



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

**OUVIDORIA DA EBC  
RELATÓRIO TRIMESTRAL  
AGOSTO/SETEMBRO/OUTUBRO  
2012**

Brasília, 5 de Novembro de 2012

## **DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO**

Silvan Lucas de Sousa Junior

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Silvan Lucas de Sousa Junior

Mônica Martins Mendes

## **PERFIL DO USUÁRIO**

Silvan Lucas de Sousa Junior

Mônica Martins Mendes

## **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

## **FORMATAÇÃO**

Silvan Lucas de Sousa Junior

## **REVISÃO GERAL**

Regina Lima

## **Sumário**

1. APRESENTAÇÃO .....	7
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO .....	8
2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU .....	11
2.1.1. Reclamações .....	14
2.1.2. Elogios .....	15
2.1.3. Sugestões .....	16
2.1.4. Pedido de Informação .....	17
2.1.5. Comentários .....	18
2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC .....	19
2.3. Pesquisa de Satisfação .....	22
2.4. Perfil do Usuário .....	28
2.4.1. Norte .....	33
2.4.2. Nordeste .....	34
2.4.3. Centro-Oeste .....	35
2.4.4. Sudeste .....	36
2.4.5. Sul .....	37
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS .....	39
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU .....	39
3.1.1. TV BRASIL .....	39
3.1.1.1. Abordagem quantitativa .....	39
3.1.1.2. Abordagem qualitativa .....	55
3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores .....	55
3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria .....	63
3.1.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’ .....	72

3.1.2.	EMISSORAS DE RÁDIO .....	74
3.1.2.1.	Abordagem quantitativa .....	74
3.1.2.2.	Abordagem qualitativa .....	81
3.1.2.2.1.	Percepção dos Ouvintes .....	81
3.1.2.2.2.	Percepção da Ouvidoria .....	95
3.1.2.3.	Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’ .....	101
3.1.3.	AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS .....	103
3.1.3.1.	Abordagem quantitativa .....	103
3.1.3.2.	Abordagem qualitativa .....	108
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores .....	108
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	114
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria .....	119
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC .....	121
3.2.1.	Abordagem quantitativa.....	121

## **Índice de Figuras**

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão.....	8
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão .....	8
Figura 3 - atendimentos SAU.....	9
Figura 4 – % Atendimentos SAU.....	9
Figura 5 - Atendimento ao Cidadão e Pendências .....	10
Figura 6 - Manifestações por Veículo.....	11
Figura 7 - % Manifestações por Veículo.....	12
Figura 8 - % Tipos de Manifestações .....	13
Figura 9 - % Reclamações por Veículo .....	14
Figura 10 - % Elogios por Veículo .....	15
Figura 11 - % Sugestões por Veículo.....	16
Figura 12 - % Pedidos de Informação por Veículo .....	17
Figura 13 - % Comentários por Veículo .....	18
Figura 14 - Pedidos de Informações por Meio de Acesso .....	19
Figura 15 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso .....	19
Figura 16 - Pedido de Informação por Área de Competência.....	20
Figura 17 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	20
Figura 18 - Pesquisa de Satisfação - Atendimento.....	23
Figura 19 - % Pesquisa de Satisfação - Atendimento.....	23
Figura 20 - Pesquisa de Satisfação - Tempo .....	24
Figura 21 - % Pesquisa de Satisfação - Tempo .....	24
Figura 22 – Pesquisa de Satisfação – Demanda Atendida.....	25
Figura 23 - % Pesquisa de Satisfação – Demanda Atendida .....	26
Figura 24 – % Perfil do Usuário – Sexo .....	29
Figura 25 - % Perfil do Usuário - Idade - Informados .....	29
Figura 26 - Perfil do Usuário - Idade .....	30
Figura 27 - % Perfil do Usuário - Idade .....	31
Figura 28 - % Perfil do Usuário - Regiões .....	32
Figura 29 - Perfil do Usuário - Estados .....	32
Figura 30 - Perfil do Usuário - Região Norte .....	33
Figura 31 - % Perfil do Usuário - Região Norte .....	34
Figura 32 - Perfil do Usuário - Região Nordeste.....	34

Figura 33 - % Perfil do Usuário - Região Nordeste.....	35
Figura 34 - Perfil do Usuário - Região Centro-Oeste.....	35
Figura 35 - % Perfil do Usuário - Região Centro-Oeste.....	36
Figura 36 - Perfil do Usuário - Região Sudeste.....	36
Figura 37 - % Perfil do Usuário - Região Sudeste.....	37
Figura 38 - Perfil do Usuário - Região Sul.....	37
Figura 39 - % Perfil do Usuário - Região Sul.....	38
Figura 40 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas.....	50
Figura 41 - % Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	54
Figura 42 - % Manifestações por Rádio.....	74
Figura 43 - % Reclamações Rádios – Respostas das Áreas.....	78
Figura 44 - % Pedidos de Informação Rádios – Respostas das Áreas.....	80
Figura 45 - % Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas.....	106
Figura 46 - % Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas.....	107

## 1. APRESENTAÇÃO

O relatório trimestral referente aos meses de agosto, setembro e 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 01/08/2012 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.

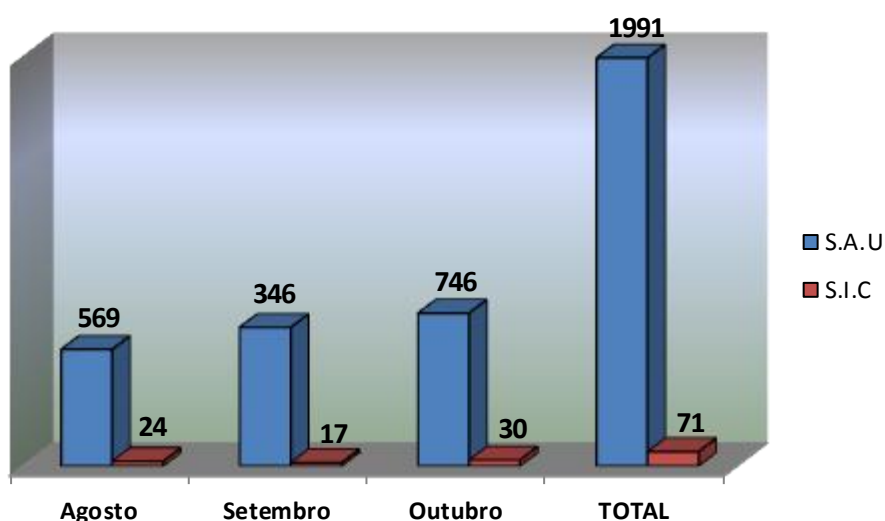
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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. Com o intuito de elaborar o relatório com um tempo hábil de apreciação pelos conselheiros o relatório foi fechado no dia 05/11/2012. Sendo assim, apenas os processos abertos até o dia 26/10/2012 serão considerados para a elaboração do relatório de pendências, respeitando-se assim o prazo estipulado pela norma.

## 2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

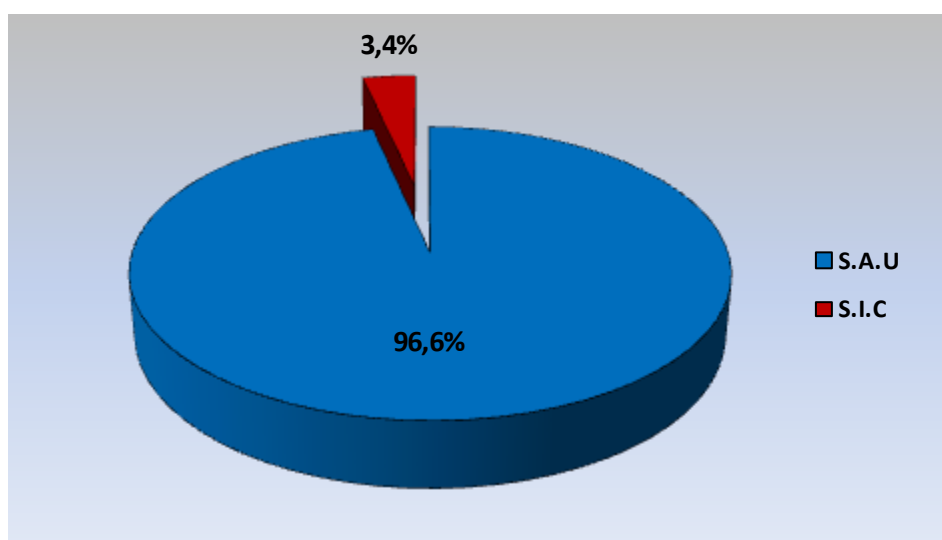
O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no trimestre 2062 atendimentos, sendo 1991 pelo SAU e 71 pelo SIC.

**Figura 1 - Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão**

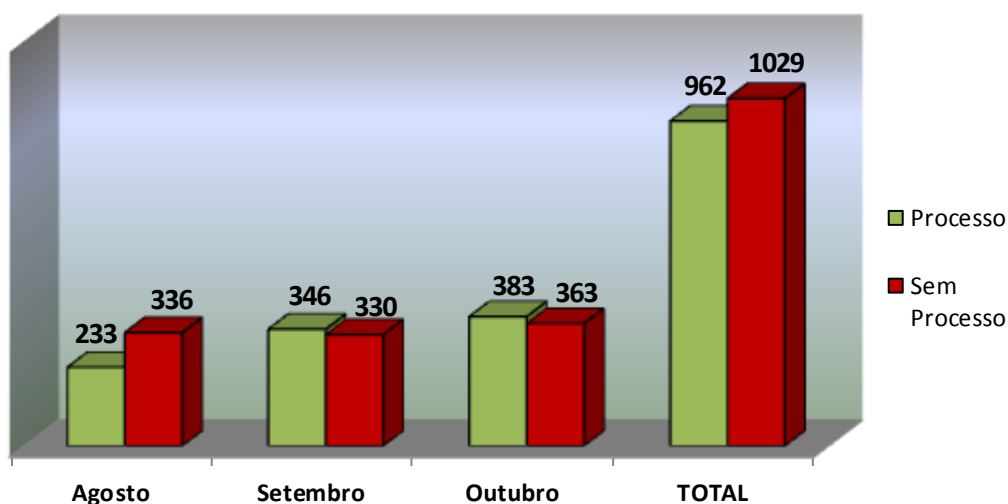


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



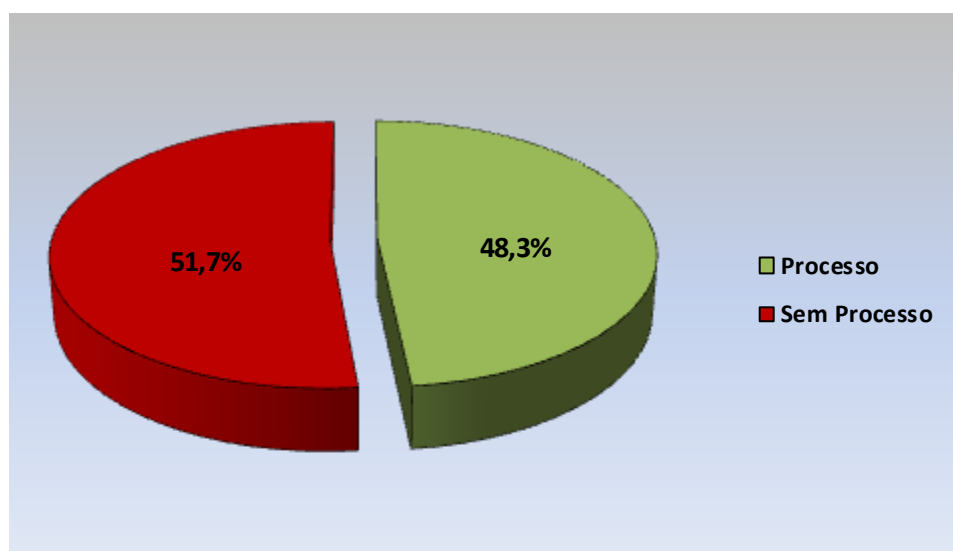
Dos 1991 atendimentos realizados pelo SAU, 962 (48,3%) geraram processos por estarem relacionadas aos conteúdos dos veículos e às atividades da EBC. As outras 1029 manifestações (51,7%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, por não serem referentes às atividades da EBC.

**Figura 3 - Atendimentos SAU**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 4 – % Atendimentos SAU**



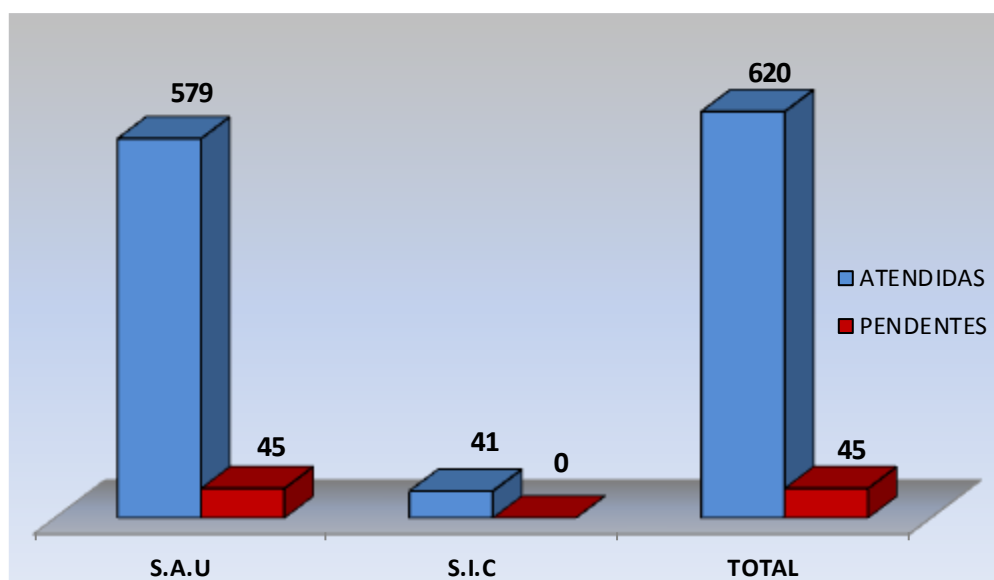
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 1033 atendimentos, sendo 962 pelo SAU e 71 pelo SIC.

Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 6,1% 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 2,6 dia.

**Figura 5 - Atendimento ao Cidadão e Pendências**

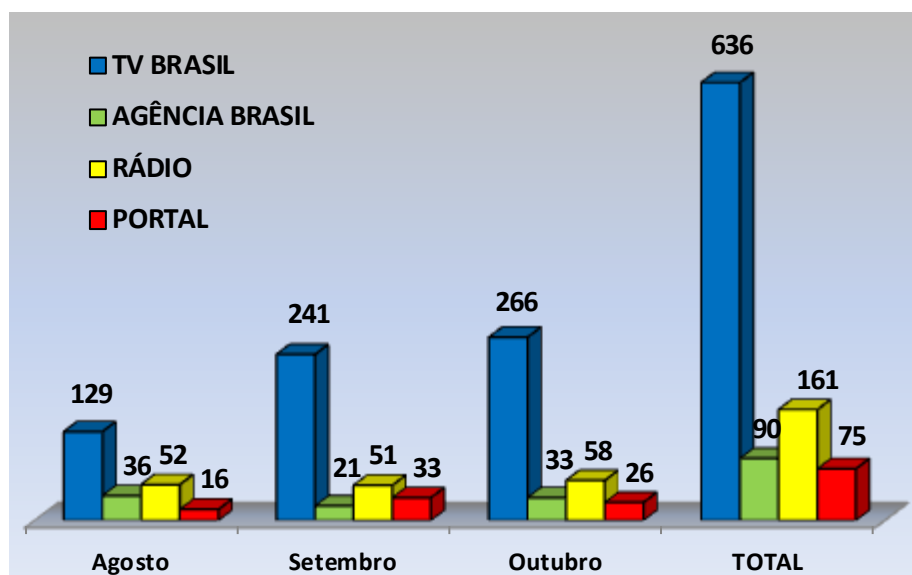


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, no trimestre, 962 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 6:

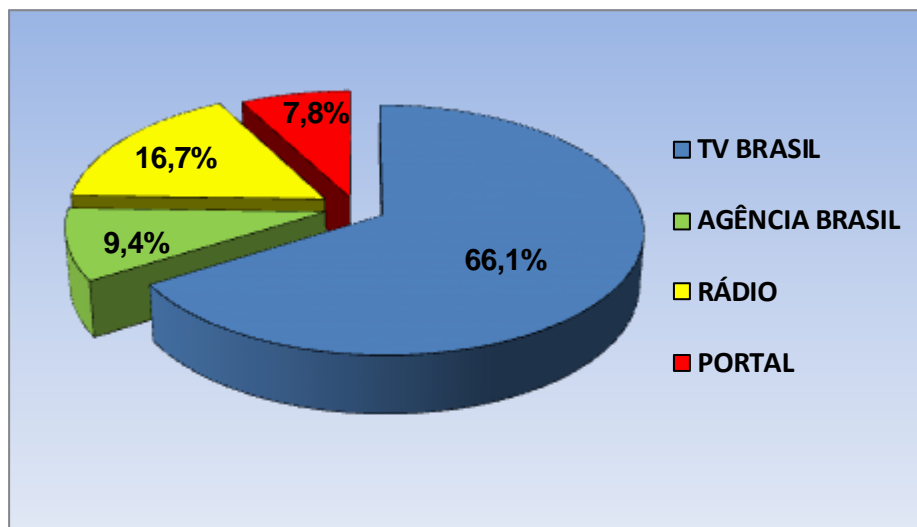
**Figura 6 - Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Observa-se pela Figura 6 que o veículo mais demandado no trimestre pelos usuários foi a TV Brasil com 66,1% das manifestações, seguida pelas Rádios com 16,7%, pela Agência Brasil com 9,4% e pelo Portal com 7,8% das manifestações.

**Figura 7 - % Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

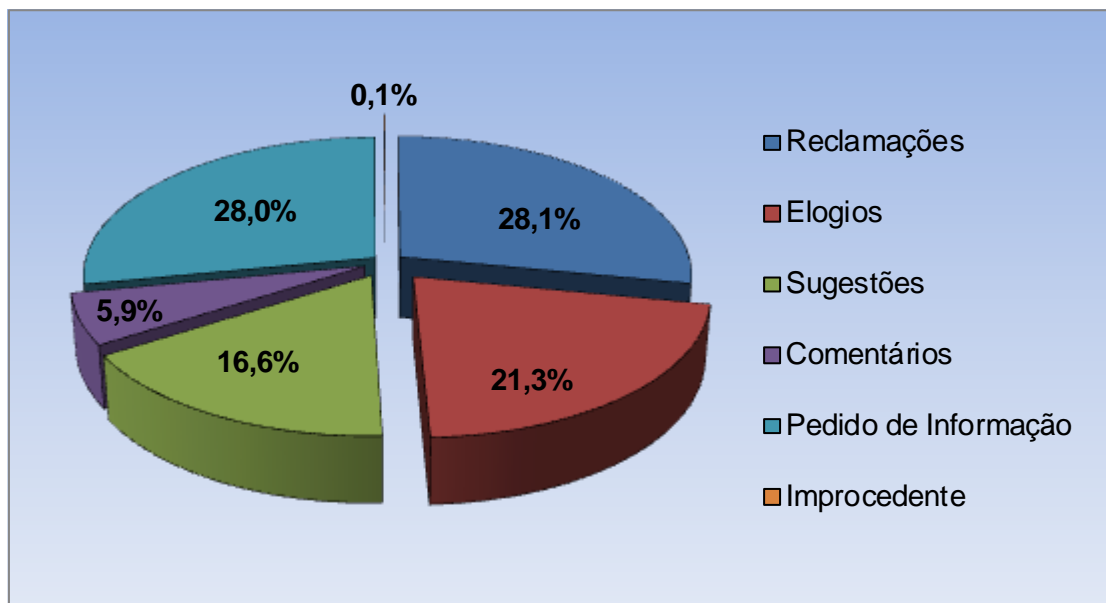
No mês de setembro, foi incluída na classificação das manifestações a categoria "improcedente" para identificar casos nos quais o cidadão questiona fatos e, quando analisados, verifica-se que a demanda não tem fundamento. Apenas uma manifestação da Agência Brasil se enquadrou nessa categoria no trimestre e será detalhada na "Percepção do Leitor", na página 108.

A tabela a seguir registra as manifestações por tipologia:

	AGO	SET	OUT	TOTAL
Reclamações	77	76	117	<b>270</b>
Elogios	45	73	87	<b>205</b>
Sugestões	42	76	42	<b>160</b>
Comentários	16	21	20	<b>57</b>
Pedido de Informação	53	99	117	<b>269</b>
Improcedente	0	1	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>346</b>	<b>383</b>	<b>962</b>

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e as manifestações improcedentes totalizam 71,9% dos atendimentos no mês, contra 28,1% das reclamações. O gráfico percentual da totalidade das manifestações por tipologia está apresentado a seguir:

**Figura 8 - % Tipos de Manifestações**



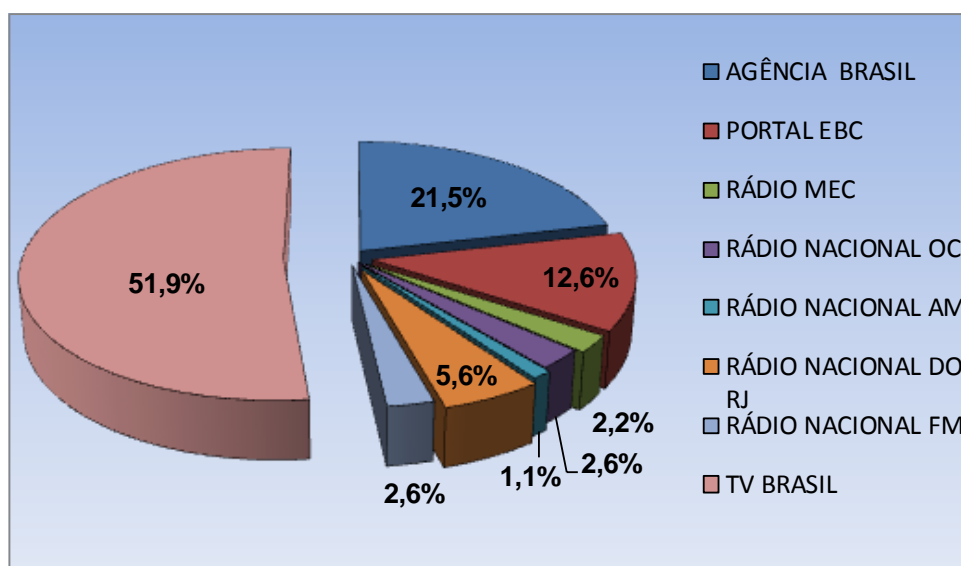
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	AGO	SET	OUT	TOTAL	%
AGÊNCIA BRASIL	27	12	19	<b>58</b>	21,5%
PORTAL EBC	9	11	14	<b>34</b>	12,6%
RÁDIO MEC	2	2	2	<b>6</b>	2,2%
RÁDIO NACIONAL OC	1	2	4	<b>7</b>	2,6%
RÁDIO NACIONAL AM	0	2	1	<b>3</b>	1,1%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	8	5	2	<b>15</b>	5,6%
RÁDIO NACIONAL FM	3	4	0	<b>7</b>	2,6%
TV BRASIL	27	38	75	<b>140</b>	51,9%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>76</b>	<b>117</b>	<b>270</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 9 - % Reclamações por Veículo**



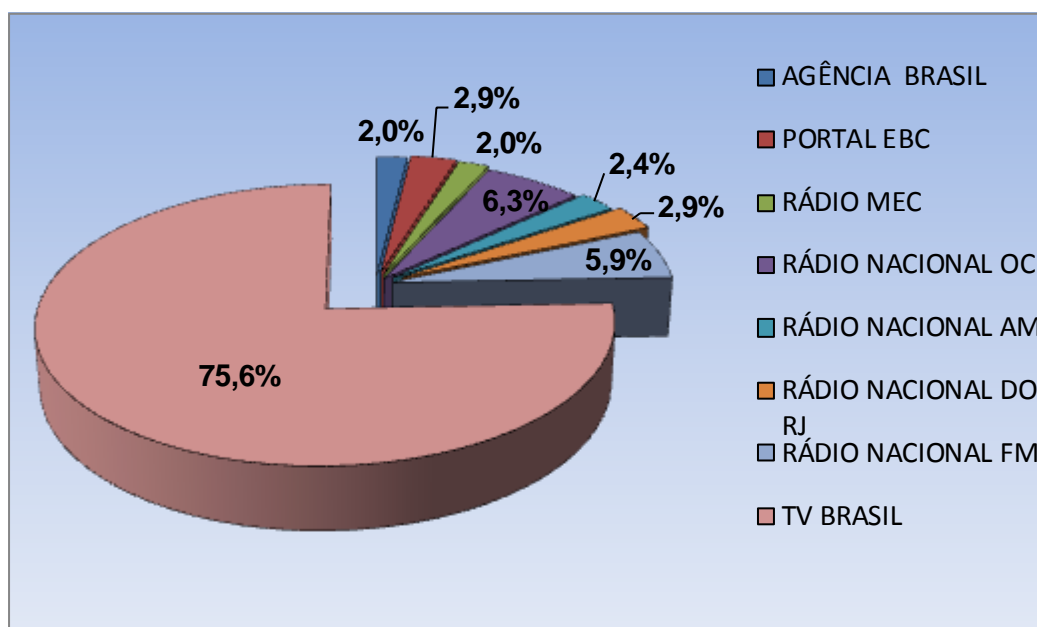
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	AGO	SET	OUT	TOTAL	%
AGÊNCIA BRASIL	0	1	3	4	2,0%
PORTAL EBC	1	2	3	6	2,9%
RÁDIO MEC	1	1	2	4	2,0%
RÁDIO NACIONAL OC	5	3	5	13	6,3%
RÁDIO NACIONAL AM	2	1	2	5	2,4%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	2	2	6	2,9%
RÁDIO NACIONAL FM	5	4	3	12	5,9%
TV BRASIL	29	59	67	155	75,6%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>73</b>	<b>87</b>	<b>205</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 10 - % Elogios por Veículo**



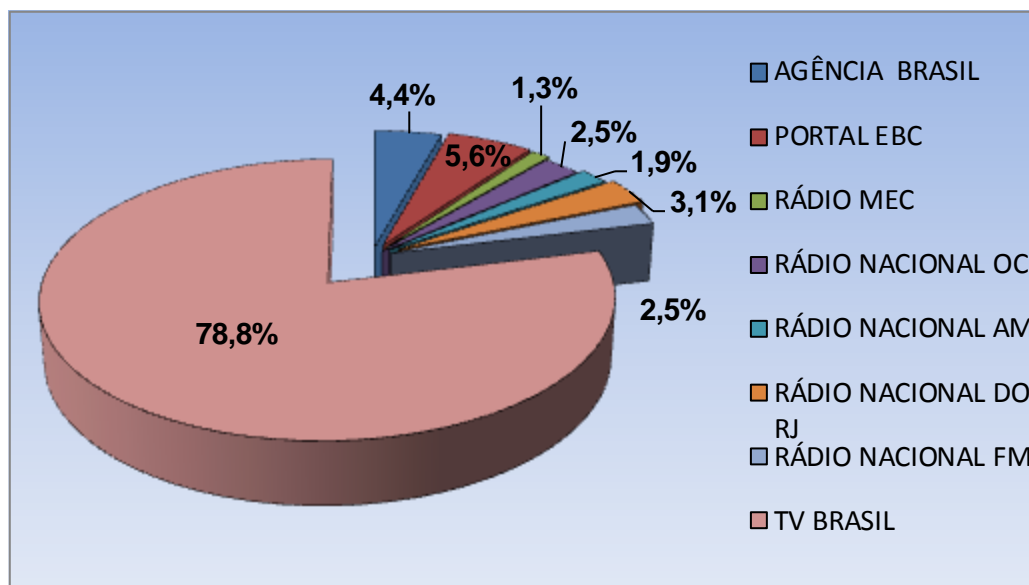
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	AGO	SET	OUT	TOTAL	%
AGÊNCIA BRASIL	6	0	1	7	4,4%
PORTAL EBC	4	3	2	9	5,6%
RÁDIO MEC	0	1	1	2	1,3%
RÁDIO NACIONAL OC	0	2	2	4	2,5%
RÁDIO NACIONAL AM	1	1	1	3	1,9%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	1	2	5	3,1%
RÁDIO NACIONAL FM	2	1	1	4	2,5%
TV BRASIL	27	67	32	126	78,8%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>76</b>	<b>42</b>	<b>160</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 11 - % Sugestões por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As sugestões registradas pela TV Brasil no mês de setembro tiveram uma peculiaridade que será analisada na abordagem qualitativa do relatório, na página 53.

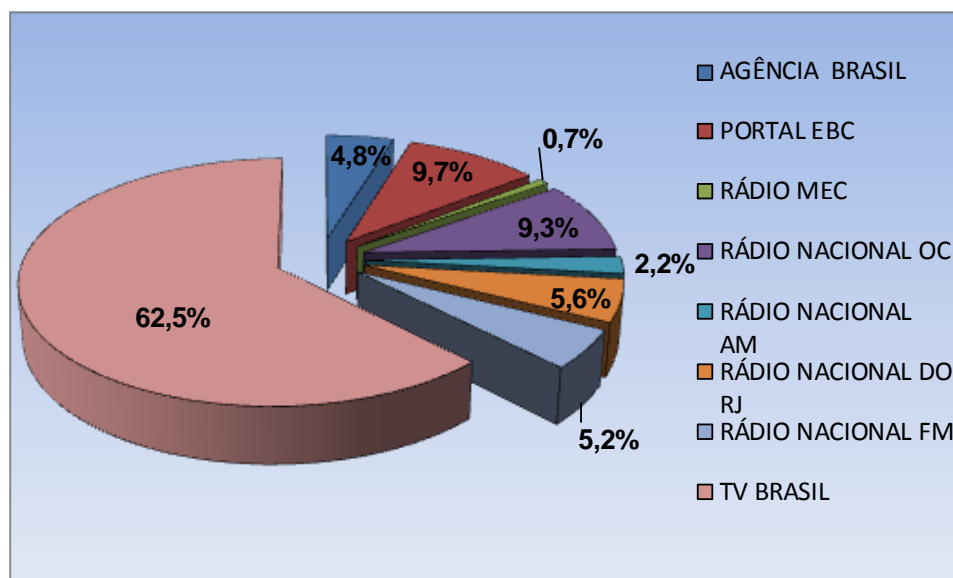


#### 2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	AGO	SET	OUT	TOTAL	%
AGÊNCIA BRASIL	1	7	5	<b>13</b>	4,8%
PORTAL EBC	2	17	7	<b>26</b>	9,7%
RÁDIO MEC	1	0	1	<b>2</b>	0,7%
RÁDIO NACIONAL OC	5	7	13	<b>25</b>	9,3%
RÁDIO NACIONAL AM	1	0	5	<b>6</b>	2,2%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	5	7	3	<b>15</b>	5,6%
RÁDIO NACIONAL FM	5	4	5	<b>14</b>	5,2%
TV BRASIL	33	57	78	<b>168</b>	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>99</b>	<b>117</b>	<b>269</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 12 - % Pedidos de Informação por Veículo**



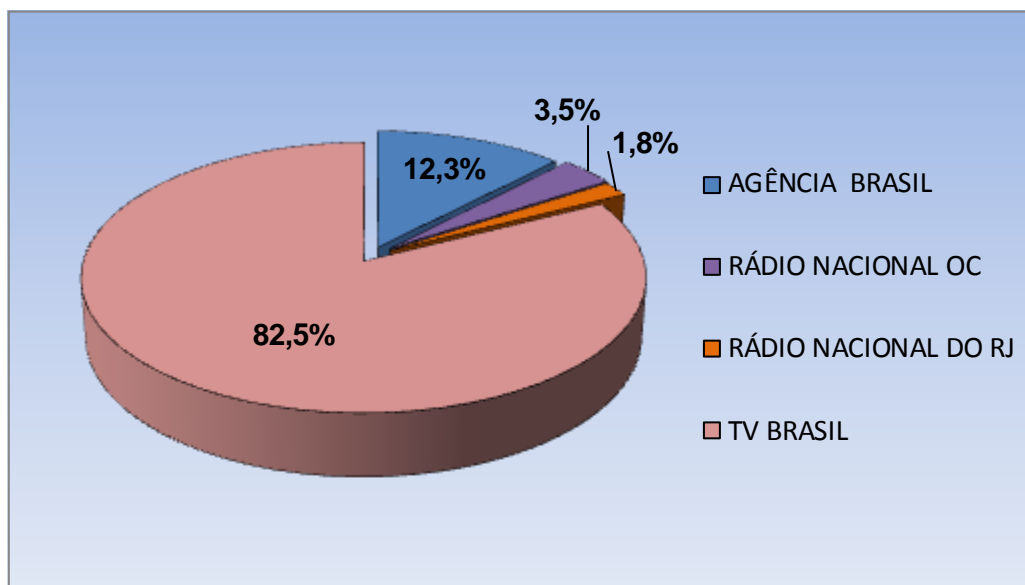
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	AGO	SET	OUT	TOTAL	%
AGÊNCIA BRASIL	2	0	5	7	12,3%
PORTAL EBC	0	0	0	0	0,0%
RÁDIO MEC	0	0	0	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL OC	0	1	1	2	3,5%
RÁDIO NACIONAL AM	0	0	0	0	0,0%
RÁDIO NACIONAL DO RJ	1	0	0	1	1,8%
RÁDIO NACIONAL FM	0	0	0	0	0,0%
TV BRASIL	13	20	14	47	82,5%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 13 - % Comentários por Veículo**

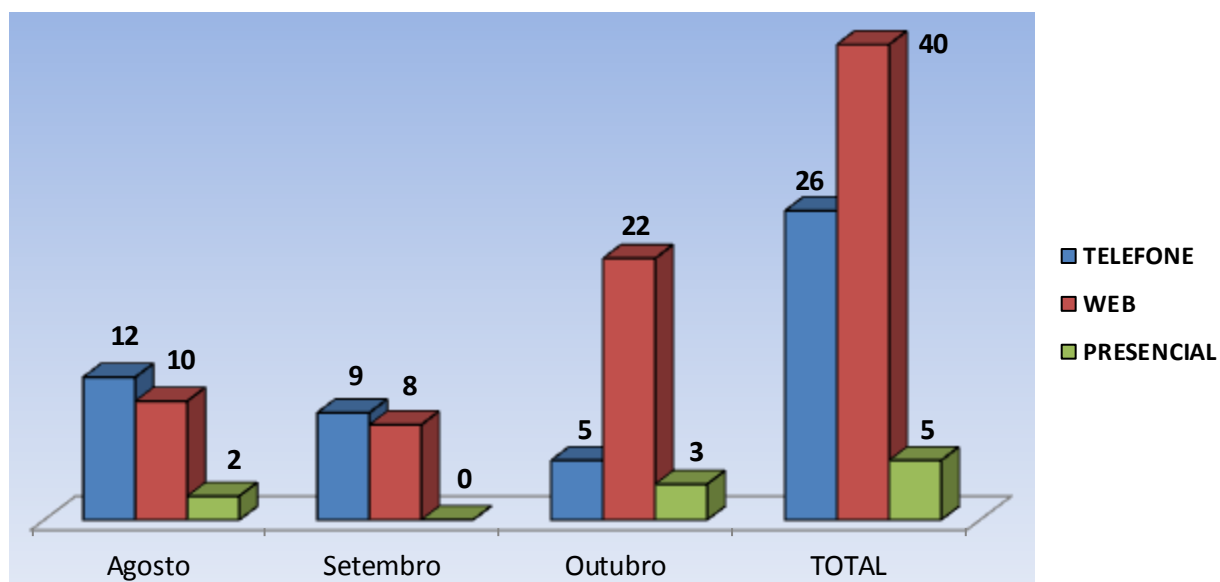


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

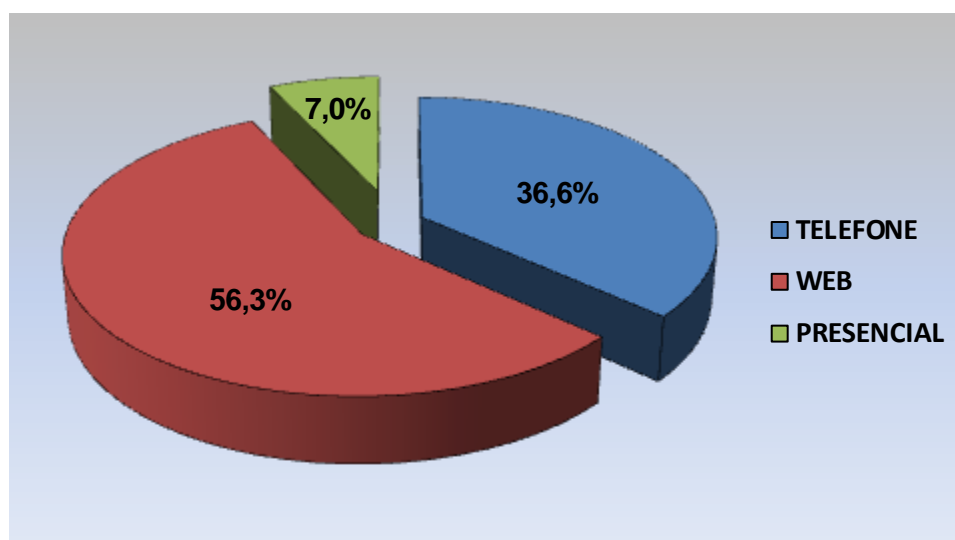
O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, no trimestre, 71 pedidos de informações, dos quais 26 foram por meio do sistema 0800 (telefone), 40 via web (e-sic) e 5 de forma presencial.

**Figura 14 - Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

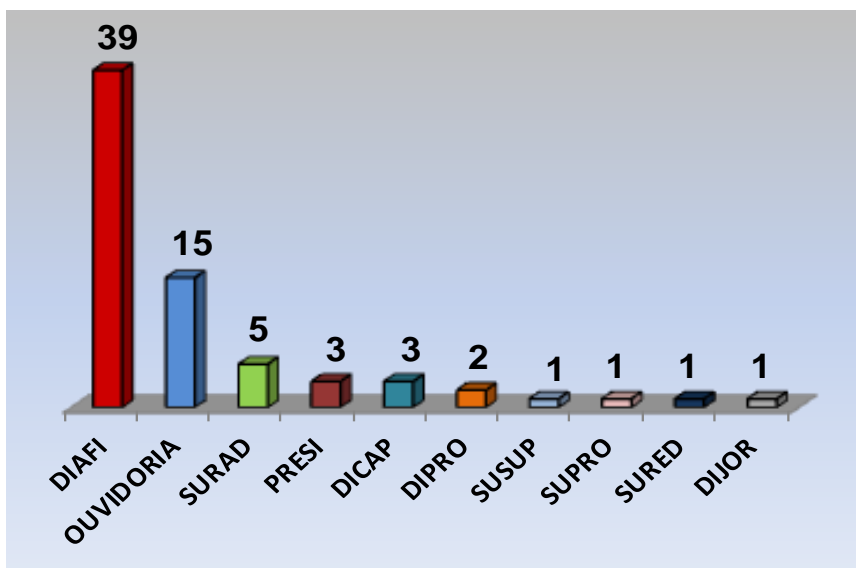
**Figura 15 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

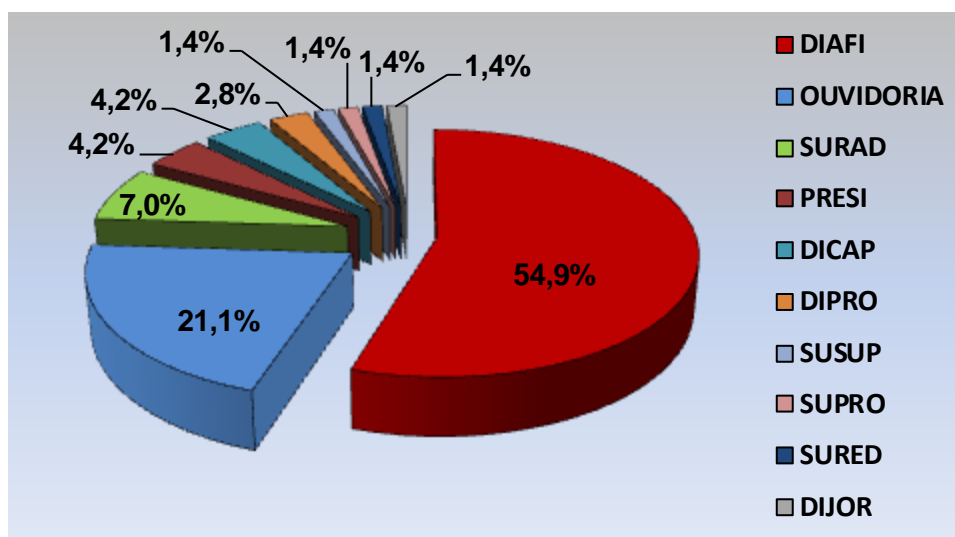
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados abaixo por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

**Figura 16 - Pedido de Informação por Área de Competência**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 17 - % 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 2,6 dia. A Portaria Presidente 178 – A de 18.05.2012 e a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo em 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

### **2.3. Pesquisa de Satisfação**

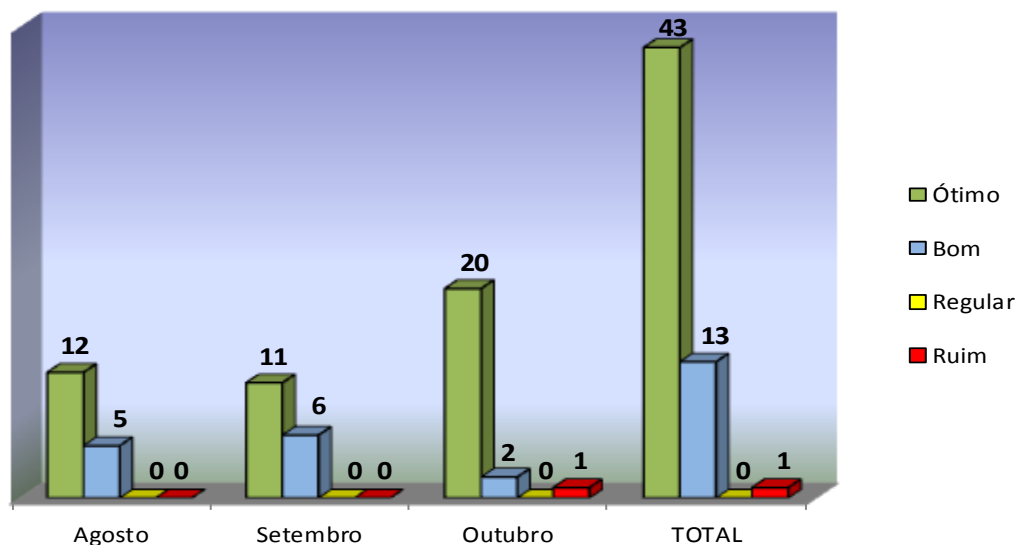
A Pesquisa de Satisfação, implantada em janeiro de 2012, tem como objetivo obter retorno dos serviços prestados pela Ouvidoria aos cidadãos. Para isso, encaminhamos, ao final de cada atendimento, um questionário via e-mail, ressaltando aspectos importantes do atendimento: eficiência, celeridade e eficácia, por meio de três questões:

- Como o usuário avalia o atendimento;
- Como avalia o tempo do atendimento, e;
- A demanda foi atendida.

De agosto a outubro, a Ouvidoria recebeu 962 demandas. Destes, apenas 57 foram respondidas, o que representa 5,9% do total. Embora o número não seja suficiente para análises estatísticas mais genéricas, uma vez que amostra não pode ser considerada significativa, os questionários respondidos foram analisados de forma exploratória e a título de ilustração para, mais tarde, embasar futuras melhorias na forma de análise.

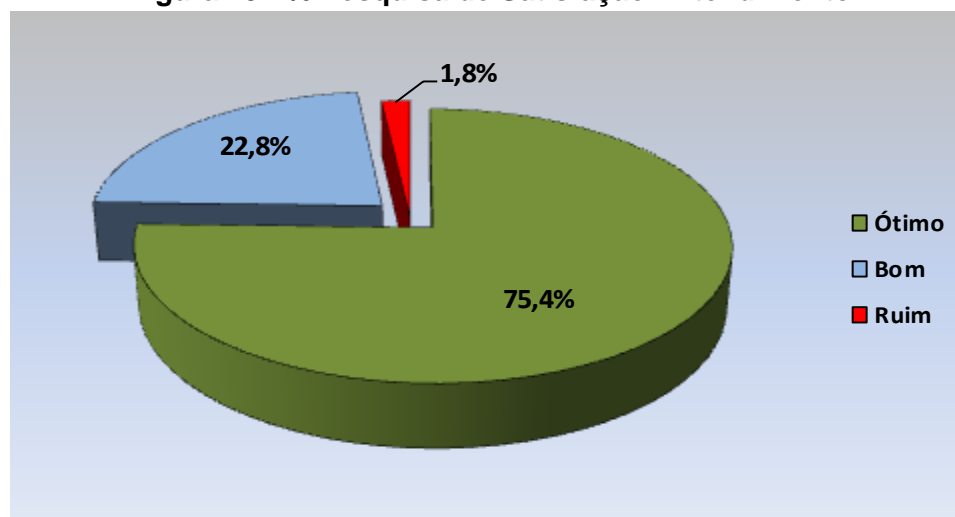
A análise da satisfação do usuário em relação ao atendimento, no trimestre, leva em consideração o questionamento: “Como você avalia o atendimento?”. Conforme apresentado nas Figuras 18 e 19, 75,4% dos usuários avaliaram o atendimento como “ótimo” e 22,8% como “bom”, sendo assim, 98,2% dos usuários aprovam e afirmam a eficiência do atendimento da Ouvidoria. Este percentual é maior do que o encontrado no trimestre anterior (96%), no entanto, neste trimestre, uma pessoa (1,8%) avaliou o atendimento como sendo “ruim”, fato que não ocorreu anteriormente. Tal avaliação foi feita por um usuário da Agência Brasil, cujo pedido de informação foi respondido equivocadamente. Após a reclamação, o processo foi reaberto e a resposta correta enviada ao cidadão no dia seguinte.

**Figura 18 - Pesquisa de Satisfação - Atendimento**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 19 - % Pesquisa de Satisfação - Atendimento**

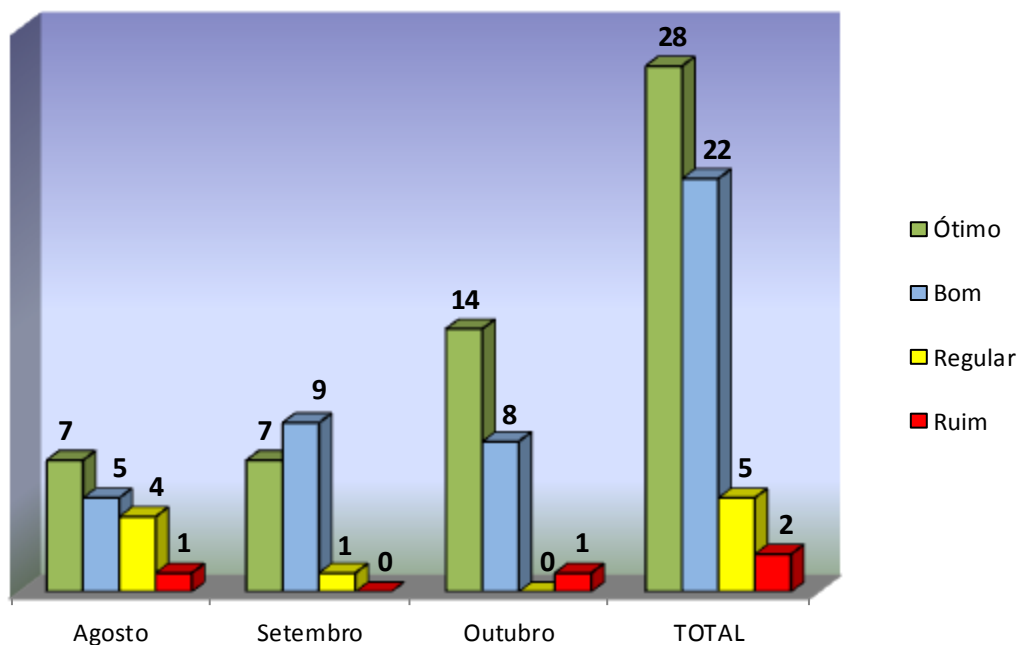


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em relação ao tempo, o resultado da pesquisa de satisfação por meio da questão “Como avalia o tempo do atendimento?” estão apresentados nas Figuras 20 e 21. Consta-se que 49,1% destes avaliaram como “ótimo” e 38,6% como “bom”, ou seja, 87,7% estão satisfeitos com a celeridade do atendimento. No entanto, 8,8% avaliaram como sendo “regular” e 3,5% como “ruim”. A insatisfação com relação ao tempo de resposta do atendimento totaliza 12,3%.

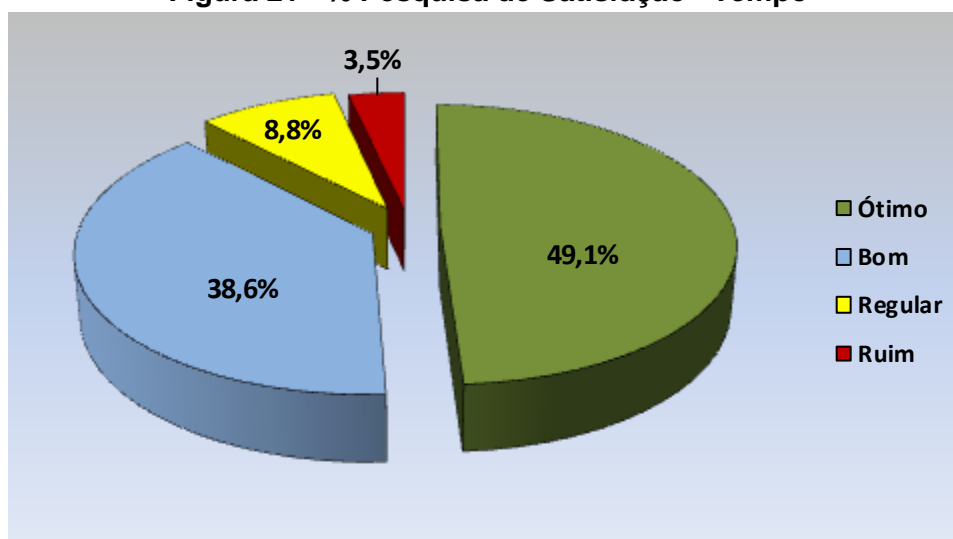
Tais resultados assemelham-se à análise do trimestre anterior. Diante disso, reitera-se a necessidade de maior atenção pelas áreas para o prazo de respostas às manifestações dos cidadãos, como forma de mitigar os impactos desse aspecto sobre os serviços prestados pela Ouvidoria.

**Figura 20 - Pesquisa de Satisfação - Tempo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 21 - % Pesquisa de Satisfação - Tempo**

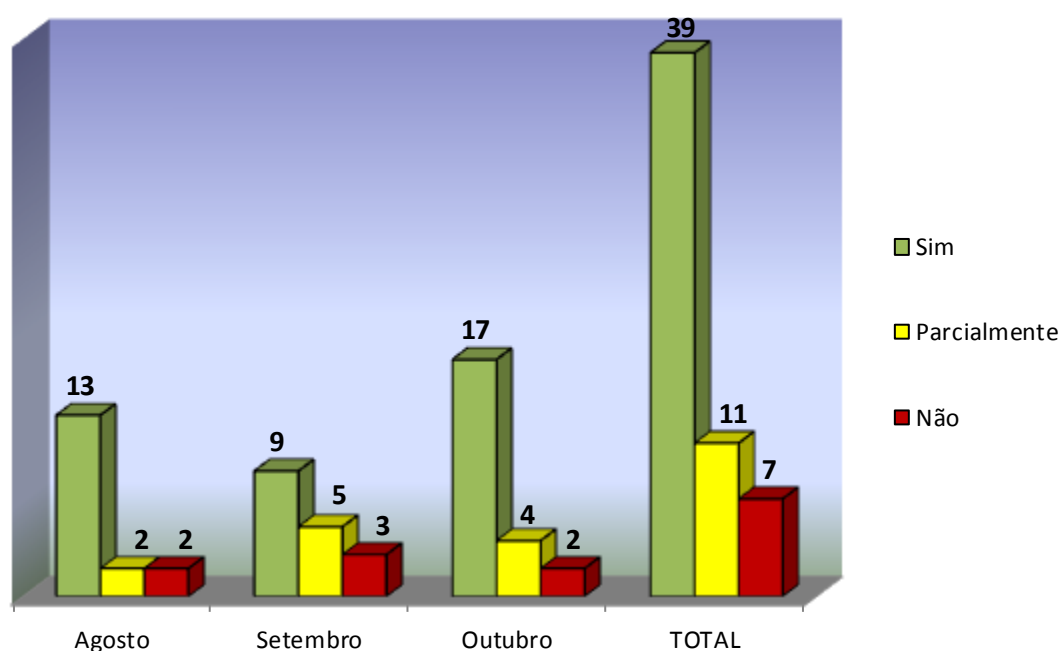


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



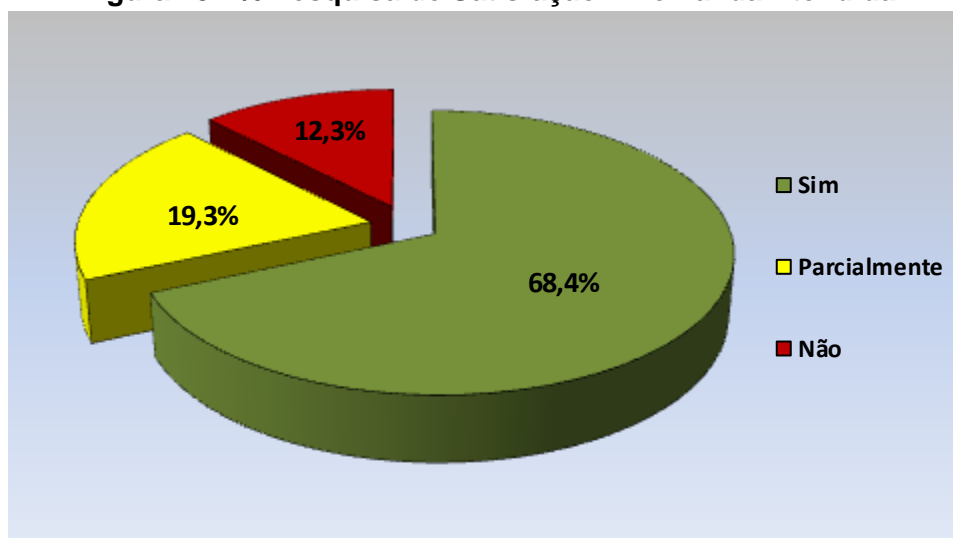
Já a avaliação do usuário em relação à eficácia do atendimento, por meio da pergunta “A demanda foi atendida?”, apresentadas nas Figuras 22 e 23, mostra como resultado que 68,4% dos usuários afirmaram que “sim”, 19,3% atendidas parcialmente e 12,3% afirmaram que “não” foram atendidos. É possível notar um aumento do índice de satisfação em relação ao atendimento das demandas, quando comparada ao trimestre anterior, que foi de 61,7%. No entanto, pode-se perceber que o percentual de insatisfeitos, cuja demanda não foi totalmente atendida (31,6%), ainda é muito alto e deve ser trabalhado.

**Figura 22 – Pesquisa de Satisfação – Demanda Atendida**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 23 - % Pesquisa de Satisfação – Demanda Atendida**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pela análise das respostas de insatisfação pode-se notar que os principais motivos estão correlacionados aos seguintes fatores: a não disponibilização dos vídeos no site (maior incidência), problemas técnicos de transmissão e dos vídeos disponibilizados no site, informações incompletas ou não pertinentes, sugestões não acatadas, entre outras.

A seguir são expostos alguns trechos de comentários dos demandantes após o atendimento que ilustram os fatos apresentados.

*“É uma pena, eu gostaria de ter o episódio para divulgar nas minhas redes!!! Bem, aguardo essa nova versão editada então!!! Tomara que seja publicada logo!!! Obrigado!!!”*

*“Obrigado pela resposta, espero que consigam tornar a entrevista do Domenico de Masi disponível on line assim que for possível”.*

*“Entendo perfeitamente a "taxa variável de kbps" A queixa não é essa. A queixa é do "Som Estourado" (Distorção), nível de volume muito alto entrando no dispositivo que distribui na web, como se o volume estivesse no máximo e isto não foi resolvido. Quanto a Ouvidoria da EBC, o atendimento é excelente, muito obrigado”.*

*“Faltou apenas o nome dos Produtores do Desenho e o Título original de cada um que foi exibido no dia indicado? se puderem enviar ficarei satisfeito e muito grato. Agradeço a atenção e a prestatividade estão de parabéns por este atendimento”.*

*“Espero que a sugestão feita por mim seja melhor analisada, com mais tempo”.*

Enfim, é preciso ressaltar que o não atendimento da demanda está relacionado a diferentes motivos, que vão desde a expectativa dos cidadãos em relação aos serviços prestados até a impossibilidade real de atendê-la, devido às questões técnica ou de coerência. Em muitos casos, o demandante elogia o atendimento da ouvidoria, apesar da demanda não ter sido atendida.

A atual pesquisa de satisfação, em sua composição e forma de envio, não tem mostrado muita eficiência ou eficácia, haja vista, principalmente, seu baixo índice de resposta. Com o intuito de melhorar a quantidade das informações a respeito da satisfação dos usuários que procuram a Ouvidoria, estamos elaborando um questionário mais completo e estudando uma melhor forma de garantir um índice maior de retorno.

## 2.4. Perfil do Usuário

Com o intuito de traçar o perfil do usuário dos serviços da Ouvidoria, foi feito um levantamento dos dados dos demandantes desde o dia 1º de janeiro até o dia 15 de setembro deste ano. No total foram considerados os dados de 1849 usuários, já descontadas as duplicidades do banco de dados. Assim, foi possível ter um visão do conjunto de pessoas atendidas no que se refere a: idade, gênero e localidade.

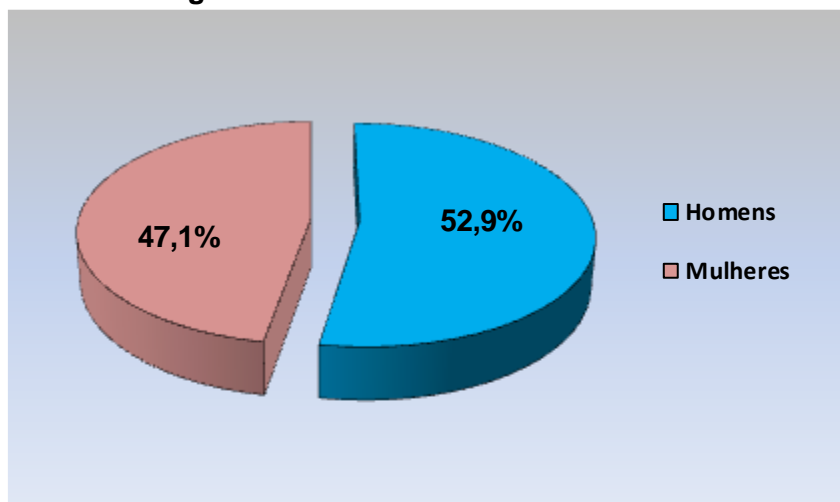
É preciso ressaltar que as demandas enviadas por e-mail ou telefone nem sempre provém todos os dados do requisitante. Muitas pessoas preenchem apenas alguns campos do formulário deixando assim suas informações de forma incompleta. A maior parte dos dados analisados advém dos contatos realizados por meio da internet, tanto pelo e-mail [ouvidoria@ebc.com.br](mailto:ouvidoria@ebc.com.br) quanto pelo portal da EBC.

Com relação ao gênero, observa-se que os demandantes estão bem distribuídos. Apenas 2,0% dos dados analisados não continham a informação relativa ao sexo do usuário. Do total de 1812 respostas, tem-se que 52,9% são homens e 47,1% mulheres, não havendo portanto, grandes diferenças entre eles. As tabelas quantitativas e o gráfico percentual segue abaixo:

SEXO	QUANT	%
Homens	958	52,9%
Mulheres	854	47,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1812</b>	<b>100,0%</b>

Informado	1812	98,0%
Não Informado	37	2,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1849</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 24 – % Perfil do Usuário – Sexo**

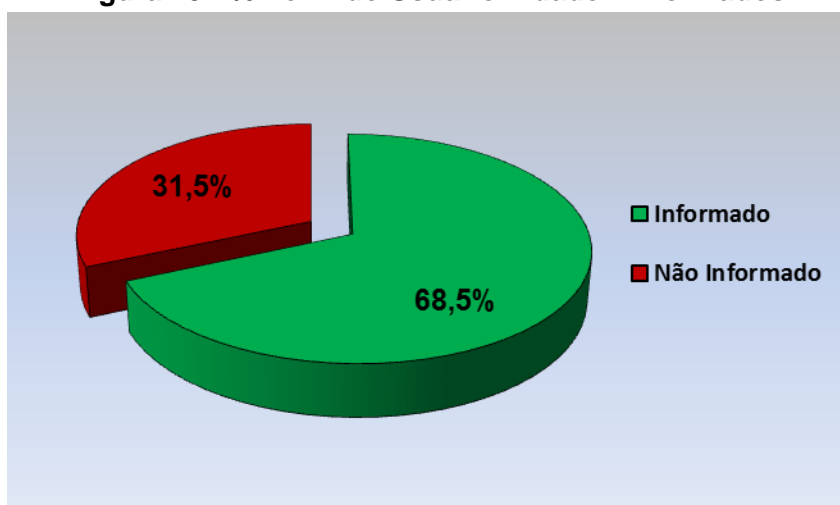


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O campo faixa etária foi o que os usuários mais deixaram de responder. Do total de demandas analisadas apenas 68,5% haviam preenchido o campo, como pode ser visto na tabela e no gráfico abaixo:

Informado	1267	68,5%
Não Informado	582	31,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1849</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 25 - % Perfil do Usuário - Idade - Informados**



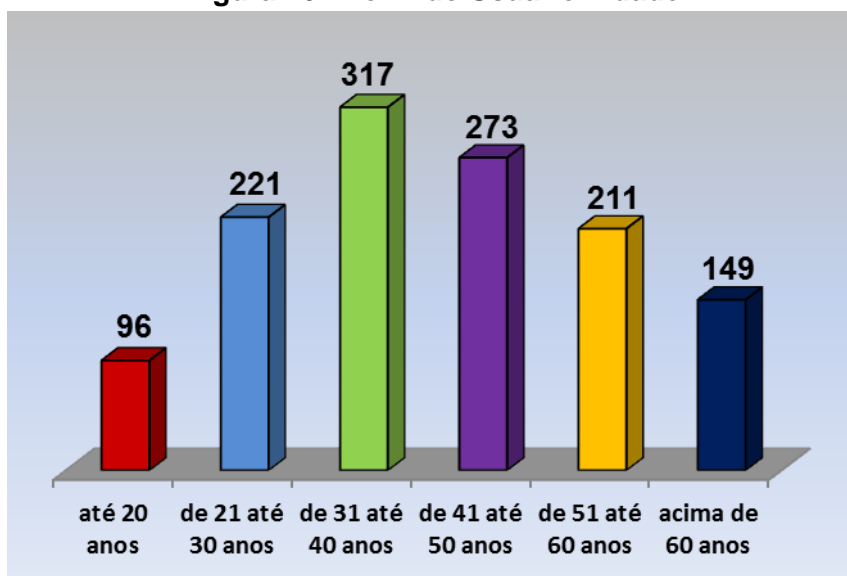
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Ao analisar a distribuição entre as faixas etárias, nota-se que o maior grupo é de idade de 31 a 40 anos, com 25,0%. Em seguida, estão os grupos de 41 a 50 anos (21,5%); de 21 a 30 anos (17,4%) e de 51 a 60 anos

(16,7%). Os menores grupos são os de maiores de 60 anos (11,8%) e os de até 20 anos (7,6%). Essas informações podem ser observadas nas tabelas e figuras a seguir:

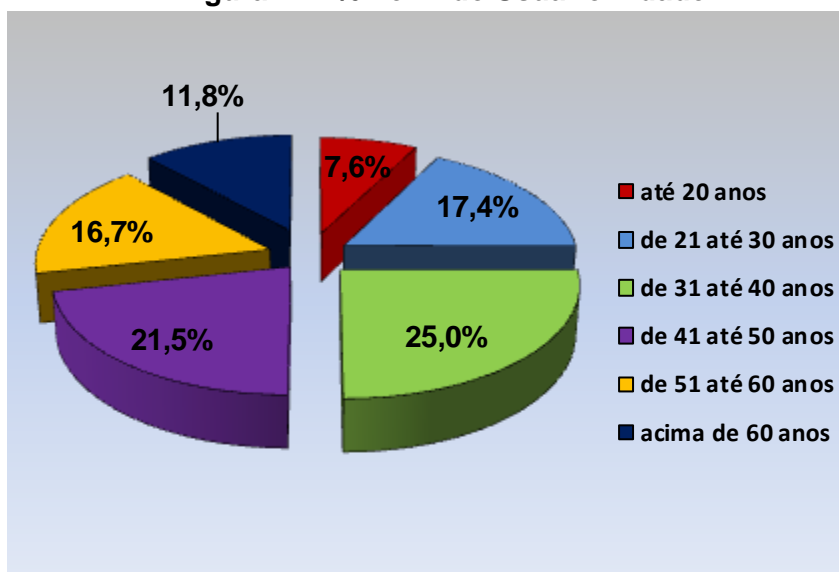
IDADE	QUANT	%
até 20 anos	96	7,6%
de 21 até 30 anos	221	17,4%
de 31 até 40 anos	317	25,0%
de 41 até 50 anos	273	21,5%
de 51 até 60 anos	211	16,7%
acima de 60 anos	149	11,8%
<b>TOTAL</b>	<b>1267</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 26 - Perfil do Usuário - Idade**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 27 - % Perfil do Usuário - Idade**

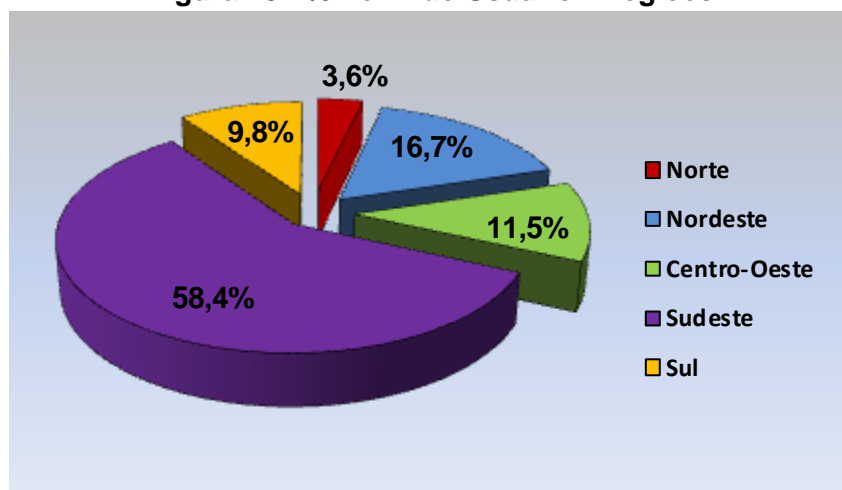


FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

No que se refere à distribuição por estados, observa-se um predomínio da participação da região sudeste, com 58,4% do total de demandas. Com 16,7%, a região nordeste é a que possui a segunda maior participação, seguida da região centro-oeste (11,5%). A região sul corresponde a 9,8% enquanto a região norte é a menor proporcionalmente ao número de demandas, com apenas 3,6%. Uma abordagem mais detalhada segue abaixo:

REGIÃO	QUANT	%
Norte	66	3,6%
Nordeste	309	16,7%
Centro-Oeste	212	11,5%
Sudeste	1080	58,4%
Sul	182	9,8%
<b>TOTAL</b>	<b>1849</b>	<b>100,0%</b>

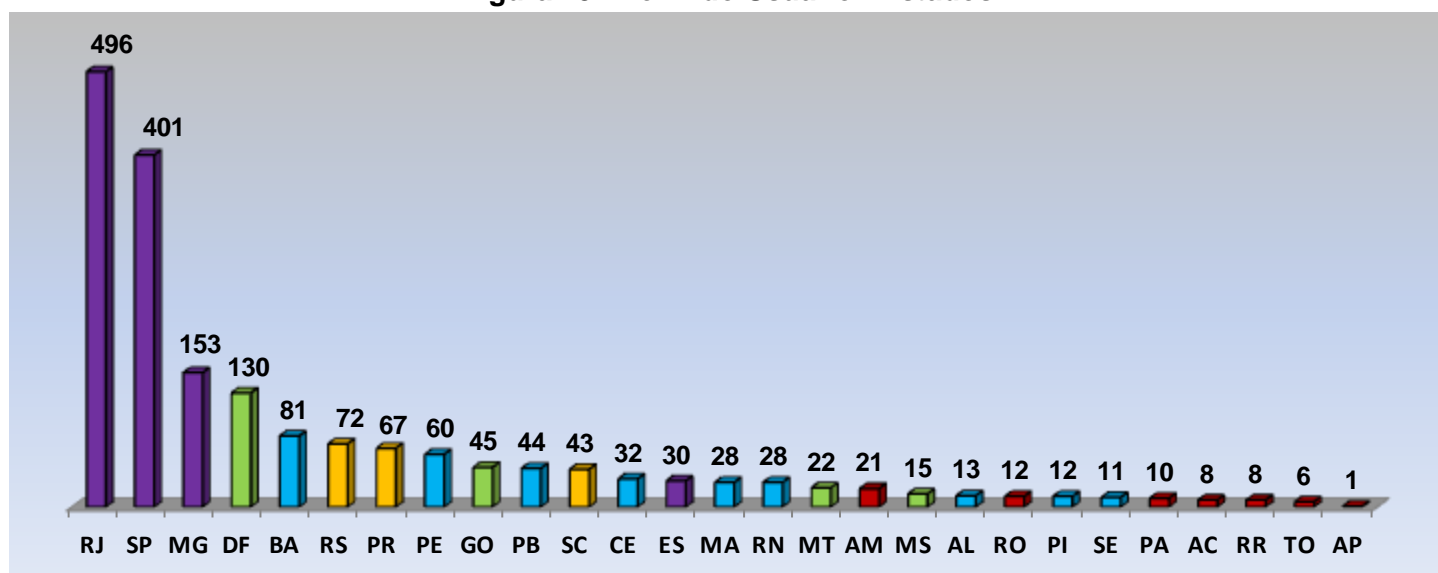
**Figura 28 - % Perfil do Usuário - Regiões**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

No gráfico abaixo se pode constatar o quantitativo decrescente por estados. As cores remetem à região onde se encontram:

**Figura 29 - Perfil do Usuário - Estados**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Todas essas informações são de grande valia tanto para a ouvidoria como a para toda EBC, pois, por meio delas é possível conhecer e traçar um perfil dos telespectadores; ouvintes e usuários dos produtos da empresa e assim poder melhorar cada vez mais seu desempenho perante eles. Vale ressaltar que os



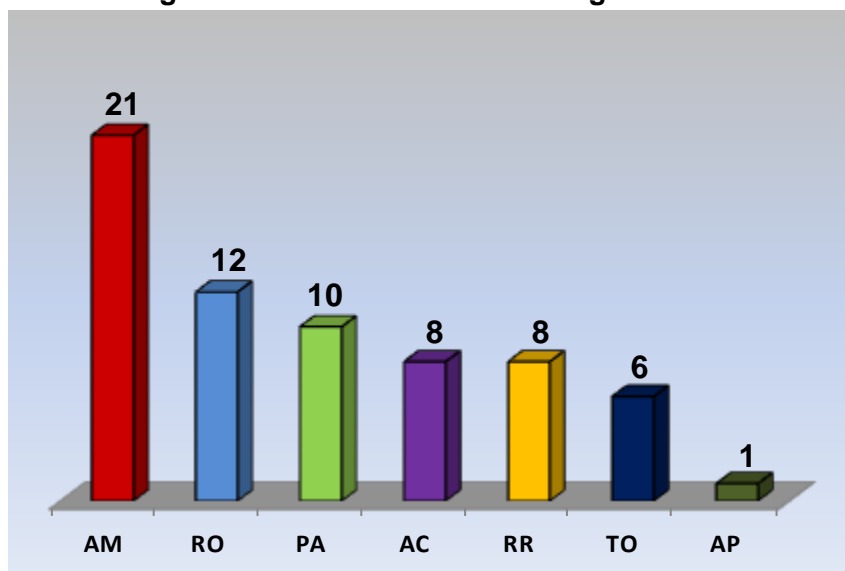
usuários que entram em contato com a Ouvidoria são aquelas pessoas que realmente se importam com os conteúdos, um público qualificado e potencial divulgador dos serviços prestados pela EBC.

No entanto ainda é preciso melhorar tal instrumento de forma a construirmos um banco de dados mais completo e confiável. A Ouvidoria está estudando a implantação de um cadastro prévio para o recebimento de demandas, no qual será imprescindível que o usuário forneça seus dados antes de enviar um pedido. Este cadastro tem como objetivo não só evitar demandas impertinentes, mas sobretudo, formar um banco de dados valioso para a EBC.

Para uma complementação dos dados apresentados segue o detalhamento quantitativo e percentual por região.

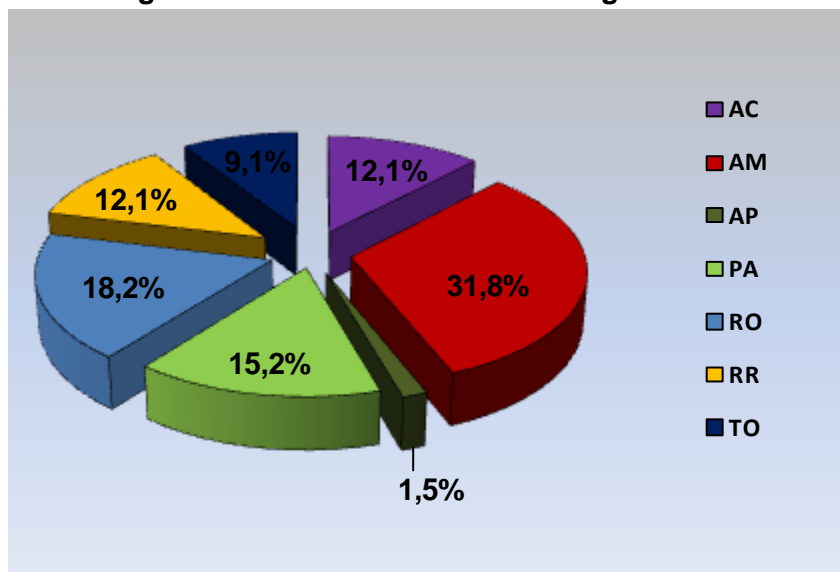
#### 2.4.1. Norte

**Figura 30 - Perfil do Usuário - Região Norte**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

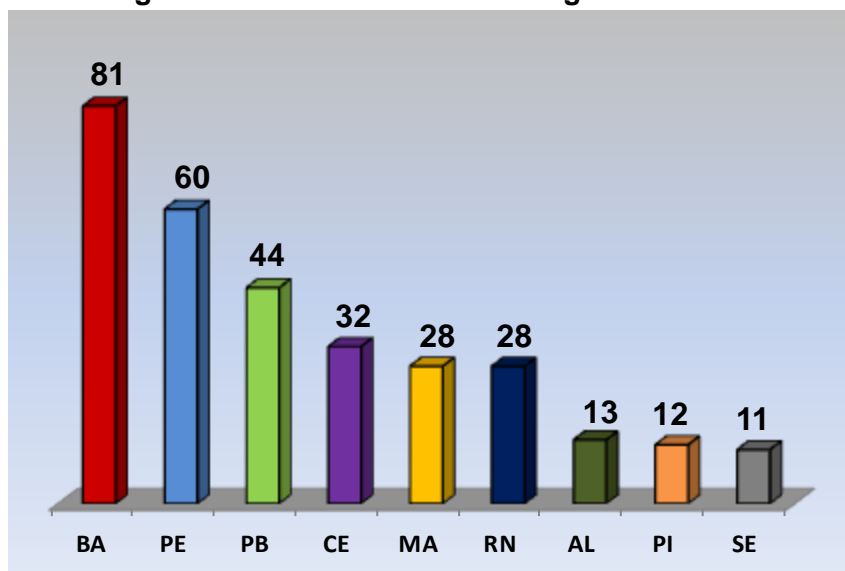
**Figura 31 - % Perfil do Usuário - Região Norte**



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

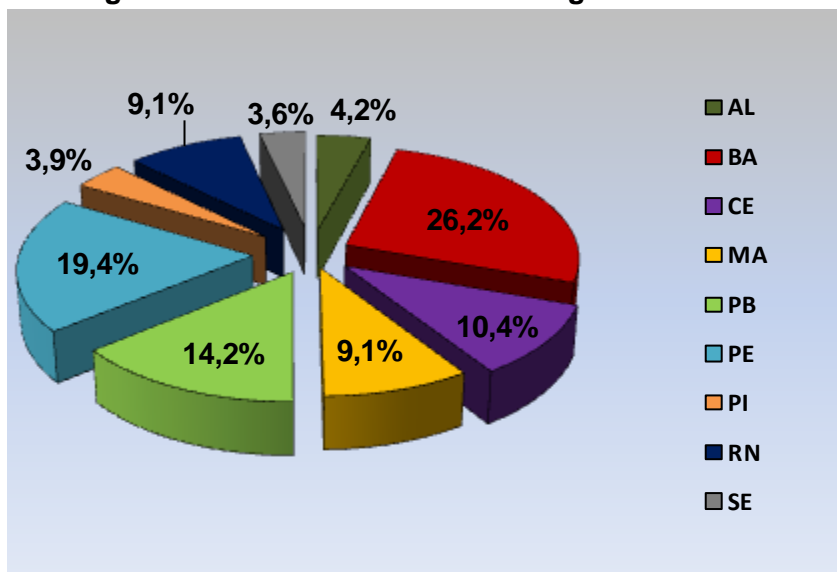
#### 2.4.2. Nordeste

**Figura 32 - Perfil do Usuário - Região Nordeste**



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

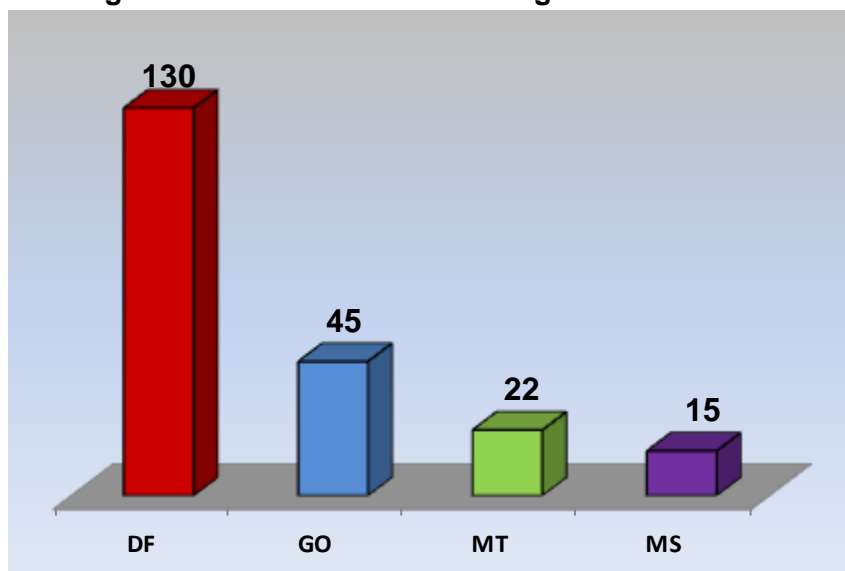
**Figura 33 - % Perfil do Usuário - Região Nordeste**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

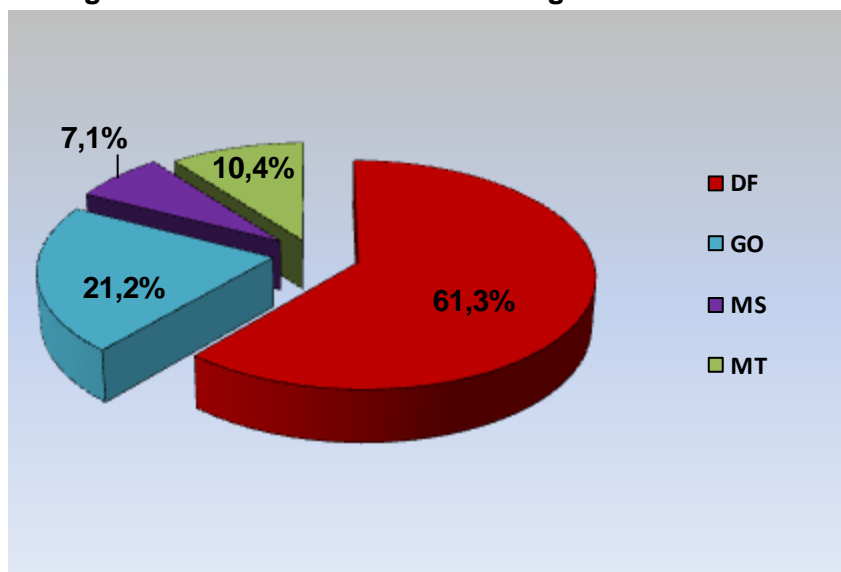
### 2.4.3. Centro-Oeste

**Figura 34 - Perfil do Usuário - Região Centro-Oeste**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

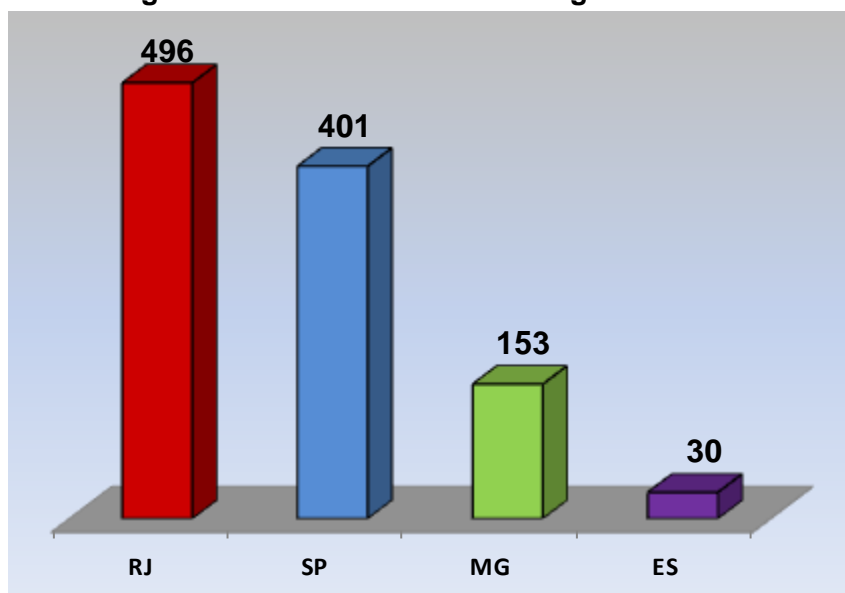
**Figura 35 - % Perfil do Usuário - Região Centro-Oeste**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

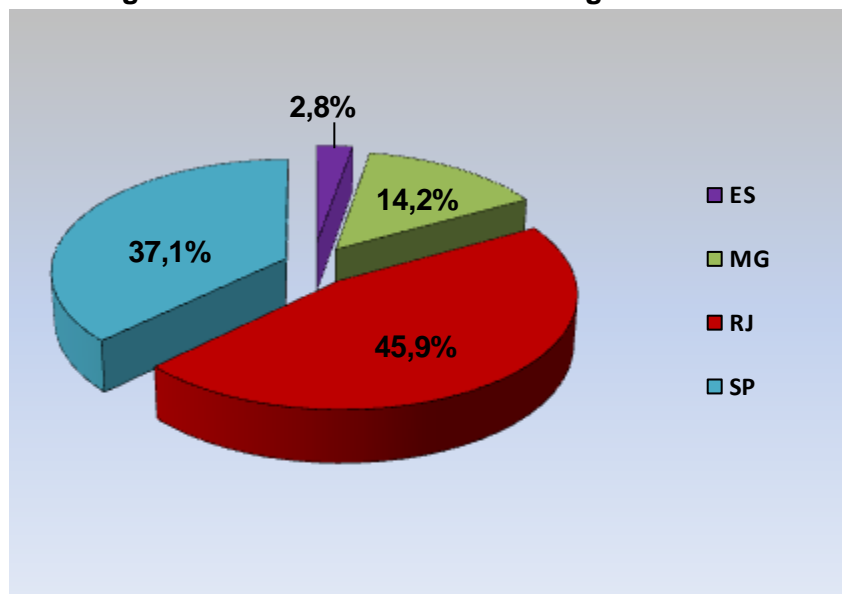
#### 2.4.4. Sudeste

**Figura 36 - Perfil do Usuário - Região Sudeste**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

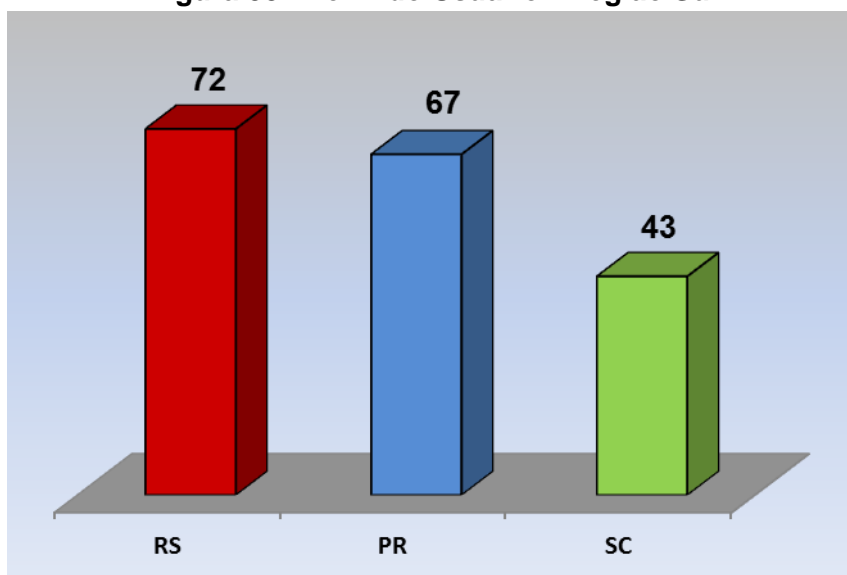
**Figura 37 - % Perfil do Usuário - Região Sudeste**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

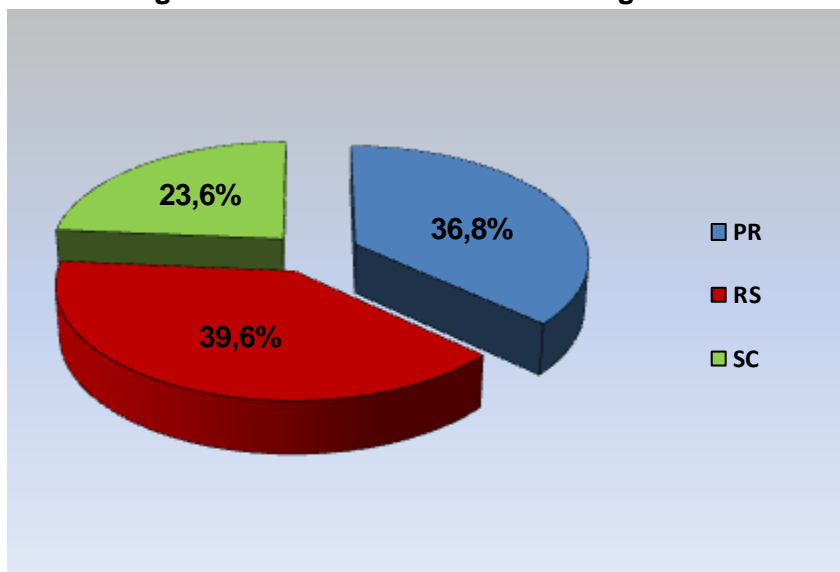
#### 2.4.5. Sul

**Figura 38 - Perfil do Usuário - Região Sul**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 39 - % Perfil do Usuário - Região Sul**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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




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

##### 3.1.1. TV BRASIL






##### 3.1.1.1. Abordagem quantitativa

Nos trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 636 manifestações referentes à TV Brasil. Deste quantitativo, 140 manifestações foram reclamações; 155 elogios; 126 sugestões, 47 comentários e 168 pedidos de informação. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 48 processos.

Segue abaixo o detalhamento dos Elogios, Comentários e Sugestões. O tratamento dessas manifestações na Ouvidoria é realizado por meio da abertura de processo, porém não 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

#### Elogios

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

**Elogios (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1123-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
1125-TB-2012	Programa Sem Censura	24/08/2012	24/08/2012	0	✓
1128-TB-2012	Programação Infantil	24/08/2012	24/08/2012	0	✓
1129-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	28/08/2012	28/08/2012	0	✓
1133-TB-2012	Programa Esportvisão	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1134-TB-2012	Programa Comentário Geral	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1138-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1142-TB-2012	Programa Arte com Sérgio Britto	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1143-TB-2012	Programa Janela Janelinha	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1147-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1156-TB-2012	Programa "Força da Vida"	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1158-TB-2012	Programa "Força da Vida"	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1159-TB-2012	Programa "Janela Janelinha"	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1163-TB-2012	Programa "Papo de Mãe"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1168-TB-2012	Programa "Roda Viva"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1170-TB-2012	Apresentadora e ao programa "Sem Censura"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1173-TB-2012	Sinal da TV digital em Porto Alegre	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1175-TB-2012	Programa "Sem Censura"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1179-TB-2012	Entrevista com a Rosa Passos no programa "3 a 1"	06/09/2012	06/09/2012	0	✓
1180-TB-2012	Programa Papo de Mãe e a programação da TV	06/09/2012	06/09/2012	0	✓
1183-TB-2012	Transmissão do desfile de 7 de setembro	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1184-TB-2012	Jornalismo	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1185-TB-2012	Programa "Papo de Mãe"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1188-TB-2012	Programa sobre o tema autismo	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1190-TB-2012	Programa "Sem Censura"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1191-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1192-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1197-TB-2012	Programa "Segue o Som"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1201-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1202-TB-2012	Programa "De Lá Pra Cá"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1216-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1221-TB-2012	Programa "Sem Censura"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1226-TB-2012	Programa "Sem Censura"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1227-TB-2012	Ao senhor Eduardo Castro	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1232-TB-2012	Programa "Oncotô"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1237-TB-2012	Programa "Karku"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1238-TB-2012	Programa "Sem Censura"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1239-TB-2012	Programa "Sem Censura"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1240-TB-2012	Programa "Samba na Gamboa"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1244-TB-2012	Programa "Sem Censura"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1250-TB-2012	Programa "A Princesa Sherazade"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1253-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1262-TB-2012	Programa "Sem Censura"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
1263-TB-2012	Programa "Sem Censura"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
1265-TB-2012	Repórter Brasil	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
1268-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Ávila"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1271-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Ávila"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓



**Elogios (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1272-TB-2012	Programa "Caminhos da Reportagem"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1273-TB-2012	Edição do programa "Ver TV"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1275-TB-2012	Programa "Ver TV"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1280-TB-2012	Jornalismo	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1286-TB-2012	Programa "Sem Censura"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1287-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1288-TB-2012	Programação	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1295-TB-2012	Elogio geral	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1305-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1309-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1310-TB-2012	Programação da TV Brasil	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1314-TB-2012	TV Brasil Internacional	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1317-TB-2012	Exercer o papel de empresa pública de comunicação	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1321-TB-2012	Programa "Sem Censura"	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1326-TB-2012	Programação	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1327-TB-2012	Programa da Ouvidoria - O Público na TV.	26/09/2012	26/09/2012	0	✓
1328-TB-2012	Programa "Brilhante F.C."	26/09/2012	26/09/2012	0	✓
1335-TB-2012	Programação	27/09/2012	27/09/2012	0	✓
1336-TB-2012	Programa "Observatório da Imprensa"	27/09/2012	27/09/2012	0	✓
1339-TB-2012	Programa "Sustentáculos"	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
1343-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
1347-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
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	✓

**Elogios (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
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	✓
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 Zivaldo	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	✓

**Comentários**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1041-TB-2012	Programa Janela Janelinha	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1076-TB-2012	Cotas para alunos de escolas públicas	13/08/2012	13/08/2012	0	✓
1078-TB-2012	Programa Janela Janelinha	14/08/2012	14/08/2012	0	✓
1080-TB-2012	Olímpiadas	15/08/2012	15/08/2012	0	✓
1083-TB-2012	Postura do apresentador sobre o tema SUS	17/08/2012	17/08/2012	0	✓
1088-TB-2012	Grade de programação da TV Brasil	20/08/2012	20/08/2012	0	✓

**Comentários (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1093-TB-2012	Programa Repórter Brasil	21/08/2012	21/08/2012	0	✓
1111-TB-2012	Jornalismo da TV Brasil	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1119-TB-2012	Jornalista entrevistado passou uma informação errada no programa	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
1135-TB-2012	Penas de Morte	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1136-TB-2012	Programa Sem Censura - Estilo Vegan	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1142-TB-2012	Programa Arte com Sérgio Britto - Grande Teatro Tupi	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1147-TB-2012	Programa Conexão Roberto Dávila	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1162-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1167-TB-2012	Programa "Sem Censura"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1170-TB-2012	Apresentadora e ao programa "Sem Censura"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1174-TB-2012	Programa "3 a 1", Sugestão: Sugestão de Artigo, Reclamação: Posicionamento das reportagens externas	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1177-TB-2012	Comentário geral	06/09/2012	06/09/2012	0	✓
1182-TB-2012	Programação	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1193-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1195-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1200-TB-2012	Sinal digital HD.	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1203-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1208-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1210-TB-2012	Programa "Stadium"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1211-TB-2012	Programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1253-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1278-TB-2012	Programação	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1294-TB-2012	Programa Cara e Coroa	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1297-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site, programa "Sem Censura"	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
1321-TB-2012	Programa "Sem Censura"	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1333-TB-2012	Isenção no jornalismo	26/09/2012	26/09/2012	0	✓
1337-TB-2012	Matéria do Repórter Brasil	27/09/2012	27/09/2012	0	✓
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	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1041-TB-2012	Programa Janela Janelinha	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1043-TB-2012	Sugestão de Pauta	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1045-TB-2012	Criação de DVD do programa Samba na Gamboa	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1046-TB-2012	Programação em Geral	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1048-TB-2012	Filmes para a programação	03/08/2012	03/08/2012	0	✓
1051-TB-2012	Filmes para a programação	06/08/2012	06/08/2012	0	✓
1055-TB-2012	Reprise do Sem Censura	06/08/2012	06/08/2012	0	✓
1072-TB-2012	Programação em Geral	10/08/2012	10/08/2012	0	✓
1074-TB-2012	Santa Missa permaneça no ar	13/08/2012	13/08/2012	0	✓
1079-TB-2012	Documentários e reportagens com assuntos culturais	14/08/2012	14/08/2012	0	✓
1084-TB-2012	Apresentação de jogos de vôlei	17/08/2012	17/08/2012	0	✓
1086-TB-2012	Postagem dos vídeos da série Vida de Estagiário	20/08/2012	20/08/2012	0	✓
1088-TB-2012	Programação em Geral	20/08/2012	20/08/2012	0	✓
1092-TB-2012	Programa Sem Censura	21/08/2012	21/08/2012	0	✓
1097-TB-2012	Programa Oncotô	21/08/2012	21/08/2012	0	✓
1100-TB-2012	Programação infantil	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1102-TB-2012	Expansão da TV Brasil em Curitiba	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1106-TB-2012	Sugestão de Pauta	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1117-TB-2012	Programa Repórter Brasil	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1118-TB-2012	Programa Segue o Som	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
1121-TB-2012	Sugere continuidade de tema apresentado em matéria do programa 3 a 1	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
1123-TB-2012	Sugestão de Pauta	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
1125-TB-2012	Programa Sem Censura	24/08/2012	24/08/2012	0	✓
1133-TB-2012	Programa Esportvisão	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1134-TB-2012	Programa Comentário Geral	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
1140-TB-2012	Programação infantil	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1141-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1152-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Rede Jovem de Cidadania"	03/09/2012	03/09/2012	0	✓
1153-TB-2012	Programa "Estúdio Móvel"	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1160-TB-2012	Programa "Segue o Som"	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1163-TB-2012	Programa "Papo de Mãe"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1164-TB-2012	Sugestão de filme	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1165-TB-2012	Programa "Janela Janelinha"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1169-TB-2012	Programa "Repórter Rio"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1176-TB-2012	Programa "Karku"	06/09/2012	06/09/2012	0	✓
1177-TB-2012	Sugestões de filmes	06/09/2012	06/09/2012	0	✓
1194-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1195-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1196-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1197-TB-2012	Programa "Segue o Som"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1201-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1207-TB-2012	Abrangência da TV Brasil no território nacional	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1209-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1213-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1215-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1216-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1217-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1218-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1219-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1220-TB-2012	Programação	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1222-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1223-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1224-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1225-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1228-TB-2012	Repórter Brasil	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1229-TB-2012	Abrangência da TV Brasil no território nacional	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
1233-TB-2012	Ampliação da TV Brasil Internacional	13/09/2012	13/09/2012	0	✓
1234-TB-2012	Programação infantil	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1235-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1236-TB-2012	Sugestão de pauta	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1237-TB-2012	Programa "Karku"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1238-TB-2012	Programa "Sem Censura"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1239-TB-2012	Programa "Sem Censura"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1240-TB-2012	Programa "Samba na Gamboa"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1245-TB-2012	Programa "Karku"	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
1248-TB-2012	Programa "Roda Viva"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1249-TB-2012	Retirada do programa "Karku"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1250-TB-2012	Programa "A Princesa Sherazade"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1251-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Repórter Rio"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1252-TB-2012	Programa "Janela Janelinha"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1257-TB-2012	Retorno do programa "Karku"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1258-TB-2012	Função SAP nos programas TV BRASIL	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1264-TB-2012	Programa "Karku"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
1267-TB-2012	Programas religiosos	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1269-TB-2012	Programas religiosos	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1274-TB-2012	Pesquisa do programa "EsportVisão"	19/09/2012	19/09/2012	0	✓
1283-TB-2012	Programação esportiva	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1284-TB-2012	Programação	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1285-TB-2012	Programação	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1288-TB-2012	Programação	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1289-TB-2012	Programa "ABZ do Ziraldo"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1290-TB-2012	Programa "Comentário Geral"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1291-TB-2012	Programa "Sem Censura"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1301-TB-2012	Site do programa "Sem Censura"	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
1302-TB-2012	Programação	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
1307-TB-2012	Programa "Sem Censura"	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1310-TB-2012	Programação da TV Brasil	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1316-TB-2012	Programação	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1324-TB-2012	Programação	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1330-TB-2012	Programa "Sem Censura"	26/09/2012	26/09/2012	0	✓
1334-TB-2012	Programa "Repórter Brasil"	27/09/2012	27/09/2012	0	✓
1335-TB-2012	Programação	27/09/2012	27/09/2012	0	✓
1341-TB-2012	Sugestão de pauta	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
1342-TB-2012	Expansão do TV Brasil	28/09/2012	28/09/2012	0	✓

**Sugestão (Cont.)**

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	✓
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	✓
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 "adulta"	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	✓
1512-TB-2012	Grade de horário da programação - corto maltese	24/10/2012	24/10/2012	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
1042-TB-2012	Transmissão de programas que não são da grade da TV Brasil	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1047-TB-2012	Falhas no sinal	02/08/2012	28/08/2012	18	⚠
1049-TB-2012	Falhas no sinal	03/08/2012	13/08/2012	6	⚠

**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1056-TB-2012	Abordagem feita pelo programa Sem Censura	06/08/2012			✗
1057-TB-2012	Troca de fotos/nomes dos candidatos	06/08/2012	07/08/2012	1	✓
1059-TB-2012	Alternância do volume da TV	07/08/2012	15/08/2012	6	⚠
1060-TB-2012	Não consegue cadastrar no site para apresentar projeto	07/08/2012	07/08/2012	0	✓
1062-TB-2012	Falhas no sinal	07/08/2012	10/09/2012	24	⚠
1063-TB-2012	Falhas no sinal	07/08/2012	13/08/2012	4	✓
1064-TB-2012	Falhas no sinal	07/08/2012	24/08/2012	13	⚠
1065-TB-2012	Programação local	07/08/2012	07/08/2012	0	✓
1069-TB-2012	Falhas no sinal	09/08/2012	13/08/2012	2	✓
1070-TB-2012	Conteúdo da STZ TV	09/08/2012	10/08/2012	1	✓
1073-TB-2012	Programa Jornal Visual não ter abordado as Olimpíadas	13/08/2012	17/08/2012	4	✓
1079-TB-2012	Substituição do programa Rede Jovem Cidadania	14/08/2012	21/08/2012	5	✓
1081-TB-2012	Programação não coincide com o apresentado	17/08/2012	17/08/2012	0	✓
1085-TB-2012	Não apresentação de programa de Windsurf	17/08/2012	17/08/2012	0	✓
1099-TB-2012	Falhas no sinal	22/08/2012	23/08/2012	1	✓
1103-TB-2012	Escolha dos convidados do programa Roda Viva	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1110-TB-2012	Escolha dos convidados do programa Roda Viva	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1112-TB-2012	Uso do termo "paralímpico"	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1126-TB-2012	Episódio do programa Estúdio Móvel não está no site	24/08/2012	10/09/2012	11	⚠
1127-TB-2012	Programação interrompida abruptamente e colocada outra transmissão	24/08/2012	06/09/2012	9	⚠
1130-TB-2012	Falhas no sinal	28/08/2012			✗
1144-TB-2012	Horário do desenho animado Pingu	30/08/2012	04/09/2012	3	✓
1146-TB-2012	Programação religiosa	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1151-TB-2012	Problemas no áudio do programa Sem Censura	31/08/2012	03/09/2012	1	✓
1155-TB-2012	Reportagem sobre o Mensalão - "Brasilianas.org"	04/09/2012	12/09/2012	5	✓
1171-TB-2012	Programação local invadindo a transmissão nacional	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1173-TB-2012	Problemas no áudio	05/09/2012			✗
1174-TB-2012	Posicionamento dos profissionais nas reportagens externas	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1181-TB-2012	Sinal de áudio da TV Brasil	10/09/2012			✗
1189-TB-2012	Transmissão do desfile de 7 de setembro	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1197-TB-2012	Programa "Segue o Som"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1198-TB-2012	Problemas de sinal	10/09/2012			✗
1199-TB-2012	Apresentador do programa "Samba na Gamboa"	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
1205-TB-2012	Problemas de sinal	11/09/2012	20/09/2012	7	⚠
1226-TB-2012	Programa "Sem Censura"	12/09/2012	21/09/2012	7	⚠
1230-TB-2012	Programação local invadindo a transmissão nacional	12/09/2012	02/10/2012	14	⚠
1241-TB-2012	Problemas em vídeo do programa "Sem Censura"	14/09/2012	17/09/2012	1	✓
1242-TB-2012	Problemas de sinal	14/09/2012			✗
1243-TB-2012	Problemas de sinal	14/09/2012			✗
1245-TB-2012	Retirada do programa "Karku"	14/09/2012	24/09/2012	6	⚠
1246-TB-2012	Problemas de sinal	17/09/2012			✗
1249-TB-2012	Retirada do programa "Karku"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1251-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Repórter Rio"	17/09/2012	03/10/2012	12	⚠
1254-TB-2012	Programa "Sem Censura"	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1255-TB-2012	Dados de contato no programa Sem Censura	17/09/2012	21/09/2012	4	✓
1256-TB-2012	Retransmissão do sinal pela TV Unisantos	17/09/2012	17/09/2012	0	✓
1259-TB-2012	Problemas de sinal	17/09/2012	24/09/2012	5	✓

**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1260-TB-2012	Ausência do "Sem Censura" na grade de programação de retransmissora	18/09/2012	28/09/2012	8	⚠
1270-TB-2012	Programa "Expedições"	19/09/2012	19/09/2012	0	✅
1276-TB-2012	Programa "Repórter Brasil"	19/09/2012	28/09/2012	7	⚠
1277-TB-2012	Problemas de sinal	19/09/2012			❌
1278-TB-2012	Programação	19/09/2012	19/09/2012	0	✅
1288-TB-2012	Programação	20/09/2012	28/09/2012	6	⚠
1300-TB-2012	Programação	21/09/2012	02/10/2012	7	⚠
1308-TB-2012	Problemas de sinal	24/09/2012	24/09/2012	0	✅
1309-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	24/09/2012	28/09/2012	4	✅
1313-TB-2012	Fim do programa "Catalendas"	25/09/2012			❌
1315-TB-2012	Problemas de sinal	25/09/2012			❌
1318-TB-2012	Redução do programa Esportvisão	25/09/2012	26/09/2012	1	✅
1338-TB-2012	Mudança de horário no Esportvisão	28/09/2012	28/09/2012	0	✅
1344-TB-2012	Sinal digital	28/09/2012	01/10/2012	1	✅
1345-TB-2012	Problemas de sinal	28/09/2012			❌
1534-TB-2012	Inconsistência descrição no site e real	26/10/2012			❌
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			❌
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 video	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			❌

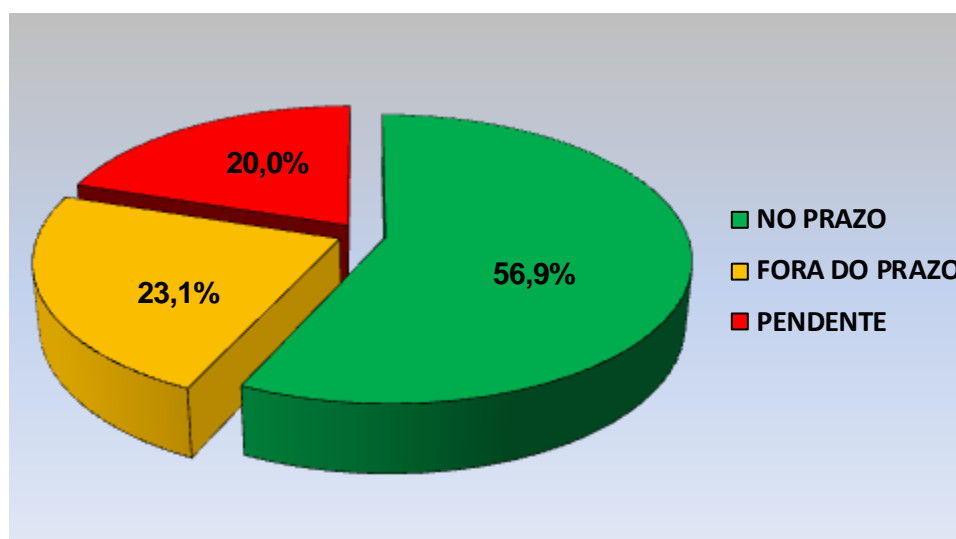


**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1426-TB-2012	Retirada do "ar" do programa Cara e Coroa e 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			✗
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			
1568-TB-2012	Sinal da TV BRASIL	31/10/2012			
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	✓

Com o intuito de elaborar o relatório com um tempo hábil de apreciação pelos conselheiros o relatório foi fechado no dia 05/11/2012. Sendo assim, apenas os processos abertos até o dia 26/10/2012 serão considerados para a elaboração do relatório de pendências, respeitando-se assim o prazo estipulado pela norma. Das 135 reclamações consideradas na análise no trimestre, 83 foram respondidas dentro do prazo, 20 ultrapassaram o prazo de 5 dias e 32 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual está logo a seguir:

**Figura 40 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Pedidos de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1040-TB-2012	Deseja que episódio do Sem Censura do dia 25/07/12 seja postado no site	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1044-TB-2012	Acesso ao ultimo episódio do Musicograma	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
1050-TB-2012	Informações sobre episódio do Cara & Coroa e do entrevistado	03/08/2012	03/08/2012	0	✓
1052-TB-2012	Saber nome e compositor da música de encerramento do programa "A Grande Música" e se há projeto de colocar a venda DVDs com os programas.	06/08/2012	28/08/2012	16	⚠
1053-TB-2012	Acesso a episódio do Caminhos da Reportagem	06/08/2012	06/08/2012	0	✓
1061-TB-2012	Acesso a entrevista do Programa Conexão Roberto D'Ávila	07/08/2012	07/08/2012	0	✓
1066-TB-2012	Acesso a entrevista do Programa Conexão Roberto D'Ávila	08/08/2012	08/08/2012	0	✓
1067-TB-2012	Programa Viola Minha Viola	08/08/2012			✗
1068-TB-2012	Infomações sobre receita apresentada no Sem Censura	08/08/2012			✗
1071-TB-2012	Solictia Informações sobre utilização do conteúdo da TV Brasil	10/08/2012			✗
1082-TB-2012	Acesso a episódio do Samba na Gamboa	17/08/2012	29/08/2012	8	⚠

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1094-TB-2012	Gostaríamos de saber qual é o procedimento para visitar a TV Brasil	21/08/2012	22/08/2012	1	✓
1095-TB-2012	Deseja saber os títulos das músicas e seus respectivos cantores de um episódio do programa Diverso	21/08/2012	23/08/2012	2	✓
1096-TB-2012	Acesso a episódio do De Lá Pra Cá	21/08/2012	22/08/2012	1	✓
1101-TB-2012	Desenho animado Pequeno Vampiro	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
1105-TB-2012	Programa Um Menino Muito Maluquinho	22/08/2012			✗
1108-TB-2012	Volta do desenho Pequeno Vampiro	22/08/2012	06/09/2012	11	⚠
1109-TB-2012	Anúncio na TV Brasil	22/08/2012	06/09/2012	11	⚠
1113-TB-2012	Série Capoeira	22/08/2012	23/08/2012	1	✓
1114-TB-2012	Desenho O Mundo Perdido	22/08/2012	23/08/2012	1	✓
1116-TB-2012	Programa Papo de Mãe	22/08/2012	10/09/2012	13	⚠
1120-TB-2012	Acesso a matéria do Repórter Brasil	23/08/2012	23/08/2012	0	✓
1122-TB-2012	Programa Sem Censura	23/08/2012	24/08/2012	1	✓
1124-TB-2012	Musica de encerramento do programa A Grande Música	24/08/2012	28/08/2012	2	✓
1129-TB-2012	Programa Samba na Gamboa	28/08/2012	28/08/2012	0	✓
1131-TB-2012	Reprise do programa Mais Ação	28/08/2012	10/09/2012	9	⚠
1132-TB-2012	Programa Viola Minha Viola	29/08/2012	30/08/2012	1	✓
1133-TB-2012	Programa Esportvisão	29/08/2012	02/10/2012	24	⚠
1137-TB-2012	Programa Papo de Mãe	30/08/2012	13/09/2012	10	⚠
1139-TB-2012	Motivo do desenho Os Pezinhos Mágicos de Franny ter saído da programação	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1144-TB-2012	Desenho Pingu	30/08/2012	04/09/2012	3	✓
1145-TB-2012	Acesso a episódio do Samba na Gamboa	30/08/2012	30/08/2012	0	✓
1148-TB-2012	Como sugerir pauta para o programa Sem Censura	31/08/2012	31/08/2012	0	✓
1154-TB-2012	Apresentação de produção que o cidadão participou	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1157-TB-2012	Transmissão da série C do Campeonato Brasileiro	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1161-TB-2012	Transmissão da série C do Campeonato Brasileiro	04/09/2012	04/09/2012	0	✓
1166-TB-2012	Transmissão da série C do Campeonato Brasileiro	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1168-TB-2012	Reprise de edição do "Roda Viva"	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
1172-TB-2012	Assistir a gravação do programa "Conexão Roberto D'Avila"	05/09/2012			✗
1178-TB-2012	Programa "Janela Janelinha"	06/09/2012	06/09/2012	0	✓
1186-TB-2012	Programa "Sem Censura"	10/09/2012	25/09/2012	11	⚠
1187-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Caminhos da Reportagem"	10/09/2012	11/09/2012	1	✓
1204-TB-2012	Sinal digital da TV Brasil em Santa Catarina	11/09/2012			✗
1205-TB-2012	Problemas de sinal	11/09/2012			✗
1206-TB-2012	Sinal digital da TV Brasil em Goiânia	11/09/2012			✗
1207-TB-2012	Abrangência da TV Brasil no território nacional	11/09/2012	18/09/2012	5	✓
1212-TB-2012	Programa "Alto-Falante"	11/09/2012	02/10/2012	15	⚠
1214-TB-2012	Programa "Sem Censura"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
1231-TB-2012	Parceria com a TV Brasil	12/09/2012	02/10/2012	14	⚠
1232-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Oncotô"	12/09/2012	02/10/2012	14	⚠
1233-TB-2012	Ampliação da TV Brasil Internacional	13/09/2012	02/10/2012	13	⚠
1247-TB-2012	Perfil dos programas da TV BRASIL	17/09/2012	21/09/2012	4	✓
1255-TB-2012	Programa "Sem Censura"	17/09/2012	21/09/2012	4	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1261-TB-2012	Reprise do programa "Karku"	18/09/2012			✗
1262-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Sem Censura"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
1265-TB-2012	Repórter Brasil	18/09/2012	02/10/2012	10	⚠
1266-TB-2012	Grade de programação	19/09/2012	24/09/2012	3	✓
1275-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Ver TV"	19/09/2012	01/10/2012	8	⚠
1279-TB-2012	Transmissão do programa "Força da Vida" na Web TV	19/09/2012			✗
1281-TB-2012	Programa "O Trem da Ciência"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1282-TB-2012	Programação	20/09/2012			✗
1287-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	20/09/2012	20/09/2012	0	✓
1292-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Conexão Roberto D'Avila"	20/09/2012	01/10/2012	7	⚠
1293-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Conexão Roberto D'Avila"	20/09/2012	25/09/2012	3	✓
1296-TB-2012	Projetos para o Prodav 2012.	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
1298-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "Conexão Roberto D'Avila"	21/09/2012	01/10/2012	6	⚠
1299-TB-2012	Programa "A Turma do Pererê"	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
1303-TB-2012	Programa "Sem Censura"	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1304-TB-2012	Participar do programa "Samba na Gamboa"	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1306-TB-2012	Projetos para o Prodav 2012.	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
1311-TB-2012	Dia e hora do filme "A Queda"	24/09/2012	25/09/2012	1	✓
1312-TB-2012	Programação	24/09/2012	02/10/2012	6	⚠
1313-TB-2012	Fim do programa "Catalendas"	25/09/2012			✗
1318-TB-2012	Redução do programa Esportvisão	25/09/2012	26/09/2012	1	✓
1319-TB-2012	Ausência do jornalista Emir Sader	25/09/2012	26/09/2012	1	✓
1320-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "De Lá Pra Cá"	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
1322-TB-2012	Programa "Ver TV"	25/09/2012	03/10/2012	6	⚠
1329-TB-2012	Programa "Alto Falante"	26/09/2012	02/10/2012	4	✓
1331-TB-2012	Programa "Cara e Coroa"	26/09/2012	26/09/2012	0	✓
1332-TB-2012	Disponibilização de vídeo no site - "3 a 1"	26/09/2012	03/10/2012	5	✓
1336-TB-2012	Programa "Observatório da Imprensa"	27/09/2012	28/09/2012	1	✓
1337-TB-2012	Repórter Brasil	27/09/2012	02/10/2012	3	✓
1339-TB-2012	Programa "Sustentáculos"	28/09/2012			✗
1340-TB-2012	1º episódio do Caçadores da Alma	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
1342-TB-2012	Expansão do TV Brasil	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
1343-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
1344-TB-2012	Sinal digital	28/09/2012	01/10/2012	1	✓
1346-TB-2012	Programa "Samba na Gamboa"	28/09/2012	02/10/2012	2	✓
1347-TB-2012	Programa "Conexão Roberto D'Avila"	28/09/2012	01/10/2012	1	✓
1349-TB-2012	Apresentação de projetos para veiculação na TV Brasil	28/09/2012	28/09/2012	0	✓
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			✗
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	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

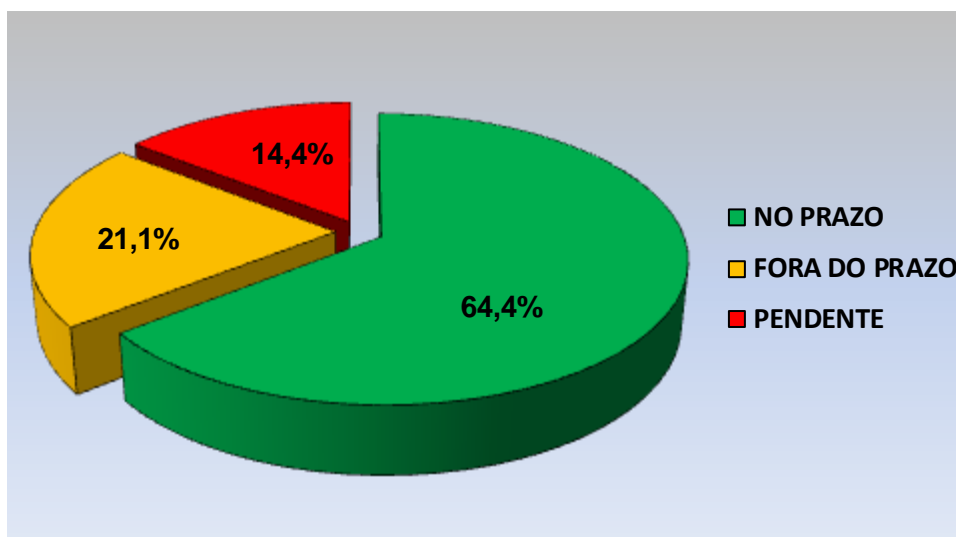
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1394-TB-2012	Programa Sem Censura	04/10/2012	04/10/2012	0	✓
1396-TB-2012	Programa Ser Saudável	05/10/2012	05/10/2012	0	✓
1402-TB-2012	Programa "Trem da Ciência" e "Ciência nua e crua"	05/10/2012	05/10/2012	0	✓
1414-TB-2012	Programa "Sustentáculos": 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	✓
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			✗
1535-TB-2012	Programa ABZ do Zivaldo	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	✓

**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
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 152 pedidos de informação registrados no trimestre, 113 foram respondidos dentro do prazo, 23 ultrapassaram o prazo e 16 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. Segue o gráfico percentual:

**Figura 41 - % 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**

Nos meses de agosto, setembro e outubro, destacaram-se os seguintes aspectos:

- 1) aumento do número de comunicações referentes a problemas técnicos de transmissão;
- 2) reclamações sobre interferência das emissoras parceiras na programação da TV Brasil;
- 3) insatisfação com as mudanças na grade de programação da TV Brasil.

As demandas sobre o sinal da TV Brasil são recorrentes e diversas justificativas já foram dadas, inclusive através de entrevista com o Superintendente de Suporte, André Barbosa, no programa da Ouvidoria, *O Público na TV*. Chamamos a atenção para o fato de grande parte das reclamações, nestes meses, ter vindo de localidades do Rio de Janeiro, um estado reconhecido pela capacidade de repercussão dos diversos assuntos, o que pode contribuir para uma dimensão ampliada da opinião negativa sobre a TV Brasil.

No entanto, devemos ressaltar o que consideramos uma discreta mudança no padrão de comportamento do telespectador que reclama, como podemos ver nesta comunicação, onde o demandante retorna para informar que o problema está solucionado (Processo 1460-TB-2012):

*“Amigos da TV Brasil, não é mais necessária qualquer providência, a área técnica resolveu o problema nesta quinta-feira 11/10. Gostaria apenas uma previsão desta emissora passar a transmitir em alta definição. Grato pela atenção. Renan Cunha”*

E-mail anterior:

*“Amigos da TV Brasil do Rio, estive no Rio de Janeiro recentemente e fiquei impressionado com a imagem desta emissora. As barras que adaptam a imagem gerada em 4x3 para o widescreen (formato da tv digital) estão duplicadas. Assim, a imagem fica espichada verticalmente. Isso é uma coisa única no Brasil. Jamais vi emissora transmitindo assim. Por favor, tomem providências. Essa emissora tem uma reputação bem razoável a zelar. Abraços. Renan Cunha”*

Quanto às manifestações relativas à rede, as mensagens reclamando da interferência da programação das emissoras parceiras nas transmissões da TV Brasil vem se mantendo de forma discreta – foram seis (6) no mês de agosto e cinco (5) em setembro e apenas (2) em outubro. Os aspectos mais demandados são relativos à interrupção brusca da programação da TV Brasil, cortando programas no meio, e sobre a qualidade da programação local que, segundo as manifestações, desrespeita os princípios da comunicação pública, exibindo programação com viés político-partidário e/ou comercial.

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

As justificativas que temos recebido e repassado aos demandantes podem ser resumidas pelo processo de Ivan Rogério de Oliveira, onde se pode perceber a falta de sintonia entre o que reclama o telespectador e a justificativa apresentada pelo setor (Processo 1070-TB-2012):

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

A resposta da Surede:

*“A parceria da EBC com a TVSTZ permite o acesso de população estimada em 160 mil pessoas à programação da TV Brasil/Rede Pública – os conteúdos locais não cobrem mais do que 15% das transmissões. No sinal aberto, sem o arranjo em questão, os habitantes de Sertãozinho, Viradouro e Barrinha estariam privados dos programas gerados pela emissora federal, que é mantida essencialmente com dinheiro do contribuinte. Lembro que, entre suas atribuições legais, compete à EBC instituir e gerir a RPTV, bem como universalizar o sinal da TV Brasil. Para tanto, a legislação prevê parcerias com entes afins privados ou públicos;*



*de resto, o único caminho factível para se chegar às quase seis mil cidades brasileiras. Quanto aos mencionados desvios na programação da TVSTZ, para coibi-los há a ação da agência fiscalizadora e as cláusulas restritivas constantes do contrato celebrado entre as partes".*

Contestação do telespectador:

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

Resposta à réplica:

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

As comunicações mantidas apontam um equívoco por parte do setor responsável, no tratamento dado à reclamação e a insatisfação do usuário com a resposta. Não podemos considerar que a responsabilidade da EBC sobre aquilo que "entregamos" ao usuário – ou seja, programação diferenciada dentro de parâmetros que nos definem como emissora pública de comunicação – encerra-se na letra jurídica ou nos contratos que regulam as relações da EBC com as emissoras parceiras. Ao telespectador, o que importa é a boa qualidade da programação assinada pela TV Brasil; e à TV Brasil importa que o usuário esteja satisfeito com o que recebe. A forma como se está chegando a esse objetivo não é, em geral, uma questão apontada nas demandas do público. O demandante contestou a resposta recebida, e na resposta à contestação, a afirmativa de que "a resposta informada anteriormente expressa com clareza a posição e a

conduta da EBC”, nos deixa ver a necessidade de um melhor alinhamento das áreas sobre a relação com o usuário, imprimindo maior ênfase na compreensão do que significa o cidadão/usuário no contexto da EBC e da própria EBC em relação ao seu produto e – não seria demais acrescentar – de todos os que realizamos, na prática, os princípios e conceitos da comunicação pública, nas diferentes funções.

Para o usuário que reclama, não importa se o “problema” que ele aponta na programação está “protegido” por contratos e parâmetros legais; o que ele pretende é ter garantida a qualidade da programação que recebe. E não é uma boa estratégia escudarmo-nos nas leis para justificar nossas fragilidades.

No mês de outubro, as manifestações que melhor indicam a percepção que eventualmente os telespectadores estão tendo da TV Brasil referem-se 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. Nossa reclamação assemelha-se à da jovem telespectadora Tomie Oshiro, de 9 anos, que não encontrou seu programa favorito no horário habitual (Processo 1447-TB-2012):

*Olá, Ouvidoria! Meu nome é Tomie e tenho 9 anos. Sobre a TV Brasil, queria fazer uma pergunta: Que horário está passando o programa "O Trem da Ciência"? Eu pensei que passaria HOJE, quinta-feira, 19h30m, porque recebi um e-mail de vocês dizendo que o "Trem da Ciência" voltaria depois que acabasse o horário eleitoral. E agora está passando "Shanwari, a wild life", que eu também gosto, mas para mim, NÃO existe um outro programa como "O Trem da Ciência". aguardo pacientemente a resposta. Assinado, Tomie Oshiro”*

A comunicação de Tomie Oshiro é exemplar do que significa, para a percepção do público, as informações que não se confirmam, assim como a falta de informação sobre a programação. Destacamos,

abaixo, algumas das manifestações que resumem o que consideramos a percepção do telespectador sobre as mudanças ocorridas na grade de programação da TV Brasil (Processo 1363-TB-2012):

*“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, Eliane Bettz, de Curitiba/PR, enviou a mensagem abaixo (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 de programas, são respondidas diretamente pela Ouvidoria, já que a mudança obviamente não será possível a 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 à 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.”*

Ainda sobre horários da programação, a mudança na grade aponta para um possível agravamento do problema da transmissão da TV Brasil através das emissoras parceiras, conforme podemos ver na manifestação abaixo (Processo 1300-TB-2012):

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

Na manifestação, fica demonstrada não apenas a insatisfação da telespectadora com a mudança de horário de seus programas favoritos, mas o efeito que a mudança de horário terá sobre a programação da TV Brasil, que ela assiste pela transmissão da emissora parceira, em Recife. Embora a demandante não pergunte, seria importante sabermos o que ocorrerá com a programação da TV Brasil, nas grades das emissoras parceiras, a partir das alterações de horários, já que em termos de abrangência a TV Brasil depende dessas parcerias para se tornar efetivamente nacional, contemplando a almejada diversidade de forma ampla, onde a cultura das regiões poderá ser vista inclusive e principalmente por aqueles que a produzem.

A reclamação do telespectador Paulo Roberto Queiroga deixa ver claramente a quem ele atribui a responsabilidade pela qualidade da programação que recebe em seu estado (Processo **1171-TB-2012**):

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

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

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

### 3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

No trimestre, destacamos três importantes temas:

- 1) Os efeitos das demandas provocadas como reação a decisões de programação e eventuais críticas por parte da Ouvidoria;
- 2) O desfecho da correspondência da Reitora do IFPE, sobre o programa *Cara e Coroa*;
- 3) A cobertura das eleições 2012.

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

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

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

*“A intenção era exatamente contrária à interpretação de V.Sa. e, como o resultado é sempre mais importante do que a intenção, devo lhe pedir desculpas, o que faço com a maior*

*sinceridade. (...) Cara Reitora: creia-me, nada do que escrevi acima tem a intenção de desmerecer sua opinião sobre minha atuação como jornalista, porque sou, no mínimo, culpado de não expressar corretamente o que penso”.*

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

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

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

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



Em setembro, destacamos uma ocorrência que nos dá oportunidade de abordar uma prática que vem acontecendo com alguma frequência e que incide negativamente sobre o trabalho de verificação da opinião do público, realizado pela Ouvidoria – as chamadas "demandas provocadas".

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

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



The screenshot shows the Facebook interface for the page 'EsporTVisão TV Brasil'. The top navigation bar includes the Facebook logo, a search bar with the text 'Scour fer scallywags, islands or general thingies', and a 'Home Port' dropdown menu. The page header shows the profile picture, name 'EsporTVisão TV Brasil', and navigation options like 'Ye Tales o' yer Voyage' and 'This watch'. A post from 'Cap'n EsportVissão TV Brasil' is visible, asking for feedback on the program's format. Below the post is a photo of four men, likely the hosts mentioned in the text: Arnaldo Mexas, Cristóvão Borges, Leandro Ávila, Sergio du Bocage, and Márcio Guedes. The photo is captioned 'Registro do programa de ontem, com Arnaldo Mexas, o técnico Cristóvão Borges, Leandro Ávila, Sergio du Bocage e Márcio Guedes.' To the right of the main content, there are several sidebars: 'This watch' with a 'Set yer new Flag' button, a 'Fale conosco' box with the website 'www.ebc.com.br', and a 'Chartered' box for 'Pós Cesumar EAD' with the Cesumar logo.

O fluxo de manifestações recebidas em um mesmo dia nos chamou a atenção, principalmente por não ser comum recebermos demandas sobre o programa. Ao constatar o problema, solicitamos que fosse

informado à produção que as respostas a pesquisas de iniciativa própria deveriam ser encaminhadas à produção do programa e não à Ouvidoria. As mensagens, que não poderíamos deixar de registrar, foram classificadas como sugestões e comentários. No encaminhamento à Diretoria de Jornalismo, que é a área responsável pelo programa, informamos o seguinte:

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

Não estamos emitindo juízo de valor sobre a ação, porque poderá ter sido apenas uma iniciativa positiva, colaborativa, embora mal planejada. No entanto, não podemos deixar de notar que isso aponta para uma cultura de "apropriação" comum a emissoras públicas tanto de rádio quanto de TV (e não apenas a TV Brasil), que sem dúvida inviabiliza, a longo prazo, qualquer projeto de inovação, planejamento e qualificação da programação das emissoras, já que fere a autonomia dos responsáveis (autorizados) pela decisão do que é conveniente à grade de programação.

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

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

O movimento de provocar elogios, em si, não deve ser apontado negativamente, porque é desejável que se estimule o telespectador a assistir e a gostar da nossa programação; o que não é positivo é fazer isso apenas porque e quando ocorrem críticas. E mais: se o movimento é direcionado à Ouvidoria, o trabalho que

fazemos fica comprometido, no sentido de não podermos oferecer uma avaliação criteriosa sobre como o público está vendo a programação da TV Brasil.

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

No mês de outubro, as eleições municipais de 2012 foram o grande destaque da programação de todas as emissoras brasileiras. 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 tocaninenses 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 tocaninenses 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 do 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, e 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 destacar 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, 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 a conversa/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 por onde apresentadores dialogavam com repórteres, 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, mas 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.

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 grandes coberturas em âmbito nacional.

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

Nos trimestre, levamos ao ar 13 edições do programa da Ouvidoria, *O Público na TV* – em agosto reapresentamos cinco edições do programa; no mês de setembro reestreamos o programa com vinheta e cenário novos. 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.

Apresentamos a sinopse dos programas inéditos, apresentados em setembro e outubro.

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

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

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



**Edição de 27/09:** O tema da semana foi o papel da Ouvidoria em uma empresa pública e as primeiras vitórias da Comissão da Verdade Para ajudar a entender essas e outras questões, convidamos o Ouvidor Geral da União, José Eduardo Romão; sobre a correção da causa da morte de Wladimir Herzog na certidão de óbito do jornalista – primeira vitória da Comissão da Verdade – uma entrevista com o jornalista Audálio Dantas.

**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.

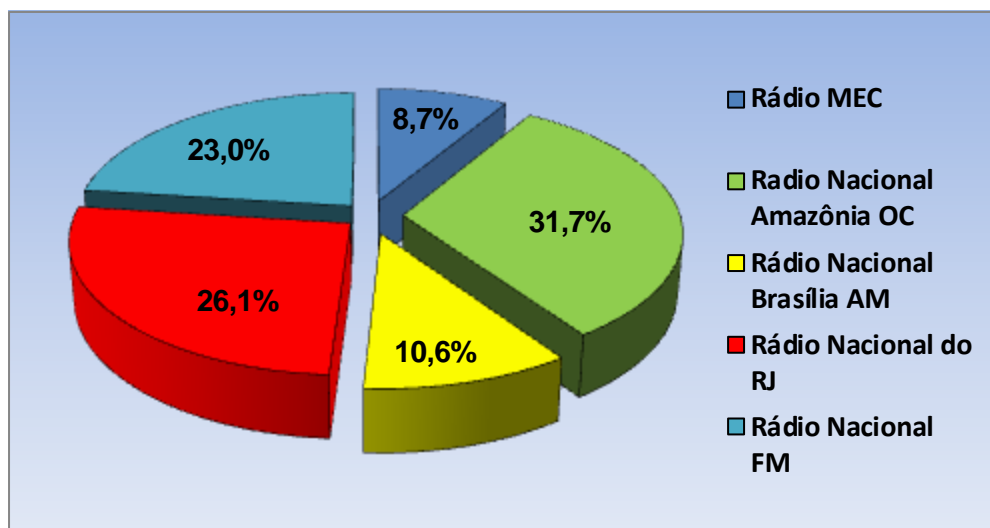
### 3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

#### 3.1.2.1. Abordagem quantitativa

No trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 161 manifestações referentes às emissoras de rádio. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 11 manifestações. O quadro demonstrativo e gráfico percentual das manifestações segue abaixo:

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	TOTAL
Rádio MEC	4	2	1	0	1	8
Radio Nacional Amazônia	3	8	2	1	12	26
Rádio Nacional Brasília	2	3	2	0	1	8
Rádio Nacional do Rio	13	4	3	1	12	33
Rádio Nacional FM	7	9	3	0	9	28
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>103</b>

Figura 42 - % 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 Elogios, Comentários e Sugestões. O tratamento dessas manifestações na Ouvidoria é realizado por meio da abertura de processo, porém não dependem de um retorno da área para o seu encerramento. A Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo o usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Elogio					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
31-MC-2012	Programação	22/08/2012	22/08/2012	0	
32-MC-2012	Elogio geral	03/09/2012	03/09/2012	0	
38-MC-2012	Qualidade programação	08/10/2012	08/10/2012	0	
40-MC-2012	Qualidade programação	29/10/2012	29/10/2012	0	
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
11-OC-2012	Programação	09/08/2012	09/08/2012	0	
12-OC-2012	Elogio à rádio em geral	14/08/2012	14/08/2012	0	
16-OC-2012	Programa Natureza Viva	28/08/2012	28/08/2012	0	
18-OC-2012	Programação Musical	30/08/2012	30/08/2012	0	
19-OC-2012	Programa Natureza Viva	31/08/2012	31/08/2012	0	
20-OC-2012	Programa Natureza Viva e sua apresentadora	03/09/2012	03/09/2012	0	
22-OC-2012	Reportagens sobre as eleições 2012 do Repórter Brasil.	05/09/2012	05/09/2012	0	
26-OC-2012	Elogio Geral	10/09/2012	10/09/2012	0	
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	
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
17-AM-2012	Programa do João Mac Brown	24/08/2012	24/08/2012	0	
18-AM-2012	Programa "Eu de cá, você de lá"	28/08/2012	28/08/2012	0	
19-AM-2012	Elogio geral	04/09/2012	04/09/2012	0	
30-AM-2012	Programação	23/10/2012	23/10/2012	0	
31-AM-2012	Trabalho	30/10/2012	30/10/2012	0	
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
26-RJ-2012	Apresentador Geraldo do Norte - Tabuleiro do Brasil	01/08/2012	01/08/2012	0	
41-RJ-2012	Programa Mundo da Bola	30/08/2012	30/08/2012	0	
50-RJ-2012	Programa "No tabuleiro do Brasil"	12/09/2012	12/09/2012	0	
52-RJ-2012	Programa "Dorina Ponto Samba"	17/09/2012	17/09/2012	0	
61-RJ-2012	Amanda Viana	26/10/2012	26/10/2012	0	
62-RJ-2012	Sinal	26/10/2012	26/10/2012	0	
<b>Rádio Nacional FM</b>					
13-FM-2012	Programação e o novo portal	06/08/2012	06/08/2012	0	
15-FM-2012	Programação	13/08/2012	13/08/2012	0	
16-FM-2012	Programa Rádio em Debate	13/08/2012	13/08/2012	0	
19-FM-2012	Programação	16/08/2012	16/08/2012	0	

**Elogio (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio Nacional FM</b>					
24-FM-2012	Programa com o maestro Wagner	21/08/2012	21/08/2012	0	✓
25-FM-2012	Programação Musical	03/09/2012	03/09/2012	0	✓
31-FM-2012	Elogio geral	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
35-FM-2012	Programa "Memória Musical"	26/09/2012	26/09/2012	0	✓
36-FM-2012	Programação Musical	27/09/2012	27/09/2012	0	✓
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	✓

**Comentário**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
37-RJ-2012	Programação	29/08/2012	29/08/2012	0	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
25-OC-2012	Durante anos acompanha a rádio	10/09/2012	10/09/2012	0	✓
52-OC-2012	Informações úteis	30/10/2012	30/10/2012	0	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
35-MC-2012	Sugestão de Pauta	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
39-MC-2012	Programação	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
23-OC-2012	Divulgação da Loteria	05/09/2012	05/09/2012	0	✓
28-OC-2012	Programa diário para o radialista Maurício Rabelo	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
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	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
16-AM-2012	Cobertura das Eleições 2012	24/08/2012	24/08/2012	0	✓
25-AM-2012	Expansão da rede	08/10/2012	08/10/2012	0	✓
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
27-RJ-2012	Retorno da rádio novela	06/08/2012	06/08/2012	0	✓
31-RJ-2012	Programa de debates volte à programação	22/08/2012	22/08/2012	0	✓
46-RJ-2012	Quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	11/09/2012	11/09/2012	0	✓
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	✓
<b>Rádio Nacional FM</b>					
16-FM-2012	Livreto da EBC pra outros meios de comunicação sobre o assunto sexualidade	13/08/2012	13/08/2012	0	✓
18-FM-2012	Organização do Festival de Música	16/08/2012	16/08/2012	0	✓
32-FM-2012	Disponibilização da programação na internet	25/09/2012	25/09/2012	0	✓
44-FM-2012	Telefone direto da rádio	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.

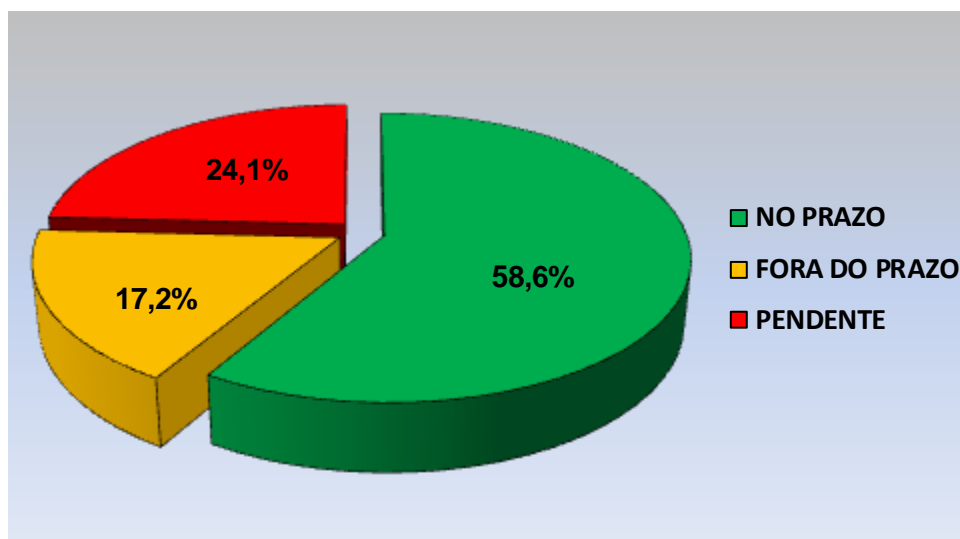
### Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
28-MC-2012	Qualidade do Sinal	09/08/2012			✘
29-MC-2012	Reclama novamente da mistura de estilos. Ou toca músicas brasileiras ou americanas, p/ ele não há como misturar culturas	10/08/2012	17/09/2012	25	⚠
33-MC-2012	Programação Geral	03/09/2012	05/09/2012	2	✔
34-MC-2012	Inclusão de tema de filme americano na programação.	04/09/2012	11/09/2012	4	✔
37-MC-2012	Apresentador Rádio em Debate	08/10/2012	16/10/2012	5	✔
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
15-OC-2012	Rádio On line não está funcionando	21/08/2012	22/08/2012	1	✔
28-OC-2012	Pouco tempo de programa do radialista Maurício Rabelo	12/09/2012	18/10/2012	26	⚠
29-OC-2012	Chiado na transmissão	13/09/2012	17/09/2012	2	✔
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			
<b>Rádio Nacional FM</b>					
14-FM-2012	A programação chega a se repetir por 3 vezes na mesma manhã. Às 11 hs da manhã, diz "em Brasília, 8:15".	09/08/2012	16/08/2012	5	✔
21-FM-2012	Site do Festival de Música	17/08/2012	21/08/2012	2	✔
23-FM-2012	Quando se clica no link da Nacional FM, se sintoniza a Nacional AM	21/08/2012	06/09/2012	12	⚠
26-FM-2012	Mudança no formato do programa da Ouvidoria, "Rádio em Debate"	11/09/2012	11/09/2012	0	✔
29-FM-2012	Ruído no áudio (stream)	17/09/2012	18/09/2012	1	✔
30-FM-2012	Jornalistas e informações divulgadas	21/09/2012	03/10/2012	8	⚠
25-FM-2012	Sinal Rádio Web	03/09/2012	04/09/2012	1	✔
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
20-AM-2012	Jornalistas e informações divulgadas	21/09/2012	03/10/2012	8	⚠
21-AM-2012	Sinal de áudio via internet	21/09/2012	24/09/2012	1	✔
23-AM-2012	Sinal	05/10/2012	09/10/2012	2	✔
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
32-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	23/08/2012			✘
33-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	23/08/2012	23/08/2012	0	✔
34-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	23/08/2012	23/08/2012	0	✔
35-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	27/08/2012	27/08/2012	0	✔
36-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	27/08/2012			✘
37-RJ-2012	Reclama da nova programação	29/08/2012			✘
40-RJ-2012	Saída do programa Alô Daisy	30/08/2012	10/09/2012	7	⚠
42-RJ-2012	Reclama da nova programação	31/08/2012			✘

**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
44-RJ-2012	Saída do quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	03/09/2012			✗
46-RJ-2012	Saída do quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	11/09/2012	12/09/2012	1	✓
47-RJ-2012	Saída do quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	11/09/2012	12/09/2012	1	✓
53-RJ-2012	Saída do quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
55-RJ-2012	Saída do quadro "Debates", programa "Alô Daisy"	18/09/2012	18/09/2012	0	✓
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	✓

Com o intuito de elaborar o relatório com um tempo hábil de apreciação pelos conselheiros o relatório foi fechado no dia 05/11/2012. Sendo assim, apenas os processos abertos até o dia 26/10/2012 serão considerados para a elaboração do relatório de pendências, respeitando-se assim o prazo estipulado pela norma. Das 36 reclamações registradas no trimestre, 24 foram respondidas dentro do prazo, 6 ultrapassaram o prazo e 6 ainda estão pendentes de resposta pela área responsável. O gráfico percentual está logo a seguir:

**Figura 43 - % Reclamações Rádios – Respostas das Áreas**


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Pedido de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
30-MC-2012	Quando estará disponível o resultado preliminar do Festival de Música	15/08/2012	20/08/2012	3	✓
1-MB-2012	Endereço envio de música	25/10/2012	26/10/2012	1	✓

**Pedido de Informação (Cont.)**

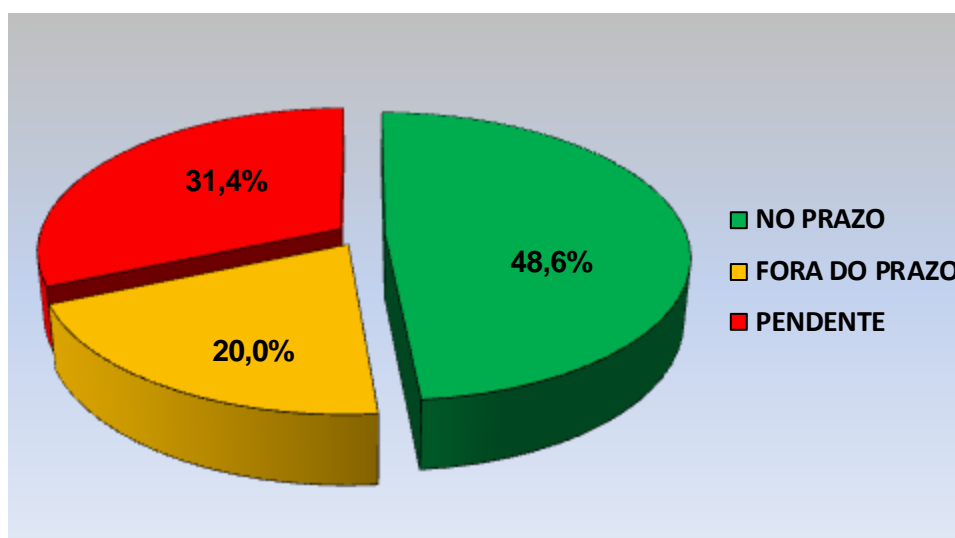
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
11-OC-2012	Solicita uma confirmação por meio do cartão QSL	09/08/2012	29/08/2012	14	⚠
13-OC-2012	Campanha Escalpelamento	17/08/2012	27/08/2012	6	⚠
14-OC-2012	Solicita uma confirmação por meio do cartão QSL	21/08/2012	11/09/2012	15	⚠
17-OC-2012	Solicita uma confirmação por meio do cartão QSL	29/08/2012	11/09/2012	9	⚠
18-OC-2012	Solicita uma confirmação por meio do cartão QSL	30/08/2012	11/09/2012	8	⚠
21-OC-2012	Solicitação de Cartão QSL	04/09/2012	11/09/2012	4	✅
24-OC-2012	Solicitação de Cartão QSL	05/09/2012	11/09/2012	3	✅
27-OC-2012	Acesso à lista de canções do programa Musishow	12/09/2012	18/10/2012	25	⚠
30-OC-2012	Solicitação de Cartão QSL	17/09/2012	18/10/2012	22	⚠
31-OC-2012	Solicitação de Cartão QSL	18/09/2012			❌
32-OC-2012	Solicitação de Cartão QSL	24/09/2012	18/10/2012	17	⚠
33-OC-2012	Qual o procedimento para visitar os estúdios da Rádio.	28/09/2012	17/10/2012	12	⚠
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 rádios EBC	17/10/2012	24/10/2012	5	✅
44-OC-2012	Pedido de cartão QSL	18/10/2012	18/10/2012	0	✅
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			
53-OC-2012	Cartão QSL	30/10/2012			
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
15-AM-2012	Deseja autorização para retransmitir programação da Rádio	10/08/2012	13/08/2012	1	✅
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	✅
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
28-RJ-2012	Deseja saber contatos diretos para debate de futebol	07/08/2012	08/08/2012	1	✅
29-RJ-2012	Deseja saber sobre a parte de terror das radionovelas	07/08/2012			❌
30-RJ-2012	Contato do comentarista esportivo Waldir Luiz	21/08/2012	22/08/2012	1	✅
39-RJ-2012	Promoção Compartilhaço	29/08/2012	31/08/2012	2	✅
41-RJ-2012	Programa Mundo da Bola	30/08/2012	13/09/2012	10	⚠
43-RJ-2012	Radionovela	03/09/2012			❌
45-RJ-2012	Resgates do Grande Teatro	05/09/2012			❌
48-RJ-2012	Disponibilização de programa no site	11/09/2012	17/09/2012	4	✅
49-RJ-2012	Consultar acervo da Rádio Nacional RJ	12/09/2012	13/09/2012	1	✅
51-RJ-2012	Cópia de programa em DVD	14/09/2012			❌
54-RJ-2012	Programa "No tabuleiro do Brasil"	18/09/2012	21/09/2012	3	✅
56-RJ-2012	Informações sobre música transmitida	28/09/2012	08/10/2012	6	⚠
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	✅

**Pedido de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio Nacional FM</b>					
12-FM-2012	Deseja ter acesso à entrevista da Daniela Spielmann	01/08/2012	01/08/2012	0	✓
15-FM-2012	Custo e procedimento de um comercial para ser divulgado na rádio.	13/08/2012	14/08/2012	1	✓
17-FM-2012	Informações para votar no Festival de Música	16/08/2012	16/08/2012	0	✓
20-FM-2012	Acesso às músicas do Festival de Música	17/08/2012	17/08/2012	0	✓
22-FM-2012	Informações para votar no Festival de Música	20/08/2012	20/08/2012	0	✓
27-FM-2012	Cópia do programa "Especial 90 anos de Rádio"	13/09/2012	17/09/2012	2	✓
28-FM-2012	Comunicado de rede	14/09/2012	14/09/2012	0	✓
33-FM-2012	Veicular spots educativos de rádio	25/09/2012	28/09/2012	3	✓
34-FM-2012	Votação no festival de música	25/09/2012	18/10/2012	16	⚠
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 60 pedidos de informação analisados no trimestre 42 foram respondidos dentro do prazo, 13 ultrapassaram o prazo e 5 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

**Figura 44 - % Pedidos de Informação Rádios – Respostas das Áreas**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



### **3.1.2.2. Abordagem qualitativa**

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

As manifestações dos ouvintes sobre as emissoras de rádio da EBC no decorrer dos meses de agosto, setembro e outubro, demonstram a necessidade que o ouvinte tem de interagir com as emissoras 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. Nestes três meses, observou-se o crescimento do número de manifestações referente à Rede Pública de Rádio da EBC em relação aos registros nos meses anteriores, que totalizaram 161 manifestações.

Do conjunto de correspondências enviadas pelos ouvintes, destacamos algumas das manifestações referentes aos seguintes temas:

- A saída do quadro “Debates” do Programa Alô Dayse;
- Os problemas técnicos com a transmissão (sinal e link na web);
- Pedidos de informação de solicitações do Cartão QSL;
- Interrupção do sinal da Rádio Nacional da Amazônia na faixa 49m (frequência 6.180kHz);
- Dos elogios.

#### **Saída do quadro “Debates” do Programa Alô Dayse**

Esta temática apresentou um número significativo de manifestações. A seguir destacamos algumas destas reclamações:

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

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

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

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

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

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

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

O ouvinte José Augusto Pereira de Oliveira no dia 11/09 (46-RJ-2012) escreveu:

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

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

*“A Rádio Nacional do Rio de Janeiro conta agora com um programa de debates diário e não apenas semanal, como ocorria até então. Trata-se do programa “Tema Livre”, produzido por Luciana Valle e apresentado pelo jornalista Luis Augusto Gollo. A medida faz parte do processo de reestruturação do Núcleo de Jornalismo da emissora, o que tem resultado em*

*uma série de modificações na grade da emissora, todas devidamente aprovadas pelo Comitê de Programação e Rede da EBC. O formato "debate" possibilita a manifestação de grande diversidade de pontos de vista sobre os mais diversos assuntos de nossa realidade. Por isto mesmo, a Superintendência de Rádio da EBC entende que o mesmo deva ter periodicidade diária, como agora se verifica. O programa Alô Dayse continua com seu formato de variedades e prestação de serviços, com que se consagrou, ao longo dos anos."*

O ouvinte contestou:

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

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

*"Prezado Sr. José Augusto, boa tarde! O debate não foi extinto da programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, ao contrário, ganhou maior frequência na programação da emissora. O programa Tema Livre, apresentado de segunda a sexta-feira, pelo jornalista Luiz Antonio Gollo, das 10h às 11h, permite que os nossos ouvintes possam acompanhar, participar e também contribuir com sugestões, para reflexões a respeito dos diversos temas do nosso cotidiano.*

*O programa Alô Daisy continua desenvolvendo a sua programação voltada à prestação de serviço, à informação e ao entretenimento. Aproveito para agradecer a sugestão do ouvinte com relação a criação de uma coluna sobre gastronomia, na programação da Nacional Rio".*

Obs: A insistência das reclamações quanto à saída do quadro de debates do Programa Alô Dayse deve ser um ponto de reflexão para o processo de construção das grades de programação das emissoras de rádio. Mesmo tendo sido realizada uma análise criteriosa pela equipe técnica das emissoras de rádio, seguida da aprovação no Comitê de Programação, é importante que se encontre mecanismos de negociação com o

público - através de maior divulgação das alterações e das novas propostas, por exemplo - quanto às necessidades de ajuste das temáticas para atender aos princípios da radiodifusão pública.

### **Os problemas técnicos com a transmissão (sinal e link na web)**

Segundo a reclamação de Cilas Emílio de Oliveira, de Ourinhos/SP, feita em 09 de agosto, sobre a qualidade do áudio na transmissão da MEC FM (Processo Número: 28-MC-2012):

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

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

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

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

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

*Cabe anotar que o apontamento do usuário, relativo ao "bitrate" (medido em Kbps), precisa ser relativizado. A rigor, optamos por enviar um sinal com taxa variável de kbps, que reduz o volume de dados trafegados e permite que pessoas com diferentes velocidades de conexão possam acompanhar o sinal transmitido. Agradecemos o contato e pedimos que o Senhor volte a escrever caso a qualidade não tenha apresentado melhora ou caso volte a sofrer interferência.”*

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

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

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

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

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

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

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

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

O ouvinte contestou em 28/09:

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

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

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

**Obs:** Os ouvintes que se manifestaram sobre os problemas de ordem técnica na transmissão das rádios solicitam das emissoras de rádio da EBC um atendimento eficiente e eficaz no sentido da resolução imediata do problema. Estas são contribuições ativas e preventivas para a identificação dos gargalos na retransmissão que afetam a qualidade das emissoras de rádio da EBC.

## **Pedidos de informação de solicitações do Cartão QSL**

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

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

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

O ouvinte Satoshi Nishimoto de Tóquio – Japão no dia 18/09 também encaminhou o relatório de recepção por meio da mensagem (Processo 31-OC-2012):

*“Caro senhor, tenho o prazer de informar que ouvi seu programa de rádio. Os detalhes do relatório de recepção é a seguinte....Espero que este relatório vai ser de algum valor para você....Eu ouvi a sua estação para a primeira vez. Receber estado é muito bom. Está transmitindo programação, se for o caso, mas eu gostaria de enviar junto a mim. Eu não sei Português. Então, eu sinto muito, eu era sentenças erradas. Eu gosto de sua música diversão país e atmosfera brilhante. Eu acho que você quer ouvir a transmissão no futuro. Se a correspondência com o seu programa, por favor, dê-me o seu cartão QSL. Atenciosamente,”*

## **Interrupção do sinal da Rádio nacional da Amazônia na faixa 49m (frequência 6.180kHz)**

Embora o número de manifestação não tenha sido grande, mas é importante destacar este assunto, porque a Rádio Nacional da Amazônica já ficou fora do ar por um longo período. 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."*

Obs: Volto a ressaltar, 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.

## **Dos elogios**



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

A ouvinte Irineida Nobre no dia 03/09 parabeniza a campanha de escalpelamento (Processo 20-OC-2012) na mensagem:

*“Gostaria de parabenizar a cobertura da campanha contra o escalpelamento no Amapá feita pela radialista Mara Régia no programa Natureza Viva, veiculado no Acre por meio da Rádio Difusora Acreana e Aldeia FM. Nós que fazemos parte da Amazônia ficamos alheios ao que acontecem nos outros estados e sendo o rádio o único meio de comunicação que chega a todas as partes, mesmo as mais remotas, dá pra imaginar a importância deste programa que além de nos trazer informações imprescindíveis para o nosso dia-a-dia, nos incentiva a ações positivas e necessárias como as da sociedade amapaense. Vida nova às mulheres do Amapá e vida longa à Natureza Viva! E viva a Mara Régia que com tanta abnegação sustenta esse poderoso vínculo entre mulheres, homens e natureza através das ondas do rádio”.*

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

Mais uma manifestação de contentamento com o trabalho da Rádio Nacional da Amazônia foi encaminhada pelo ouvinte Alisson Leal no dia 05/09 (Processo 22-OC-2012):

*“Olá, equipe de radiojornalismo da EBC. Venho, através desta, enaltecer o trabalho de produção das reportagens sobre as eleições 2012, que estão a ser emitidas no Repórter Brasil. Acabei de ouvir o jornal, no canal de AM 11.780 KHz, na Rádio Nacional da Amazônia. O radiojornalismo da EBC está muito bom. De alto nível e conteúdo riquíssimo! Parabéns à toda equipe, e muito obrigado pelo serviço de nos deixar, logo cedo, muito bem*

*informados sobre as principais atualidades do país, além de contribuir para o nosso crescimento intelectual.”*

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

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

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

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

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

Afora estas correspondências elogiosas, destacamos ainda uma demanda por emissoras encaminhadas pelos ouvintes no mês de outubro, 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”.*

No dia 17/10, a Coordenação da Rádio, em resposta ao seu e-mail, 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-a-ebc/veiculos-da-ebc/radios/radio-nacional-fm-brasilia>." 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.”*

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-fmbrasil>. 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](mailto: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**

Nos meses de agosto, setembro e outubro, as observações da Ouvidoria foram para:

- Mudança na grade de programação das emissoras de rádio da EBC (mês de agosto).
- Notícias postadas no site da Radioagência sobre temas relacionados à área de Direitos Humanos (mês de setembro).
- Análise do noticiário Repórter Brasil (mês de outubro).

#### **Mudança na grade de programação das emissoras de rádio da EBC.**

No mês de agosto, chegaram à Ouvidoria várias reclamações de ouvintes sobre a mudança na grade de programação das emissoras de rádio. Boa parte destas reclamações expressa o desapontamento com a mudança na grade e nos programas, sem aviso prévio. Neste sentido, sugere-se que, no futuro, toda e qualquer mudança na grade de programação seja amplamente divulgada aos ouvintes. No caso específico destas reclamações, é fundamental que seja informado aos ouvintes os motivos do cancelamento de determinado quadro, já que eles não reclamaram especificamente do fim do programa, mas de algum quadro que fazia parte do programa, como é o exemplo do programa Alô Dayse. Sem contar que algumas respostas encaminhadas pela Coordenação da Rádio Nacional AM Rio de Janeiro não respondiam adequadamente ao ouvinte: “Não é verdade que o programa Alô Dayse será retirado do ar. Ele permanece sendo exibido”.

#### **Notícias postadas no site da Radioagência sobre temas relacionados à área de Direitos Humanos.**

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

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

Comparada a cobertura de notícias referentes às outras áreas, como saúde (51 notícias), educação (26 notícias), justiça (29 notícias), economia (21 notícias) e cultura (20 notícias), a cobertura sobre temas referentes à área Direitos Humanos, pelo menos no mês setembro, foi pequena. Neste sentido, sugere-se que o tema tenha maior destaque na cobertura realizada pelas emissoras de rádio da EBC. Sugere-se ainda que as notícias sobre Comunicação Pública também possam ser acessadas quando o internauta pesquisar notícias sobre Direitos Humanos. É muito importante que as notícias sobre comunicação pública sejam linkadas a outros temas, para que o cidadão tome conhecimento do que está se discutindo sobre o assunto. Para isso, é fundamental que a cobertura sobre esta temática extrapole a simples divulgação de eventos.

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

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

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



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

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

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

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

*Eu me desloquei lá de Uruará. Eu saí, ontem, de Uruará, por volta de dez horas da manhã, e vim até aqui, porque acho importante. Acho e foi importante ouvir a contribuição dele, ali, quando ele falou sobre essa não cultura da sociedade, de não assistir, porque estamos atrasados, atrasadíssimos. “O que acontece, também, é que, mesmo estando atrasados, nós comunicadores populares, das rádios comunitárias, ainda não têm essa cultura”.*

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

## **Análise do programa Repórter Brasil**

Já 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 apresentados 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’**

Em agosto houve a reapresentação de programas passados. Em setembro e em outubro foram realizadas 4 edições do “Rádio em Debate”:

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

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

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

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

**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](http://www.radioagencianacional.ebc.com.br). Emissoras da EBC podem ser ouvidas pelo portal: [www.ebc.com.br](http://www.ebc.com.br)

### **Rio de Janeiro**

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

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

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

### **Brasília**

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

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

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

### **Amazônia**

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




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

### 3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS





#### 3.1.3.1. Abordagem quantitativa

No trimestre a Ouvidoria recebeu um total de 90 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 58 manifestações foram reclamações, 13 pedidos de informação, 7 sugestões, 7 comentários, 4 elogio e 1 manifestação improcedente. Até o fechamento deste relatório, nenhuma 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
242-AB-2012	Parceria com agência de Sao Tomé e Príncipe	19/09/2012	19/09/2012	0	
255-AB-2012	Isonção 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
210-AB-2012	Informação errada	17/08/2012	17/08/2012	0	
214-AB-2012	Notícia: "Produtores de cana-deaçúcar e etanol defendem desonerações para estimular o setor"	21/08/2012	21/08/2012	0	
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
206-AB-2012	Lado positivo da partição brasileira nas olimpíadas	14/08/2012	14/08/2012	0	
211-AB-2012	Site da Agência Brasil	20/08/2012	20/08/2012	0	
213-AB-2012	Site da Agência Brasil	21/08/2012	21/08/2012	0	

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
227-AB-2012	Entrevistar um professor de Economia Brasileira para complementar a matéria	31/08/2012	31/08/2012	0	✓
228-AB-2012	Entrevistar outros profissionais para complementar a matéria	31/08/2012	31/08/2012	0	✓
230-AB-2012	Divulgação de um link nas próximas matérias	31/08/2012	31/08/2012	0	✓
254-AB-2012	Eleições	09/10/2012	09/10/2012	0	✓
261-AB-2012	Pauta	10/10/2012	10/10/2012	0	✓

**Improcedente**

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

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

**Reclamação**

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

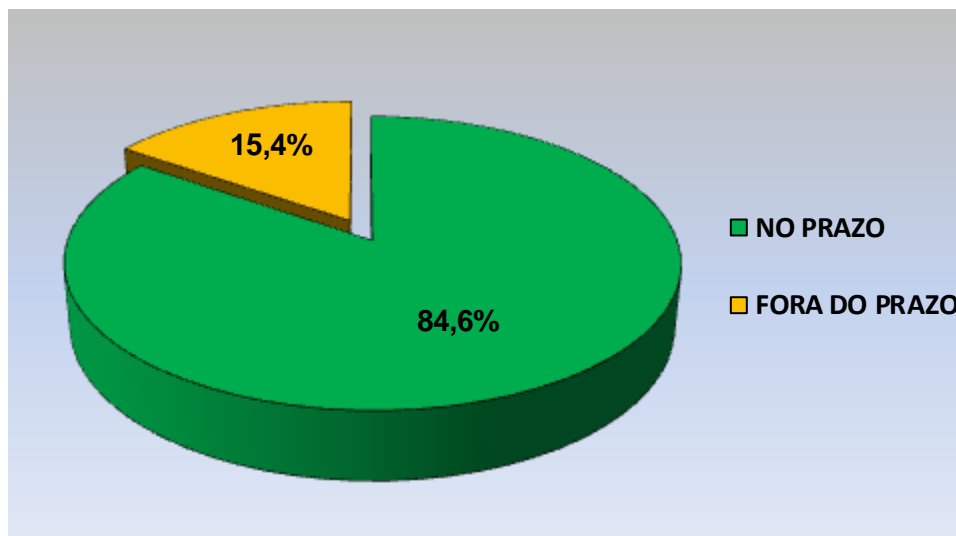


**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
229-AB-2012	Informação errada	31/08/2012	03/09/2012	1	✓
231-AB-2012	Erro na matéria	03/09/2012	11/09/2012	5	✓
233-AB-2012	Erro na matéria	11/09/2012	12/09/2012	1	✓
234-AB-2012	Erro na matéria	11/09/2012	17/09/2012	4	✓
236-AB-2012	Enfoque dados às notícias	12/09/2012	13/09/2012	1	✓
237-AB-2012	Erro na matéria	12/09/2012	12/09/2012	0	✓
243-AB-2012	Erro na matéria	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
244-AB-2012	Erro na matéria	21/09/2012	21/09/2012	0	✓
245-AB-2012	Erro na matéria	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
246-AB-2012	Erro na matéria	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
247-AB-2012	Matéria incompleta	24/09/2012	24/09/2012	0	✓
248-AB-2012	Erro na matéria	25/09/2012	28/09/2012	3	✓
250-AB-2012	Erro na matéria	25/09/2012	26/09/2012	1	✓
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	✓

Com o intuito de elaborar o relatório com um tempo hábil de apreciação pelos conselheiros o relatório foi fechado no dia 05/11/2012. Sendo assim, apenas os processos abertos até o dia 26/10/2012 serão considerados para a elaboração do relatório de pendências, respeitando-se assim o prazo estipulado pela norma. Das 56 reclamações analisadas no trimestre, 46 foram respondidas dentro do prazo e 10 foram respondidas fora do prazo estipulado. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

**Figura 45 - % Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas**



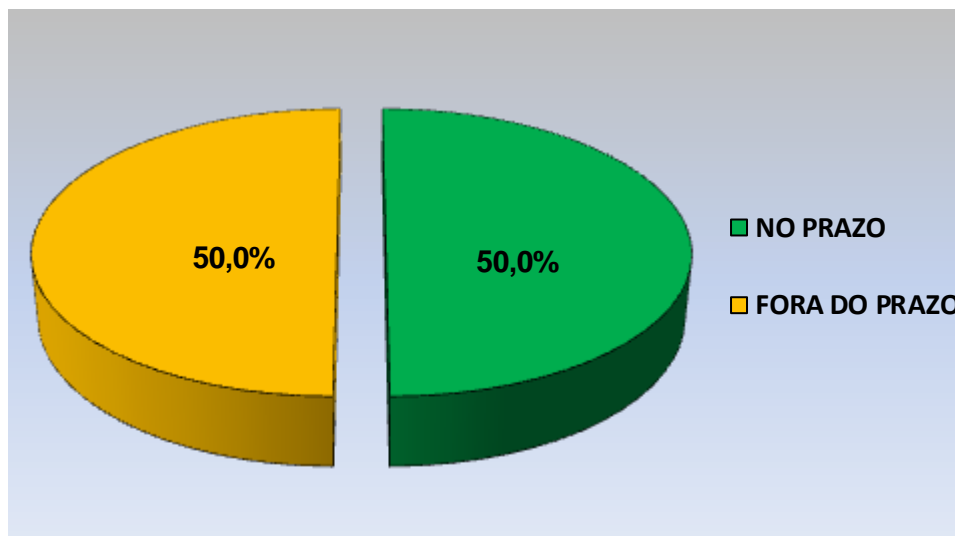
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Pedido de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
199-AB-2012	Deseja saber de onde foram retiradas as informações citadas na matéria	03/08/2012	14/08/2012	7	⚠
232-AB-2012	Pedido de informação á Agência Brasil	11/09/2012	11/09/2012	0	✅
235-AB-2012	Número de "page views"	12/09/2012	21/09/2012	7	⚠
238-AB-2012	Reprodução de conteúdo	12/09/2012	12/09/2012	0	✅
240-AB-2012	Uso do termo "Paralímpico"	13/09/2012	13/09/2012	0	✅
241-AB-2012	Reprodução de conteúdo	18/09/2012	28/09/2012	8	⚠
242-AB-2012	Parceria com agência de Sao Tomé e Príncipe	19/09/2012	01/10/2012	8	⚠
251-AB-2012	Nota bibliográfica de fonte	28/09/2012	28/09/2012	0	✅
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	✅

Dos 13 pedidos de informação registrados no trimestre, 8 foram respondidos dentro do prazo e 5 ultrapassaram o prazo de resposta O gráfico percentual encontra-se a seguir:

**Figura 46 - % Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.3.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.3.2.1. Percepção dos leitores

Nos trimestre agosto, setembro e outubro a Ouvidoria recebeu o total de 90 (noventa) manifestações. Deste quantitativo, 58 (cinquenta e oito) foram reclamações, 13 (treze) pedidos de informação, 7 (sete) sugestões, 7 (sete) comentários, 4 (quatro) elogios e 1 (uma) manifestação improcedente.

No mês de agosto, recebemos 36 (trinta e seis) manifestações das quais destacamos 4 (quatro), em que os aspectos abordados pelos leitores são: a cobertura das Olimpíadas em 2012 e a ausência de contraponto em matérias publicadas pela Agência Brasil. Estas manifestações se diferenciam das demais demandas que, em sua maioria, são solicitações de correção de erros.

Em relação ao primeiro assunto a Ouvidoria recebeu, no dia 13 de agosto, a manifestação de um leitor que não autorizou a divulgação de seu nome (Processo 206-AB-12):

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

Em resposta ao leitor, no dia 15 de agosto, a Diretoria de Jornalismo - DIJOR esclareceu que:

*“Fazer comunicação pública é mesmo um desafio e o enfrentamos diariamente. Esta sua visão sobre a cobertura das Olimpíadas é a mesma que buscamos. As sugestões já foram repassadas para os setores responsáveis para que possamos elaborar reportagens mostrando o que o resto da mídia não traz”.*

Diante da resposta recebida o leitor se manifestou:

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

A ausência de contraponto nas matérias publicadas pela ABr é o outro assunto destacado pela Ouvidoria que foi mencionado em duas manifestações. O primeiro leitor a se manifestar foi José Ivan Mayer de Aquino, no dia 09 de agosto (Processo 204-AB-12):

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

No dia 13 de agosto a DIJOR respondeu:

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

O leitor Takashi Tome, que também é membro do Conselho Curador da EBC, enviou, no dia 28 de agosto, duas manifestações à Ouvidoria com as seguintes considerações (Processos 227 e 228-AB-12):

*“Sobre a matéria "Maior parte das empresas sem empregados fecha portas antes de três anos de atividade", me parece que a taxa de mortalidade de microempresas recém-criadas melhorou - há uns 15 anos, era na casa de 80% (a verificar). Eu gostaria, por favor, de solicitar que entrevistassem algum professor de economia brasileira para analisar esses dados, pois do jeito que a matéria está, induz o leitor a pensar que abrir uma microempresa é um mau negócio. A coisa melhorou bastante, e a reportagem não reflete isso. Obrigado.”*

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

Para as duas demandas a DIJOR, no dia 31 de agosto, respondeu:

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

No mês de setembro, permaneceu a tendência da maioria das demandas serem solicitações de correção de erros, registrada no mês anterior. Das 21 (vinte e uma) manifestações recebidas, 12 (doze) foram reclamações. Dessas, 8 (oito) dizem respeito a erros de informação. Neste mês, damos destaque a uma demanda improcedente, justamente por ser a primeira vez que aparece no relatório, e à queixa de falta de informação em uma matéria.

Em relação à demanda improcedente, a mensagem foi recebida pela Ouvidoria, no dia 25 de setembro, e o leitor Thiago Antônio dos Santos escreveu (Processo 249-AB-12):

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

A Ouvidoria fez uma pesquisa no site da ABr e encontrou diversas matérias publicadas sobre a greve dos bancários. Diante disso, no dia 25 de setembro, encaminhamos uma resposta ao leitor esclarecendo:

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

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

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

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

A falta de informação em uma matéria também foi assunto que gerou manifestação do leitor Raul Sartori que escreveu à Ouvidoria no dia 24 de setembro (Processo 247-AB-12):

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

No dia 25 de setembro a Diretoria de Jornalismo respondeu:

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

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

No mês de outubro, das 33 (trinta e três) manifestações recebidas, destacamos 2 (dois) elogios referentes ao conteúdo produzido pela Agência Brasil.

O leitor Cleidson Rabelo da Silva, no dia 9 de outubro encaminhou a seguinte mensagem (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

As observações da Ouvidoria no trimestre agosto, setembro e outubro abrangeram os seguintes assuntos:

- Cobertura das Olimpíadas 2012;
- Cobertura do tema Direitos Humanos;
- Cobertura sobre a comunidade indígena Guarani-Kaiowá, do Mato Grosso Sul.

#### **Cobertura das Olimpíadas 2012:**

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

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

- A frágil cultura esportiva do Brasil: a ausência de incentivo à prática de esportes desde a infância. O esporte deve ser disponibilizado cada vez mais cedo e incluído na rotina de uma forma natural de forma que se transforme em um hábito.
- A relevância da prática de educação física nas escolas e nas universidades: no Brasil, praticamente não existe investimento nessa disciplina que trabalha diversas modalidades esportivas e que possibilita o surgimento de vários talentos. São poucas as universidades que oferecem algum tipo de bolsa ou incentivo, fazendo com que os atletas em potencial tenham que escolher entre ter uma formação ou tornar-se um desportista de ponta.

- A organização do esporte brasileiro em Confederações: a fragilidade da organização das instituições desportista não constrói condições sólidas para o desenvolvimento do esporte brasileiro. Esse aspecto foi apresentado, porém a discussão não foi aprofundada, na matéria “COB aponta esportes que são “pontos de atenção” para Rio 2016” publicada em 12/8, onde *Carlos Arthur Nuzman*, presidente do COB faz as seguintes observações:

*“No último dia dos Jogos Olímpicos de Londres, o Comitê Olímpico Brasileiro (COB) fez um balanço da participação dos atletas do país nas competições. Apesar de ter alcançado a meta de medalhas, alguns resultados do Brasil foram classificados como ‘pontos de atenção’ para o trabalho que se segue até 2016. Entre eles, o fato da ginástica artística feminina não ter chegado a nenhuma final. O presidente do COB, Carlos Arthur Nuzman, disse que a causa não é segredo para ninguém. ‘Ela se deveu a uma briga política dentro da confederação. Isso prejudicou os atletas e trouxe um dano muito grande à ginástica do Brasil’, disse. Nuzman afirmou que o problema é um dos maiores dentro da entidade e que precisa ser resolvido para que a equipe se classifique para as Olimpíadas do Rio, em 2016”.*

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

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

## **Cobertura do tema Direitos Humanos:**

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

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

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

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

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

entre Direitos Humanos, cidadania e políticas públicas ainda se faz presente nas redações e enfraquece o papel da sociedade na conquista e preservação de seus direitos.

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

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

### **Cobertura sobre a comunidade indígena Guarani-Kaiowá, do Mato Grosso Sul:**

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 6/08:** Com o título ‘A participação do leitor na cobertura da Agência Brasil para as eleições municipais de 2012’, a partir das mensagens de dois leitores apontando como inverídica a informação veiculada de que, segundo a Constituição Federal, segurança pública é responsabilidade dos estados, esta edição da Coluna da Ouvidoria procurou discutir a cobertura das eleições municipais.

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

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

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

**Publicação de 1/10:** “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 8/10:** 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.



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

#### 3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão no trimestre registrou 71 pedidos de informações que foram solicitados por meio do sistema 0800 (26 via telefone), via sistema e-SIC (40 via web) e diretamente no balcão de atendimento (5 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 2,6 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 EBC	Prazo LAI
99936000157201293	Cópia de Entrevista do Roda Viva	Ouvidoria	01/08/2012	01/08/2012	0	✓	✓
99936000158201238	Concurso Público	DIAFI	01/08/2012	02/08/2012	1	✓	✓
99936000159201282	Concurso Público	DIAFI	02/08/2012	06/08/2012	2	✓	✓
99936000160201215	Entrevistado do Sem Censura	Ouvidoria	03/08/2012	03/08/2012	0	✓	✓
99936000162201204	Concurso Público	DIAFI	06/08/2012	07/08/2012	1	✓	✓
99936000163201241	Sinal da TV Brasil e Rádio Nacional	SUSUP	08/08/2012	09/08/2012	1	✓	✓
99936000164201295	Concurso Público	DIAFI	08/08/2012	09/08/2012	1	✓	✓
99936000165201230	Empresa prestadora de serviço (copa/garçon)	DIAFI	09/08/2012	10/08/2012	1	✓	✓
99936000166201284	Concurso Público	DIAFI	09/08/2012	10/08/2012	1	✓	✓
99936000167201229	Sinal de outras emissoras	SUREDE	09/08/2012	13/08/2012	2	✓	✓
99936000168201273	Concurso Público	DIAFI	13/08/2012	13/08/2012	0	✓	✓
99936000169201218	Concurso Público e Quadro de Funcionários	DIAFI	13/08/2012	16/08/2012	3	✓	✓
99936000170201242	Quadro de Funcionários	DIAFI	13/08/2012	16/08/2012	3	✓	✓
99936000171201297	Concurso Público	DIAFI	14/08/2012	15/08/2012	1	✓	✓
99936000173201286	Programação Rádio Nacional RJ	SURAD	16/08/2012	20/08/2012	2	✓	✓
99936000174201221	Contrato Social entre sócios	OUVIDORIA	17/08/2012	17/08/2012	0	✓	✓
99936000175201275	Retransmissão de sinal	SURAD	20/08/2012	23/08/2012	3	✓	✓
99936000176201210	Concurso Público	DIAFI	21/08/2012	22/08/2012	1	✓	✓
99936000177201264	Sinal da TV Brasil e Rádio Nacional	SURAD E SURED	22/08/2012	22/08/2012	0	✓	✓
99936000178201217	Concurso Público	DIAFI	22/08/2012	22/08/2012	0	✓	✓
99936000179201253	Cópia de Ofício	DIPRES	24/08/2012	28/08/2012	2	✓	✓
99936000180201288	Programa Tô Sabendo	SUPROG	28/08/2012	31/08/2012	3	✓	✓

**Atendimentos SIC (Cont.)**

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo EBC	Prazo LAI
99936000181201222	Cópia do Programa Eu Sou o Show	OUVIDORIA	29/08/2012	29/08/2012	0	✓	✓
99936000182201277	Concurso Público	DIAFI	31/08/2012	11/09/2012	7	⚠	✓
99936000183201211	Concurso Público	DIAFI	03/09/2012	05/09/2012	2	✓	✓
99936000184201266	Sugestão de Pauta	DIPRO	04/09/2012	10/09/2012	3	✓	✓
99936000185201219	Concurso Público	DIAFI	05/09/2012	05/09/2012	0	✓	✓
99936000186201255	Rádio Novela e Rádio Teatro	SURAD	06/09/2012	10/09/2012	1	✓	✓
99936000187201208	Acesso à documentos	OUVIDORIA	10/09/2012	10/09/2012	0	✓	✓
99936000189201299	Concurso Público	DIAFI	11/09/2012	11/09/2012	0	✓	✓
99936000190201213	Concurso Público	DIAFI	12/09/2012	14/09/2012	2	✓	✓
99936000191201268	Concurso Público	DIAFI	12/09/2012	14/09/2012	2	✓	✓
99936000192201211	Concurso Público	DIAFI	13/09/2012	18/09/2012	3	✓	✓
99936000193201257	Concurso Público	OUVIDORIA	17/09/2012	18/09/2012	1	✓	✓
99936000194201200	Relação da EBC com o Governo Federal	OUVIDORIA	19/09/2012	01/10/2012	8	⚠	✓
99936000195201246	Divulgação de projetos sociais	OUVIDORIA	19/09/2012	01/10/2012	8	⚠	✓
99936000196201291	Comunicação Visual	OUVIDORIA	20/09/2012	02/10/2012	8	⚠	✓
99936000197201235	Quadro de funcionários e remuneração	OUVIDORIA	21/09/2012	01/10/2012	6	⚠	✓
99936000198201280	Concurso Público	OUVIDORIA	24/09/2012	01/10/2012	5	✓	✓
99936000199201224	Obter cópia de gravação	OUVIDORIA	25/09/2012	02/10/2012	5	✓	✓
99936000200201211	Concurso Público	OUVIDORIA	25/09/2012	02/10/2012	5	✓	✓
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	8	⚠	✓
99936000208201287	Audiência TV NBR	DICAP	04/10/2012	12/10/2012	6	⚠	✓
99936000209201221	Audiência TV Brasil	DIGER	04/10/2012	15/10/2012	7	⚠	✓
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	4	✓	✓
99936000216201223	Parceria EBC com rádio educativa	DIPRES	10/10/2012	17/10/2012	5	✓	✓
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	Tramitação			
99936000219201267	Concurso público e cargo de administrador	DIAFI	19/10/2012	26/10/2012	5	✓	✓

**Atendimentos SIC (Cont.)**

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo EBC	Prazo LAI
99936000220201291	Convênio EBC e AGECOM	DIAFI	19/10/2012	26/10/2012	5	✓	✓
99936000215201289	Informação recebida	PRESE/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, 10 de outubro de 2012.**

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