quantitativa .....	20
3.1.1.2. Abordagem qualitativa .....	28
3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores.....	28
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.....	34
3.1.2.1. Abordagem quantitativa .....	34
3.1.2.2. Abordagem qualitativa .....	39
3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes.....	39
3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria .....	45
3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’ .....	48
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS.....	50

3.1.3.1.	Abordagem quantitativa .....	50
3.1.3.2.	Abordagem qualitativa .....	52
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores .....	52
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	54
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria .....	56
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC .....	57
3.2.1.	Abordagem quantitativa.....	57

## **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.....	15
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo .....	16
Figura 12 - % Comentários por Veículo .....	17
Figura 13 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso .....	18
Figura 14 - Pedido de Informação por Área de Competência.....	18
Figura 15 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	19
Figura 16 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas .....	25
Figura 17 - % Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das Áreas .....	27
Figura 18 - % Manifestações por Rádio .....	34
Figura 19 - % Reclamações Rádios – Respostas das Áreas.....	37
Figura 20 - % Pedidos de Informação Rádios – Respostas das Áreas.....	38
Figura 21 - % Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas.....	51

## 1. APRESENTAÇÃO

O relatório mensal referente ao mês de setembro 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 01/09/2012 a 30/09/2012, 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 e 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.

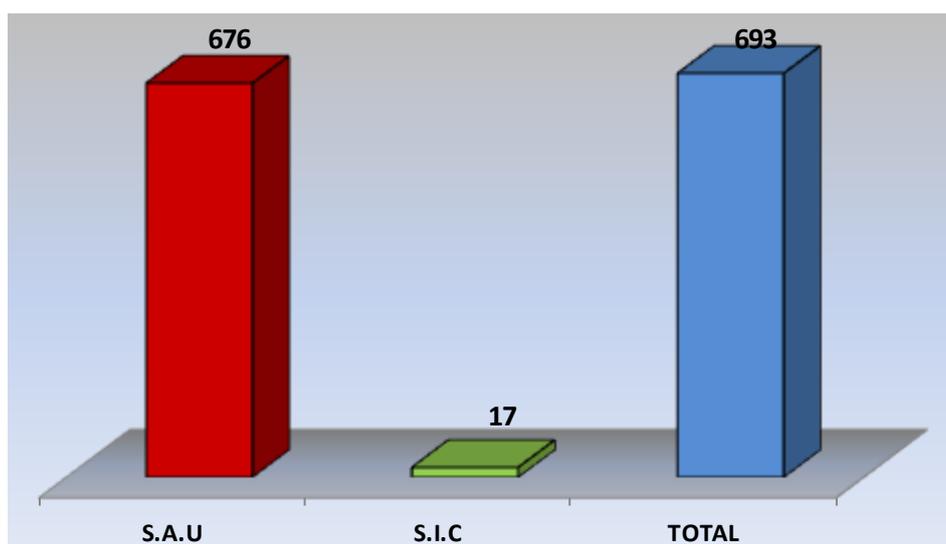
Por fim, faz um breve relato dos programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação.

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 08/10/2012.

## 2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

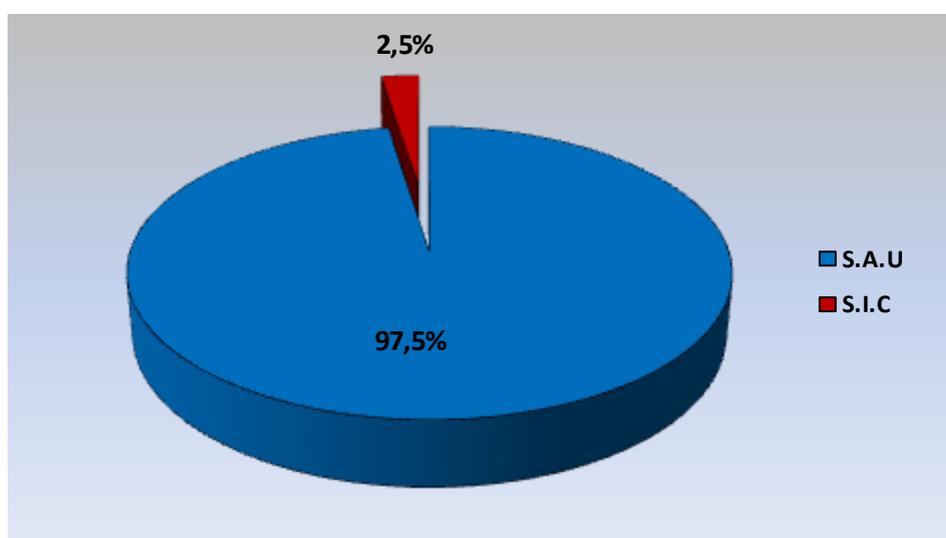
O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC - Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no mês de setembro de 2012 totalizaram 693 atendimentos, sendo 676 no SAU e 17 no SIC.

**Figura 1 - Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

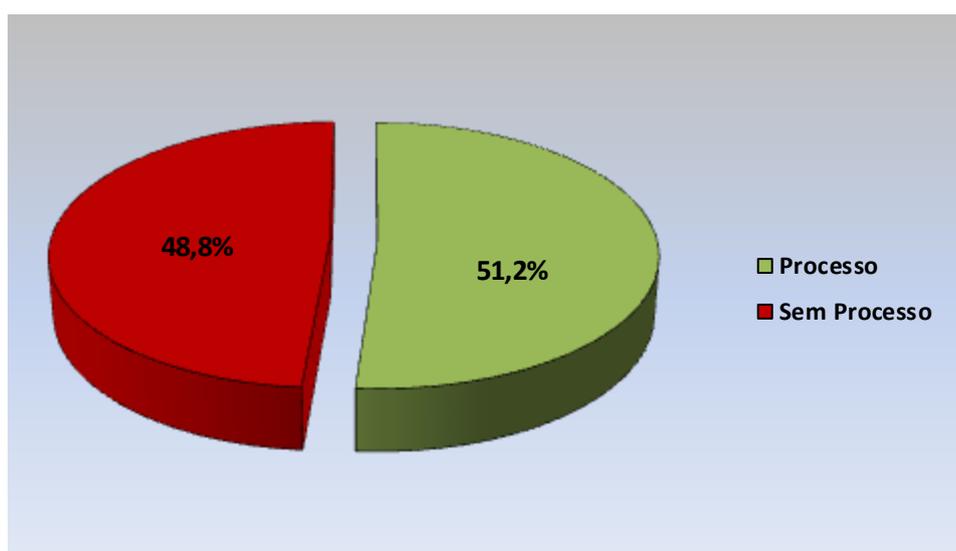
**Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O atendimento ao cidadão da EBC contabilizou este mês por meio do SAU, 676 atendimentos realizados, sendo 346 (51,2%) com abertura de processos por estarem relacionadas aos conteúdos dos veículos e as atividades da EBC. As outras 330 manifestações (48,8%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, por não serem referentes às atividades da EBC.

**Figura 3 – Atendimentos SAU**



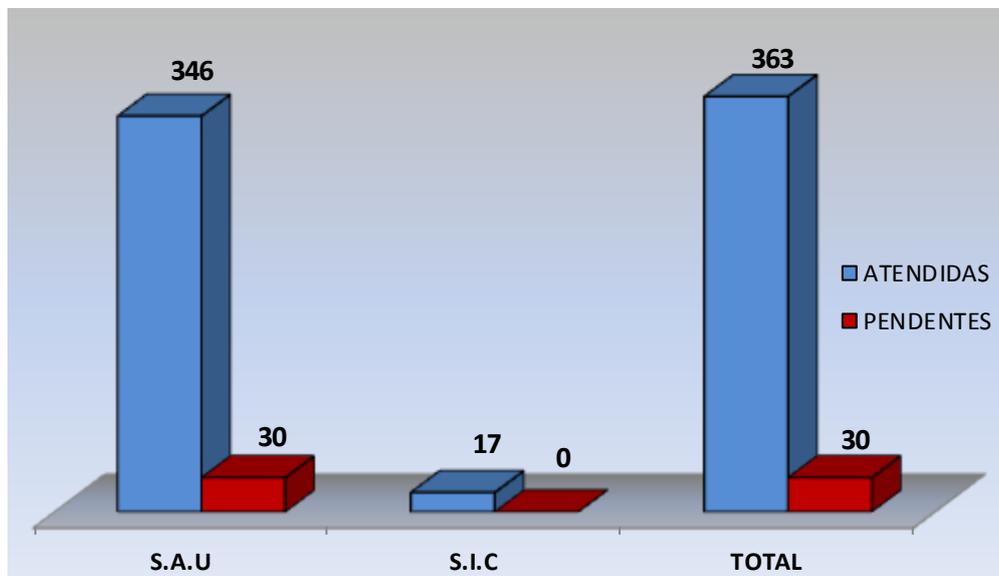
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações e pedidos de informações dos cidadãos registrados por meio de abertura de processo até o encerramento desse relatório foi de 363 atendimentos, sendo 346 do SAU e 17 do SIC.

Os processos pendentes até a finalização do relatório mensal são todos provenientes do SAU. Os processos que ainda não obtiveram resposta totalizam 30 e ainda estão pendentes junto às áreas de competência. Representam 8,7% 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 setembro e o prazo de resposta dos pedidos de informação teve uma média de 3,5 dia.

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

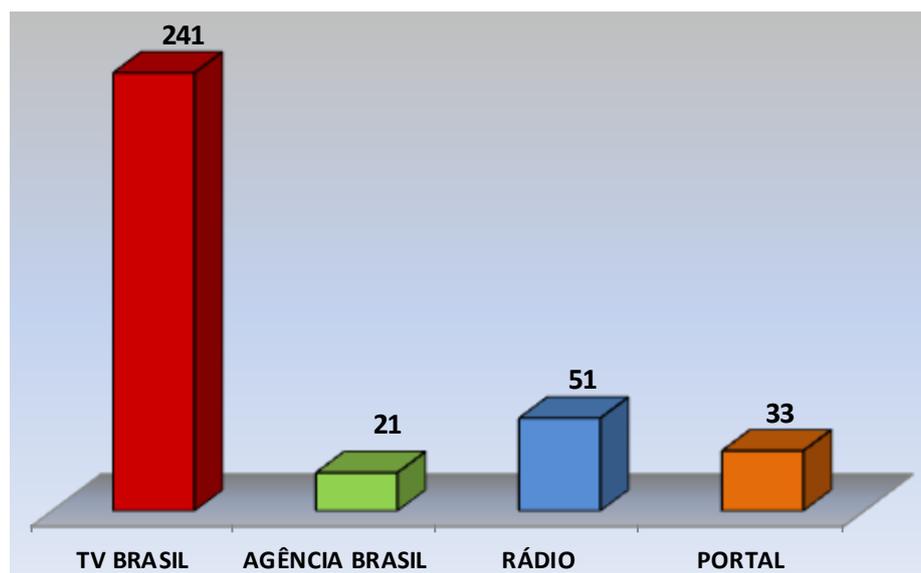


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou no mês de setembro 346 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

**Figura 5 - Manifestações por Veículo**

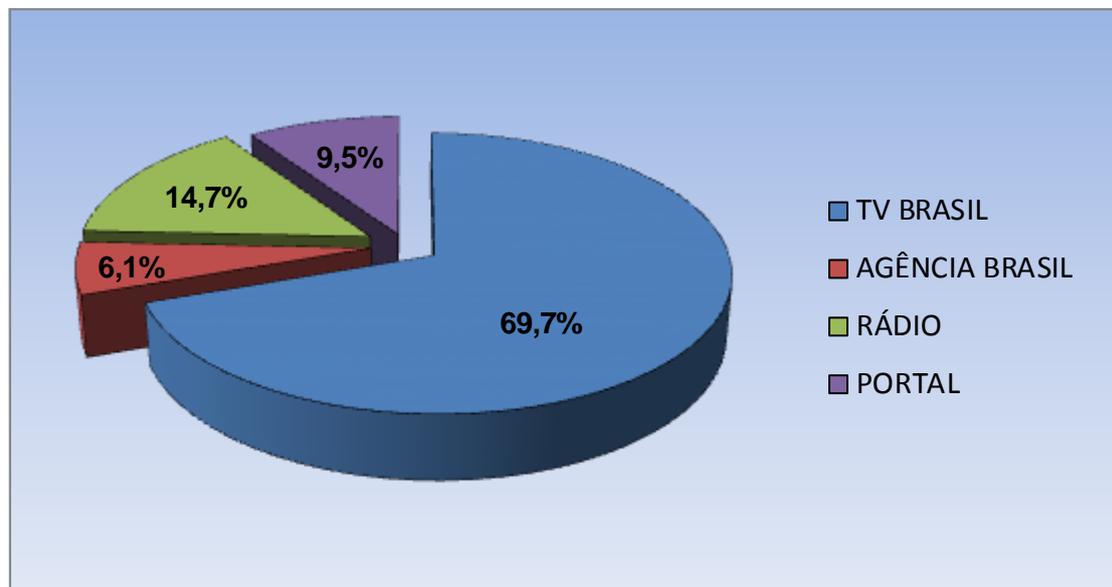


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O Portal desde o dia 16/07 encontra-se 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 setembro pelos usuários foi a TV Brasil com 69,7% das manifestações, seguida pelas Rádios com 14,7%, pelo Portal com 9,5% e da Agência Brasil com 6,1% 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.

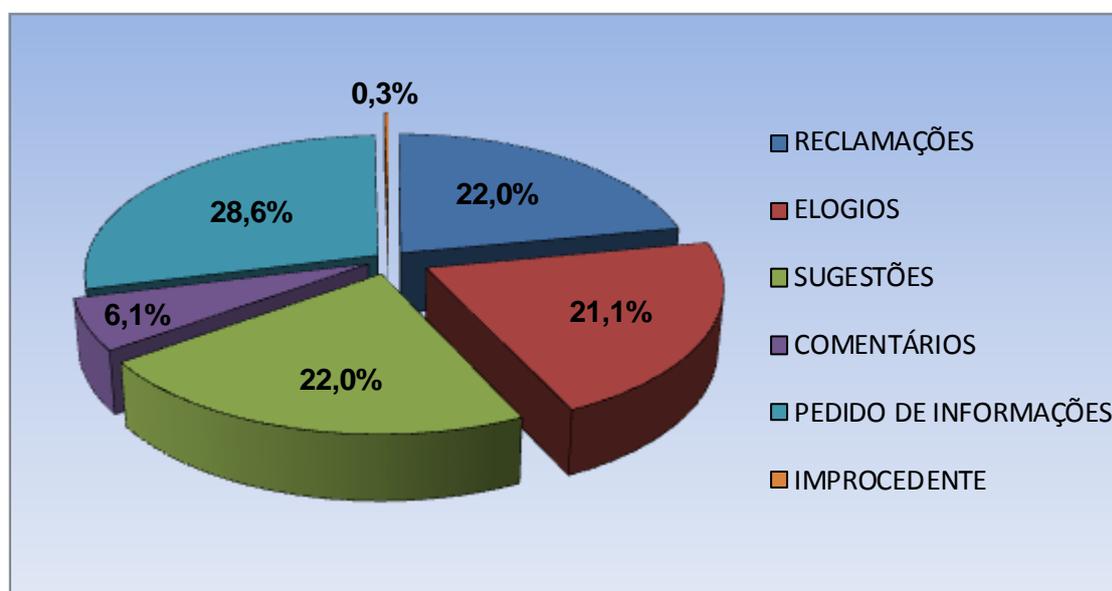
Ademais, corrobora com a gestão pública no cumprimento do papel da Ouvidoria previsto na Constituição Federal Art. 37, ratificado na Lei 11.652/2008 que instituiu os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública e que criou a Empresa Brasil de Comunicação – EBC.

No mês de setembro foi incluída na classificação das manifestações a categoria "improcedente" para identificar casos nos quais o cidadão questiona fatos e, quando analisado, verifica-se que a demanda não tem fundamento. Apenas uma manifestação da Agência Brasil se enquadrou nessa categoria no mês e será detalhada na "Percepção do Leitor".

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e as manifestações improcedentes totalizam 78,0%

dos atendimentos no mês, contra 22,0% das reclamações. A participação qualificada dos usuários na busca de contribuir é positiva, considerando o compromisso e a qualidade das manifestações, conforme demonstrado na figura 7.

**Figura 7 - % Tipos de Manifestações**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

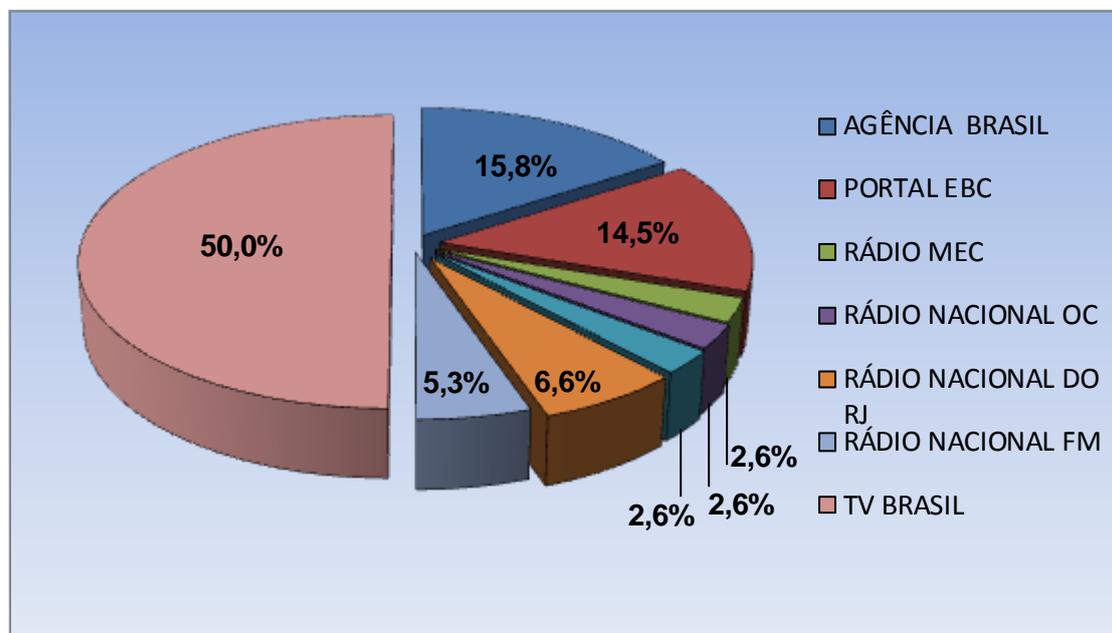
O acolhimento e a compreensão adequada das manifestações, dos pedidos de informação e diferentes pontos de vistas dos usuários sobre os serviços da EBC são o diferencial no atendimento, ao mesmo tempo, merecem uma análise detalhada de cada tipo de manifestação, para que seja oportunizado à EBC transformar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

### 2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	12	15,8%
PORTAL EBC	11	14,5%
RÁDIO MEC	2	2,6%
RÁDIO NACIONAL OC	2	2,6%
RÁDIO NACIONAL AM	2	2,6%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	5	6,6%
RÁDIO NACIONAL FM	4	5,3%
TV BRASIL	38	50,0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>

**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

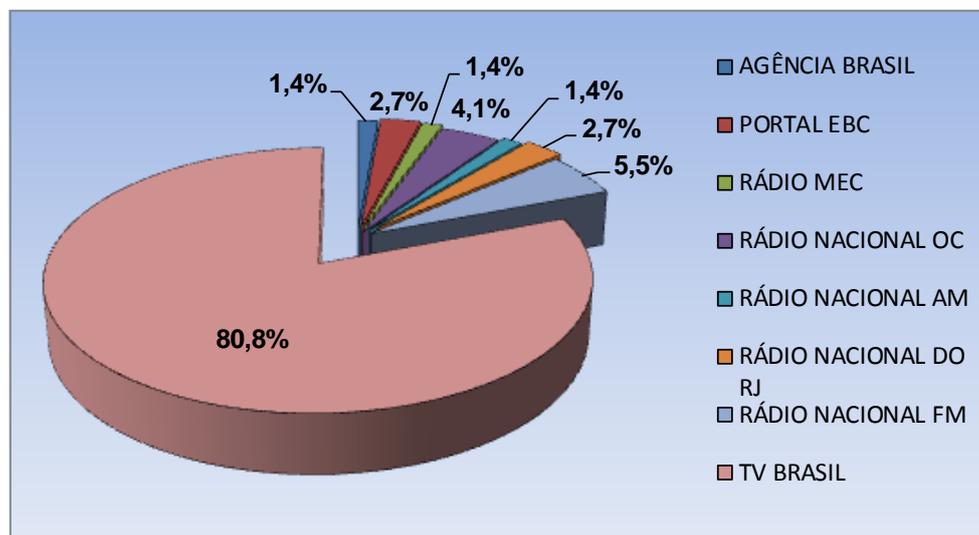
com os cidadãos, tem um papel proativo ao reorientar os aspectos relevantes quanto à programação disponibilizada e os princípios da comunicação pública.

## 2.1.2. Elogios

As manifestações de elogio por veículos são apresentados na tabela e no gráfico abaixo:

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	1	1,4%
PORTAL EBC	2	2,7%
RÁDIO MEC	1	1,4%
RÁDIO NACIONAL OC	3	4,1%
RÁDIO NACIONAL AM	1	1,4%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	2,7%
RÁDIO NACIONAL FM	4	5,5%
TV BRASIL	59	80,8%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 9 - % Elogios por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

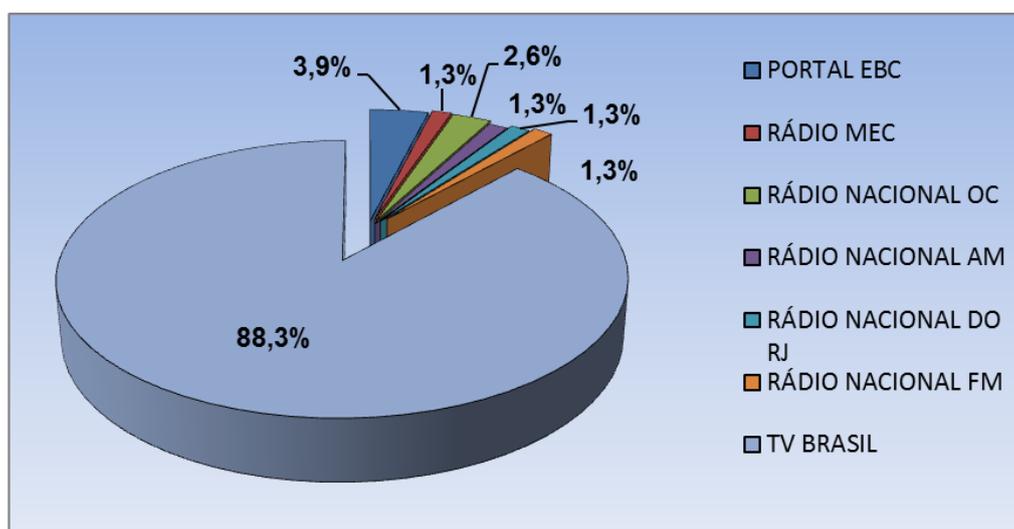
A TV Brasil também lidera o ranking dos elogios mostrando-se como sendo o veículo de comunicação mais acessado dentre os disponibilizados pela EBC, com acompanhamento dos usuários de forma mais frequente. Ao tempo em que recebe um percentual significativo das reclamações é também contrabalanceado com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

### 2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	0	0,0%
PORTAL EBC	3	3,9%
RÁDIO MEC	1	1,3%
RÁDIO NACIONAL OC	2	2,6%
RÁDIO NACIONAL AM	1	1,3%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	1	1,3%
RÁDIO NACIONAL FM	1	1,3%
TV BRASIL	67	88,2%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 10 - % Sugestões por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

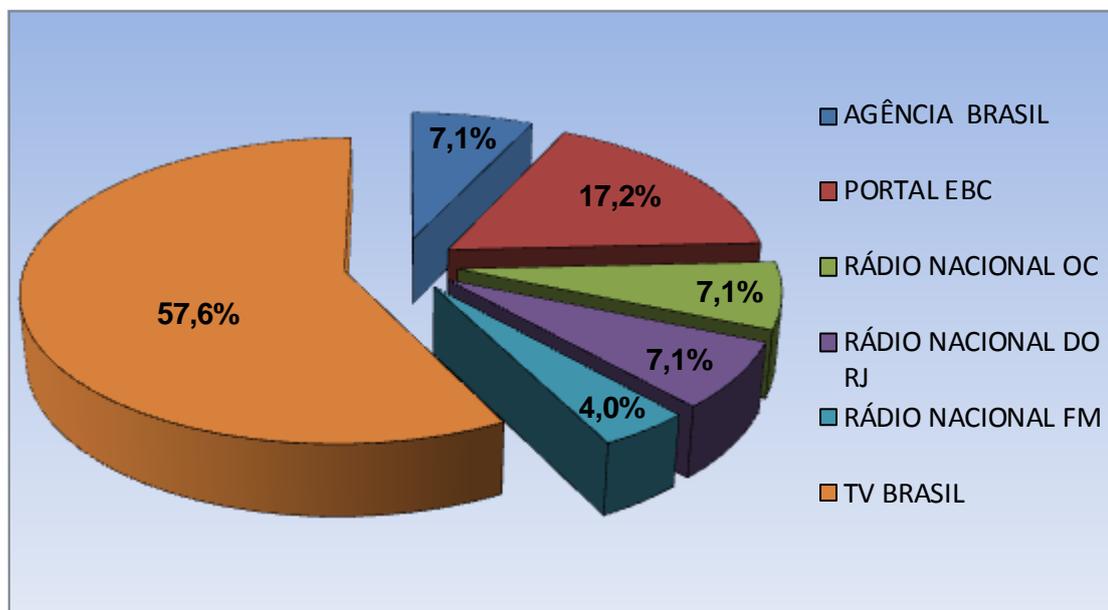
As sugestões registradas pela TV Brasil no mês de setembro tiveram uma peculiaridade que será analisada na abordagem quantitativa e na abordagem qualitativa do seu relatório.

#### 2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	7	7,1%
PORTAL EBC	17	17,2%
RÁDIO MEC	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL OC	7	7,1%
RÁDIO NACIONAL AM	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	7	7,1%
RÁDIO NACIONAL FM	4	4,0%
TV BRASIL	57	57,6%
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100,0%</b>

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



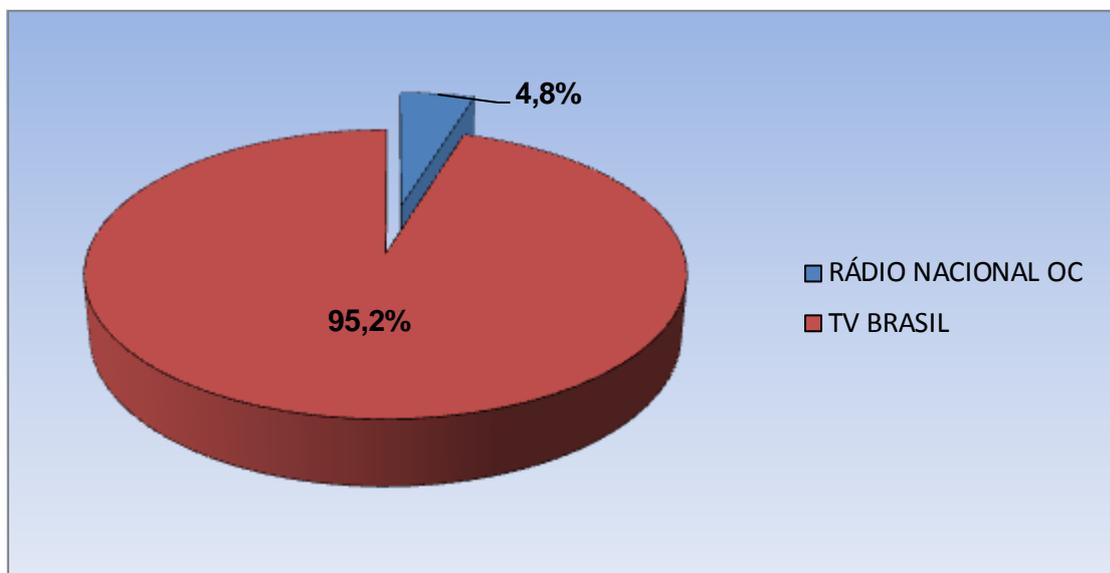
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	0	0,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
RÁDIO MEC	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL OC	1	4,8%
RÁDIO NACIONAL AM	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL FM	0	0,0%
TV BRASIL	20	95,2%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 12 - % Comentários por Veículo**

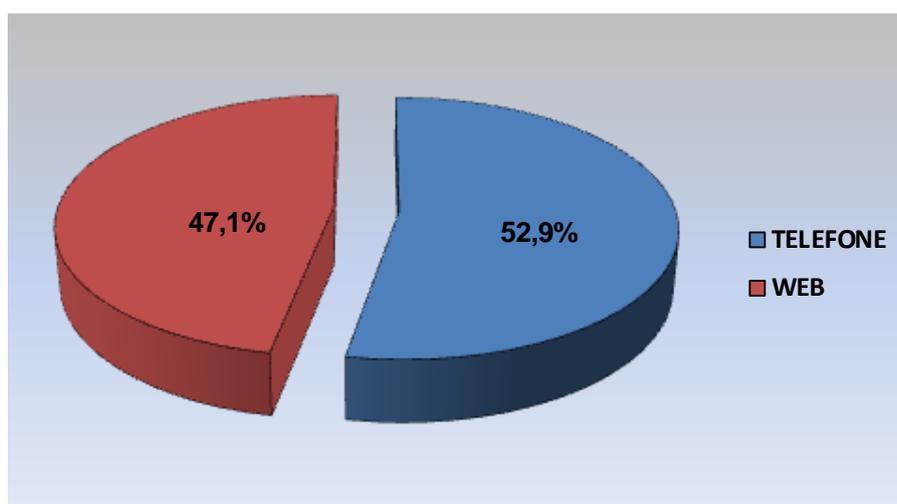


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou 17 pedidos de informações, dos quais 9 foram por meio do sistema 0800 (telefone) e 8 via web (e-sic). No mês de setembro nenhum atendimento foi feito de forma presencial.

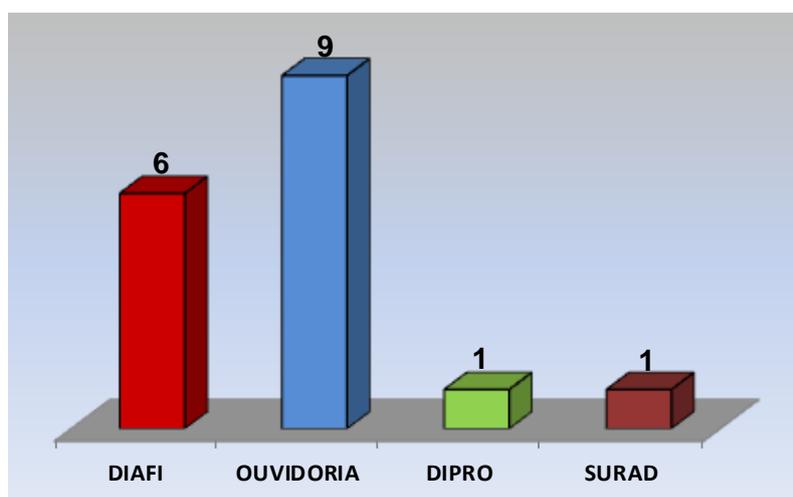
**Figura 13 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

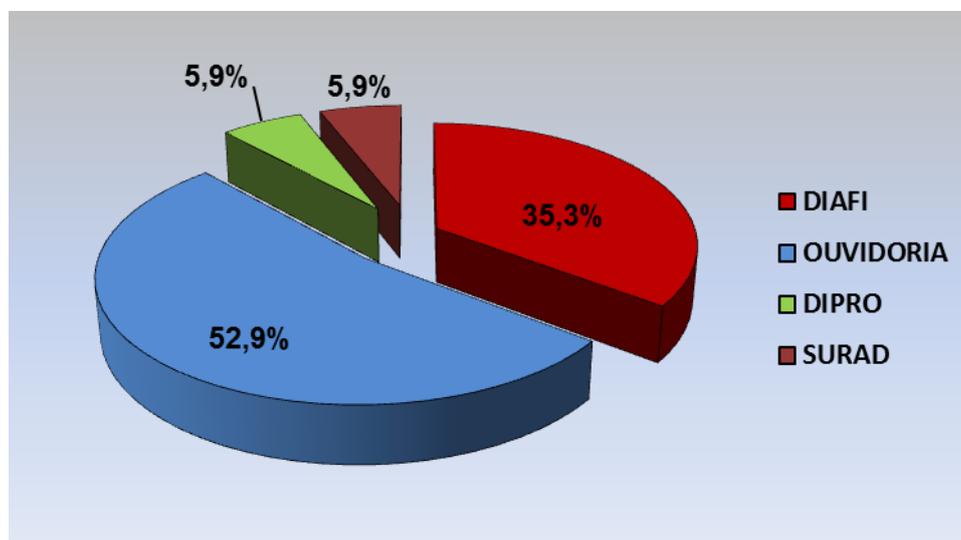
Os pedidos de informações do período estudado são apresentados abaixo por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

**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 – OUIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta dos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 3,5 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 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 setembro a Ouvidoria recebeu um total de 241 manifestações referentes à TV Brasil. Deste quantitativo, 38 manifestações foram reclamações; 59 elogios; 67 sugestões, 20 comentários e 57 pedidos de informação. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 18 processos.

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
1156-TB-2012	Programa "Força da Vida"	04/09/2012	04/09/2012	0	
1158-TB-2012	Programa "Força da Vida"	04/09/2012	04/09/2012	0	
1159-TB-2012	Programa "Janela Janelinha"	04/09/2012	04/09/2012	0	
1163-TB-2012	Programa "Papo de Mãe"	05/09/2012	05/09/2012	0	
1168-TB-2012	Programa "Roda Viva"	05/09/2012	05/09/2012	0	
1170-TB-2012	Apresentadora e ao programa "Sem Censura"	05/09/2012	05/09/2012	0	
1173-TB-2012	Sinal da TV digital em Porto Alegre	05/09/2012	05/09/2012	0	
1175-TB-2012	Programa "Sem Censura"	05/09/2012	05/09/2012	0	
1179-TB-2012	Entrevista com a Rosa Passos no programa "3 a 1"	06/09/2012	06/09/2012	0	
1180-TB-2012	Programa Papo de Mãe e a programação da TV	06/09/2012	06/09/2012	0	
1183-TB-2012	Transmissão do desfile de 7 de setembro	10/09/2012	10/09/2012	0	
1184-TB-2012	Jornalismo	10/09/2012	10/09/2012	0	
1185-TB-2012	Programa "Papo de Mãe"	10/09/2012	10/09/2012	0	
1188-TB-2012	Programa sobre o tema autismo	10/09/2012	10/09/2012	0	
1190-TB-2012	Programa "Sem Censura"	10/09/2012	10/09/2012	0	
1191-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	
1192-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	
1197-TB-2012	Programa "Segue o Som"	10/09/2012	10/09/2012	0	
1201-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	
1202-TB-2012	Programa "De Lá Pra Cá"	11/09/2012	11/09/2012	0	
1216-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	
1221-TB-2012	Programa "Sem Censura"	12/09/2012	12/09/2012	0	

**Elogios (Cont.)**

1226-TB-2012	Programa "Sem Censura"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1227-TB-2012	Ao senhor Eduardo Castro	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1232-TB-2012	Programa "Oncotô"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1237-TB-2012	Programa "Karku"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1238-TB-2012	Programa "Sem Censura"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1239-TB-2012	Programa "Sem Censura"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1240-TB-2012	Programa "Samba na Gamboa"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1244-TB-2012	Programa "Sem Censura"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1250-TB-2012	Programa "A Princesa Sherazade"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1253-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1262-TB-2012	Programa "Sem Censura"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
1263-TB-2012	Programa "Sem Censura"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
1265-TB-2012	Repórter Brasil	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
1268-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1271-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1272-TB-2012	Programa "Caminhos da Reportagem"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1273-TB-2012	Edição do programa "Ver TV"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1275-TB-2012	Programa "Ver TV"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1280-TB-2012	Jornalismo	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1286-TB-2012	Programa "Sem Censura"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1287-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1288-TB-2012	Programação	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1295-TB-2012	Elogio geral	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1305-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1309-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1310-TB-2012	Programação da TV Brasil	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1314-TB-2012	TV Brasil Internacional	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1317-TB-2012	Exercer o papel de empresa pública de comunicação	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1321-TB-2012	Programa "Sem Censura"	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1326-TB-2012	Programação	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1327-TB-2012	Programa da Ouvidoria - O Público na TV.	26/09/2012	26/09/2012	0	✓
1328-TB-2012	Programa "Brilhante F.C."	26/09/2012	26/09/2012	0	✓
1335-TB-2012	Programação	27/09/2012	27/09/2012	0	✓
1336-TB-2012	Programa "Observatório da Imprensa"	27/09/2012	27/09/2012	0	✓
1339-TB-2012	Programa "Sustentáculos"	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
1343-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
1347-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	28/09/2012	28/09/2012	0	✓

**Comentários**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1162-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1167-TB-2012	Programa "Sem Censura"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1170-TB-2012	Apresentadora e ao programa "Sem Censura"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1174-TB-2012	Programa "3 a 1", Sugestão: Sugestão de Artigo, Reclamação: Posicionamento das reportagens externas	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1177-TB-2012	Comentário geral	06/09/2012	06/09/2012	0	✓
1182-TB-2012	Programação	10/09/2012	10/09/2012	0	✓

**Comentários (Cont.)**

1193-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1195-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1200-TB-2012	Sinal digital HD.	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1203-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1208-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1210-TB-2012	Programa "Stadium"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1211-TB-2012	Programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1253-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1278-TB-2012	Programação	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1294-TB-2012	Programa Cara e Coroa	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1297-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site, programa "Sem Censura"	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
1321-TB-2012	Programa "Sem Censura"	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1333-TB-2012	Isenção no jornalismo	26/09/2012	26/09/2012	0	✓
1337-TB-2012	Matéria do Repórter Brasil	27/09/2012	27/09/2012	0	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1152-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Rede Jovem de Cidadania"	03/09/2012	03/09/2012	0	✓
1153-TB-2012	Programa "Estúdio Móvel"	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1160-TB-2012	Programa "Segue o Som"	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1163-TB-2012	Programa "Papo de Mãe"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1164-TB-2012	Sugestão de filme	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1165-TB-2012	Programa "Janela Janelinha"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1169-TB-2012	Programa "Repórter Rio"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1176-TB-2012	Programa "Karku"	06/09/2012	06/09/2012	0	✓
1177-TB-2012	Sugestões de filmes	06/09/2012	06/09/2012	0	✓
1194-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1195-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1196-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1197-TB-2012	Programa "Segue o Som"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1201-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1207-TB-2012	Abrangência da TV Brasil no território nacional	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1209-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1213-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1215-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1216-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1217-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1218-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1219-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1220-TB-2012	Programação	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1222-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1223-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1224-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1225-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1228-TB-2012	Repórter Brasil	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1229-TB-2012	Abrangência da TV Brasil no território nacional	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1233-TB-2012	Ampliação da TV Brasil Internacional	13/09/2012	13/09/2012	0	✓

**Sugestão (Cont.)**

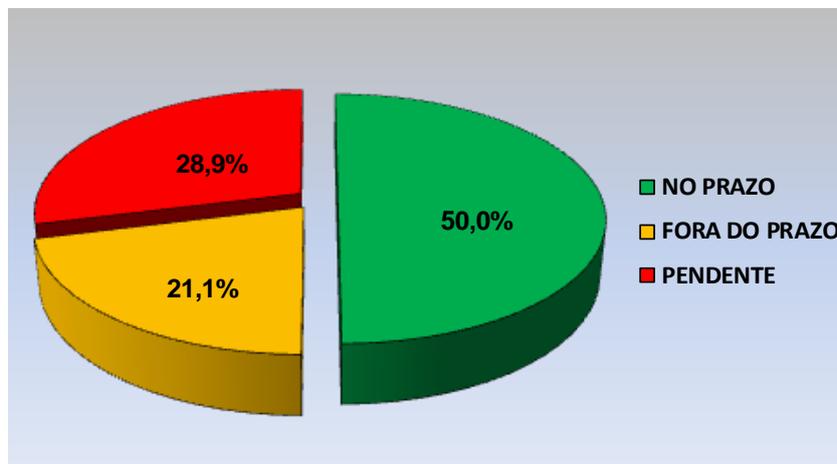
1234-TB-2012	Programação infantil	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1235-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1236-TB-2012	Sugestão de pauta	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1237-TB-2012	Programa "Karku"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1238-TB-2012	Programa "Sem Censura"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1239-TB-2012	Programa "Sem Censura"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1240-TB-2012	Programa "Samba na Gamboa"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1245-TB-2012	Programa "Karku"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1248-TB-2012	Programa "Roda Viva"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1249-TB-2012	Retirada do programa "Karku"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1250-TB-2012	Programa "A Princesa Sherazade"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1251-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Repórter Rio"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1252-TB-2012	Programa "Janela Janelinha"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1257-TB-2012	Retorno do programa "Karku"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1258-TB-2012	Função SAP nos programas TV BRASIL	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1264-TB-2012	Programa "Karku"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
1267-TB-2012	Programas religiosos	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1269-TB-2012	Programas religiosos	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1274-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1283-TB-2012	Programação esportiva	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1284-TB-2012	Programação	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1285-TB-2012	Programação	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1288-TB-2012	Programação	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1289-TB-2012	Programa "ABZ do Ziraldo"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1290-TB-2012	Programa "Comentário Geral"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1291-TB-2012	Programa "Sem Censura"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1301-TB-2012	Site do programa "Sem Censura"	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
1302-TB-2012	Programação	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
1307-TB-2012	Programa "Sem Censura"	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1310-TB-2012	Programação da TV Brasil	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1316-TB-2012	Programação	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1324-TB-2012	Programação	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1330-TB-2012	Programa "Sem Censura"	26/09/2012	26/09/2012	0	✓
1334-TB-2012	Programa "Repórter Brasil"	27/09/2012	27/09/2012	0	✓
1335-TB-2012	Programação	27/09/2012	27/09/2012	0	✓
1341-TB-2012	Sugestão de pauta	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
1342-TB-2012	Expansão do TV Brasil	28/09/2012	28/09/2012	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
1155-TB-2012	Reportagem sobre o Mensalão - "Brasilianas.org"	04/09/2012	12/09/2012	5	✓
1171-TB-2012	Programação local invadindo a transmissão nacional	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1173-TB-2012	Problemas no áudio	05/09/2012			✗
1174-TB-2012	Posicionamento dos profissionais nas reportagens externas	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1181-TB-2012	Sinal de áudio da TV Brasil	10/09/2012			✗
1189-TB-2012	Transmissão do desfile de 7 de setembro	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1197-TB-2012	Programa "Segue o Som"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1198-TB-2012	Problemas de sinal	10/09/2012			✗
1199-TB-2012	Apresentador do programa "Samba na Gamboa"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1205-TB-2012	Problemas de sinal	11/09/2012			✗
1226-TB-2012	Programa "Sem Censura"	12/09/2012	21/09/2012	7	⚠
1230-TB-2012	Programação local invadindo a transmissão nacional	12/09/2012	02/10/2012	14	⚠
1241-TB-2012	Problemas em vídeo do programa "Sem Censura"	14/09/2012	17/09/2012	1	✓
1242-TB-2012	Problemas de sinal	14/09/2012			✗
1243-TB-2012	Problemas de sinal	14/09/2012			✗
1245-TB-2012	Retirada do programa "Karku"	14/09/2012	24/09/2012	6	⚠
1246-TB-2012	Problemas de sinal	17/09/2012			✗
1249-TB-2012	Retirada do programa "Karku"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1251-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Repórter Rio"	17/09/2012	03/10/2012	12	⚠
1254-TB-2012	Programa "Sem Censura"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1255-TB-2012	Dados de contato no programa Sem Censura	17/09/2012	21/09/2012	4	✓
1256-TB-2012	Retransmissão do sinal pela TV Unisantos	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1259-TB-2012	Problemas de sinal	17/09/2012	24/09/2012	5	✓
1260-TB-2012	Ausência do "Sem Censura" na grade de programação de retransmissora	18/09/2012	28/09/2012	8	⚠
1270-TB-2012	Programa "Expedições"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1276-TB-2012	Programa "Repórter Brasil"	19/09/2012	28/09/2012	7	⚠
1277-TB-2012	Problemas de sinal	19/09/2012			✗
1278-TB-2012	Programação	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1288-TB-2012	Programação	20/09/2012	28/09/2012	6	⚠
1300-TB-2012	Programação	21/09/2012	02/10/2012	7	⚠
1308-TB-2012	Problemas de sinal	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1309-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	24/09/2012	28/09/2012	4	✓
1313-TB-2012	Fim do programa "Catalendas"	25/09/2012			✗
1315-TB-2012	Problemas de sinal	25/09/2012			✗
1318-TB-2012	Redução do programa Esportvisão	25/09/2012	26/09/2012	1	✓
1338-TB-2012	Mudança de horário no Esportvisão	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
1344-TB-2012	Sinal digital	28/09/2012	01/10/2012	1	✓
1345-TB-2012	Problemas de sinal	28/09/2012			✗

Das 38 reclamações registradas no mês de setembro, 19 foram respondidas dentro do prazo, 8 ultrapassaram o prazo de 5 dias e 11 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual está logo a seguir:

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


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Pedidos de Informação**

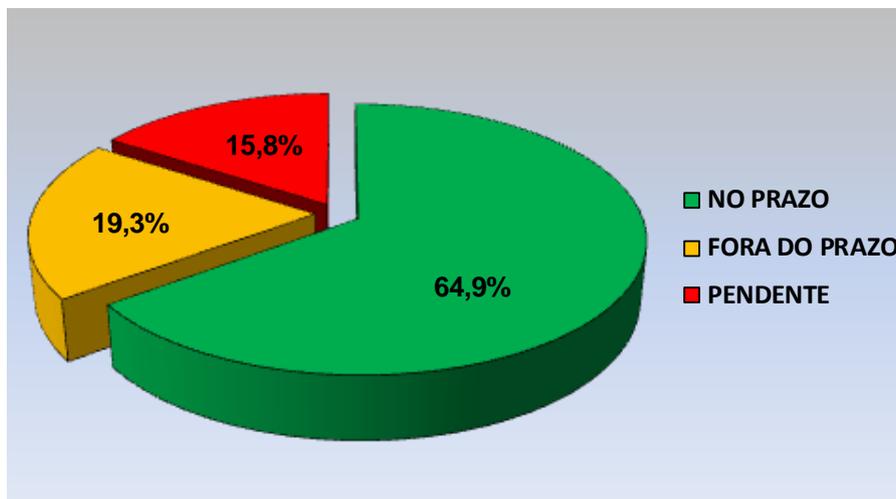
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1154-TB-2012	Apresentação de produção que o cidadão participou	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1157-TB-2012	Transmissão da série C do Campeonato Brasileiro	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1161-TB-2012	Transmissão da série C do Campeonato Brasileiro	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1166-TB-2012	Transmissão da série C do Campeonato Brasileiro	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1168-TB-2012	Reprise de edição do "Roda Viva"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1172-TB-2012	Assistir a gravação do programa "Conexão Roberto D'Avila"	05/09/2012			✗
1178-TB-2012	Programa "Janela Janelinha"	06/09/2012	06/09/2012	0	✓
1186-TB-2012	Programa "Sem Censura"	10/09/2012	25/09/2012	11	⚠
1187-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Caminhos da Reportagem"	10/09/2012	11/09/2012	1	✓
1204-TB-2012	Sinal digital da TV Brasil em Santa Catarina	11/09/2012			✗
1205-TB-2012	Problemas de sinal	11/09/2012			✗
1206-TB-2012	Sinal digital da TV Brasil em Goiânia	11/09/2012			✗
1207-TB-2012	Abrangência da TV Brasil no território nacional	11/09/2012	18/09/2012	5	✓
1212-TB-2012	Programa "Alto-Falante"	11/09/2012	02/10/2012	15	⚠
1214-TB-2012	Programa "Sem Censura"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1231-TB-2012	Parceria com a TV Brasil	12/09/2012	02/10/2012	14	⚠
1232-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Oncotô"	12/09/2012	02/10/2012	14	⚠
1233-TB-2012	Ampliação da TV Brasil Internacional	13/09/2012	02/10/2012	13	⚠
1247-TB-2012	Perfil dos programas da TV BRASIL	17/09/2012	21/09/2012	4	✓
1255-TB-2012	Programa "Sem Censura"	17/09/2012	21/09/2012	4	✓
1261-TB-2012	Reprise do programa "Karku"	18/09/2012			✗
1262-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Sem Censura"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
1265-TB-2012	Repórter Brasil	18/09/2012	02/10/2012	10	⚠
1266-TB-2012	Grade de programação	19/09/2012	24/09/2012	3	✓
1275-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Ver TV"	19/09/2012	01/10/2012	8	⚠

**Pedidos de Informação (Cont.)**

1279-TB-2012	Transmissão do programa "Força da Vida" na Web TV	19/09/2012				✘
1281-TB-2012	Programa "O Trem da Ciência"	20/09/2012	20/09/2012	0		✔
1282-TB-2012	Programação	20/09/2012				✘
1287-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	20/09/2012	20/09/2012	0		✔
1292-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Conexão Roberto D'Avila"	20/09/2012	01/10/2012	7		⚠
1293-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Conexão Roberto D'Avila"	20/09/2012	25/09/2012	3		✔
1296-TB-2012	Projetos para o Prodav 2012.	21/09/2012	21/09/2012	0		✔
1298-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Conexão Roberto D'Avila"	21/09/2012	01/10/2012	6		⚠
1299-TB-2012	Programa "A Turma do Pererê"	21/09/2012	21/09/2012	0		✔
1303-TB-2012	Programa "Sem Censura"	24/09/2012	24/09/2012	0		✔
1304-TB-2012	Participar do programa "Samba na Gamboa"	24/09/2012	24/09/2012	0		✔
1306-TB-2012	Projetos para o Prodav 2012.	24/09/2012	24/09/2012	0		✔
1311-TB-2012	Dia e hora do filme "A Queda"	24/09/2012	25/09/2012	1		✔
1312-TB-2012	Programação	24/09/2012	02/10/2012	6		⚠
1313-TB-2012	Fim do programa "Catalendas"	25/09/2012				✘
1318-TB-2012	Redução do programa Esportvisão	25/09/2012	26/09/2012	1		✔
1319-TB-2012	Ausência do jornalista Emir Sader	25/09/2012	26/09/2012	1		✔
1320-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "De Lá Pra Cá"	25/09/2012	25/09/2012	0		✔
1322-TB-2012	Programa "Ver TV"	25/09/2012	03/10/2012	6		⚠
1329-TB-2012	Programa "Alto Falante"	26/09/2012	02/10/2012	4		✔
1331-TB-2012	Programa "Cara e Coroa"	26/09/2012	26/09/2012	0		✔
1332-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "3 a 1"	26/09/2012	03/10/2012	5		✔
1336-TB-2012	Programa "Observatório da Imprensa"	27/09/2012	28/09/2012	1		✔
1337-TB-2012	Repórter Brasil	27/09/2012	02/10/2012	3		✔
1339-TB-2012	Programa "Sustentáculos"	28/09/2012				✘
1340-TB-2012	1º episódio do Caçadores da Alma	28/09/2012	28/09/2012	0		✔
1342-TB-2012	Expansão do TV Brasil	28/09/2012	28/09/2012	0		✔
1343-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	28/09/2012	28/09/2012	0		✔
1344-TB-2012	Sinal digital	28/09/2012	01/10/2012	1		✔
1346-TB-2012	Programa "Samba na Gamboa"	28/09/2012	02/10/2012	2		✔
1347-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	28/09/2012	01/10/2012	1		✔
1349-TB-2012	Apresentação de projetos para veiculação na TV Brasil	28/09/2012	28/09/2012	0		✔

Dos 57 pedidos de informação registrados no mês de setembro, 37 foram respondidos dentro do prazo, 11 ultrapassaram o prazo e 9 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. Segue o gráfico percentual:

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.1.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores

O mês de setembro voltou a registrar um número expressivo de demandas referentes a dificuldades de transmissão. Das 38 reclamações, 14 apontam problemas de áudio, vídeo e sinal. A programação também aparece com destaque nas críticas, registrando 12 manifestações. As reclamações registradas no mês anterior sobre interferências bruscas na programação da TV Brasil pela emissoras parceiras mantiveram-se neste mês, com 5 registros. Os usuários também passaram a demandar mais qualidade nas postagens de programas nas páginas da TV Brasil, uma tendência que tem se mantido, com 4 registros neste mês. Sobre questões editoriais, recebemos 3 manifestações. A seguir, destacamos os aspectos mais relevantes:

- Sobre a programação, percebemos que há uma adesão do público infanto-juvenil às poucas atrações que a TV Brasil tem para essa faixa etária, sendo a principal delas o seriado Karku, que recebe pedidos de reapresentação sempre que encerram-se os episódios. A série já foi reapresentada algumas vezes e, pela frequência das manifestações, podemos pensar que há um público em potencial para atrações semelhantes que talvez ainda não tenha sido totalmente contemplado na grade de programação.

Quanto às recentes mudanças de horários dos programas, tivemos quatro manifestações – três reclamam da nova grade e uma apoia a mudança (Processo 1300-TB-2012):

*“Boa noite. Qual o motivo mudança de horário dos programas, Brasilianas e, Observatório da Imprensa, com certeza Três a Um também. Não me agradou, vejo sempre estes programas, adoro o Observatório da Imprensa, bom demais ouvir Dines! Meu descontentamento parte pois aqui em Recife às 20h entra programação da TV Universitária. Domingo já não assistimos Conexão com Roberto D`Ávila, pois entra um programa chatíssimo sobre esporte. Desta forma, ficaremos cada vez mais no "quintal". Elza Maria Marques Vieira”*

Na manifestação que destacamos, fica demonstrada não apenas a insatisfação da telespectadora com a mudança de horário de seus programas favoritos, mas nos chama atenção o que ela aponta sobre o efeito que a mudança de horário terá sobre a programação da TV Brasil, que ela assiste pela transmissão da

emissora parceira, em Recife. Neste caso, seria importante sabermos o que ocorrerá com a programação da TV Brasil, nas grades das emissoras parceiras, a partir das alterações de horários, já que em termos de abrangência a TV Brasil depende dessas parcerias para se tornar efetivamente nacional, contemplando a almejada diversidade de forma ampla, onde a cultura das regiões poderá ser vista inclusive e principalmente por aqueles que a produzem.

Ainda sobre a questão das parcerias, temos recebido reclamações quanto à interferência da programação local sobre a programação da TV Brasil (Processo 1171-TB-2012):

*“Que falta de respeito é essa? Estou assistindo à Conexão Roberto d’Ávila e a TV Universitária interrompe para colocar uma programação local, que além de desinteressante, subcultural, é ridícula. Se for assim, é melhor nem iniciar a transmissão da entrevista. E a TV Brasil, o que diz disso? Paulo Roberto Queiroga”.*

A mensagem reflete o que poderá ser a percepção de grande parte dos telespectadores, se pensarmos que é desta forma, atravessada pelas programações locais, que a TV pública se apresenta na maioria dos estados da federação.

### 3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

Neste mês de setembro, uma ação empreendida pelo programa Esportevisão nos dá a oportunidade de ampliarmos a observação sobre acontecimentos recorrentes e que incidem sobre a qualidade da medição que a Ouvidoria faz sobre as demandas dos usuários – estamos falando de algo que costumamos chamar de "demandas provocadas".

Em vias de ter o tempo de exibição reduzido, a produção do Esportevisão iniciou uma espécie de pesquisa na página particular que mantém no Facebook, perguntando aos seguidores se achavam que o programa deveria ter o horário ampliado, reduzido etc. O endereço indicado para as respostas foi [www.ebc.com.br/faleconosco](http://www.ebc.com.br/faleconosco), ou seja, fale com a Ouvidoria.

Obviamente, se os respondentes são seguidores do programa no Facebook, a resposta seria – como foi – no sentido de não apenas manter o formato habitual, como eventualmente aumentar o tempo de programa no ar.

O fluxo de manifestações recebidas em um mesmo dia nos chamou a atenção, principalmente por não ser comum recebermos demandas sobre o Esportevisão. Ao constatar o problema, solicitamos que fosse informado à produção do programa que as respostas a pesquisas de iniciativa própria deveriam ser encaminhadas à produção do programa e não à Ouvidoria. As mensagens, que não poderíamos deixar de registrar, foram classificadas como sugestões e comentários. No encaminhamento à Diretoria de Jornalismo, que é a área responsável pelo programa, informamos o seguinte:

*"Para conhecimento, encaminhamos mensagem referente a uma pesquisa estimulada pelo programa Esportevisão, em página própria do Facebook, onde consta o endereço do 'Fale Conosco' da EBC, para encaminhamento das respostas. Estamos registrando as demandas como "sugestões" embora não sejam demandas espontâneas, não se constituindo, por isso, em dados relevantes de verificação da percepção do público sobre programação da TV Brasil."*

Não estamos emitindo juízo de valor sobre a ação, porque poderá ter sido apenas uma iniciativa positiva, colaborativa, embora mal planejada. No entanto, não podemos deixar de notar que isso aponta para uma cultura de "apropriação" comum a emissoras públicas tanto de rádio quanto de TV (e não apenas a TV

Brasil), que sem dúvida inviabiliza, a longo prazo, qualquer projeto de inovação, planejamento e qualificação da programação das emissoras, já que fere a autonomia dos responsáveis (autorizados, gostemos ou não) pela decisão do que é conveniente à grade de programação.

A história recente da comunicação pública é marcada por movimentos orquestrados na mídia e nas redes sociais para a manutenção de produções que por decisão editorial foram ou tentaram ser excluídos da programação. A defesa particular e intransigente dos espaços na grade dos veículos públicos ocasiona, sem dúvida, prejuízo à imagem e à credibilidade que se pretende construir da comunicação pública.

Esta ocorrência torna oportuno relatar que demandas provocadas chegam à Ouvidoria sempre que algum programa é destacado de forma crítica nos relatórios. Já recebemos da produção de um programa, por Sedex, um pacote de impressões de e-mails elogiosos, apenas porque naquele mês o relatório destacou a crítica de um telespectador que inclusive havia participado do programa. Na semana seguinte, os eventuais telespectadores voltaram ao silêncio habitual.

O movimento de provocar elogios, em si, não deve ser apontado negativamente, porque é desejável que se estimule o telespectador a assistir e gostar da nossa programação; o que não é positivo é fazer isso apenas porque e quando ocorrem críticas. E mais: se o movimento é direcionado à Ouvidoria, o trabalho que fazemos fica comprometido, no sentido de não poder oferecer uma avaliação criteriosa sobre como o público está vendo a programação da TV Brasil.

Acreditamos que o trabalho de análise das opiniões do público venha a servir de parâmetro para ações relativas à programação e às produções, no sentido da busca da qualidade. No entanto, se as demandas forem provocadas por ações orquestradas em redes sociais ou por outros meios, a Ouvidoria estará atuando sobre dados inexatos, cumprindo um papel irrelevante para o compromisso de consolidar a comunicação pública, sendo meramente um acessório, no sentido de legitimar o que nem sempre está de acordo com o interesse público e o interesse do público.

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

Uma correção: no relatório de agosto, antecipamos que o programa da Ouvidoria sairia do ar a partir de 20 de setembro, fato que não ocorreu. No dia 6 de setembro, reestreamos o programa com novo cenário e nova vinheta de abertura. 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.

06/09/2012: A edição de reestreia de O Público na TV, com novo cenário e nova vinheta fez um balanço de um ano de programa no ar, completado no mês de setembro. Nesta edição uma entrevista com a diretora de Jornalismo da TV Brasil, Nereide Beirão sobre o trabalho dos jornalistas da Empresa Brasil de Comunicação na cobertura do período pré-eleitoral e durante as eleições, com base no "Manual Eleições 2012".

13/09/2012: O Público na TV desta semana conta com a contribuição de cidadãos pernambucanos que avaliaram a programação da TV Brasil, em uma audiência pública realizada pelo Conselho Curador da EBC em Recife. E ainda: em manifestação à Ouvidoria, a reitora de uma instituição federal de Pernambuco reclama da linguagem utilizada no programa Cara e Coroa durante entrevista com um jovem inventor nordestino. O caso nos deu a oportunidade de abordar a questão da linguagem na mídia, contribuindo para a informação e formação do cidadão para o exercício da crítica, conforme indica o documento que normatiza o trabalho da Ouvidoria.

20/09/2012: “Leitura Crítica da Mídia” é o tema da edição desta semana. O programa tratou da influência da mídia sobre o comportamento das crianças, debatendo o assunto com pesquisadores, autoridades, pais e alunos. Levantamos também os estudos que a Unesco vem realizando ao longo dos anos sobre a relação entre a criança e a TV. Estas e outras questões foram abordadas na entrevista com a jornalista, professora e especialista em educação e mídia Cristiane Parente.

27/09/2012: O tema da semana foi o papel da Ouvidoria em uma empresa pública e as primeiras vitórias da Comissão da Verdade. Para ajudar a entender essas e outras questões, convidamos o Ouvidor Geral da União, José Eduardo Romão; sobre a correção da causa da morte de Wladimir Herzog na certidão

de óbito do jornalista – primeira vitória da Comissão da Verdade – uma entrevista com o jornalista Audálio Dantas..

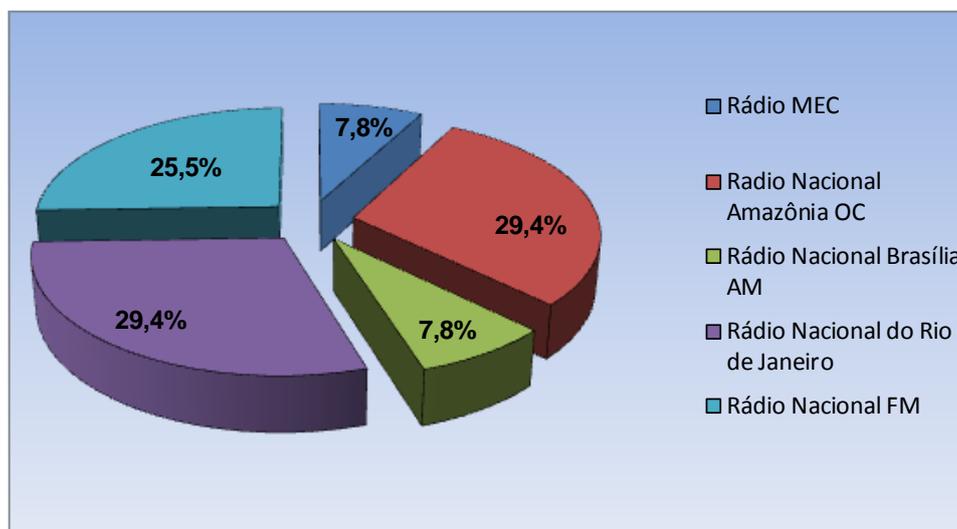
### 3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

#### 3.1.2.1. Abordagem quantitativa

Nos mês de setembro a Ouvidoria recebeu um total de 51 manifestações referentes às emissoras de rádio. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 11 manifestações. O quadro demonstrativo e gráfico percentual das manifestações segue abaixo:

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	TOTAL
Rádio MEC	2	1	1	0	0	4
Radio Nacional Amazônia OC	2	3	2	1	7	15
Rádio Nacional Brasília AM	2	1	1	0	0	4
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	5	2	1	0	7	15
Rádio Nacional FM	4	4	1	0	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>51</b>

Figura 18 - % Manifestações por Rádio



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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
Rádio MEC					
32-MC-2012	Elogio geral	03/09/2012	03/09/2012	0	
Rádio Nacional da Amazônia OC					
20-OC-2012	Programa Natureza Viva e sua apresentadora	03/09/2012	03/09/2012	0	
22-OC-2012	Reportagens sobre as eleições 2012 do Repórter Brasil.	05/09/2012	05/09/2012	0	
26-OC-2012	Elogio Geral	10/09/2012	10/09/2012	0	
Rádio Nacional de Brasília AM					
19-AM-2012	Elogio geral	04/09/2012	04/09/2012	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
50-RJ-2012	Programa "No tabuleiro do Brasil"	12/09/2012	12/09/2012	0	
52-RJ-2012	Programa "Dorina Ponto Samba"	17/09/2012	17/09/2012	0	
Rádio Nacional FM					
25-FM-2012	Programação Musical	03/09/2012	03/09/2012	0	
31-FM-2012	Elogio geral	24/09/2012	24/09/2012	0	
35-FM-2012	Programa "Memória Musical"	26/09/2012	26/09/2012	0	
36-FM-2012	Programação Musical	27/09/2012	27/09/2012	0	

Comentário					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
25-OC-2012	Durante anos acompanha a rádio	10/09/2012	10/09/2012	0	

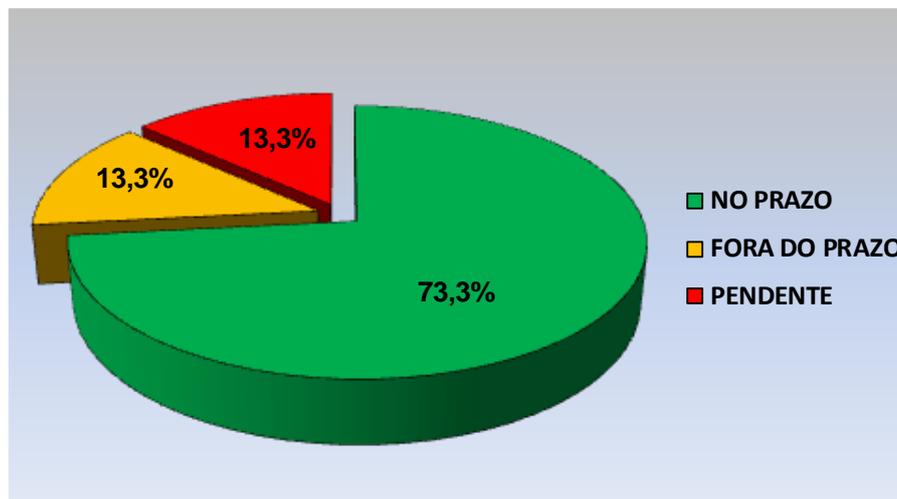
Sugestão					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
35-MC-2012	Sugestão de Pauta	05/09/2012	05/09/2012	0	
Rádio Nacional da Amazônia OC					
23-OC-2012	Divulgação da Loteria	05/09/2012	05/09/2012	0	
28-OC-2012	Programa diário para o radialista Maurício Rabelo	12/09/2012	12/09/2012	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
46-RJ-2012	Quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	11/09/2012	11/09/2012	0	
Rádio Nacional FM					
32-FM-2012	Disponibilização da programação na internet	25/09/2012	25/09/2012	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
<b>Rádio MEC</b>					
33-MC-2012	Programação Geral	03/09/2012	05/09/2012	2	✓
34-MC-2012	Inclusão de tema de filme americano na programação.	04/09/2012	11/09/2012	4	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
28-OC-2012	Pouco tempo de programa do radialista Maurício Rabelo	12/09/2012			✗
29-OC-2012	Chiado na transmissão	13/09/2012	17/09/2012	2	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
20-AM-2012	Jornalistas e informações divulgadas	21/09/2012	03/10/2012	8	⚠
21-AM-2012	Sinal de áudio via internet	21/09/2012	24/09/2012	1	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
44-RJ-2012	Saída do quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	03/09/2012			✗
46-RJ-2012	Saída do quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	11/09/2012	12/09/2012	1	✓
47-RJ-2012	Saída do quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	11/09/2012	12/09/2012	1	✓
53-RJ-2012	Saída do quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
55-RJ-2012	Saída do quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
<b>Rádio Nacional FM</b>					
26-FM-2012	Mudança no formato do programa da Ouvidoria, "Rádio em Debate"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
29-FM-2012	Ruído no áudio (stream)	17/09/2012	18/09/2012	1	✓
30-FM-2012	Jornalistas e informações divulgadas	21/09/2012	03/10/2012	8	⚠
25-FM-2012	Sinal Rádio Web	03/09/2012	04/09/2012	1	✓

Das 15 reclamações registradas no mês de setembro, 11 foram respondidas dentro do prazo, 2 ultrapassaram o prazo e 2 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual está logo a seguir:

**Figura 19 - % Reclamações Rádios – Respostas das Áreas**



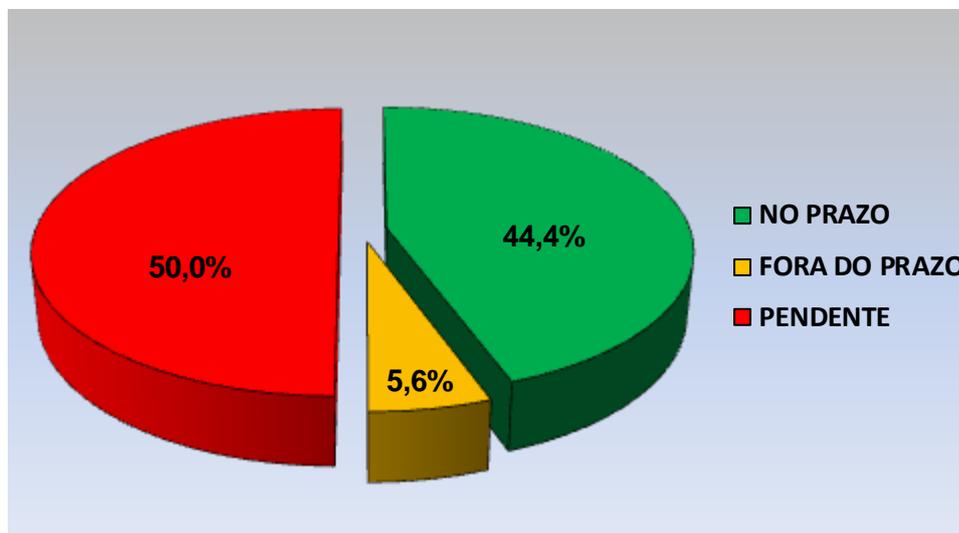
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Pedido de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
21-OC-2012	Solicitação de Cartão QSL	04/09/2012	11/09/2012	4	✓
24-OC-2012	Solicitação de Cartão QSL	05/09/2012	11/09/2012	3	✓
27-OC-2012	Acesso à lista de canções do programa Musishow	12/09/2012			✗
30-OC-2012	Solicitação de Cartão QSL	17/09/2012			✗
31-OC-2012	Solicitação de Cartão QSL	18/09/2012			✗
32-OC-2012	Solicitação de Cartão QSL	24/09/2012			✗
33-OC-2012	Qual o procedimento para visitar os estúdios da Rádio.	28/09/2012			✗
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
43-RJ-2012	Radionovela	03/09/2012			✗
45-RJ-2012	Resgates do Grande Teatro	05/09/2012			✗
48-RJ-2012	Disponibilização de programa no site	11/09/2012	17/09/2012	4	✓
49-RJ-2012	Consultar acervo da Rádio Nacional RJ	12/09/2012	13/09/2012	1	✓
51-RJ-2012	Cópia de programa em DVD	14/09/2012			✗
54-RJ-2012	Programa "No tabuleiro do Brasil"	18/09/2012	21/09/2012	3	✓
56-RJ-2012	Informações sobre música transmitida	28/09/2012	08/10/2012	6	⚠
<b>Rádio Nacional FM</b>					
27-FM-2012	Cópia do programa "Especial 90 anos de Rádio"	13/09/2012	17/09/2012	2	✓
28-FM-2012	Comunicado de rede	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
33-FM-2012	Veicular spots educativos de rádio	25/09/2012	28/09/2012	3	✓
34-FM-2012	Votação no festival de música	25/09/2012			✗

Dos 18 pedidos de informação registrados no mês de setembro, 8 foram respondidos dentro do prazo, 1 ultrapassou o prazo e 9 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

**Figura 20 - % 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

As manifestações dos ouvintes das emissoras de rádio em setembro, referentes às reclamações, relatam as dificuldades de transmissão (chiado/ruído e sinal de áudio via internet) e insistem novamente sobre a saída do quadro “Debates” do programa Alô Dayse. As reclamações registradas no mês de agosto sobre a saída do quadro mantiveram-se neste mês, com 06 (seis) registros. Os ouvintes de outros países também insistem na solicitação do Cartão QSL, manifestação que teve seus primeiros registros em julho. Em agosto foram 04 manifestações e 05 no mês de setembro sobre esse assunto.

Os elogios também são destaques em setembro, refletindo a programação comemorativa do mês de aniversário da Rádio Nacional de Brasília – 54 anos (1936) e da primeira emissora Rádio Sociedade do Rio de Janeiro - 90 anos (1923). As correspondências referem-se à importância das rádios na vida dos cidadãos, um instrumento que conta histórias, emociona, informa, presta serviço, integra o país, diverte, e embala o brasileiro, desde o público mais jovem até o mais idoso. A seguir, destacamos algumas manifestações referentes aos aspectos acima citados:

Em relação às dificuldades de transmissão o ouvinte Willian em 03/09 escreveu (Processo 25-FM-2012):

*“Passando em Brasília vindo do Rio de Janeiro esperando o voo para Cuiabá, fiquei ouvindo a Nacional Fm, foi então a melhor rádio que já ouvi em toda minha vida, aqui em Cuiabá não tem Rádio que toca Mpb e Bossa Nova e eu gosto muito de ouvir pelo meu player, mas de um mês pra cá a transmissão ficou péssima: (som estourado e no modo Mono com 64 kbps não sendo problema os 64 Kbps, mas sim o fato de estar Mono e estourado é uma tristeza. Antes estava excelente (Estéreo com 128 Kbps), faço o pedido da melhoria da rádio na web porque eu gosto muito da Nacional FM de Brasília. Obrigado e parabéns pela qualidade da programação.”*

A Superintendência de Comunicação e Multimídia em 04/09, em resposta ao e-mail, informou o seguinte:

*"Verificamos a situação da transmissão na web do sinal da Rádio Nacional. Fizemos alguns ajustes de configuração para aprimorar a qualidade e reduzir eventuais ruídos. Nos testes realizados a partir da reclamação do web-ouvinte, foi possível melhorar o áudio.*

*Cabe anotar que o apontamento do usuário, relativo ao "bitrate" (medido em Kbps), precisa ser relativizado. A rigor, optamos por enviar um sinal com taxa variável de kbps, que reduz o volume de dados trafegados e permite que pessoas com diferentes velocidades de conexão possam acompanhar o sinal transmitido.*

*Agradecemos o contato e pedimos que o Senhor volte a escrever caso a qualidade não tenha apresentado melhora ou caso volte a sofrer interferência."*

O ouvinte Antonio Lopes no dia 13/09 (Processo 29-OC-2012) escreveu:

*"Bom dia. Sou o Antonio Lopes aqui de Porangatu - Goiás, sou ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia em 49m gostaria de relatar que desde cedo a radio esta chiando muito. Gostaria que este problema fosse solucionado. Obrigado".*

A Coordenação da Rádio, no dia 17/09 em resposta ao e-mail, informou o seguinte:

*"Não consta em nosso Livro de Ocorrências do Parque do Rodeador o registro de qualquer problema associado ao Transmissor OC 49 m da data e horário em que o ouvinte encaminhou o e-mail. Estamos operando desde 30/07/2012 sem qualquer problema na transmissão da programação direcionada à Amazônia, tanto em 49 M quanto em 25 m. Até o momento, não recebemos, fora essa reclamação encaminhada pelo ouvinte de Porangatu, reclamações de ouvintes proveniente de qualquer parte do Brasil. Diante disso, podemos descartar possíveis anomalias que pudessem causar interferências ou trazer prejuízo à propagação do sinal radioelétrico pela ionosfera. No entanto, pedimos ao senhor Antonio que, caso o problema se repita, entre em contato conosco no Parque do Rodeador no fone (061) 3500-6454 ou através de e-mail, para que possamos apoiar e obter uma solução imediata."*

A manifestação do ouvinte Alfredo Emydio em 17/09 relatou problema de ruído no áudio (Processo 29-FM-2012), ele escreve:

*“Boa noite! Desde a mudança de estúdio da Voz do Brasil, tenho notado um ruído no áudio (stream) da Nacional FM de Brasília. Gostaria de saber se a equipe técnica poderia verificar e sanar este problema, pois transmitimos "A Voz do Brasil" por este canal. O "stream" da Nacional AM de Brasília também não está bom.”*

Em resposta, no dia 18/09 a Coordenação de Rádio Respondeu:

*“A Coordenação da Rádio, em resposta ao seu e-mail, informou o que na última sexta-feira os técnicos fizeram uma manutenção no sistema de geração de áudio para a internet. Caso sua recepção continue com problemas, por gentileza, retorne o contato conosco”.*

O ouvinte contestou em 28/09:

*“Boa noite! Gostaria de informar que o ruído na transmissão da Nacional FM de Brasília continua. Fiz a captura do áudio e estou enviando em anexo.”*

No dia 28/08 a manifestação foi encaminhada à Superintendência de Comunicação e Multimídia, que em resposta ao seu e-mail informou o seguinte:

*“Prezado Sr. Alfredo, boa tarde. Agradecemos a compreensão e o empenho do visitante-ouvinte. Estamos aproveitando o material enviado para entender as causas do problema para, com apoio da área de Operações da EBC, solucionar o problema. Infelizmente ainda não temos prazo para solucionar o problema. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos a disposição.”*

Os ouvintes que se manifestaram sobre os problemas de ordem técnica na transmissão das rádios solicitam das emissoras de rádio da EBC um atendimento eficiente e eficaz no sentido da resolução imediata do problema. Esta é uma contribuição ativa e preventiva para a identificação dos gargalos da retransmissão que afetam a qualidade das emissoras de rádio da EBC.

A saída do quadro “Debates” do “Programa Alô Dayse”, temática também tratada no relatório de agosto, reincidem em setembro um número significativo de manifestações. A seguir destacamos uma reclamação para ilustrar. O ouvinte José Augusto Pereira de Oliveira no dia 11/09 (46-RJ-2012) escreveu:

*“Prezados Senhores, O programa "Alô, Daisy! Ficou muito desfalcado com a extinção dos debates das sextas-feiras pela direção da emissora! São debates muito esclarecedores com pessoas de alto gabarito nas suas áreas de atuação para discutir os assuntos da semana! Eles têm que voltar! Agradeço, desde já, pela atenção dispensada. Bom trabalho a todos.”*

A Coordenação da Rádio, em resposta ao seu e-mail em 12/09, informou o seguinte:

*"A Rádio Nacional do Rio de Janeiro conta agora com um programa de debates diário e não apenas semanal, como ocorria até então. Trata-se do programa "Tema Livre", produzido por Luciana Valle e apresentado pelo jornalista Luis Augusto Gollo. A medida faz parte do processo de reestruturação do Núcleo de Jornalismo da emissora, o que tem resultado em uma série de modificações na grade da emissora, todas devidamente aprovadas pelo Comitê de Programação e Rede da EBC. O formato "debate" possibilita a manifestação de grande diversidade de pontos de vista sobre os mais diversos assuntos de nossa realidade. Por isto mesmo, a Superintendência de Rádio da EBC entende que o mesmo deva ter periodicidade diária, como agora se verifica. O programa Alô Dayse continua com seu formato de variedades e prestação de serviços, com que se consagrou, ao longo dos anos."*

O ouvinte contestou:

*“Mas o "Alô, Daisy!" é o único programa da Rádio nacional AM Rio de Janeiro que tem debates! Entendo que deva haver mudanças, são saudáveis, mas devem vir acompanhadas de bom senso! O programa da Daisy Lúcidí tem audiência e as sextas-feiras mais ainda pelas pessoas convidadas para os debates! Assim, não deveriam ser extintos das atrações do programa! Caso os debates sejam DEFINITIVAMENTE extintos, sugiro, então, que ela coloque uma coluna com alguém que seja entendido no mundo gastronômico como a jornalista Danusia Bárbara aqui do Rio de Janeiro! Obrigado pelo retorno.”*

A Coordenação da Rádio, em resposta ao seu e-mail, informou o seguinte:

*“Prezado Sr. José Augusto, boa tarde! O debate não foi extinto da programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, ao contrário, ganhou maior frequência na programação da emissora. O programa Tema Livre, apresentado de segunda a sexta-feira, pelo jornalista*

*Luiz Antonio Gollo, das 10h às 11h, permite que os nossos ouvintes possam acompanhar, participar e também contribuir com sugestões, para reflexões a respeito dos diversos temas do nosso cotidiano. O programa Alô Daisy continua desenvolvendo a sua programação voltada à prestação de serviço, à informação e ao entretenimento. Aproveito para agradecer a sugestão do ouvinte com relação a criação de uma coluna sobre gastronomia, na programação da Nacional Rio. Continuamos à disposição."*

A insistência das reclamações quanto à saída do quadro de debates do Programa Alô Dayse deve ser um ponto de reflexão para o processo de construção das grades de programação das emissoras de rádio. Mesmo tendo sido realizada uma análise criteriosa pela equipe técnica das emissoras de rádio, seguida da aprovação no Comitê de Programação, é importante que se encontre mecanismos de negociação com o público - através de maior divulgação das alterações e das novas propostas, por exemplo - quanto às necessidades de ajuste das temáticas para atender aos princípios da radiodifusão pública.

No mês de setembro, voltamos a receber manifestações de solicitações de QSL por rádios de outros países que retransmitem a programação das emissoras de longa distância da EBC. Conforme manifestação abaixo. No dia 17/09 recebemos os dados do relatório de recepção de Andrey Alekeevich Pisaniy de Donetskaya - Ucrânia com a seguinte mensagem (Processo 30-OC-2012):

*"Hello!...Please, confirm my Reception Report of your transmissions QSL-Card! Please send me, any attributes of your radio station and something interesting about your country!!! Thank you!73!"*

Tradução: *"Olá!...Por favor, confirmem o meu relatório de recepção da sua transmissão. Por favor me envie o cartão QSL, quaisquer atributos da sua estação de rádio e algo interessante sobre seu país. Obrigado."*

Os elogios também merecem destaque em setembro, eles ressaltam a importância das rádios na construção de cidadania, por meio dos serviços, das informações e da integração das regiões no Brasil. A ouvinte, Irineida Nobre no dia 03/09 parabeniza a campanha de escalpelamento (Processo 20-OC-2012) na mensagem:

*“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 acontece nos outros estados e sendo o rádio o único meio de comunicação que chega a todas as partes, mesmo as mais remotas, 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 à Natureza Viva! E viva a Mara Régia que com tanta abnegação sustenta esse poderoso vínculo entre mulheres, homens e natureza através das ondas do rádio”.*

A Coordenação da Rádio agradeceu o elogio da ouvinte e a convida para continuar na escuta da Rádio Nacional da Amazônia. Informa também que a mensagem foi encaminhada para a Mara Régia e para toda a equipe da Nacional.

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

No mês de setembro, a observação da Ouvidoria foi para as notícias postadas no site da Radioagência, que divulgaram temas relacionados à área de Direitos Humanos. A ideia era identificar, de forma ilustrativa, quais são os temas enquadrados na área de Direitos Humanos pelas diferentes emissoras de rádio. Vale ressaltar que a Radioagência é o lugar para onde converge boa parte do material que é veiculado nas diferentes emissoras de rádio que compõe a EBC. E é, portanto, o instrumento estratégico para afirmação dos princípios e objetivos da radiodifusão pública, à medida que, além de dar visibilidade aos conteúdos, permite que outras emissoras de rádios de diferentes regiões possam acessar e publicar os conteúdos produzidos pela EBC.

De acordo com o levantamento realizado no sistema de busca do site da Radioagência, no período de 1º a 30/09/2012, foram publicadas 08 (oito) notícias referentes à temática, sendo duas sobre a visita da Ministra de Direitos Humanos, Maria do Rosário, ao antigo Centro de Atendimento Especializado – CAJE localizado no Plano Piloto da capital federal, duas envolvendo campanhas sobre o Combate ao abuso de crianças e adolescentes no Acre e sobre inclusão social em Brasília, uma sobre a reunião do Conselho de Direitos Humanos de Goiás, uma sobre a UNICEF, uma de apresentação do Brasil ao Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas em Genebra, Suíça e, por fim, uma sobre a concessão pela Polícia Federal de protocolos a haitianos.

Comparada a cobertura de notícias referentes às outras áreas, como saúde (51 notícias), educação (26 notícias), justiça (29 notícias), economia (21 notícias) e cultura (20 notícias), a cobertura sobre temas referentes à área Direitos Humanos, pelo menos neste mês, foi pequena. Neste sentido, sugere-se que o tema tenha maior destaque na cobertura realizada pelas emissoras de rádio da EBC. Sugere-se ainda que as notícias sobre Comunicação Pública também possam ser acessadas quando o internauta pesquisar notícias sobre Direitos Humanos. É muito importante que as notícias sobre comunicação pública sejam linkados a outros temas, para que o cidadão tome conhecimento do que está se discutindo sobre o assunto. Para isso, é fundamental que a cobertura sobre esta temática extrapole a simples divulgação de eventos.

O cidadão bem informado tem melhores condições de conhecer e acessar os outros direitos essenciais como saúde, educação e benefícios sociais, bem como participar do processo de consolidação do sistema público de Comunicação. Por esse e outros motivos, o compromisso da Rede Pública de Rádio da EBC tem que ser pautado diariamente em matérias informativas e jornalísticas, mas, sobretudo, em matérias

que tragam a discussão e a reflexão sobre temas relativos à área de comunicação pública.

Enfatizamos isso, porque este assunto foi alvo da maioria das manifestações do público que participou da última audiência pública realizada, no último dia 14 de setembro, pelo Conselho Curador da EBC, na cidade de Marabá, no sudeste do Estado do Pará, com foi o caso da fala do Sr. Antônio Marcos Martins de Almeida de Uruará:

*“Muito bom dia. Quando a gente fala sobre comunicação, a democratização da comunicação é importante. Mas é importante, também, perceber que a sociedade não tem uma cultura de assistir a TVs públicas, assim como não tem a cultura da educação.*

*Quando o time fulano de tal perde, o cara fica zangado, mas não fica zangado quando o filho dele chega nove horas da escola. “Por que você veio, menino?” “Ah, porque não tinha merenda. O prefeito não pagou a professora”. Então, o que acontece? Esse processo da democratização da comunicação... Acontece isso.*

*Poucas pessoas nessas comunidades já ouviram falar sobre o marco regulatório. Aquele marco que vai revolucionar a comunicação no Brasil, que vai acabar com esse monopólio. A Constituição Federal já proíbe o monopólio. O que a gente tem é o monopólio da comunicação, no Brasil.*

*Os comunicadores... Só falar uma coisa, aqui: os comunicadores principais das rádios comunitários, eles não fazem essa mobilização, ele não incentiva, dizendo assim: “Olha, pessoal, vamos assistir à TV pública, vamos ouvir rádio pública”. Não, não faz isso.*

*O que a gente tem é uma minoria... O que a gente... Aprende isso no movimento social, porque o movimento social é uma escola, é uma universidade que te repassa o direito, não só o dever, mas o direito: “Olha, você tem direito de se comunicar, você tem direito de falar o que você pensa, de manifestar”. Porque a comunicação é um direito humano, assim como a saúde e a educação. Mas uma parcela da sociedade não conhece isso.*

*Eu me desloquei lá de Uruará. Eu saí, ontem, de Uruará, por volta de dez horas da manhã, e vim até aqui, porque acho importante. Acho e foi importante ouvir a contribuição dele, ali, quando ele falou sobre essa não cultura da sociedade, de não assistir, porque estamos*

*atrasados, atrasadíssimos. “O que acontece, também, é que, mesmo estando atrasados, nós comunicadores populares, das rádios comunitárias, ainda não têm essa cultura”.*

A radiodifusão pública é um projeto em construção no Brasil, frente a muitos outros países, e o exercício do Direito à Informação e a autonomia deste projeto está na razão direta de se afirmar esse direito perante a sociedade. Por isso, é fundamental prover a sociedade de informações para que ele se aproprie dessa causa como direito humano, como os demais direitos como saúde e educação. Nesse sentido, a Rede Pública de Rádio da EBC é uma aliada estratégica do cidadão brasileiro no exercício da cidadania e acesso aos Direitos Humanos. A incontestável capacidade de alcance e a permanente participação da rádio na história de vida da população brasileira são o diferencial desse instrumento de radiodifusão. Entretanto, é o compromisso dos profissionais que atuam no jornalismo que muito contribuem e contribuirão para a mudança dessa realidade no Brasil.

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

Em setembro foram realizadas 4 edições do “Rádio em Debate”:

**Edição de 07/09** - O Papel da Ouvidoria e a Comunicação Pública - Edição, em novo formato, o “Rádio em Debate” tratou do papel e das atribuições da Ouvidoria da EBC. A comunicação pública também foi tema do programa. Convidados, o professor Carlos Agostinho, da Universidade do Maranhão, e o professor Luiz Martins da Universidade de Brasília.

**Edição de 14/09** - Cobertura das Eleições - A Edição tratou do Manual Eleições 2012, produzido pela Empresa Brasil de Comunicação - EBC com diretrizes e normas editoriais para orientar a cobertura jornalística dos veículos públicos durante as eleições municipais de outubro. A Diretora de Jornalismo da EBC, Nereide Beirão, foi a convidada para falar sobre o tema.

**Edição de 24/09** - Balanço das Manifestações recebidas pela Ouvidoria da EBC no primeiro semestre de 2012 - A edição teve como tema o balanço das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC no primeiro semestre deste ano. Foram mais de 1.200 registros. Para debater os assuntos, foram convidados o editor-chefe da Agência Brasil, Ivanir Bortot; o gerente de redação da TV Brasil, Márcio Bueno, e o superintendente de rádio da EBC, Orlando Guilhon.

**Edição de 28/09** - 35 Anos da Rádio Nacional da Amazônia e a Rede Pública de Rádios da Amazônia – A edição tratou dos 35 anos da Rádio Nacional da Amazônia e da criação da Rede de Rádios Públicas da Amazônica. Para falar sobre o tema, o programa entrevistou o Gerente Regional da Amazônia - Bráulio Ribeiro.

O programa 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 setembro a Ouvidoria recebeu um total de 21 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 12 manifestações foram reclamações, 7 pedidos de informação, 1 elogio e 1 manifestação improcedente. Até o fechamento deste relatório, nenhuma manifestação estava pendente de resposta.

Segue abaixo o detalhamento do elogio e da manifestação improcedente. O tratamento dessas manifestações 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
242-AB-2012	Parceria com agência de Sao Tomé e Príncipe	19/09/2012	19/09/2012	0	

#### Improcedente

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
249-AB-2012	Não tem noticias da greve dos bancários	25/09/2012	25/09/2012	0	

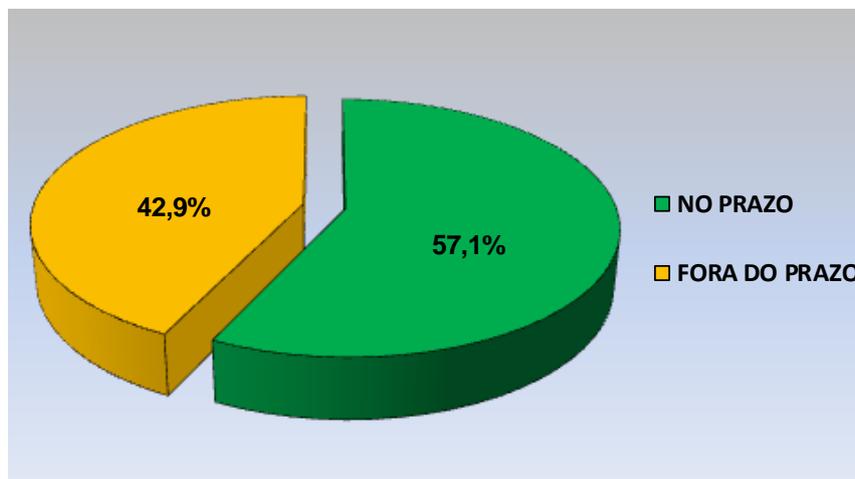
Já as reclamações e os pedidos de informação têm um tratamento diferenciado na Ouvidoria e dependem do retorno da área responsável para que o processo seja encerrado. O prazo de resposta das áreas às manifestações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

#### Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
232-AB-2012	Pedido de informação á Agência Brasil	11/09/2012	11/09/2012	0	
235-AB-2012	Número de "page views"	12/09/2012	21/09/2012	7	
238-AB-2012	Reprodução de conteúdo	12/09/2012	12/09/2012	0	
240-AB-2012	Uso do termo "Paralímpico"	13/09/2012	13/09/2012	0	
241-AB-2012	Reprodução de conteúdo	18/09/2012	28/09/2012	8	
242-AB-2012	Parceria com agência de Sao Tomé e Príncipe	19/09/2012	01/10/2012	8	
251-AB-2012	Nota bibliográfica de fonte	28/09/2012	28/09/2012	0	

Dos 7 pedidos de informação registrados no mês de setembro, 4 foram respondidos dentro do prazo e 3 ultrapassaram o prazo de resposta O gráfico percentual encontra-se a seguir:

**Figura 21 - % Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUIDORIA/EBC

**Reclamação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
231-AB-2012	Erro na matéria	03/09/2012	11/09/2012	5	✓
233-AB-2012	Erro na matéria	11/09/2012	12/09/2012	1	✓
234-AB-2012	Erro na matéria	11/09/2012	17/09/2012	4	✓
236-AB-2012	Enfoque dados às notícias	12/09/2012	13/09/2012	1	✓
237-AB-2012	Erro na matéria	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
243-AB-2012	Erro na matéria	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
244-AB-2012	Erro na matéria	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
245-AB-2012	Erro na matéria	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
246-AB-2012	Erro na matéria	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
247-AB-2012	Matéria incompleta	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
248-AB-2012	Erro na matéria	25/09/2012	28/09/2012	3	✓
250-AB-2012	Erro na matéria	25/09/2012	26/09/2012	1	✓

As 12 reclamações recebidas pela Agência Brasil no mês de Setembro foram respondidas dentro do prazo.

### 3.1.3.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.3.2.1. Percepção dos leitores

Das 21 manifestações recebidas pela Ouvidoria, 12 (doze) foram reclamações. Dessas, a maioria diz respeito a erros de informação, seguindo a tendência do mês anterior. Em setembro, damos destaque a uma demanda improcedente e à queixa de falta de informação em uma matéria.

Em relação à demanda improcedente, justamente por ser a primeira vez que figura no relatório evidenciamos a mensagem recebida pela Ouvidoria, no dia 25 de setembro, que o leitor Thiago Antônio dos Santos escreveu:

*“Por que não se tem notícias da greve dos banqueiros? Gostaria de saber se em Itaquá a Caixa está operando normal. Preciso aprovar meu financiamento e já não sei o que fazer. Será que está funcionando normal?”*

A Ouvidoria fez uma pesquisa no site da ABr e encontrou diversas matérias publicadas sobre a greve dos bancários. Diante disso, encaminhamos uma resposta ao leitor esclarecendo:

*“agradecemos o contato e informamos que a Agência Brasil, a agência de notícias da EBC, está fazendo toda a cobertura da greve dos bancários. Relacionamos abaixo, alguns links das matérias veiculadas pelo jornalismo da Agência Brasil:*

*<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-09-25/bancarios-em-greve-e-fenaban-tem-hoje-nova-rodada-de-negociacao>*

*<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-09-24/bancarios-decidem-intensificar-greve-em-sao-paulo>*

*<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-09-24/sindicato-promete-intensificar-greve-dos-bancarios-no-rio-de-janeiro>*”

Já a falta de informação em matéria, foi outro assunto que gerou manifestação do leitor Raul Sartori, que escreveu à Ouvidoria no dia 24 de setembro (Processo 247-AB-2012). Ele disse:

*“Fico chateado, às vezes, porque o noticiário de vocês poderia ser mais completo. Um exemplo de hoje na matéria sob o título "Saúde libera R\$ 24,5 milhões para atendimento às pessoas com deficiência em 22 estados e no DF". Porque não discriminar quanto foi ou vai para cada Estado e DF? Para jornais estaduais uma notícia assim tem poucas chances de ser publicada. Mas se vocês colocarem lá que o Estado tal vai receber tanto, o outro Estado outro tanto, a notícia é adaptada e publicada. Sou colunista diário em vários jornais e me deparo com muita frequência com estas falhas no noticiário de vocês. Deixei muitas vezes de publicar excelentes notas exatamente por causa disso. Desculpe a crítica, que é construtiva. Consulto diariamente, mais de uma vez, o site da Agência em busca de boas notícias relacionados com meu Estado, Santa Catarina. Gratos pela atenção.”*

No dia 25 de setembro a Diretoria de Jornalismo respondeu:

*“As informações da matéria são do Diário Oficial da União que lemos todos os dias de manhã, para destacar as decisões mais importantes. Creio que por sermos uma agência de notícias na internet e termos a necessidade de agilidade na liberação das matérias, divulgamos somente as informações que constavam do DOU. Agradecemos ao leitor a sugestão, que será levada em consideração.”*

Sabemos que não se deve fixar limites rigorosos para a atividade jornalística e que o relato objetivo do fato não pode ser excluído. Por outro lado, a informação pode ser ampliada em uma nova pauta sequencial à matéria puramente informativa. Sendo assim, formas de dar continuidade e aprofundamento às notícias, tais como links e/ou ‘Saiba Mais’, se tornam objetos de avaliação para serem incluídos aos textos produzidos, uma vez que cabe ao jornalismo público fornecer não só a informação, mas também os aspectos necessários para a atuação do indivíduo enquanto cidadão.

### **3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria**

As observações da Ouvidoria no mês de setembro foram sobre a abordagem do tema Direitos Humanos nas notícias veiculadas pela Agência Brasil. De acordo com o levantamento realizado no sistema de busca do site, no período de 1º a 30/09/2012, foram publicadas 75 (setenta e cinco) matérias referentes à temática.

Levando em consideração a complexidade que os diferentes aspectos relacionados à promoção e à garantia dos Direitos Humanos representam, não resta a menor dúvida que a ABr vem dando espaço significativo para o tema, contribuindo para ampliar o debate nos últimos anos. No entanto, observamos que, nos 75 (setenta e cinco) textos publicados, a expressão Direitos Humanos é amplamente empregada mesmo quando não se está propondo de fato uma discussão, ainda que factual, sobre o tema ou mesmo sobre direitos em geral.

A ABr classifica como 'Cidadania' as reportagens que estejam ligadas aos direitos e deveres do cidadão, especialmente os direitos individuais que possam intervir diretamente no cotidiano dos leitores. Porém, das 75 (setenta e cinco) matérias que fazem uso da expressão 'Direitos Humanos', nos chamou atenção o fato de que apenas 6 (seis) estão incluídas na editoria 'Cidadania' e que nenhuma traz o conceito explícito de Direitos Humanos, ou seja, não abordou os direitos específicos contidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos ou em outros instrumentos legais.

Ao mesmo tempo, das 6 (seis) referidas matérias, 5 (cinco) não vão além do uso da expressão 'Direitos Humanos' e estão associadas, principalmente, à divulgação de eventos, entidades ou publicações que trazem o termo em seu título, como no caso de pesquisas, movimentos sociais, órgãos de governo, debates e seminários, revelando que os poderes constituídos dominaram significativamente as fontes primárias localizadas nos textos, o que reforça a possibilidade de notícias que valorizam em menor medida a investigação e o aprofundamento.

Embora a temática dos Direitos Humanos tenha conquistado mais espaço na cobertura da ABr, ainda há necessidade de trazer outras temáticas dentro do assunto. Por exemplo, nenhuma das 75 (setenta e cinco) notícias aborda o direito à informação como direito humano, concepção esta que está na raiz de criação da própria EBC. Dentre todos os obstáculos encontrados para a efetivação do direito à informação, o de maior

destaque é o não reconhecimento do direito à informação como um direito humano, indispensável para o desenvolvimento das pessoas e da sociedade. A dificuldade em compreender a importância da relação entre Direitos Humanos, cidadania e políticas públicas ainda se faz presente nas redações enfraquece o papel da sociedade na conquista e preservação de seus direitos.

Enquanto a luta pela garantia de outros direitos sociais, como saúde, educação e igualdade, parte do pressuposto já enraizado de que tais questões são de fato direitos humanos, o direito à informação ainda carece de maior mobilização social, inclusive da mídia. Assumir e difundir a ideia de que a informação é um direito fundamental, é indiscutivelmente papel do jornalismo público, reconhecendo e compreendendo a informação como um bem público, que pertence à sociedade.

Neste sentido, a Ouvidoria considera que, ao contrário do que apresenta a grande mídia, a Agência Brasil inovará ao ceder um espaço nobre para a discussão do tema, trazendo uma perspectiva analítica e considerando a importância do debate ser ampliado a partir de uma cobertura mais centrada na investigação, na avaliação detalhada de políticas públicas e na busca por soluções mais amplas. Contribuindo, deste modo, para que os indivíduos passem de consumidores a cidadãos, diante da mídia, com capacidade crítica e dotada de autonomia intelectual.

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

**Publicação de 10/09:** Intitulada “Matar o mensageiro”, com base nas manifestações de dois leitores que reclamaram de modificações feitas em uma matéria publicada pela Agência Brasil no dia 2 de agosto, esta edição da coluna propõe que alterações que não forem correções de informações erradas nas matérias sejam identificadas de uma forma diferente da publicação de uma errata.

**Publicação de 14/09:** Com o título “Pela correção dos fatos, a bem da verdade” a coluna da Ouvidoria foi a público informar que cometeu alguns equívocos na edição de 10 de setembro e procedeu a análise pontual de cada erro com o objetivo de corrigir os fatos apresentados na semana anterior.

**Publicação de 24/09:** “Mais humanística e menos mítica”, provocada pela demanda de um leitor que reclamou da linha editorial adotada pela Agência Brasil na cobertura das Olimpíadas 2012, a coluna da Ouvidoria a partir de um levantamento das matérias publicadas no período do evento sugeriu para que seja feita uma reflexão no momento da produção de matérias, visando uma abordagem aprofundada e humanística do tema.

### 3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

#### 3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão no mês de setembro registrou 17 pedidos de informações que foram solicitados por meio do sistema 0800 (9 via telefone) e via sistema e-SIC (8 via web). Não houve pedido presencial no período.

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 3,5 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	Prazo LAI
99936000183201211	Concurso Público	DIAFI	03/09/2012	05/09/2012	2	✓	✓
99936000184201266	Sugestão de Pauta	DIPRO	04/09/2012	10/09/2012	3	✓	✓
99936000185201219	Concurso Público	DIAFI	05/09/2012	05/09/2012	0	✓	✓
99936000186201255	Rádio Novela e Rádio Teatro	SURAD	06/09/2012	10/09/2012	1	✓	✓
99936000187201208	Acesso à documentos	OUVIDORIA	10/09/2012	10/09/2012	0	✓	✓
99936000189201299	Concurso Público	DIAFI	11/09/2012	11/09/2012	0	✓	✓
99936000190201213	Concurso Público	DIAFI	12/09/2012	14/09/2012	2	✓	✓
99936000191201268	Concurso Público	DIAFI	12/09/2012	14/09/2012	2	✓	✓
99936000192201211	Concurso Público	DIAFI	13/09/2012	18/09/2012	3	✓	✓
99936000193201257	Concurso Público	OUVIDORIA	17/09/2012	18/09/2012	1	✓	✓
99936000194201200	Relação da EBC com o Governo Federal	OUVIDORIA	19/09/2012	01/10/2012	8	⚠	✓
99936000195201246	Divulgação de projetos sociais	OUVIDORIA	19/09/2012	01/10/2012	8	⚠	✓
99936000196201291	Comunicação Visual	OUVIDORIA	20/09/2012	02/10/2012	8	⚠	✓
99936000197201235	Quadro de funcionários e remuneração	OUVIDORIA	21/09/2012	01/10/2012	6	⚠	✓
99936000198201280	Concurso Público	OUVIDORIA	24/09/2012	01/10/2012	5	✓	✓
99936000199201224	Obter cópia de gravação	OUVIDORIA	25/09/2012	02/10/2012	5	✓	✓
99936000200201211	Concurso Público	OUVIDORIA	25/09/2012	02/10/2012	5	✓	✓

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, 10 de outubro de 2012.**

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