



**Empresa Brasil
de Comunicação**

**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO MENSAL
OUTUBRO 2012**

Brasília, 14 de Novembro de 2012

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

Silvan Lucas de Sousa Junior

Girlei Reis de Araujo

ABORDAGEM QUALITATIVA

TV BRASIL

Josefi Marques

RÁDIOS

Regina Lima

Mônica Martins Mendes

AGÊNCIA BRASIL

Regina Lima

Carolina Farah

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Silvan Lucas de Sousa Junior

Mônica Martins Mendes

FORMATÇÃO

Silvan Lucas de Sousa Junior

REVISÃO GERAL

Regina Lima

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	6
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	7
2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU	10
2.1.1. Reclamações	12
2.1.2. Elogios	13
2.1.3. Sugestões	14
2.1.4. Pedido de Informação	15
2.1.5. Comentários.....	16
2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	17
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS	19
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	19
3.1.1. TV BRASIL.....	19
3.1.1.1. Abordagem quantitativa	19
3.1.1.2. Abordagem qualitativa	27
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’	35
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO.....	37
3.1.2.1. Abordagem quantitativa	37
3.1.2.2. Abordagem qualitativa	41
3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes.....	41
3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria	46
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	53
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores	53
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	54
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria	56
3.1.4.	PORTAL EBC	57
3.1.4.1.	Abordagem Quantitativa	57
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC	59
3.2.1.	Abordagem quantitativa.....	59

Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão.....	7
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão	7
Figura 3 – % Atendimentos SAU.....	8
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências	9
Figura 5 - Manifestações por Veículo.....	10
Figura 6 - % Manifestações por Veículo.....	11
Figura 7 - % Tipos de Manifestações	11
Figura 8 - % Reclamações por Veículo	12
Figura 9 - % Elogios por Veículo.....	13
Figura 10 - % Sugestões por Veículo.....	14
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo	15
Figura 12 - % Comentários por Veículo	16
Figura 13 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso	17
Figura 14 - Pedido de Informação por Área de Competência.....	18
Figura 15 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	18
Figura 16 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas	24
Figura 17 - % Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	26
Figura 18 - % Manifestações por Rádio	37
Figura 19 - % Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas.....	51

1. APRESENTAÇÃO

O relatório mensal referente ao mês de Outubro de 2012 da Ouvidoria da EBC é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado pelos ouvidores adjunto no período de 01/10/2012 a 31/10/2012. As manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e 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 recebidas e o encaminhamento dado pelos ouvidores adjuntos, além da análise da percepção do público sobre os conteúdos, a partir dos aspectos mais frequentemente demandados sobre cada veículo - Rádio, TV e Agência de Notícias - e 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.

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

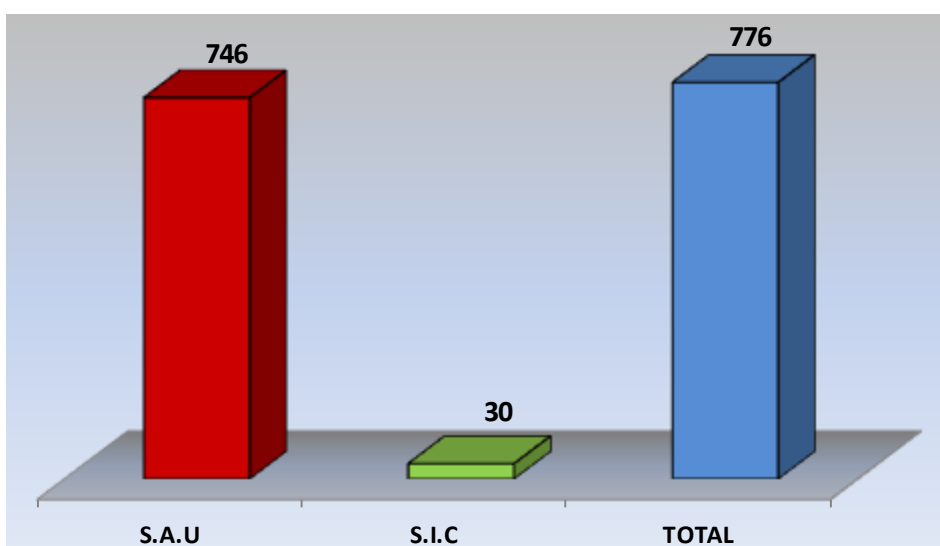
Vale ressaltar que o prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012. Assim, os dados utilizados para a elaboração do relatório foram retirados do sistema apenas após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

Com o intuito de elaborar o relatório com um tempo hábil para publicação, a Ouvidoria decidiu que, a partir do relatório de Novembro de 2012, o período analisado encerrará no dia 25 de cada mês, contemplando assim o período de 1 mês de dados consolidados. Excepcionalmente o relatório do mês de novembro compreenderá apenas 25 dias (1/11/2012 a 25/11/2012).

2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

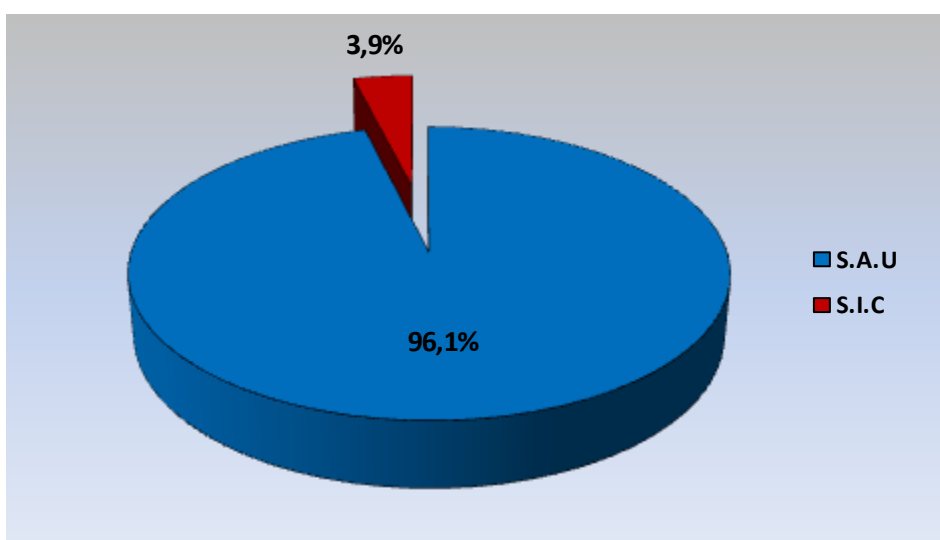
O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 776 atendimentos, sendo 746 pelo SAU e 30 pelo SIC.

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

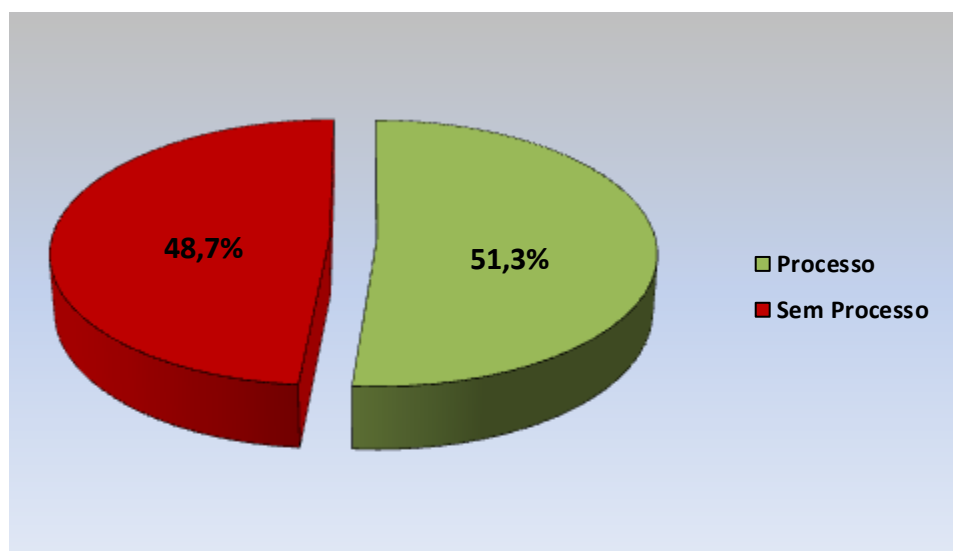
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 746 atendimentos realizados pelo SAU, 383 (51,3%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 363 manifestações (48,7%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno.

Figura 3 – % Atendimentos SAU



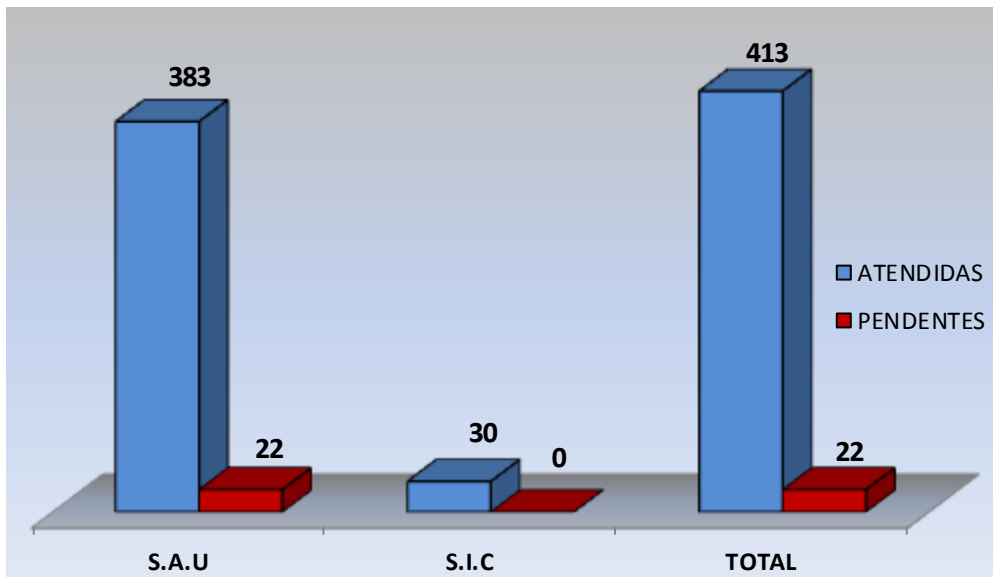
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 413 atendimentos, sendo 383 pelo SAU e 30 pelo SIC.

Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 5,7% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Não há pendência de respostas às comunicações recebidas por meio do SIC. O tempo médio de retorno das áreas foi de 3 dias.

Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências

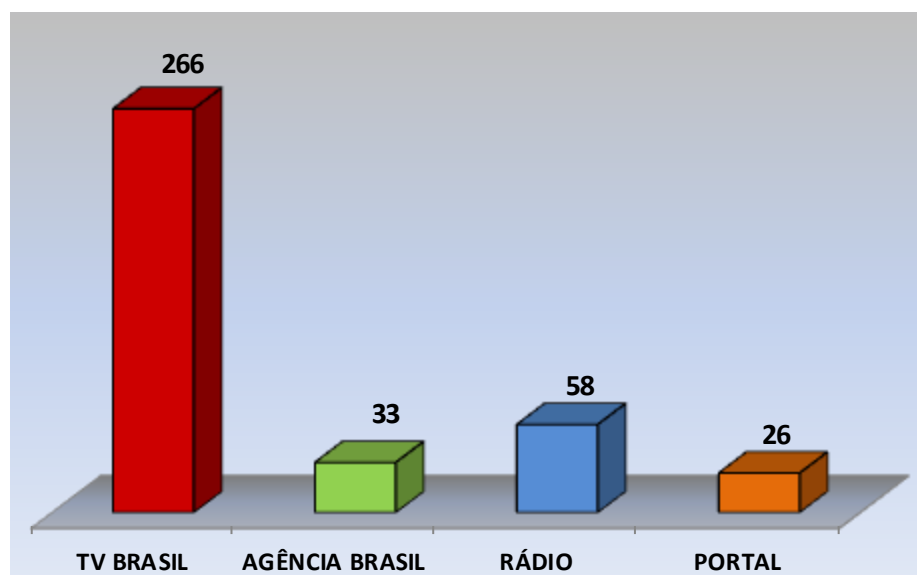


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, em outubro, 383 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

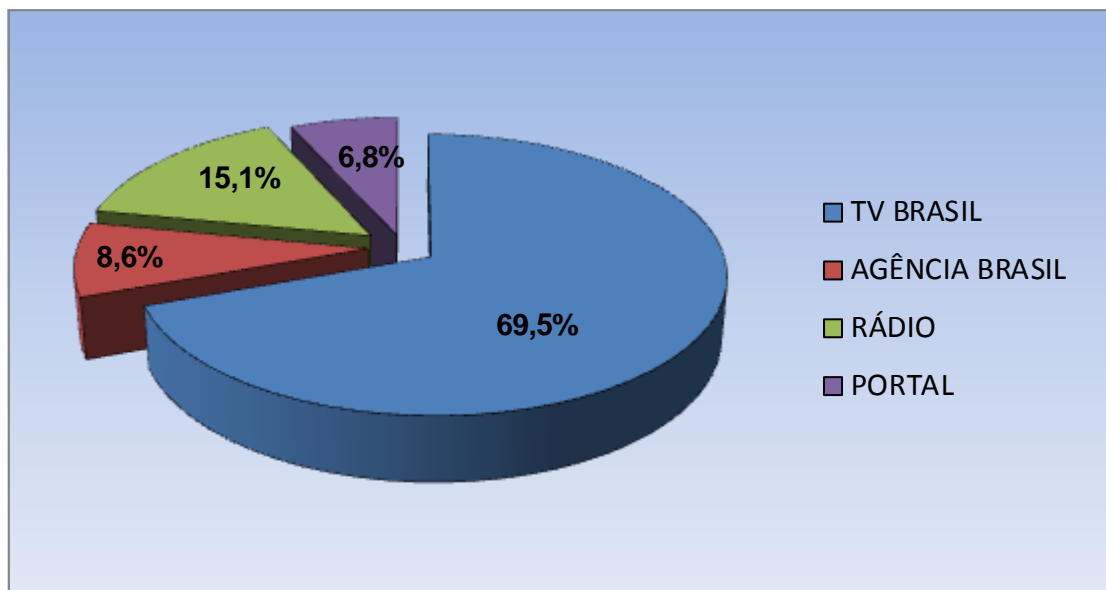
Figura 5 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Observa-se pela Figura 6 que o veículo mais demandado no mês pelos usuários foi a TV Brasil com 69,5% das manifestações, seguida pelas Rádios com 15,1%, pela Agência Brasil com 8,6% e pelo Portal com 6,8% das manifestações.

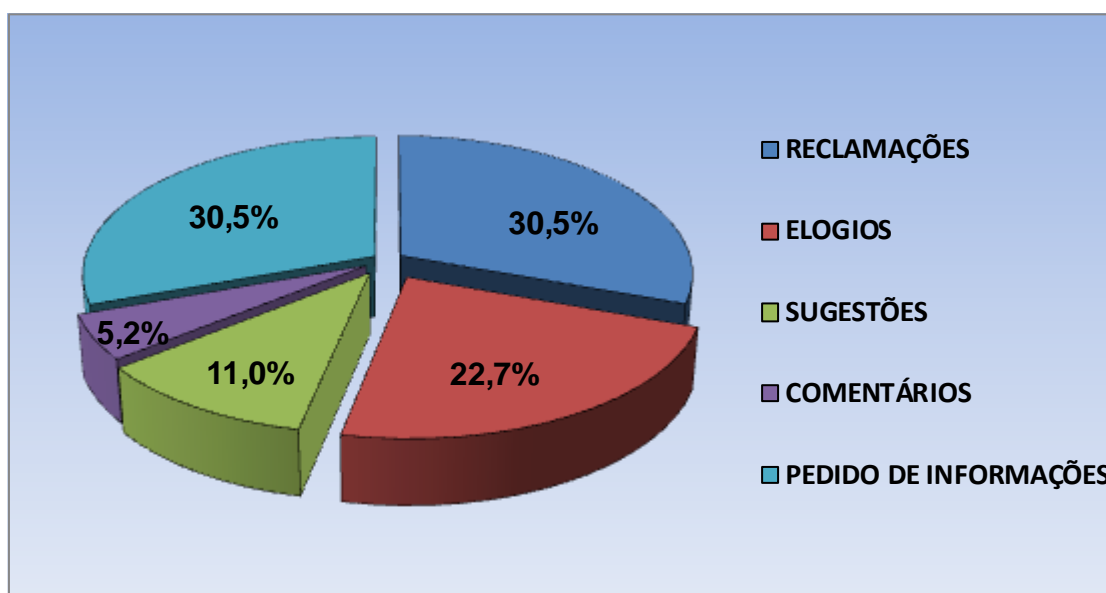
Figura 6 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e as manifestações improcedentes totalizam 69,5% dos atendimentos no mês, contra 30,5% das reclamações.

Figura 7 - % Tipos de Manifestações



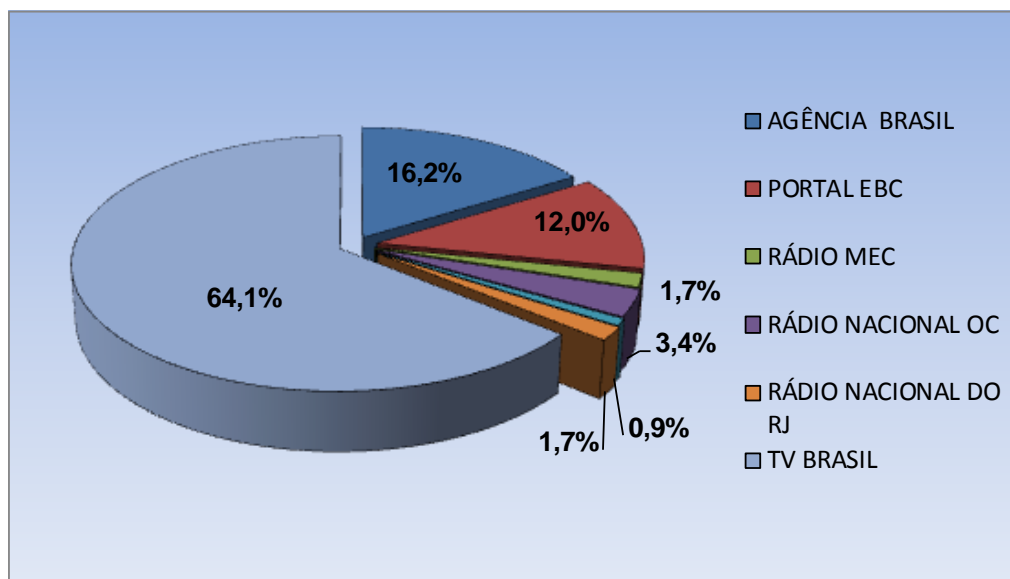
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	19	16,2%
PORTAL EBC	14	12,0%
RÁDIO MEC	2	1,7%
RÁDIO NACIONAL OC	4	3,4%
RÁDIO NACIONAL AM	1	0,9%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	1,7%
RÁDIO NACIONAL FM	0	0,0%
TV BRASIL	75	64,1%
TOTAL	117	100,0%

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



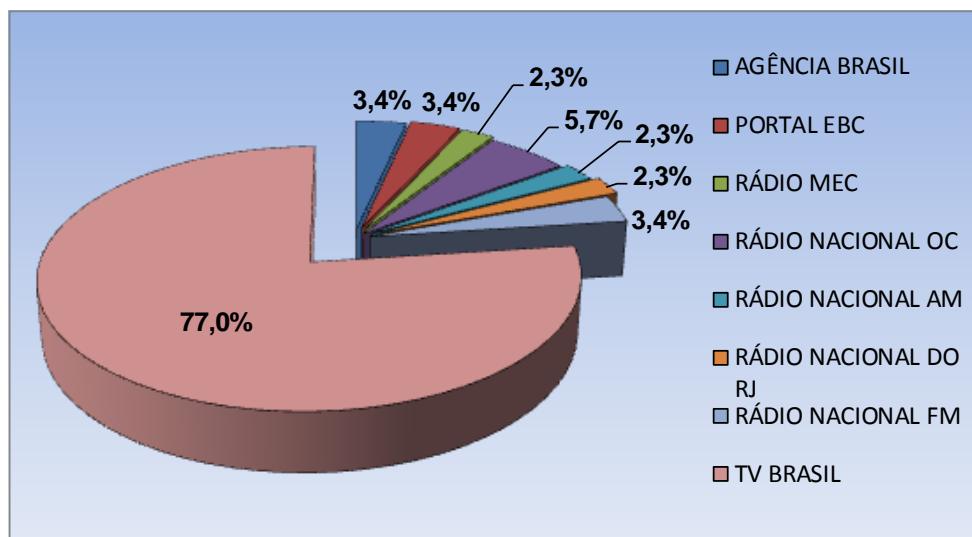
FONTE: NAMBI e E-SIC - OUVIDORIA/EBC

2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	3	3,4%
PORTAL EBC	3	3,4%
RÁDIO MEC	2	2,3%
RÁDIO NACIONAL OC	5	5,7%
RÁDIO NACIONAL AM	2	2,3%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	2,3%
RÁDIO NACIONAL FM	3	3,4%
TV BRASIL	67	77,0%
TOTAL	87	100,0%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



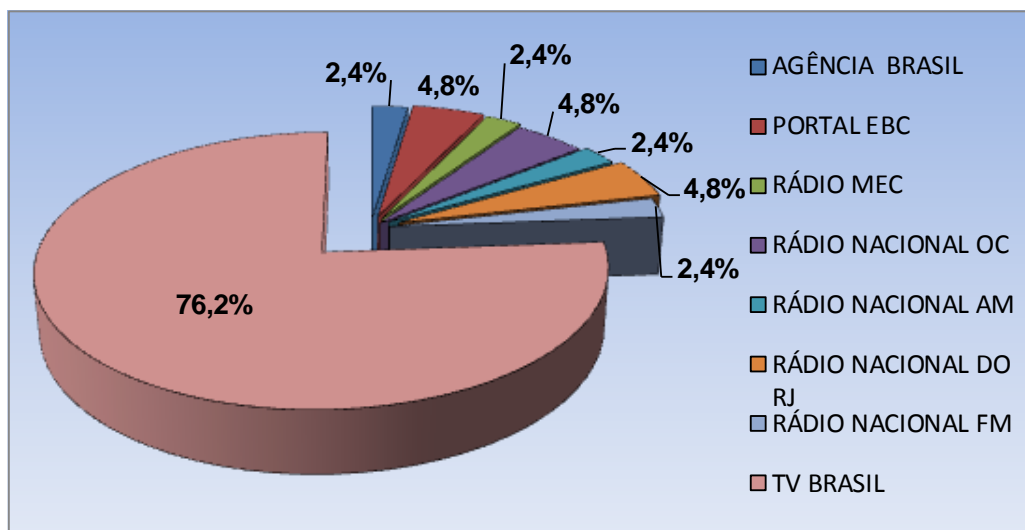
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	1	5,0%
PORTAL EBC	2	4,9%
RÁDIO MEC	1	2,4%
RÁDIO NACIONAL OC	2	4,9%
RÁDIO NACIONAL AM	1	2,4%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	4,9%
RÁDIO NACIONAL FM	1	2,4%
TV BRASIL	32	78,0%
TOTAL	41	100,0%

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



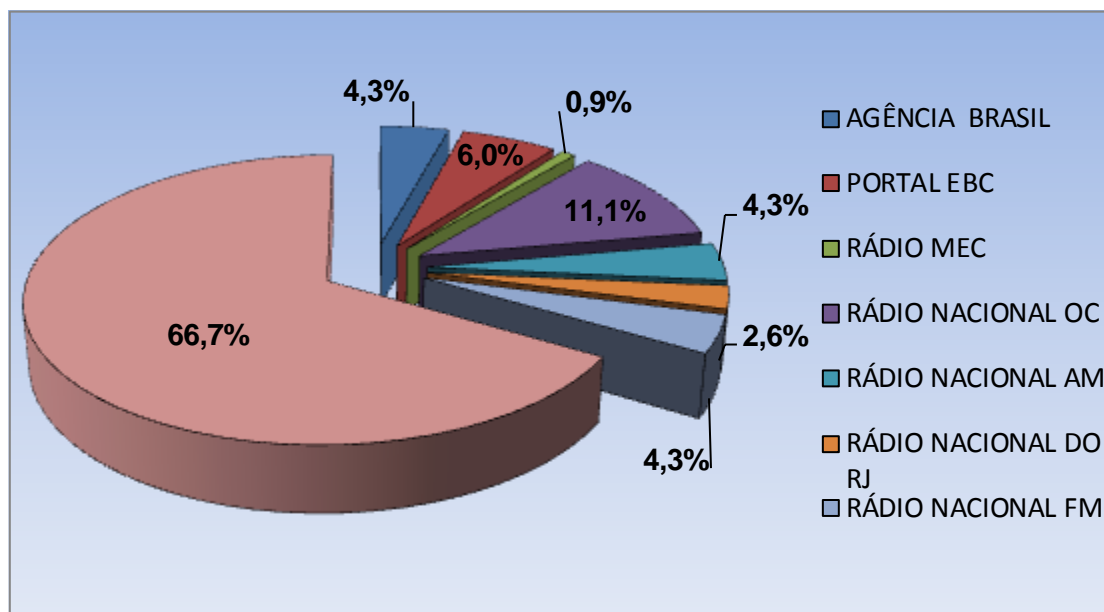
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	5	4,3%
PORTAL EBC	7	6,0%
RÁDIO MEC	1	0,9%
RÁDIO NACIONAL OC	13	11,1%
RÁDIO NACIONAL AM	5	4,3%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	3	2,6%
RÁDIO NACIONAL FM	5	4,3%
TV BRASIL	78	66,7%
TOTAL	117	100,0%

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



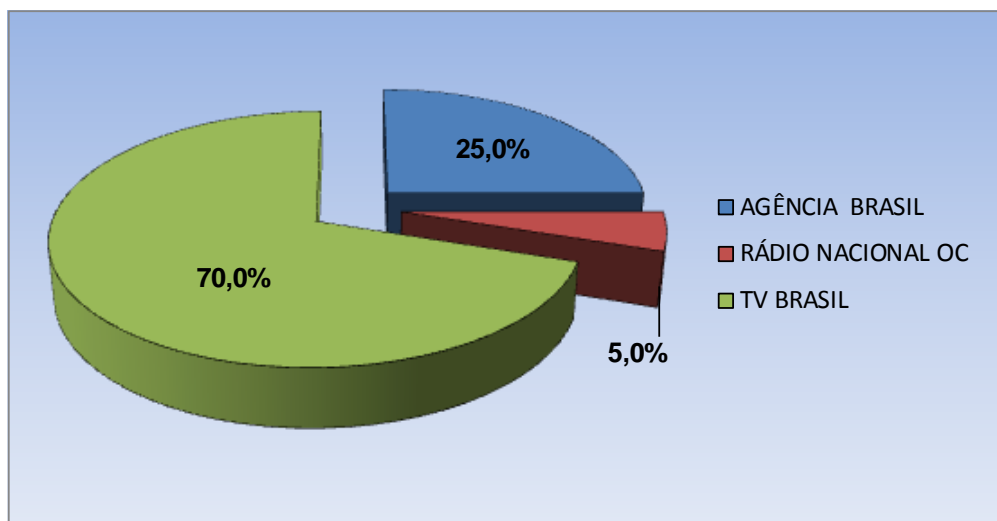
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	5	25,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
RÁDIO MEC	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL OC	1	5,0%
RÁDIO NACIONAL AM	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL FM	0	0,0%
TV BRASIL	14	70,0%
TOTAL	20	100,0%

Figura 12 - % Comentários por Veículo

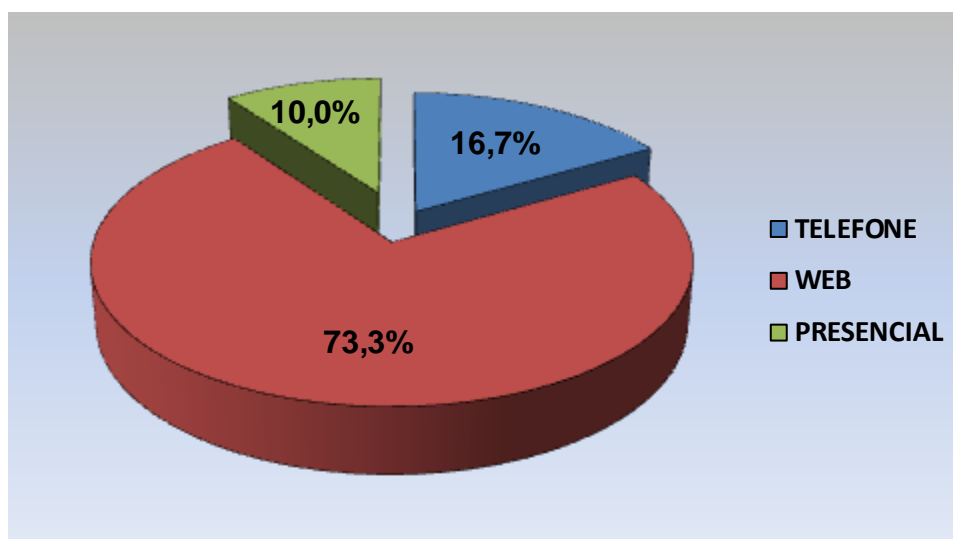


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em outubro, 30 pedidos de informações, dos quais 5 foram por meio do sistema 0800 (telefone), 22 via web (e-sic) e 3 de forma presencial.

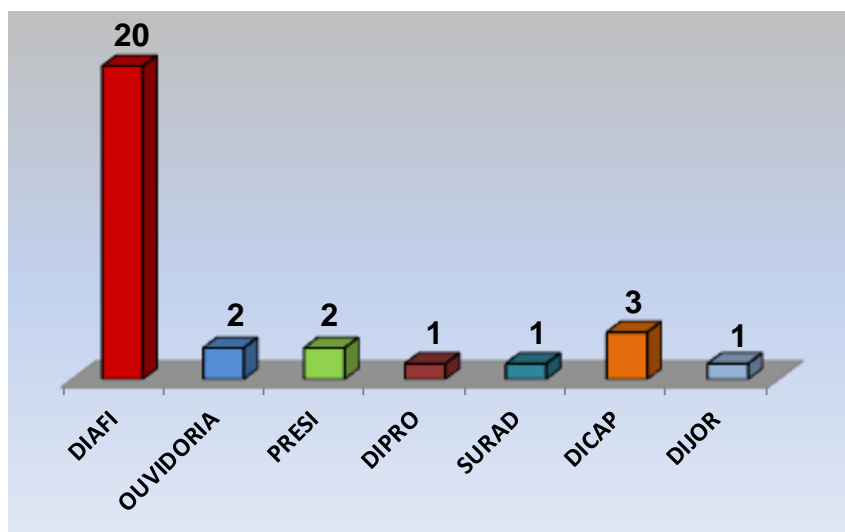
Figura 13 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

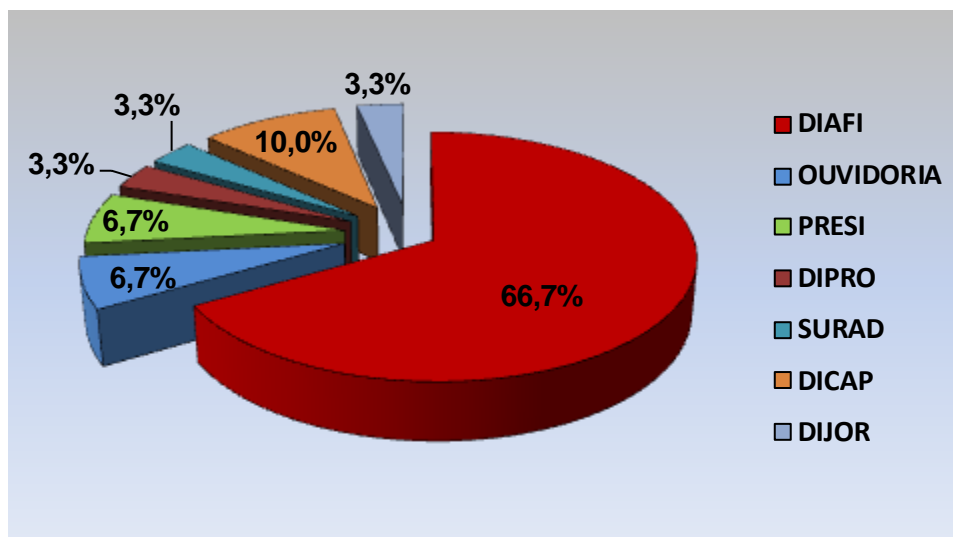
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

Figura 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 aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 3 dias. 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

Em outubro, a Ouvidoria recebeu um total de 266 manifestações referentes à TV Brasil. Deste quantitativo, 75 manifestações foram reclamações; 67 elogios; 32 sugestões, 14 comentários e 78 pedidos de informação. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 20 processos.

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentários

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1388-TB-2012	Programa "Ver TV"	04/10/2012	04/10/2012	0	
1403-TB-2012	Pesquisa acadêmica	05/10/2012	05/10/2012	0	
1406-TB-2012	Solicitação de vídeo	08/10/2012	08/10/2012	0	
1426-TB-2012	Procedimentos ouvidoria	09/10/2012	09/10/2012	0	
1442-TB-2012	Buscas no site	11/10/2012	11/10/2012	0	
1460-TB-2012	Qualidade da transmissão	15/10/2012	15/10/2012	0	
1466-TB-2012	Qualidade do sinal	16/10/2012	16/10/2012	0	
1467-TB-2012	Censura na internet	16/10/2012	16/10/2012	0	
1478-TB-2012	Futuro da EBC no Rio	18/10/2012	18/10/2012	0	
1506-TB-2012	Solicitação de vídeo	23/10/2012	23/10/2012	0	
1532-TB-2012	Temática africana na programação	26/10/2012	26/10/2012	0	
1552-TB-2012	Falta de respostas da Produção	29/10/2012	29/10/2012	0	
1569-TB-2012	Convidados programa "Sem Censura"	31/10/2012	31/10/2012	0	

Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1364-TB-2012	Qualidade da programação	02/10/2012	02/10/2012	0	✓
1371-TB-2012	Programa Nova África	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1373-TB-2012	Qualidade da programação	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1377-TB-2012	Desenho Inami	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1379-TB-2012	Qualidade da programação	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1381-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1382-TB-2012	Programa Nova África	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1384-TB-2012	Programa Nova África	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1394-TB-2012	Programa Sem Censura	04/10/2012	04/10/2012	0	✓
1396-TB-2012	Programa Ser Saudável	05/10/2012	05/10/2012	0	✓
1402-TB-2012	Programa "Trem da Ciência" e "Ciência nua e crua"	05/10/2012	05/10/2012	0	✓
1414-TB-2012	Programa "Sustentáculos": reportagem Escola do ES	08/10/2012	08/10/2012	0	✓
1415-TB-2012	Programa Nova África	08/10/2012	08/10/2012	0	✓
1418-TB-2012	Qualidade da programação	08/10/2012	08/10/2012	0	✓
1422-TB-2012	Programa "Vida de estagiário"	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
1426-TB-2012	Programação	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
1427-TB-2012	Nova programação e horários	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
1431-TB-2012	Programa "Histórias Assim"	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
1432-TB-2012	Exibição do filme Orfeu Negro	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
1434-TB-2012	Elogio ao programa Sem Censura	10/10/2012	10/10/2012	0	✓
1435-TB-2012	Novo horário do programa Samba na Gamboa.	10/10/2012	10/10/2012	0	✓
1438-TB-2012	Programa Sem Censura	10/10/2012	10/10/2012	0	✓
1444-TB-2012	Programa Nova África	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1446-TB-2012	Repórter cadeirante	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1448-TB-2012	O Público na TV	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1451-TB-2012	Especial Gilberto Gil	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1452-TB-2012	Samba na Gamboa	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1472-TB-2012	Qualidade da programação	17/10/2012	17/10/2012	0	✓
1475-TB-2012	Programa Sem Censura	17/10/2012	17/10/2012	0	✓
1476-TB-2012	Programa Shamwari - vida selvagem	17/10/2012	17/10/2012	0	✓
1480-TB-2012	Série "Um verão qualquer"	18/10/2012	18/10/2012	0	✓
1482-TB-2012	Programa Sem Censura	19/10/2012	19/10/2012	0	✓
1484-TB-2012	Programa Repórter Brasil - reportagem Operação Condor	19/10/2012	19/10/2012	0	✓
1488-TB-2012	Programa Sem Censura	19/10/2012	19/10/2012	0	✓
1489-TB-2012	Programa Sem Censura	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1491-TB-2012	Programa Caminhos da Reportagem	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1493-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1494-TB-2012	Elogio ao programa Conexão Roberto D'Ávila	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1495-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1496-TB-2012	Qualidade programa "Shamwari"	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1500-TB-2012	Qualidade da programação	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
1501-TB-2012	Retransmissão do programa "Alto-falante"	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
1508-TB-2012	Programa Arte do Artista	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
1513-TB-2012	Programa Caminhos da Reportagem	24/10/2012	24/10/2012	0	✓
1526-TB-2012	Roberto Dávila	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1528-TB-2012	Série "Clube do travesseiro"	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1529-TB-2012	Programa "Sem Censura"	26/10/2012	26/10/2012	0	✓

Elogios (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1530-TB-2012	Leda Nagle	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1532-TB-2012	Temática africana na programação	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1534-TB-2012	Série "Um verão qualquer"	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1535-TB-2012	Programa ABZ do Ziraldo	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1537-TB-2012	Qualidade da programação	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1539-TB-2012	Atendimento de solicitação	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1543-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
1546-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
1549-TB-2012	Programa Conhecendo Museus	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
1550-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
1558-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
1566-TB-2012	Qualidade da programação	31/10/2012	31/10/2012	0	✓
1570-TB-2012	Programa Sem Censura	31/10/2012	31/10/2012	0	✓
1575-TB-2012	Qualidade da programação	31/10/2012	31/10/2012	0	✓
1577-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	31/10/2012	31/10/2012	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1364-TB-2012	"Franklin"	02/10/2012	02/10/2012	0	✓
1367-TB-2012	Reprise matéria casamento gay	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1369-TB-2012	Programas infantis	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1370-TB-2012	Exibição de grandes obras do cinema	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1375-TB-2012	Filmes a serem exibidos	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1388-TB-2012	Mais debates com políticos	04/10/2012	04/10/2012	0	✓
1391-TB-2012	Cobertura de outros esportes	04/10/2012	04/10/2012	0	✓
1397-TB-2012	Filme a ser exibido	05/10/2012	05/10/2012	0	✓
1416-TB-2012	Tema e entrevistado	08/10/2012	08/10/2012	0	✓
1427-TB-2012	Reprise documentários latino-americanos	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
1440-TB-2012	Instalação de repetidora da TV Brasil	11/10/2012	11/10/2012	0	✓
1451-TB-2012	Djavan no Sem Censura	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1452-TB-2012	Reprise Samba na Gamboa (16/08)/ Video no site	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1464-TB-2012	Substituição de Equador por novela chilena ou portuguesa	16/10/2012	16/10/2012	0	✓
1467-TB-2012	Restrição de acesso de conteúdos inadequados	16/10/2012	16/10/2012	0	✓
1470-TB-2012	Contatos do Sem Censura	16/10/2012	16/10/2012	0	✓
1472-TB-2012	Seriado "Equador"	17/10/2012	17/10/2012	0	✓
1480-TB-2012	Reprise da série "Um verão qualquer"	18/10/2012	18/10/2012	0	✓
1490-TB-2012	Acesso à programação de dias anteriores	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1503-TB-2012	Sintonia TV Brasil	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
1504-TB-2012	Dvd programa Samba na Gamboa para venda	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
1505-TB-2012	Programa sobre feira de ciência e tecnologia	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
1512-TB-2012	Grade de horário da programação - corto maltese	24/10/2012	24/10/2012	0	✓
1515-TB-2012	Temas e forma de serem abordados	24/10/2012	24/10/2012	0	✓
1525-TB-2012	Volta do horário normal do desenho animado Pingu	25/10/2012	25/10/2012	0	✓
1526-TB-2012	Reprise programa Roberto Davila domingo a noite	26/10/2012	26/10/2012	0	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1528-TB-2012	Volta da série "Clube do travesseiro"	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1530-TB-2012	Organização do "Sem Censura"	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1542-TB-2012	Filmes antigos a serem exibidos	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
1562-TB-2012	Programação "adulto"	30/10/2012	30/10/2012	0	✓
1575-TB-2012	Pessoa a ser entrevistada	31/10/2012	31/10/2012	0	✓
1576-TB-2012	Entrevistados para o Roda Viva	31/10/2012	31/10/2012	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

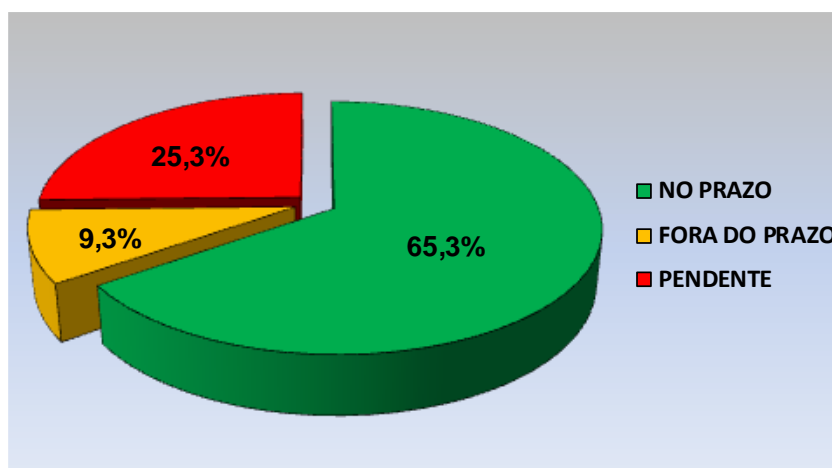
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1534-TB-2012	Inconsistência descrição no site e real	26/10/2012	13/11/2012	12	⚠
1363-TB-2012	Inconsistência descrição no site e real	02/10/2012	02/10/2012	0	✓
1365-TB-2012	Grade de programação	02/10/2012	17/10/2012	10	⚠
1367-TB-2012	Interrupção matéria casamento gay	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1372-TB-2012	Programação da emissora parceira.	03/10/2012	04/10/2012	1	✓
1373-TB-2012	Mudança programação/ qualidade sinal	03/10/2012	05/10/2012	2	✓
1378-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	03/10/2012			✗
1379-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	03/10/2012	05/10/2012	2	✓
1380-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	03/10/2012	05/10/2012	2	✓
1383-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	03/10/2012			✗
1385-TB-2012	Solicitação de vídeo	04/10/2012	09/10/2012	3	✓
1387-TB-2012	mudança de horário do programa Samba na Gamboa	04/10/2012	11/10/2012	5	✓
1389-TB-2012	Mudança de horário dos programa Observatório da Imprensa e Três a Um.	04/10/2012	04/10/2012	0	✓
1390-TB-2012	Aspecto da Imagem da TV	04/10/2012	04/10/2012	0	✓
1398-TB-2012	Falha de áudio	05/10/2012			✗
1399-TB-2012	Retirada do ar o programa Brilhante F.C	05/10/2012	11/10/2012	4	✓
1401-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	05/10/2012			✗
1402-TB-2012	Programa " Como e Por que"/ Qualidade do sinal	05/10/2012	05/10/2012	0	✓
1404-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	05/10/2012			✗
1407-TB-2012	Novo horário do programa Observatório da Imprensa	08/10/2012	17/10/2012	6	⚠
1408-TB-2012	Inconsistência descrição no site e real	08/10/2012	18/10/2012	7	⚠
1409-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	08/10/2012			✗
1410-TB-2012	Lista dos candidatos ficha suja	08/10/2012			✗
1413-TB-2012	Apuração das eleições municipais	08/10/2012	08/10/2012	0	✓
1417-TB-2012	Falha de áudio	08/10/2012			✗
1419-TB-2012	Falha de áudio	08/10/2012			✗
1422-TB-2012	Retirada do ar do programa "vida de estagiário"	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
1424-TB-2012	Falha de áudio	09/10/2012			✗

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1426-TB-2012	Falta de resposta da Ouvidoria/ Retirada do "ar" do programa Cara e Coroa/ Alteração do programa Esportvisão	09/10/2012	10/10/2012	1	✓
1428-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	09/10/2012			✗
1429-TB-2012	Mudanças de horário constantes	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
1430-TB-2012	mudança de horário do programa Samba na Gamboa	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
1432-TB-2012	Classificação etária do filme Orfeu Negro	09/10/2012	11/10/2012	2	✓
1441-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	11/10/2012			✗
1445-TB-2012	Mudanças de horário constantes	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1453-TB-2012	Mudança de horário do programa A Grande Música	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1454-TB-2012	Mudança de horário do programa A Grande Música	15/10/2012	16/10/2012	1	✓
1455-TB-2012	Mudança de horário do programa A Grande Música	15/10/2012	16/10/2012	1	✓
1456-TB-2012	Mudança de horário do programa A Grande Música	15/10/2012	16/10/2012	1	✓
1457-TB-2012	Mudança de horário do programa A Grande Música	15/10/2012	16/10/2012	1	✓
1458-TB-2012	Mudança de horário do programa A Grande Música	15/10/2012	16/10/2012	1	✓
1459-TB-2012	Mudança de horário do programa A Grande Música	15/10/2012	16/10/2012	1	✓
1461-TB-2012	Mudança de horário do programa Karku	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1462-TB-2012	Problema videos do site	15/10/2012	17/10/2012	2	✓
1468-TB-2012	Link incorreto para Programa Repórter Brasil	16/10/2012	18/10/2012	2	✓
1471-TB-2012	Roteiro online	16/10/2012	31/10/2012	11	⚠
1473-TB-2012	Segundo episódio de "Patagônia Selvagem" não foi exibido	17/10/2012	19/10/2012	2	✓
1477-TB-2012	Sinal da TV BRASIL/ Falha de áudio	18/10/2012			✗
1481-TB-2012	Sinal da TV Brasil	18/10/2012			✗
1483-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	19/10/2012			✗
1485-TB-2012	Falha de áudio	19/10/2012			✗
1498-TB-2012	Redução do programa Esportvisão	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
1501-TB-2012	Mudança de horário do programa "Alto-falante"	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
1502-TB-2012	Falha de áudio	23/10/2012			✗
1510-TB-2012	TV parceira em Santos - SP	24/10/2012	24/10/2012	0	✓
1518-TB-2012	Comentarista Márcio Guedes do Esportvisão	24/10/2012	24/10/2012	0	✓
1520-TB-2012	Abordagem dada pelo programa Salto para o futuro	24/10/2012	25/10/2012	1	✓
1522-TB-2012	Classificação dos programas religiosos	25/10/2012	25/10/2012	0	✓
1524-TB-2012	Horário de filme	25/10/2012	13/11/2012	13	⚠
1527-TB-2012	Cadastro de Projetos	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1529-TB-2012	Informação dada no programa "Sem Censura"	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1538-TB-2012	Mudança de horário do programa A Grande Música	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1540-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	26/10/2012			✗
1541-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	29/10/2012	31/10/2012	2	✓
1551-TB-2012	Acesso aos vídeos RB no site	29/10/2012	30/10/2012	1	✓
1553-TB-2012	Reportagem sobre dislexia	29/10/2012	30/10/2012	1	✓
1557-TB-2012	Comentário do apresentador do programa "A Grande Música"	29/10/2012	31/10/2012	2	✓
1563-TB-2012	Mudança de horário do programa de José Schiller	30/10/2012	31/10/2012	1	✓
1565-TB-2012	Link incorreto para Programa Repórter Brasil	31/10/2012	05/11/2012	3	✓
1568-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	31/10/2012	13/11/2012	9	⚠
1571-TB-2012	Programa Sem Censura	31/10/2012	31/10/2012	0	✓
1572-TB-2012	Mudança de horário do programa A Grande Música	31/10/2012	01/11/2012	1	✓
1574-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	31/10/2012			✗
1369-TB-2012	Programação infantil fraca	03/10/2012	03/10/2012	0	✓

Das 75 reclamações registradas no mês, 49 foram respondidas dentro do prazo, 7 ultrapassaram o prazo de 5 dias e 19 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

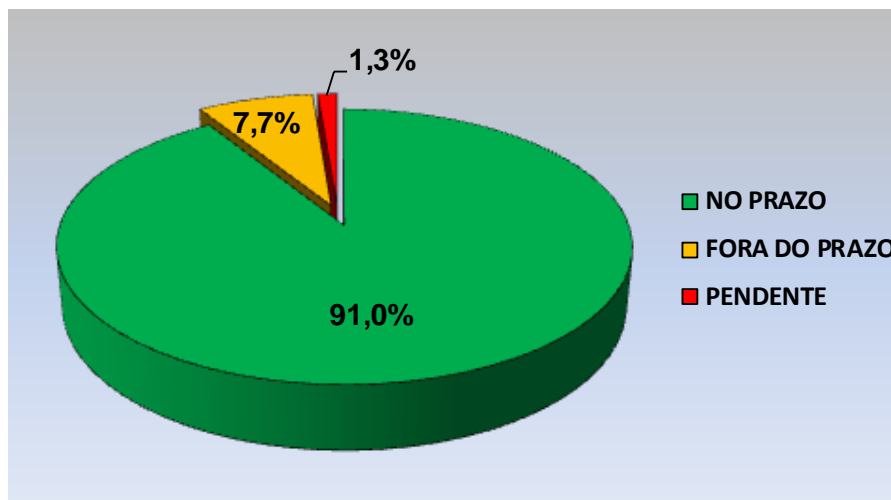
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1364-TB-2012	Qualidade da programação	02/10/2012	02/10/2012	0	✓
1371-TB-2012	Programa Nova África	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1373-TB-2012	Qualidade da programação	03/10/2012	31/10/2012	19	⚠
1377-TB-2012	Desenho Inami	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1379-TB-2012	Qualidade da programação	03/10/2012	05/10/2012	2	✓
1381-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1382-TB-2012	Programa Nova África	03/10/2012			✗
1384-TB-2012	Programa Nova África	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
1394-TB-2012	Programa Sem Censura	04/10/2012	04/10/2012	0	✓
1396-TB-2012	Programa Ser Saudável	05/10/2012	05/10/2012	0	✓
1402-TB-2012	Programa “Trem da Ciência” e “ Ciência nua e crua”	05/10/2012	05/10/2012	0	✓
1414-TB-2012	Programa “ Sustentáculos”: reportagem Escola do ES	08/10/2012	22/10/2012	9	⚠
1415-TB-2012	Programa Nova África	08/10/2012	08/10/2012	0	✓
1418-TB-2012	Qualidade da programação	08/10/2012	18/10/2012	7	⚠
1422-TB-2012	Programa “Vida de estagiário”	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
1426-TB-2012	Programação	09/10/2012	10/10/2012	1	✓
1427-TB-2012	Nova programação e horários	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
1431-TB-2012	Programa “Histórias Assim”	09/10/2012	18/10/2012	6	⚠
1432-TB-2012	Exibição do filme Orfeu Negro	09/10/2012	11/10/2012	2	✓
1434-TB-2012	Elogio ao programa Sem Censura	10/10/2012	10/10/2012	0	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1435-TB-2012	Novo horário do programa Samba na Gamboa.	10/10/2012	10/10/2012	0	✓
1438-TB-2012	Programa Sem Censura	10/10/2012	10/10/2012	0	✓
1444-TB-2012	Programa Nova África	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1446-TB-2012	Repórter cadeirante	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1448-TB-2012	O Público na TV	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1451-TB-2012	Especial Gilberto Gil	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
1452-TB-2012	Samba na Gamboa	15/10/2012	17/10/2012	2	✓
1472-TB-2012	Qualidade da programação	17/10/2012	31/10/2012	10	⚠
1475-TB-2012	Programa Sem Censura	17/10/2012	17/10/2012	0	✓
1476-TB-2012	Programa Shamwari - vida selvagem	17/10/2012	17/10/2012	0	✓
1480-TB-2012	Série "Um verão qualquer"	18/10/2012	18/10/2012	0	✓
1482-TB-2012	Programa Sem Censura	19/10/2012	19/10/2012	0	✓
1484-TB-2012	Programa Repórter Brasil - reportagem Operação Condor	19/10/2012	19/10/2012	0	✓
1488-TB-2012	Programa Sem Censura	19/10/2012	19/10/2012	0	✓
1489-TB-2012	Programa Sem Censura	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1491-TB-2012	Programa Caminhos da Reportagem	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1493-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1494-TB-2012	Elogio ao programa Conexão Roberto D'Ávila	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1495-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
1496-TB-2012	Qualidade programa "Shamwari"	22/10/2012	24/10/2012	2	✓
1500-TB-2012	Qualidade da programação	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
1501-TB-2012	Retransmissão do programa "Alto-falante"	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
1508-TB-2012	Programa Arte do Artista	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
1513-TB-2012	Programa Caminhos da Reportagem	24/10/2012	24/10/2012	0	✓
1526-TB-2012	Roberto Dávila	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1528-TB-2012	Série "Clube do travesseiro"	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1529-TB-2012	Programa "Sem Censura"	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1530-TB-2012	Leda Nagle	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1532-TB-2012	Temática africana na programação	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1534-TB-2012	Série "Um verão qualquer"	26/10/2012	13/11/2012	12	⚠
1535-TB-2012	Programa ABZ do Ziraldo	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1537-TB-2012	Qualidade da programação	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1539-TB-2012	Atendimento de solicitação	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
1543-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
1546-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
1549-TB-2012	Programa Conhecendo Museus	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
1550-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
1558-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
1566-TB-2012	Qualidade da programação	31/10/2012	31/10/2012	0	✓
1570-TB-2012	Programa Sem Censura	31/10/2012	31/10/2012	0	✓
1575-TB-2012	Qualidade da programação	31/10/2012	31/10/2012	0	✓
1577-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	31/10/2012	31/10/2012	0	✓

Dos 78 pedidos de informação registrados no mês, 71 foram respondidos dentro do prazo, 6 ultrapassaram o prazo e 1 ainda está pendente 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

As manifestações que melhor indicam a percepção que eventualmente os telespectadores estão tendo da TV Brasil, neste mês de outubro, são referentes às mudanças na grade de programação. Os processos listados abaixo são exemplos que resumem o conjunto das comunicações – das 75 reclamações recebidas, 27 dizem respeito a mudanças diversas na grade de programação, a principal delas sobre horário. O programa mais citado foi *A Grande Música*, com 10 manifestações contrárias à mudança de horário.

Aproveitando que o tema em destaque nesta seção são os horários da grade de programação, gostaríamos de apontar como mais um dos problemas as frequentes oscilações dos horários do programa da Ouvidoria, *O Público na TV*. O programa começou a ser exibido às 20h40, passou para 20h e na primeira semana de novembro foi para 20h30. A mudança é compreensível, dada as necessidades da programação, principalmente durante o horário eleitoral; o que não se justifica é a falta de informação sobre as alterações, nos levando a cometer erros de informação até mesmo nas gravações dos programas, onde fazemos questão de ratificar os dias e horários de exibição (Processo 1363-TB-2012, Bianca Silva, Rio de Janeiro/RJ):

“Hoje, 29-09-12, fiquei aguardando a exibição do programa Cozinha Brasil, que seria às 14h30 se não me engano, tal foi o meu espanto quando começou uma nova programação... esperei, esperei e nada... vim aqui no site conferir a programação do dia e não estava. É lamentável as trocas sem prévio aviso. Havia acabado de divulgar o horário do programa para outras pessoas. Enfim, há esperança de retornar à grade? Obrigada.”

A Superintendência de Programação encaminhou a seguinte resposta:

"O programa Cozinha Brasil já estava em segunda reapresentação quando foi substituído. Ainda não há data para a reapresentação, mas essa não ocorrerá nos próximos 3 meses".

Outra telespectadora foi a Eliane Bettz, de Curitiba/PR (Processo 1387-TB-2012):

“Não aprovei a mudança de horário da apresentação do Samba na Gamboa na 3ª para as 22h, não consigo assistir. Gostaria de saber da possibilidade do mesmo voltar as 23h”.

Demandas como esta, que solicitam a mudança de horários já definidos, são encaminhadas à área responsável para conhecimento, mas são respondidas diretamente pela Ouvidoria, já que sabemos ser

impossível de serem atendidas no curto prazo. Segue a resposta padrão, que também é enviada à área responsável para conhecimento e eventual resposta, caso entendam ser necessário:

"A definição da programação e conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões, onde se inclui a do telespectador. A grade de horários é planejada para atender o maior número de telespectadores possível e as mudanças dependem de uma série de fatores e não ocorrem com frequência. Por isso, não há, em curto prazo, a possibilidade de mudança de horário do referido programa. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos à disposição".

Outra demanda que nos indica a percepção dos usuários sobre as recentes mudanças na grade de programação é a do telespectador Augusto Barbosa Lima, que não informou a localidade, e reclama que os seus programas preferidos – *Observatório da Imprensa* e *Três a Um* - foram retirados da grade de programação, o que certamente não ocorreu. Mas a reclamação indica que as informações dando conta das mudanças na grade não foram suficientes para que ele pudesse entender que os programas teriam mudado de horário (Processo 1389-TB-2012):

"Em TVs abertas não há, em meu entendimento, programas com a qualidade destes dois. Só gosto de telejornalismo, programas de entrevistas e debates sobre economia, política, ciência e, agora, vocês resolveram sem mais nem menos tirar esses programas do ar. Se eles não forem voltar, por favor, providenciem outros com igual qualidade".

A telespectadora Mary Lima, por exemplo, diz o seguinte (Processo 1399-TB-2012):

"Fiquei muito triste quando, na segunda-feira, dia 01/10/12, não pude ver o episódio da série Brilhante F.C., pois foi tirado do ar sem nenhuma consideração com o público. Na sexta-feira anterior, dia 28/09, repetiu o episódio da segunda-feira, e depois foi retirado do ar. Complicado manter-se fiel a uma emissora que não respeita seu público."

Em resposta, a Superintendência de Programação da TV Brasil informou o seguinte:

"O programa não foi retirado do ar. Simplesmente terminou e rerepresentamos o último episódio. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos a disposição."

O telespectador José de Assis Faria, que não informou a localidade, foi mais enfático na reclamação sobre a programação (Processo 1429-TB-2012):

“Quero protestar contra a constante mudança de horários e datas na programação. Exemplo: as tardes de domingo eram um consolo contra a programação fútil das outras emissoras. Começava com o documentário BBC, entrava o Ver TV, emendava com o De Lá pra cá e o programa do Milton Coelho. O Papo de Mãe era a folga para respirar, mas logo depois vinha o Roberto D’Ávila. Agora não tenho nem saco para consultar a programação. Saudações”.

Neste caso, encaminhamos a resposta comum a situações onde sabemos que não poderá haver o atendimento imediato da demanda, dando conhecimento Superintendência de Programação, deixando clara a possibilidade de se enviar uma resposta que a área considere mais adequada.

A reclamação de Maria Abília, que não informou a localidade, é também um exemplo a que consideramos importante prestar atenção (Processo 1445-TB-2012):

“Lamento a última mudança na grade de programação da TVBrasil. O horário mais adequado para o Observatório da Imprensa é o de 22 horas. E onde foi parar o "3 a 1"? Quando o "Conexão Roberto D’Ávila" foi parar no domingo, também foi uma pena. Mas foi possível consolidar um novo hábito e continuo assistindo ao melhor programa de entrevistas da TV brasileira. As constantes mudanças - nem sempre para melhor - só servem para dispersar a já escassa audiência da emissora.”

A mudança de horário do programa *A Grande Música* foi alvo do maior número de reclamações. A comunicação de Rosana Lanzelotte resume as demais (Processo 1459-TB-2012):

*“Acho um absurdo terem mudado o horário do programa *A Grande Música* para as 4h30 da madrugada de sábado. A TV pública TEM que dar espaço para TODAS as manifestações artísticas e culturais. Essa mudança configura uma discriminação em relação à música clássica, equivocadamente considerada elitista. O povo brasileiro tem gosto eclético e gosta de música clássica também.”*

3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

As eleições municipais de 2012 foram o grande destaque da programação de todas as emissoras brasileiras no mês de outubro. O planejamento da cobertura nas TVs privadas, com pequenas diferenças, reproduziu o padrão de sempre, com entradas ao vivo das principais cidades ao longo do dia, e pequenas reportagens gravadas sobre curiosidades de municípios pelo interior do país. No encerramento da votação, programas especiais com apresentadores, comentaristas e especialistas ancorando a apuração dos votos.

A TV Brasil não fugiu a este padrão de cobertura, a despeito da evidente desvantagem em termos técnicos e operacionais, principalmente no que diz respeito a emissoras parceiras; mas em alguns casos, as deficiências eram também editoriais, o que por si só já aponta para as seguintes questões: por que reproduzimos o planejamento de cobertura das emissoras comerciais, se sabíamos estar em franca desvantagem? Não haveria uma abordagem diferenciada onde poderíamos nos destacar, a despeito das condições adversas?

Infelizmente, todas as fragilidades ficaram evidentes nas coberturas tanto do primeiro quanto do segundo turno. É importante notar que os problemas ocorridos na cobertura do primeiro turno não apenas se repetiram no segundo, como se agravaram, contrariando a lógica de que a experiência leva ao aperfeiçoamento.

No intuito de contribuir para a identificação dos pontos onde supomos que deva haver um maior investimento, vamos descrever alguns aspectos críticos da programação especial *Eleições 2012*.

1. *Brasil Eleitor* – O programa era uma produção do Tribunal Superior Eleitoral, mas como não havia referência a isso, a não ser no rotativo final, ficou parecendo que era um programa especial da TV Brasil nas eleições. O programa, em formato de telejornal, abriu a programação do primeiro e segundo turnos das eleições, às 7 da manhã. As matérias certamente foram editadas com muita antecedência e não guardavam qualquer conexão com a atualidade – ou seja, os dias em que as eleições estavam efetivamente ocorrendo. Uma reportagem tratando da propaganda eleitoral em bens particulares acabou informado, erradamente, que propaganda em carro particular e carros de som eram permitidos dentro de determinados critérios e até as 10 horas da noite, em total desacordo com a própria legislação eleitoral e com as informações veiculadas no dia anterior por todos os noticiários, inclusive da TV Brasil, sobre o rigor da repressão à propaganda de boca de urna.

O fato de ser uma produção do TSE não isenta a TV Brasil de responsabilidade sobre o conteúdo, que apresentava graves falhas jornalísticas, e não explicitar que se tratava de uma espécie de “informe publicitário” poderia confundir o telespectador, da mesma forma que nos confundiu em um primeiro momento – e para o telespectador não há possibilidade de uma segunda visada.

A edição do programa no segundo turno das eleições referia-se ao dia 28/10 como se ainda fosse ocorrer na semana seguinte, alertando para prazos que se esgotariam no dia 26, por exemplo; referências como “no próximo dia 28 de outubro, onde houver segundo turno” eram desconcertantes.

2. Flashes ao vivo durante a programação – **Primeiro turno**: as chamadas da programação para a cobertura das eleições enfatizaram a entrada de “flashes ao vivo de vários pontos do país.” Primeiramente, precisamos pensar qual a relevância dessa abrangência – que efetivamente não temos – para o que pretendemos que o público considere como o nosso diferencial de qualidade. Se anunciamos que faremos o mesmo que os outros – e sabemos que não podemos competir em termos de qualidade técnica – como seremos vistos pelo público? Além disso, era flagrante o fato de boa parte dos flashes serem pré-gravados e não ao vivo, conforme o prometido nas chamadas. A anunciada entrada “a cada meia hora” também não se cumpriu.

As dificuldades técnicas eram evidentes em quase todas as entradas, como áudio da coordenação vazando e cinegrafistas mal posicionados, exibindo imagens sem consonância com o texto do repórter. Em uma das entradas pré-gravadas, por volta das 12h, a repórter não identifica de onde está falando e a tarja de crédito com letras miúdas (São Luiz-MA) mal cumpre a função. No encerramento deste mesmo flash, após a entrada da logomarca Eleições 2012, corta-se para uma imagem ao vivo onde não havia qualquer preparação para uma eventual entrada, com alguém (talvez o Juiz Luiz Sveiter) sendo entrevistado ao fundo por uma outra emissora.

A entrada ao vivo de Tocantins é digna de nota; o texto da repórter enaltecia a não-notícia, como aliás diversos outros repórteres fizeram, numa espécie de expectativa de alguma confusão ou tumulto que anunciavam não ter ocorrido “pelo menos até o momento”, porque a referência era “até agora, as eleições ocorrem de forma tranquila”. Em Tocantins, o texto da repórter criava uma certa expectativa de que tribos indígenas ofereciam risco aos locais de votação. Vejam a transcrição do texto:

“No Tocantins, as eleições acontecem de forma tranquila. Nenhuma urna, das quase 4 mil instaladas nos 139 municípios tocantinenses precisou ser substituída. E o Tocantins é um dos estados que conta com a participação das forças federais. Cerca de 400 homens do

Exército fazem a segurança das eleições em 4 municípios tocantinenses com aldeias indígenas e mais 300 homens estão de sobreaviso no batalhão, prontos para agir em caso de necessidade. E ontem, o Tribunal Regional do Tocantins solicitou reforço da Polícia Federal para atuar em mais três reservas próximas à cidade de Cristalândia. O Tocantins tem aproximadamente 4 mil indígenas prontos para votar. TVE Tocantins e TV Brasil nas eleições 2012”.

“Prontos para votar” ficou parecendo um ato falho, querendo dizer “prontos para atacar” depois de tantas referências ao cerco da Exército e da Polícia Federal às aldeias indígenas. E insistimos: se a ameaça era um fato, deveria ser a notícia. Em uma entrada ao vivo de Brasília, a repórter comete um erro de concordância que ficou muito evidenciado pela imagem em grande close: “...a maioria são homens...”

Segundo turno: os problemas técnicos dos flashes no segundo turno foram semelhantes aos do primeiro. Mas queremos chamar a atenção para o fato de que a maioria das informações trazidas pelos repórteres – com exceção para os do Rio de Janeiro - era irrelevante e sem qualquer atualidade, fazendo com que as entradas fossem apenas ilustrativas.

No que se refere à inserção dos flashes na programação, gostaríamos de chamar a atenção para o fato de que a maioria das entradas ocorreu durante a longa programação infantil. Podemos então supor que a audiência do horário era de crianças, o que torna a informação dos flashes, da maneira como estava sendo oferecida em termos de conteúdo e forma, um tanto desconectada da (suposta) audiência. Não seria o caso de se aproveitar a oportunidade para o exercício de formação de cidadania, inaugurando um diálogo pedagógico com o público infantil? O público adulto, certamente, não seria conquistado pelo nível de informações que estávamos oferecendo nos flashes, já que as emissoras privadas estavam fazendo o mesmo com larga vantagem.

3. Especial Eleições 2012 – programa especial com 3 horas de duração, com participação do Rio de Janeiro (apenas no primeiro turno) e São Paulo.

A proposta do programa era acompanhar a apuração dos votos, nos dois turnos das eleições, oferecendo comentários e análises com a colaboração de especialistas convidados aos estúdios do Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília. Antes de nos referirmos às fragilidades observadas, queremos destacar a atuação competente com que os apresentadores Guilherme Menezes e Katiúscia Neri conduziram o diálogo/entrevista com o cientista político Leonardo Barreto. Em três horas de programa, considerando-se que o tema não oferecia um leque tão amplo de variações, ambos conseguiram manter o nível de interesse no

debate, com perguntas variadas, relevantes e bem embasadas, e com a necessária contextualização para inserir os telespectadores menos informados no assunto. Destaque-se, também, a desenvoltura e segurança do comentarista, o que sem dúvida contribuiu para que a apresentação fosse bem sucedida.

As fragilidades técnicas e operacionais, no entanto, comprometeram as duas edições do programa. Os vazamentos de áudio, tanto no estúdio quanto nas externas ao vivo, eram constantes e suficientemente altos para se perceber o que estava sendo dito.

As entradas de flashes, artes e Vts também eram confusas, dando a impressão de que não havia coordenação; os apresentadores – tanto de Brasília, quanto de São Paulo e Rio – se atropelavam nas entradas, como se estivessem sem um script ou direção, falando ao mesmo tempo.

Em Brasília, o enquadramento do plano geral do cenário, na edição do primeiro turno, estava mais aberto, mais agradável; na edição do segundo, muito mais fechado, dava a impressão de que as cadeiras estavam em uma faixa estreita, demarcada por um linha cinza no chão – no plano mais aberto, podia-se perceber que no chão havia um recorte. O enquadramento do plano geral era de lado, o que aumentava ainda mais a impressão de um cenário improvisado em uma pequena faixa, no canto do estúdio. O enquadramento do comentarista em relação aos apresentadores, que estavam um de cada lado, fazia com que ele ficasse todo o tempo virando para lá e para cá ao falar. As cadeiras, muito baixas em relação ao plasma, deixavam os apresentadores de Brasília e São Paulo, homens altos, como se estivessem agachados, desconfortáveis e deselegantes, pronunciando muito os sapatos no plano geral. O apresentador em Brasília, por exemplo, ficou todo o tempo de lado para o público.

Em São Paulo, os problemas técnicos foram semelhantes, ms do ponto de vista editorial é preciso notar que a comentarista convidada não facilitou a tarefa para o apresentador, ao contrário do convidado de Brasília. Parece que ela estava usando ponto eletrônico, porque se inquietava e gesticulava apontando a orelha, tentando avisar ao apresentador alguma coisa que talvez estivessem dizendo a ela no ponto.

Quanto ao Rio de Janeiro, a participação foi apenas no primeiro turno, e mesmo assim muito reduzida em relação a São Paulo e Brasília, não havendo muito a se observar, além da sensação geral de falta de coordenação sobre toda a transmissão, com a apresentadora, às vezes, transparecendo ansiedade, gesticulando para sinalizar alguma coisa, disfarçando ao perceber que estava sendo enquadrada.

Outro aspecto que devemos ressaltar é o fato de, já quase no final dos programas, haver a troca de comentaristas. Estes ficaram um curto período em relação aos primeiros, o que não nos pareceu muito adequado, sem justificativa técnica ou estética, e sem trazer qualquer nova informação ao assunto.

Uma última observação: ao acompanhar a programação das eleições, percebemos a volta de uma peça publicitária da ONG Casa Artevida. Durante todo o ano passado, esta foi a única instituição que teve divulgação permanente de seu trabalho nos *brakes* da TV Brasil, várias vezes durante a programação. Agora, no intervalo do programa especial das eleições, a peça voltou a ser veiculada. Não entendemos por que apenas essa instituição, se tantas outras também fazem trabalhos relevantes.

RECOMENDAÇÕES:

Os problemas que vimos nas duas transmissões indicam de forma muito clara os aspectos que requerem um maior investimento. Primeiramente, consideramos que deveria haver um esforço de inovação na concepção do projeto de cobertura das eleições, diferenciado e mais compatível com os discursos autorreferenciais que temos anunciado não apenas na emissora como em eventos da EBC. Os atropelos operacionais apontam, indubitavelmente para a necessidade de atualização/capacitação profissional, tanto da área técnico-operacional, quanto da área de produção. Quanto à atuação dos repórteres das emissoras parceiras, consideramos importante que a própria EBC promova cursos de aprimoramento profissional, treinando e capacitando os jornalistas que vão atuar em oportunidades de grande coberturas..

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

No mês de outubro, levamos ao ar cinco edições inéditas do programa da Ouvidoria, *O Público na TV*. O programa pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria/TV Brasil, nos seguintes aspectos: relacionamento com o público, a partir de suas demandas; informação sobre as rotinas de produção dos diversos programas e do Jornalismo; análise crítica pautada nos princípios que regem a comunicação pública e as normas de Ouvidoria; mediação entre cidadãos e produtores de conteúdos dos veículos da EBC, com ênfase na TV Brasil; estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo, qualificando-os para o debate sobre comunicação pública.

Edição de 04/10: “Convergência de Mídias” foi o tema desta semana do programa da Ouvidoria. Interatividade e integração com o mundo em tempo real, um assunto que ainda é cercado de muitas dúvidas. Com vai ser, na prática, a nova forma de ver TV com a chegada da comunicação multimídia? Para esclarecer as dúvidas do público, convidamos o pesquisador e professor de Comunicação da Universidade de Brasília, **Tiago Quiroga**. E respondendo diretamente as perguntas do público, o Superintendente de Suporte da EBC e responsável pelo projeto de operador de rede da TV Digital Pública, **André Barbosa**.

Edição de 11/10: Errar é humano, mas quando acontece na televisão vira piada. Nessa edição, *O Público na TV* discute os erros técnicos na TV e a busca permanente pela qualidade através da autocrítica. Explicamos ao público por que falhas técnicas e tropeços durante a transmissão fazem tanto sucesso, revelando o processo de edição no controle e correção de erros. Nesta edição, uma entrevista com o chefe de redação da TV Brasil, o jornalista Márcio Bueno, que é responsável pela crítica diária do noticiário *Repórter Brasil*.

Edição de 18/10: Na edição dessa semana, tema foi o livre acesso de informar através do jornalismo colaborativo. Com a revolução da internet, o cidadão agora também pode fazer a notícia com agilidade e alcance amplos ou até maiores que o da mídia tradicional. Enquanto algumas emissoras já fazem do público um aliado na produção de conteúdo, em alguns lugares a prática ainda é vista com polêmica. Nessa edição, uma entrevista com a jornalista Lídia Gurgel Neves, gerente de integração de conteúdos do **Portal da EBC**, sobre como o público pode contribuir com os canais de comunicação da empresa pública.

Edição de 25/10: Nesta edição, *O Público na TV* desvenda o trabalho da produção. Para que um programa de TV vá ao ar, existem muitas pessoas por trás, que suam a camisa e garantem que todos os detalhes sejam ajustados. O público entenderá como alguns programas da TV Brasil são produzidos e verá

as respostas do diretor de produção da EBC, Rogério Brandão, sobre as principais curiosidades do público quanto aos bastidores da TV.

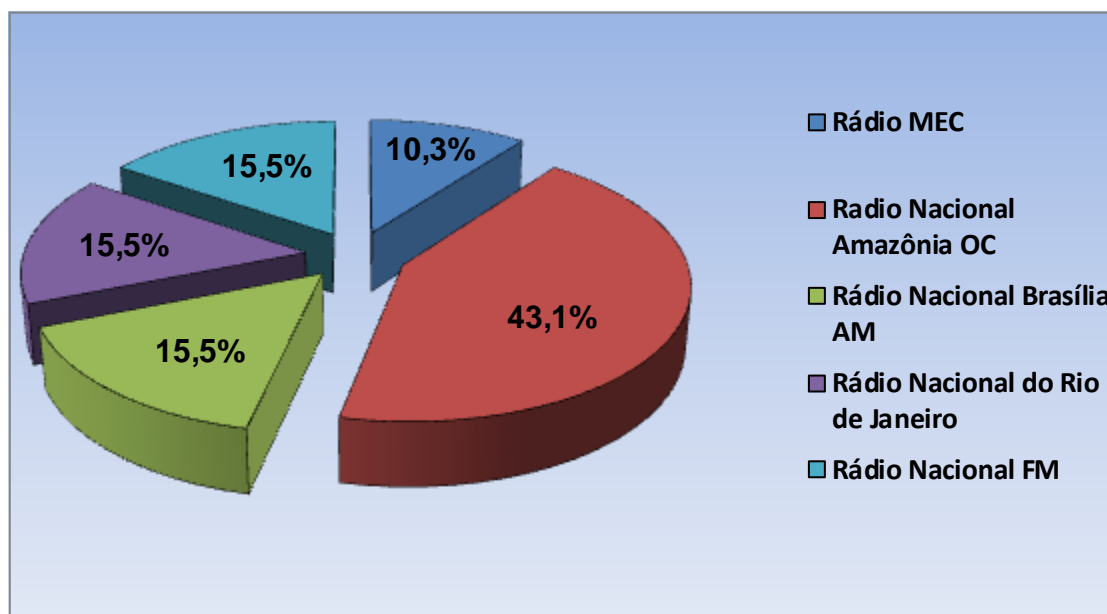
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

3.1.2.1. Abordagem quantitativa

Em outubro, a Ouvidoria recebeu um total de 58 manifestações referentes às emissoras de rádio. Até o fechamento deste relatório, apenas 1 manifestação está pendente de resposta. O quadro demonstrativo e gráfico percentual das manifestações segue abaixo:

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	TOTAL
Rádio MEC	2	2	1	0	1	6
Radio Nacional Amazônia OC	4	5	2	1	13	25
Rádio Nacional Brasília AM	1	2	1	0	5	9
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	2	2	2	0	3	9
Rádio Nacional FM	0	3	1	0	5	9
TOTAL	9	14	7	1	27	58

Figura 18 - % Manifestações por Rádio



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Enquanto realizamos o processo de unificação das demandas recebidas pela CAO (Brasília e Rio de Janeiro), informamos, para efeito de conhecimento, que o número de atendimento da CAO do Rio de Janeiro foi de 760 demandas, sendo 497 da Rádio MEC AM e 263 da Rádio MEC FM.

Segue abaixo o detalhamento dos Comentários, Sugestões e Elogios. 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

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
52-OC-2012	Informações úteis	30/10/2012	30/10/2012	0	

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
39-MC-2012	Programação	09/10/2012	09/10/2012	0	
Rádio Nacional da Amazônia OC					
38-OC-2012	Maior divulgação dos contatos	16/10/2012	16/10/2012	0	
39-OC-2012	Apresentação programação no site	16/10/2012	16/10/2012	0	
Rádio Nacional de Brasília AM					
25-AM-2012	Expansão da rede	08/10/2012	08/10/2012	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
57-RJ-2012	Câmeras nos estúdios	16/10/2012	16/10/2012	0	
61-RJ-2012	Mudança para FM	26/10/2012	26/10/2012	0	
Rádio Nacional FM					
44-FM-2012	Telefone direto da rádio	29/10/2012	29/10/2012	0	

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
38-MC-2012	Qualidade programação	08/10/2012	08/10/2012	0	
40-MC-2012	Qualidade programação	29/10/2012	29/10/2012	0	
Rádio Nacional da Amazônia OC					
38-OC-2012	Programação geral e Rádio em Debate	16/10/2012	16/10/2012	0	
39-OC-2012	Qualidade sinal	16/10/2012	16/10/2012	0	
40-OC-2012	Programa Artemisa Azevedo	16/10/2012	16/10/2012	0	
49-OC-2012	Programação	25/10/2012	25/10/2012	0	
52-OC-2012	Informações úteis	30/10/2012	30/10/2012	0	
Rádio Nacional de Brasília AM					
30-AM-2012	Programação	23/10/2012	23/10/2012	0	
31-AM-2012	Trabalho	30/10/2012	30/10/2012	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
61-RJ-2012	Amanda Viana	26/10/2012	26/10/2012	0	
62-RJ-2012	Sinal	26/10/2012	26/10/2012	0	

Elogio (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional FM					
38-FM-2012	Programação/ Lacombe	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
43-FM-2012	Musical com Sérgio Moricone	25/10/2012	25/10/2012	0	✓
45-FM-2012	Qualidade da Programação	29/10/2012	29/10/2012	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					
37-MC-2012	Apresentador Rádio em Debate	08/10/2012	16/10/2012	5	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
34-OC-2012	Fora do ar	03/10/2012	04/10/2012	1	✓
35-OC-2012	Fora do ar	03/10/2012	04/10/2012	1	✓
42-OC-2012	Erro de informação na matéria	17/10/2012	18/10/2012	1	✓
54-OC-2012	Fora do ar	31/10/2012			✗
Rádio Nacional de Brasília AM					
23-AM-2012	Sinal	05/10/2012	09/10/2012	2	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
59-RJ-2012	Sintonia	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
61-RJ-2012	Trilha sonora "Arquibancada Nacional"	26/10/2012	29/10/2012	1	✓

Das reclamações registradas no mês apenas 1 encontra-se pendente de resposta pela área responsável.

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
1-MB-2012	Endereço envio de música	25/10/2012	26/10/2012	1	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
36-OC-2012	Campanha escalpelamento	11/10/2012	17/10/2012	3	✓
37-OC-2012	Fora do ar	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
40-OC-2012	Programa Artemisa Azevedo	16/10/2012	16/10/2012	0	✓
41-OC-2012	Recado central do ouvinte	17/10/2012	17/10/2012	0	✓
43-OC-2012	Acervos dos programas das radios EBC	17/10/2012	24/10/2012	5	✓
44-OC-2012	Pedido de cartão QSL	18/10/2012	18/10/2012	0	✓

Pedido de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
45-OC-2012	Recado central do ouvinte	18/10/2012	18/10/2012	0	✓
46-OC-2012	Recado central do ouvinte	18/10/2012	18/10/2012	0	✓
47-OC-2012	Recado central do ouvinte	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
48-OC-2012	Pedido de música - central do ouvinte	22/10/2012	22/10/2012	0	✓
50-OC-2012	Procura por parentes	29/10/2012	29/10/2012	0	✓
51-OC-2012	Cartão QSL	29/10/2012	05/11/2012	5	✓
53-OC-2012	Cartão QSL	30/10/2012	05/11/2012	4	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
24-AM-2012	Radialista	08/10/2012	18/10/2012	7	⚠
26-AM-2012	Utilização de áudios	11/10/2012	11/10/2012	0	✓
27-AM-2012	Pessoa desaparecida	16/10/2012	16/10/2012	0	✓
28-AM-2012	Recado para central do ouvinte	16/10/2012	16/10/2012	0	✓
29-AM-2012	Utilização de áudios	17/10/2012	17/10/2012	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
58-RJ-2012	Radiodramaturgia	19/10/2012	24/10/2012	3	✓
60-RJ-2012	Mudança programação	23/10/2012	24/10/2012	1	✓
62-RJ-2012	Sinal	26/10/2012	26/10/2012	0	✓
Rádio Nacional FM					
39-FM-2012	Código Fonte	16/10/2012	16/10/2012	0	✓
40-FM-2012	Envio de recado	16/10/2012	16/10/2012	0	✓
41-FM-2012	Envio de recado	18/10/2012	18/10/2012	0	✓
42-FM-2012	Acesso a vídeos do Festival	24/10/2012	24/10/2012	0	✓
43-FM-2012	Lista de músicas	25/10/2012	25/10/2012	0	✓

Dos pedidos de informação registrados no mês nenhum se encontra pendente de resposta e apenas 1 ultrapassou o prazo, sendo respondido em 7 dias úteis.

3.1.2.2. Abordagem qualitativa

3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes

As manifestações dos ouvintes sobre as emissoras de rádio da EBC no decorrer do mês de outubro revelam a necessidade que o ouvinte tem de interagir com a emissora de rádio, seja para elogiar, contribuir e sugerir, como também para alertar quanto às fragilidades das emissoras. Estas manifestações revelam, sobretudo, que o ouvinte busca contribuir com a gestão para melhorias dos serviços de comunicação da EBC. Por isso, faz alertas quanto a aspectos técnico-operacionais, legais, programações e também no que diz respeito aos processos de informação e de gestão das emissoras.

Das 58 demandas que chegaram à Ouvidoria sobre as diferentes emissoras de rádio da EBC, o destaque, neste mês, vai para as correspondências de ouvintes que reclamaram da interrupção do sinal da Rádio Nacional da Amazônia na faixa 49m (frequência 6.180kHz). É muito importante chamar a atenção sobre este assunto, porque a estação, exatamente nesta faixa Ondas Curtas 49 m, já esteve fora do ar por um longo período. Ao ficar fora do ar, o sinal deixa de ser recebido por ouvintes dos estados do Maranhão, Piauí, Bahia, Ceará e Pernambuco.

Um ouvinte encaminhou à Ouvidoria no dia 03/10/12 a seguinte mensagem (Processo 34-OC-2012):

“Olá amigos da Ouvidoria bom dia. Gostaria de saber porque a rádio Nacional da Amazônia, na faixa de 49 m, está fora do ar já faz 4 dias. Tem muitos amigos meus que estão reclamando que não consegue ouvir, pois só ouvem na faixa de 49 m, por exemplo. Meu amigo Antônio Lopes de Porangatu-Go tá sem ouvir a Rádio entre outros. Fico agradecido se for solucionado o problema Ok.”

Outro ouvinte, esse de Porangatu-GO, registrou na Ouvidoria no dia 03/10/12 a seguinte manifestação (Processo 35-OC-2012):

“Boa tarde aos responsáveis da Ouvidoria da EBC. Gostaria de avisar que faz quase uma semana que não consigo ouvir a Rádio Nacional da Amazônia, pois aqui só da pra ouvir em 49 m e desde início da semana passada que esta fora do ar. Gostaria de saber o que esta acontecendo? Não seria melhor adquirir um novo transmissor, em vez de ficar só entrando e saindo do ar desse jeito?”

No dia 04/10/2012, a Superintendência de Suporte da Rádio informou:

"O Transmissor 49 m da Rádio Nacional da Amazônia esteve fora do ar de 07:30 do dia 27/09 às 12:30 do dia 03/10 próximos passado, bem mais do que os 04 dias notados pelo ouvinte; - A razão para essa interrupção foi um defeito em uma placa de controle de potência do Transmissor que, devido a um problema de logística de transporte, demorou a chegar vinda de São Paulo onde é realizada a manutenção; - A interrupção da transmissão causada por esse problema, não deve ocorrer novamente uma vez que corrigimos as anormalidades de logística; Pedimos ao ouvinte que nos dê retorno sobre a qualidade do áudio e o nível do sinal. Recentemente fizemos melhorias introduzindo processadores digitais e aumentando o percentual de modulação."

Afora estas correspondências, destacamos ainda uma demanda por emissora, com o propósito de mostrar, de forma ilustrativa, os modos como os nossos ouvintes estão recebendo os conteúdos disponibilizados por nossas emissoras de rádio, seja, elogiando, reclamando ou mesmo sugerindo.

O ouvinte Temístoles Castro enviou a Rádio MEC no dia 09/10/12 a seguinte mensagem (Processo 39-MC-2012):

"Senhores, sou ouvinte ininterrupto da rádio Mec - música clássica. Só desligo meu rádio, ou mudo de estação, à meia-noite. É que o gênero de música a tal hora, jazz, rápidas, populares, me impede o sono. Sugiro alterar o programa da meia-noite. Se não, continuarei ouvinte o resto das 24 horas".

A Ouvidoria lhe mandou a seguinte resposta:

"Sua mensagem foi encaminhada aos responsáveis pela Rádio MEC para conhecimento. A Ouvidoria lhe agradece a participação e continua à disposição".

O ouvinte Alan Victor, de Natal-RN, enviou à Rádio Nacional AM, no dia 08/10/2012, a seguinte manifestação (39-FM-2012):

“ Olá, gostaria de dar uma sugestão a vocês da EBC. Seria de grande utilidade para a população e para o país, a expansão da rede de rádios da empresa. Poderia se começar essa expansão através da Rádio Nacional. Poderia ser criadas sucursais de transmissão emissora pelo país, com programação local e nacional. Também seria de grande utilidade se essa expansão ocorresse através do sistema FM. Enfim, essa era a minha sugestão. Desde já, agradeço a atenção e espero que levem em conta minha sugestão (e que Natal seja uma das primeiras cidades contempladas”

Até a data de encerramento deste relatório, no dia 15 de outubro, o setor responsável ainda não havia encaminhado resposta.

O ouvinte Luiz Cláudio enviou à Rádio Nacional FM, no dia 16/10/2012, a solicitação a seguir (Processo 39-FM-2012):

“Tenho um "blog" <http://www.bloguedosouza.com> focado na democratização da comunicação, reformas de base e direitos humanos, onde nas listas de "blogs" que eu recomendo já estão os "links" para a EBC, Rádio Agência Nacional, entre outros e gostaria de obter de vocês o "código fonte" da Rádio Nacional FM de Brasília para que os leitores pudessem ouvir a partir do "blog" a Rádio Nacional FM de Brasília cuja programação é especial, excelente e única. Desde já agradeço a atenção de vocês”

No dia 16/10/2012 , a Coordenação da Rádio informou o seguinte:

"Agradecemos aos elogios do ouvinte. O link para o áudio e demais informações sobre a Nacional FM é: <http://www.ebc.com.br/sobre-aebc/veiculos-da-ebc/radios/radio-nacional-fmbrasilia>. A Superintendência de Comunicação e Multimídia da EBC, em resposta adicional ao seu e-mail, informa que, atualmente, não temos a funcionalidade pronta para ser oferecida. O recurso deve ser oferecido quando o Portal das Rádios for lançado. Há outras mudanças no tocador das rádios que também serão implementadas na ocasião”.

A mensagem a seguir foi direcionada à Rádio Nacional da Amazônia OC. Um ouvinte de Ponta Grossa-PR escreveu à Ouvidoria no dia 16/10/12 (Processo 38-OC-2012):

“Prezada Regina Lima! Moro no Paraná, em Ponta Grossa. Sou assíduo ouvinte da Rádio Nacional, em ondas curtas de 25 metros. Infelizmente, só posso a noite, feriados e nos finais de semana. Para mim, a Rádio Nacional é meu caminho natural para dialogar, estudar, entender e sentir as emoções do Brasil. Por que digo isto? A gente se sente sofredas e difíceis da região Amazônica ou nordestina participam dos programas, telefonando, como esta que ouvi esta manhã, às 10:40 de um plantador de tomate que ainda não está pagando INSS para se aposentar. Mas eu continua lamentando a indiferença da Rádio Nacional com o restante do Brasil. Os programas divulgam, raramente, o número do telefone da emissora ou do programa. A cada bloco de dez minutos deveria ser fornecido o número de telefone da emissora, endereço eletrônico ou endereço para correspondência normal. Vocês não fazem, em nenhum dos programas. Se o ouvinte ou internauta procurar na página da EBC não se encontrará, nem encontrará. O site é confuso e inapropriado para consulta e pesquisa, visto que eu jamais procuraria na internet, EBC. Procuraria a Rádio Nacional de Brasília. Não há e-mails específicos dos programas. Estou, do outro lado, contente em que o programa "Rádio em Debate" continua no ar. Neste 12 de outubro estou acompanhando a entrevista.”

No dia 17/10/2012, a Coordenação da Rádio respondeu:

"Agradecemos o contato e sintonia do ouvinte na Rádio Nacional da Amazônia. Informo que acatarei a crítica e sugestão do ouvinte de reforçar nossos telefones de contato ao longo de nossa programação. Para que ele possa se comunicar conosco, o telefone da Central do Ouvinte é o: 61 - 3799.5471, e o email é: centraldoouvinte@ebc.com.br, além do próprio email da ouvidoria. Ressalto que a área responsável pela página da EBC, na internet, é a Superintendência de Comunicação Multimídia - SUCOM, mas é importante acrescentar que o portal das rádios está em fase de finalização e que esses problemas apontados serão solucionados o quanto antes."

O Ouvinte agradeceu a resposta recebida com a seguinte mensagem:

“Mais uma vez parabéns pela relação que o serviço de Ouvidoria aos poucos vem estabelecendo com os ouvintes no sentido de melhorar a qualidade do trabalho desenvolvido pelas emissoras EBC.”

Um ouvinte de Palmas-TO entrou em contato com a Rádio Nacional do RJ no dia 19/10/11 mandando a seguinte mensagem (Processo 58-RJ-2012):

“Agradeço desde já atenção da Ouvidoria EBC, e ao atendimento dado as minhas demandas. Retomo ,porém, a uma demanda anterior. No dia 26 de junho enviei um e-mail para a Ouvidoria, com parte em reprodução a seguir: “[...] o programa Rádio em Debate deu grande atenção ao início das atividades do Núcleo de Radiodramaturgia da EBC, em abril de 2011 ao produzir um programa sobre a temática que foi ao ar nos dias 12 e 13, por outro lado quando o Núcleo foi desestruturado em dezembro de 2011 o programa não voltou a tratar da temática. Verifiquei pelos relatórios da Ouvidoria que a radiodramaturgia é tema constante de consulta feita pelos ouvintes, mas mesmo assim o programa não voltou a tratar da temática. Nessa circunstância gostaria de saber a que pé fica a radiodramaturgia nas emissoras que compõe a EBC?” No dia 02 de julho recebi e-mail da Ouvidoria afirmando que havia sido aberto o processo de número “3-OC/2012”. Dias depois recebi um e-mail com resposta a parte de minhas demandas e a solicitação, cuja reprodução fiz no paragrafo anterior ficou para atendimento posterior, mas desde então não obtive outra resposta.”

No dia 24/10/2012, a Superintendência de Rádio da EBC informou que:

“Existe o total interesse em retomar o projeto do Núcleo de Radiodramaturgia, através de Convênio, e para tal estamos ultimando as questões processuais junto à Diretoria Jurídica da EBC. Infelizmente, este novo Convênio demorou mais a ser implementado do que o anterior, pois temos que ser extremamente criteriosos e rigorosos com os aspectos legais. Acreditamos que antes do final do ano teremos todos os aspectos jurídicos resolvidos, e o Núcleo de Radiodramaturgia voltará a todo vapor. Agradecemos pela colaboração, nos colocando à disposição para qualquer esclarecimento.”

3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria

No mês de outubro, a Ouvidoria concentrou sua observação sobre o noticiário Repórter Brasil, que vai ao ar nas rádios Nacional (do Rio de Janeiro, Amazônia e Brasília, AM e FM), de segunda a sexta-feira. O noticiário apresenta as principais notícias do Brasil e do mundo relacionadas a diversos assuntos: economia, política, cultura, esporte, entre outros, e tem como objetivo ter *“uma abordagem cidadã para a compreensão da realidade nacional, internacional e local”*.

O período para análise foi as duas primeiras semanas de outubro. Neste período, observou-se que boa parte do tempo do programa foi dedicado para as questões relacionadas às eleições municipais. Também foi possível notar o empenho do programa em fornecer informações de grande valia para o ouvinte como os concursos abertos, programas do governo e taxa de juros para financiamento. Em geral, tais informações são intercaladas por notícias e pesquisas divulgadas por órgãos de renome que geram discussões interessantes. Na maioria dos casos, a notícia dada é corroborada com entrevistas e comentários de diversos atores envolvidos, o que contribui para uma visão mais ampla e completa das situações. O programa conta ainda com um quadro que, a cada dia, narra a história de algum evento ou personalidade importante para o país ou para o mundo. Ao final, sempre são apresentadas notícias sobre o clima e futebol de forma rápida e concisa.

No que se refere à abordagem das eleições, percebe-se que as reportagens apresentadas forneceram informações relevantes e úteis para orientar e conscientizar o eleitor, funcionando assim como um ótimo instrumento de utilidade pública. Todos os dias foram apresentadas matérias sobre as regras para eleitores e candidatos, como: a obrigatoriedade do voto; justificativa; datas limites para propaganda, crime de boca de urna no dia da eleição, entre outras. Também se falou muito sobre a importância da participação popular e do papel dos prefeitos e vereadores para a democracia. Por tudo isso, pode-se dizer que o Repórter Brasil tem finalidade não só informativa, mas também educativa, uma vez que, além de apresentar notícias e fornecer informações, também orienta os cidadãos ao mesmo tempo em que os instrui para o exercício de seus direitos e deveres. Ademais, o programa contribuiu para o alcance dos objetivos definidos no Manual de Diretrizes e Normas da EBC para as eleições 2012: *“oferecer um conjunto de informações relevantes que permitam ao cidadão conhecer o processo eleitoral, seus desdobramentos bem como as ferramentas e mecanismos que podem ser utilizados na definição de seus candidatos, futuros representantes na administração municipal”*; e observou os princípios nele visados: *“objetividade, a isenção, o equilíbrio, a verdade dos fatos, sem partidarismos ou conteúdo promocional; compromisso com a cidadania e a democracia”*.

Em relação às demais matérias, nas semanas analisadas, os temas tratados pelo Repórter Brasil foram: questões sociais, de saúde, política, economia, esporte e cultura. Nota-se assim um caráter abrangente do programa, sendo as notícias, em geral, dadas a partir das principais cidades do país: São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília. Apesar de muitas vezes as informações estarem relacionadas a temas de interesse de todos, é possível perceber que assuntos de algumas regiões (sul e nordeste, por exemplo) foram negligenciados em detrimento de outros, no período analisado. Esta observação nos provocou no sentido de fazer uma reflexão sobre a questão da diversidade no noticiário Repórter Brasil: estaria o Repórter Brasil cumprindo seu objetivo de “*ter abordagem cidadã para a compreensão da realidade nacional, internacional e local*”? O fato da maior parte das notícias serem referentes a São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília – centros cultural, econômico e político - indica que as notícias destes lugares são mais importantes, por atingirem maior número de pessoas, ou tal opção é apenas mais conveniente para a produção do programa? O fato de notícias mais regionais de outras partes do país não terem muito espaço no programa se dá devido à falta de interesse ou porque tais localidades possuem jornais locais aos quais cabe esta missão?

Sejam quais forem as repostas às perguntas, é preciso ter em mente que a questão da diversidade não está relacionada ao espaço que cada região ocupa no noticiário. Mas esta intrinsecamente relacionada a abordagem e o enquadramento das notícias. Uma emissora pública deve ter sempre em mente que o foco principal é o cidadão, o que muda é forma de tratar a informação. Em assim sendo, o jornalista, além de informar, deve contextualizar as informações, apresentando consequências, reflexos, e implicações daquele problema para a vida do cidadão e de sua comunidade. Se isto está no enquadramento da notícia, todos se sentem representados. Por isso, é importante que os jornalistas tenham domínio muito maior dos acontecimentos para poder se aprofundar na informação e ter a ousadia de não seguir o enquadramento dos outros veículos. Quem ouve emissora pública já está buscando um diferencial, que é exatamente a contextualização.

Afora isso, pela análise do Repórter Brasil, durante as primeiras semanas de outubro, foi possível observar que o programa respeita os valores éticos e sociais ao não promover qualquer tipo de discriminação, tanto nas abordagens feitas como na linguagem utilizada. Desta forma, pode-se dizer que está de acordo com a Lei 11.652/2008, que autoriza a criação da EBC. Além disso, ele também vai ao encontro dos valores intrínsecos da missão da EBC, ao promoverem ética, paz, cidadania, direitos humanos, democracia, educação, pesquisa, cultura, artes, defesa e preservação do meio ambiente.

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

Edição de 05/10 - O “Rádio em Debate” desta semana tratou do papel das ouvidorias na defesa do direito do cidadão às informações. O programa também fez um balanço das manifestações recebidas pela Ouvidoria da EBC durante a semana. O convidado desta edição foi o Ouvidor-Geral da União, José Eduardo Romão, que responde a dúvidas dos ouvintes sobre a Lei de Acesso à Informação.

Edição de 12/10 - A edição do programa Rádio em Debate desta semana aborda a importância da autocrítica na comunicação pública. Para falar sobre o assunto, a Ouvidora da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) convidou o jornalista e pesquisador Carlos Eduardo *Esch*, professor da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília (UnB).

Edição de 19/10 - Nesta edição, o programa Rádio em Debate tratou dos usos do podcast. Para falar sobre o que é, como usar estas novas mídias para encaminhar conteúdo para as emissoras públicas de rádios. Participou do programa o professor e jornalista, Álvaro Bufarah.

Edição de 26/10 - O Programa Rádio em Debate tratou da produção de conteúdo independente para as emissoras públicas de rádio. Para falar sobre esse assunto, foi entrevistado o superintendente de rádio da EBC, Orlando Guilhon. Também participaram o professor e produtor de conteúdos independentes para Tv e rádio, Eduardo Paiva, e a jornalista e apresentadora do programa “Ação Periferia”, Cláudia Maciel.

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. Emissoras da EBC podem ser ouvidas pelo portal: 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

Em outubro a Ouvidoria recebeu um total de 33 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 19 manifestações foram reclamações, 5 pedidos de informação, 1 sugestões, 5 comentários e 3 elogio. Até o fechamento deste relatório, apenas 1 manifestação estava pendente de resposta.






Segue abaixo o detalhamento do elogio, dos comentários, das sugestões 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
255-AB-2012	Isenção das matérias	09/10/2012	09/10/2012	0	
265-AB-2012	Abordagem das matérias	15/10/2012	15/10/2012	0	
274-AB-2012	Matéria Casas de parto	22/10/2012	22/10/2012	0	

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
257-AB-2012	Eleições	09/10/2012	09/10/2012	0	
258-AB-2012	Erro na data	09/10/2012	09/10/2012	0	
264-AB-2012	Matéria sobre tabaco	11/10/2012	11/10/2012	0	
269-AB-2012	Eleições: Ficha limpa	16/10/2012	16/10/2012	0	
282-AB-2012	Abordagem notícias	30/10/2012	30/10/2012	0	

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
254-AB-2012	Eleições	09/10/2012	09/10/2012	0	
261-AB-2012	Pauta	10/10/2012	10/10/2012	0	

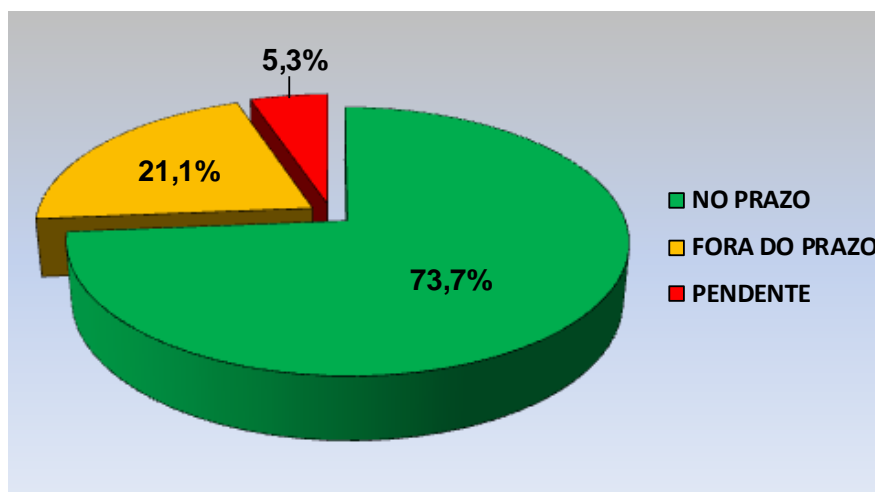
Já as reclamações e os pedidos de informação têm um tratamento diferenciado na Ouvidoria e dependem do retorno da área responsável para que o processo seja encerrado. O prazo de resposta das áreas às manifestações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
252-AB-2012	Erro na matéria	04/10/2012	10/10/2012	4	✓
253-AB-2012	Eleições	08/10/2012	08/10/2012	0	✓
256-AB-2012	Erro na matéria	09/10/2012	10/10/2012	1	✓
260-AB-2012	Erro na matéria	10/10/2012	10/10/2012	0	✓
262-AB-2012	Erro na matéria	10/10/2012	30/10/2012	13	⚠
263-AB-2012	Fontes da matéria	10/10/2012	30/10/2012	13	⚠
266-AB-2012	Erro na matéria	15/10/2012	15/10/2012	0	✓
267-AB-2012	Erro na matéria	16/10/2012	16/10/2012	0	✓
268-AB-2012	Erro na matéria	16/10/2012	30/10/2012	10	⚠
271-AB-2012	Erro na matéria	16/10/2012	30/10/2012	10	⚠
273-AB-2012	Erro na matéria	19/10/2012	19/10/2012	0	✓
275-AB-2012	Erro na matéria	22/10/2012	24/10/2012	2	✓
276-AB-2012	Erro na matéria	23/10/2012	24/10/2012	1	✓
277-AB-2012	Erro na matéria	25/10/2012	26/10/2012	1	✓
278-AB-2012	Erro na matéria	29/10/2012	31/10/2012	2	✓
279-AB-2012	Erro na matéria	29/10/2012	30/10/2012	1	✓
281-AB-2012	Erro na matéria	30/10/2012			✗
283-AB-2012	Crítica abordagem	30/10/2012	01/11/2012	2	✓
284-AB-2012	Erro na matéria	30/10/2012	31/10/2012	1	✓

Das 19 reclamações recebidas no mês, 14 foram respondidas dentro do prazo, 4 foram respondidas fora do prazo estipulado e 1 ainda encontra-se pendente de resposta. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

Figura 19 - % Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
259-AB-2012	Fontes da matéria	10/10/2012	15/10/2012	2	✓
270-AB-2012	Serviço rss	16/10/2012	16/10/2012	0	✓
272-AB-2012	Autor coluna Ouvidor	17/10/2012	18/10/2012	1	✓
280-AB-2012	Eleição	29/10/2012	31/10/2012	2	✓
285-AB-2012	Direitos autorais	31/10/2012	31/10/2012	0	✓

3.1.3.2. Abordagem qualitativa

3.1.3.2.1. Percepção dos leitores

Das 33 manifestações recebidas pela Ouvidoria, no mês de outubro, daremos destaques a dois elogios referentes ao conteúdo produzido pela Agência Brasil.

No dia 9 de outubro, o leitor Cleidson Rabelo da Silva encaminhou a seguinte mensagem para a Ouvidoria (Processo 255-AB-12):

“Parabéns pelo trabalho isento, assim vocês ajudam nosso Brasil crescer. Obrigado.”

Outra manifestação de elogio foi encaminhada, no dia 15 de outubro, por um leitor que não autorizou a divulgação de seu nome, e escreveu (Processo 265-AB-12):

“Tive a grata surpresa ao ler algumas notícias recentes no site da EBC, pois as notícias dos grandes grupos de mídia brasileiros são, não raro, uma afronta à inteligência daqueles que eles julgam brasileiros medianos, deixando de perceber o avanço da consciência crítica dos que moram longe dos grandes centros. Pautam como "principais" as notícias que lhes convêm, numa afoita e arrogante aventura de subestimar a inteligência dos leitores. Elogio, principalmente, a editoria de Educação.”

Em resposta aos leitores, a Ouvidoria agradeceu os comentários e informou que suas mensagens seriam encaminhadas à Diretoria de Jornalismo para conhecimento, colocando-se sempre à disposição.

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

3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria

No mês de outubro, a observação da Ouvidoria foi para a cobertura realizada pela Agência Brasil sobre as condições precárias de vida da comunidade indígena Guarani-Kaiowá, do Mato Grosso Sul, que aguarda uma definição sobre a demarcação de suas terras, um processo que revela séculos de intolerância e violência. Nossa iniciativa foi provocada a partir da divulgação pela Agência Brasil da ‘Carta da comunidade Guarani-Kaiowá para o Governo e para Justiça do Brasil’, e pela dimensão que o assunto ocupou nas redes sociais, em que os internautas pedem providências das autoridades na resolução do problema.

A demarcação de terras no Brasil é um problema histórico e no caso específico do Mato Grosso do Sul, o problema remonta a década de 70. No início do mês de outubro, a situação da demarcação de terras do povo indígena Guarani-Kaiowá ganhou visibilidade, especialmente nas redes sociais, depois que integrantes do povo Guarani-Kaiowá, da comunidade de Pyelito Jue, encaminharam carta ao governo Federal e ao Ministério da Justiça, como resposta a uma ordem judicial de reintegração de posse de uma fazenda no município de Iguatemi. Na carta, a comunidade indígena pede que a justiça decrete a “morte coletiva” dos indígenas ao invés de expulsá-los de seu território tradicional.

De acordo com o levantamento realizado no sistema de busca do site da ABr, utilizando como filtro a expressão “guarani-kaiowá”, a Ouvidoria localizou 370 (trezentos e setenta) matérias de 2002 até outubro de 2012 e uma grande reportagem em 2009 – Duas realidades sobre o mesmo chão - <http://agenciabrasil.ebc.com.br/node/610>. O número expressivo de notícias, além de revelar que não é de hoje a preocupação da ABr em noticiar as condições precárias de vida dos indígenas de Mato Grosso do Sul, demonstra ainda que a diversidade, inerente às questões indígenas, não foi tratada apenas como um tema especial, separadamente, reforçando a correta ideia de que as diferenças devem ser abordadas de forma inclusiva e não distinta.

Enquanto a grande mídia dá destaque aos conflitos por demarcação de terras, a ABr, desde 2002, vem publicando notícias sobre os mais variados temas: conhecimentos tradicionais do povo guarani-kaiowá, a imensidão de riquezas culturais e suas implicações para a diversidade, as condições de extrema pobreza, da mortalidade infantil por desnutrição, das elevadas taxas de suicídio (o dobro em relação à população branca). Ao centralizar o foco em notícias desta natureza, a ABr, além da inclusão, ajuda a fazer com que os outros respeitem as diferenças, reafirmando assim a importância da comunicação pública em pautar a diversidade e a discussão de temas polêmicos que a chamada “grande-mídia” ignora.

Neste sentido, a Ouvidoria parabeniza a atuação da ABr pela cobertura sobre a situação dos guarani-kaiowá, que cumpre seu objetivo como uma agência pública de notícias, à medida que contribui para a formação crítica do cidadão e colabora para a concretização de uma sociedade mais justa e igual. Os conteúdos produzidos pela ABr buscaram a neutralidade através da contextualização, disponibilizando a informação dentro de uma perspectiva histórica necessária para o entendimento correto e justo dos acontecimentos. A abordagem desse tema levou a público os diversos posicionamentos, o reconhecimento da diversidade e as possibilidades de superação dos entraves à afirmação dos direitos dos índios guarani-kaiowá, tecendo opiniões baseadas no diálogo e não mais no preconceito. Contribuindo assim para a aceitação da ideia e dos desafios de uma sociedade plural..

3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria

Publicação de 01/10: “Contraponto também depende do contexto”, a partir de 3 (três) reclamações de leitores sobre a ausência de contraponto em matérias publicadas pela Agência Brasil, a coluna da Ouvidoria considerou que uma contextualização mais adequada requer referências que abrangem prazos mais longos com o objetivo de permitir o amplo entendimento do leitor sobre o assunto noticiado.

Publicação de 08/10: Intitulada “A fidelidade às informações” a coluna da Ouvidoria, provocada pela demanda de uma leitora, falou sobre o desencontro de informações entre o que é anunciado no título e o que é dito no corpo das notícias. Ressaltando que, além de representarem a síntese do que vamos desenvolver na reportagem, os títulos têm o objetivo de despertar o interesse do leitor e por isso sob hipótese alguma, pode divergir da informação.

Publicação de 22/10: Com o título “Equilíbrio entre as fontes, mas com adesão do público” a coluna da Ouvidoria observou a cobertura que a ABr vem fazendo sobre os projetos de mobilidade urbana que o país prepara para a Copa de 2014.

Publicação de 29/10: “Grato retorno” foi a coluna da Ouvidoria que comentou a retomada da prática de vários anos da ABr, interrompida em 2011, da publicação de matérias sobre o Dia dos Professores que demonstram o significado simbólico da data.

3.1.4. PORTAL EBC

3.1.4.1. Abordagem quantitativa

Em outubro, a Ouvidoria recebeu um total de 26 manifestações referentes ao Portal EBC. Pela primeira vez a ouvidoria apresentará um detalhamento dos atendimentos efetuados desse que se configura como mais um veículo da EBC disponível ao acesso da sociedade. No mês analisado não houveram pendências nem manifestações respondidas com atraso.

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

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
310-PE-2012	Portal em geral	17/10/2012	17/10/2012	0	✓
341-PE-2012	Equipe/ Matéria/ Conteúdo	25/10/2012	25/10/2012	0	✓
344-PE-2012	Canais midiáticos em geral	26/10/2012	26/10/2012	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
332-PE-2012	Correspondência programação do site com a real	23/10/2012	23/10/2012	0	✓
347-PE-2012	Forma de compartilhar matéria	30/10/2012	30/10/2012	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.

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
262-PE-2012	Link para acesso a matéria	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
263-PE-2012	Link para acesso a matéria	03/10/2012	03/10/2012	0	✓
305-PE-2012	Bate-papo Enem	16/10/2012	16/10/2012	0	✓
315-PE-2012	Autorização para retransmitir rádios ECB	18/10/2012	23/10/2012	3	✓
319-PE-2012	Pessoa desaparecida	19/10/2012	19/10/2012	0	✓
340-PE-2012	Eleições	24/10/2012	24/10/2012	0	✓
348-PE-2012	Autorização para retransmitir rádios ECB	30/10/2012	05/11/2012	4	✓

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
256-PE-2012	Acesso pelo celular	02/10/2012	02/10/2012	0	✓
270-PE-2012	Lentidão	05/10/2012	05/10/2012	0	✓
278-PE-2012	Eleições: apuração	08/10/2012	10/10/2012	2	✓
301-PE-2012	Dificuldade em relatar falhas novo portal/ ouvir rádios	16/10/2012	17/10/2012	1	✓
302-PE-2012	Acessibilidade deficientes auditivos	16/10/2012	17/10/2012	1	✓
308-PE-2012	Erro de grafia em matéria/" Fale conosco"	17/10/2012	17/10/2012	0	✓
310-PE-2012	Matérias em sonora apenas e impossibilidade de baixá-las	17/10/2012	17/10/2012	0	✓
318-PE-2012	Eleições: problema visualização resultados	19/10/2012	22/10/2012	1	✓
323-PE-2012	" Acesso à informação" fora do ar	20/10/2012	23/10/2012	1	✓
327-PE-2012	" Acesso à informação" fora do ar	22/10/2012	23/10/2012	1	✓
342-PE-2012	Crédito em matéria	25/10/2012	25/10/2012	0	✓
344-PE-2012	Funcionamento rádio WEB	26/10/2012	29/10/2012	1	✓
345-PE-2012	Acesso pelo celular	30/10/2012	30/10/2012	0	✓
346-PE-2012	Funcionamento rádio WEB	30/10/2012	30/10/2012	0	✓

3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão em outubro registrou 30 pedidos de informações que foram solicitados por meio do sistema 0800 (5 via telefone), via sistema e-SIC (22 via web) e diretamente no balcão de atendimento (3 de forma presencial).

Todos os pedidos de informações até a finalização do relatório foram respondidos. O SIC no período em questão não apresenta pendências e tem mantido o prazo de resposta dos pedidos de informação com média de 3 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
99936000202201218	Música tocadas na Rádio Nacional nas décadas 50 e 60	SURAD	02/10/2012	11/10/2012	7	🟡	🟢
99936000207201232	Orçamento TV Brasil de 2008 a 2012	DIAFI	04/10/2012	08/10/2012	2	🟢	🟢
99936000205201243	Reportagem Voz do Brasil	OUVIDORIA	04/10/2012	16/10/2012	7	🟡	🟢
99936000208201287	Audiência TV NBR	DICAP	04/10/2012	12/10/2012	5	🟢	🟢
99936000209201221	Audiência TV Brasil	DIGER	04/10/2012	15/10/2012	6	🟡	🟢
99936000212201245	Concurso público	DIAFI	05/10/2012	08/10/2012	1	🟢	🟢
99936000201201265	Concurso público	DIAFI	01/10/2012	04/10/2012	3	🟢	🟢
99936000203201254	Concurso público	DIAFI	03/10/2012	04/10/2012	1	🟢	🟢
99936000204201207	Empresas terceirizadas	DIAFI	03/10/2012	04/10/2012	1	🟢	🟢
99936000206201298	Orçamento TV NBR de 2007 a 2012	DIAFI	04/10/2012	05/10/2012	1	🟢	🟢
99936000210201256	Quadro de funcionários	DIAFI	04/10/2012	05/10/2012	1	🟢	🟢
99936000211201209	Concurso público	DIAFI	05/10/2012	05/10/2012	0	🟢	🟢
99936000215201289	Plano de cargos e salários EBC	DIAFI	10/10/2012	16/10/2012	3	🟢	🟢
99936000216201223	Parceria EBC com rádio educativa	DIPRES	10/10/2012	17/10/2012	4	🟢	🟢
99936000213201290	Concurso público	DIAFI	08/10/2012	08/10/2012	0	🟢	🟢
99936000214201234	Função de direção de imagens (MA)	DIAFI	08/10/2012	09/10/2012	1	🟢	🟢
99936000217201278	Competência de funcionário específico	DIAFI	15/10/2012	22/10/2012	5	🟢	🟢
99936000218201212	Contratos EBC com empresas privadas do DF em 2012	DIAFI	17/10/2012	06/11/2012	14	🟡	🟢

Atendimentos SIC (Cont.)

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000219201267	Concurso público e cargo de administrador	DIAFI	19/10/2012	26/10/2012	5	✓	✓
99936000220201291	Convênio EBC e AGEKOM	DIAFI	19/10/2012	26/10/2012	5	✓	✓
99936000215201289	Informação recebida	PRESI/DIAFI	17/10/2012	22/10/2012	3	✓	✓
99936000221201236	Concurso público	DIAFI	25/10/2012	31/10/2012	4	✓	✓
99936000225201214	Informação quadro "Outro olhar" do Repórter Brasil	DIJOR	28/10/2012	01/11/2012	3	✓	✓
99936000224201270	Informação quadro "Televisão pública e saúde" do Repórter Brasil	OUVIDORIA	28/10/2012	29/10/2012	0	✓	✓
99936000224201270	Informação quadro "Televisão pública e saúde" do Repórter Brasil	DJOR/DICAP	29/10/2012	05/11/2012	5	✓	✓
99936000227201211	Valor campanha publicitária 5 anos EBC	DICAP	30/10/2012	05/11/2012	4	✓	✓
99936000229201201	Programa do Acesso à Informação Jornalística, Educacional e Cultural	SUPROG	31/10/2012	05/11/2012	3	✓	✓
99936000230201227	Vagas comissionadas	DIAFI	31/10/2012	06/11/2012	4	✓	✓

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, 14 de novembro de 2012.

Regina Lúcia Alves de Lima
Ouvidora da EBC