



**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO MENSAL
NOVEMBRO 2012**

Brasília, 5 de Dezembro de 2012

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

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

FORMATÇÃO

Silvan Lucas de Sousa Junior

REVISÃO GERAL

Regina Lima

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	6
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	8
2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU	11
2.1.1. Reclamações	13
2.1.2. Elogios	14
2.1.3. Sugestões	15
2.1.4. Pedido de Informação	16
2.1.5. Comentários	17
2.1.6. Serviços	18
2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	19
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS	21
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	21
3.1.1. TV BRASIL	21
3.1.1.1. Abordagem quantitativa	21
3.1.1.2. Abordagem qualitativa	29
3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores	29
3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria	33
3.1.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’	39
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO	40
3.1.2.1. Abordagem quantitativa	40
3.1.2.2. Abordagem qualitativa	44
3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes	44
3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria	53
3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	58

3.1.3.	AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	59
3.1.3.1.	Abordagem quantitativa	59
3.1.3.2.	Abordagem qualitativa	61
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores	61
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	64
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria	66
3.1.4.	PORTAL EBC	67
3.1.4.1.	Abordagem quantitativa	67
3.1.4.2.	Abordagem qualitativa	69
3.1.4.2.1.	Percepção dos internautas	69
3.1.4.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	71
3.1.5.	Empresa Brasil de Comunicação - EBC	73
3.1.5.1.	Abordagem quantitativa	73
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC	75
3.2.1.	Abordagem quantitativa.....	75

Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão.....	8
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão	8
Figura 3 – % Atendimentos SAU.....	9
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências	10
Figura 5 - Manifestações por Veículo.....	11
Figura 6 - % Manifestações por Veículo.....	11
Figura 7 - % Tipos de Manifestações	12
Figura 8 - % Reclamações por Veículo	13
Figura 9 - % Elogios por Veículo.....	14
Figura 10 - % Sugestões por Veículo.....	15
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo	16
Figura 12 - % Comentários por Veículo	17
Figura 13 - % Serviços por Veículo	18
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso	19
Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência.....	20
Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	20
Figura 17 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas	26
Figura 18 - % Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	28
Figura 19 - % Manifestações por Rádio	40
Figura 20 - Uso de fontes oficiais e não-oficiais por tema	54
Figura 21 - % Uso de fontes.....	56
Figura 22 - % Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas.....	60

1. APRESENTAÇÃO

O relatório referente ao mês de novembro 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 01/11/2012 a 25/11/2012. 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.

O relatório apresentado a seguir contemplará dois novos tipos de manifestações denominadas "Serviços" e "Diversos".

Na categoria "Serviços" serão alocados os atendimentos que dizem respeito aos serviços prestados pela Empresa Brasil de Comunicação, mas que não podem ser classificados como: reclamações, elogios, sugestões, comentários ou pedidos de informação. Um exemplo de manifestação que foi classificada como serviços é a sugestão de pauta.

Na categoria "Diversos" são contemplados os atendimentos que não se referem diretamente à atividade fim da EBC. Demandas relativas ao INSS, SUS, Receita Federal, entre outros, são exemplos de atendimentos "Diversos". Tais demandas não geram processos e são respondidas diretamente ao usuário com uma resposta padrão acompanhada da informação solicitada, quando possível.

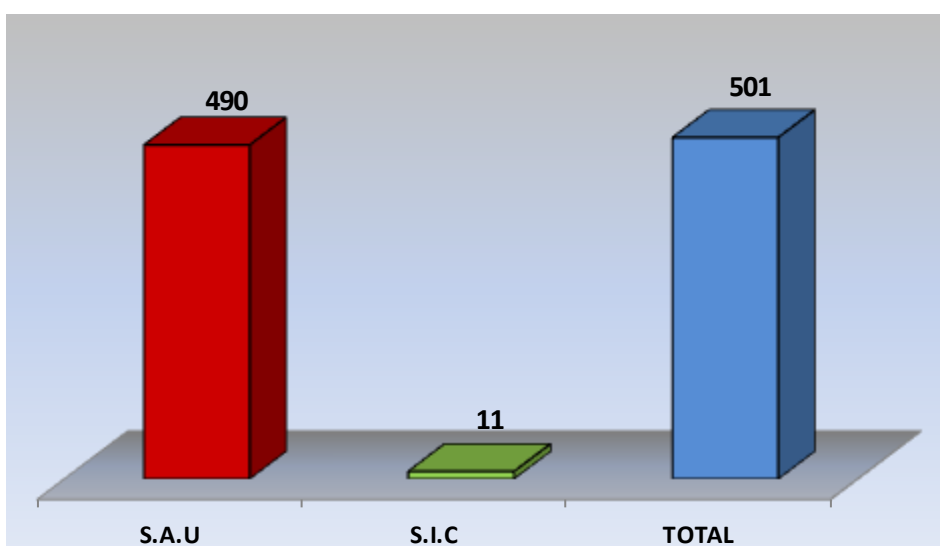
Vale ressaltar que o prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012. Assim, os dados utilizados para a elaboração do relatório foram retirados do sistema apenas após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

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

2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

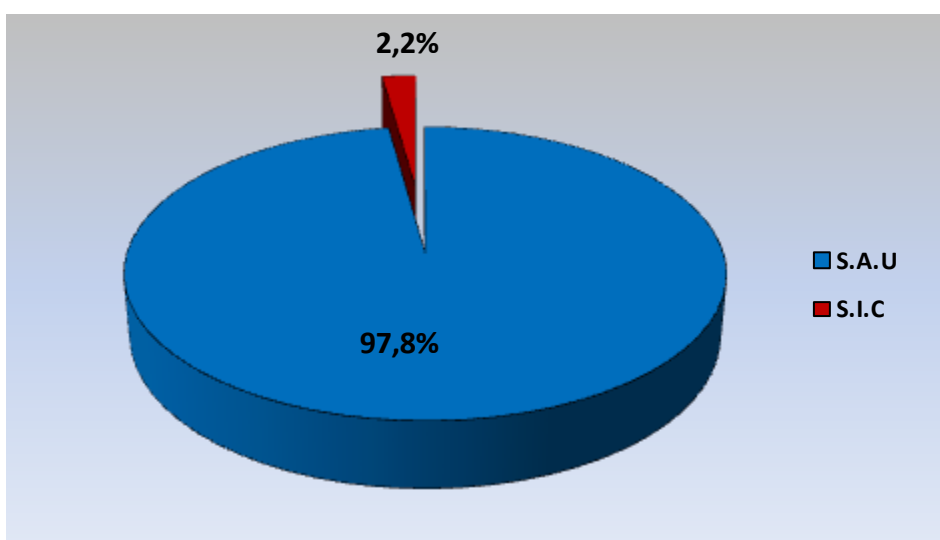
O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 501 atendimentos, sendo 490 pelo SAU e 11 pelo SIC.

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

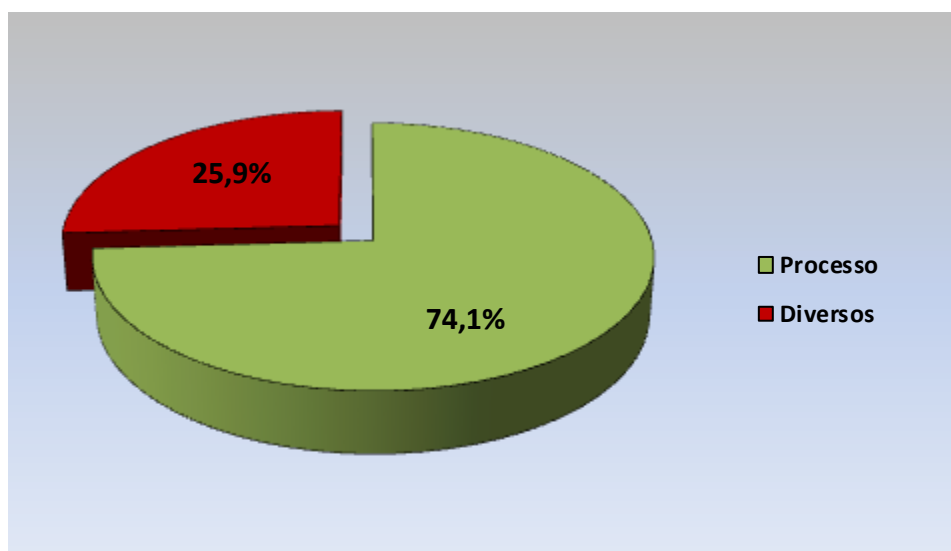
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 490 atendimentos realizados pelo SAU, 363 (74,1%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 127 manifestações (25,9%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

Figura 3 – % Atendimentos SAU



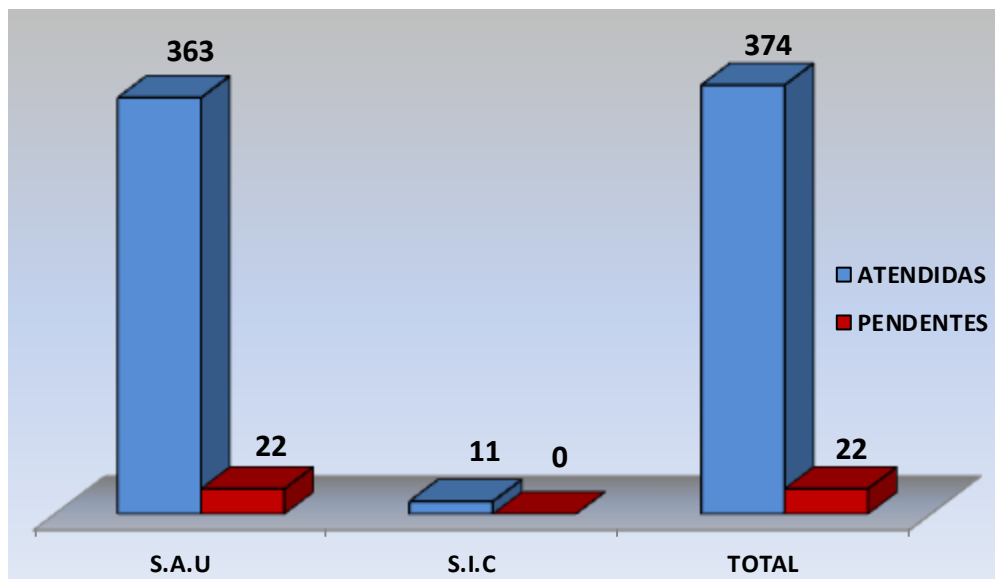
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 374 atendimentos, sendo 363 pelo SAU e 11 pelo SIC.

Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 5,9% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

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

Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências

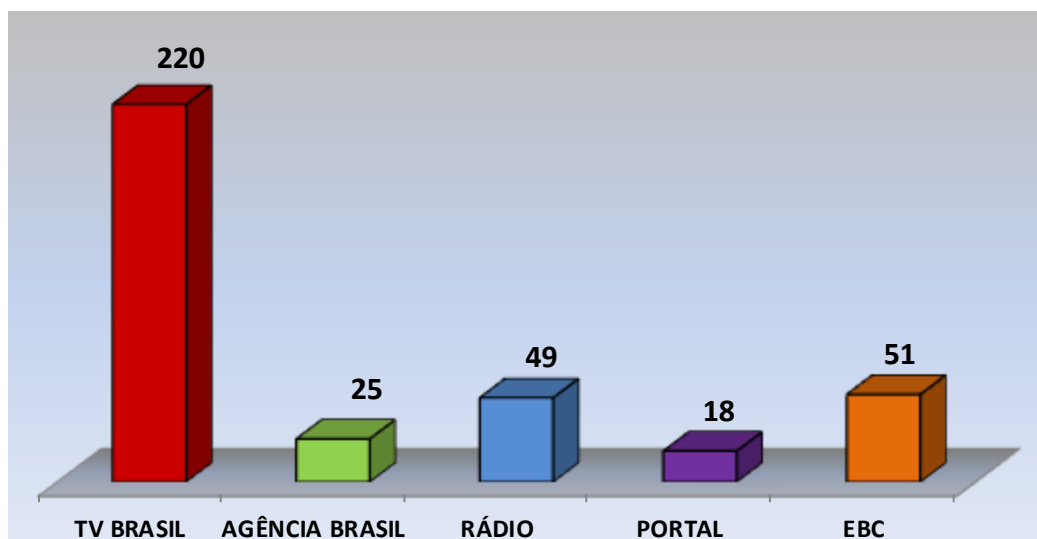


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

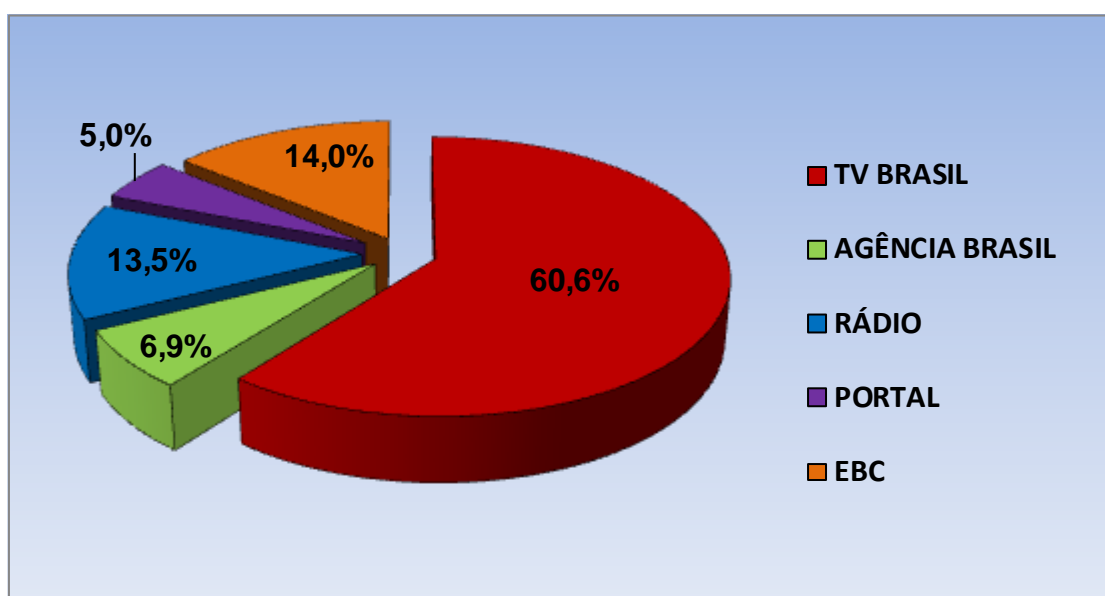
O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, em novembro, 363 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

Figura 5 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

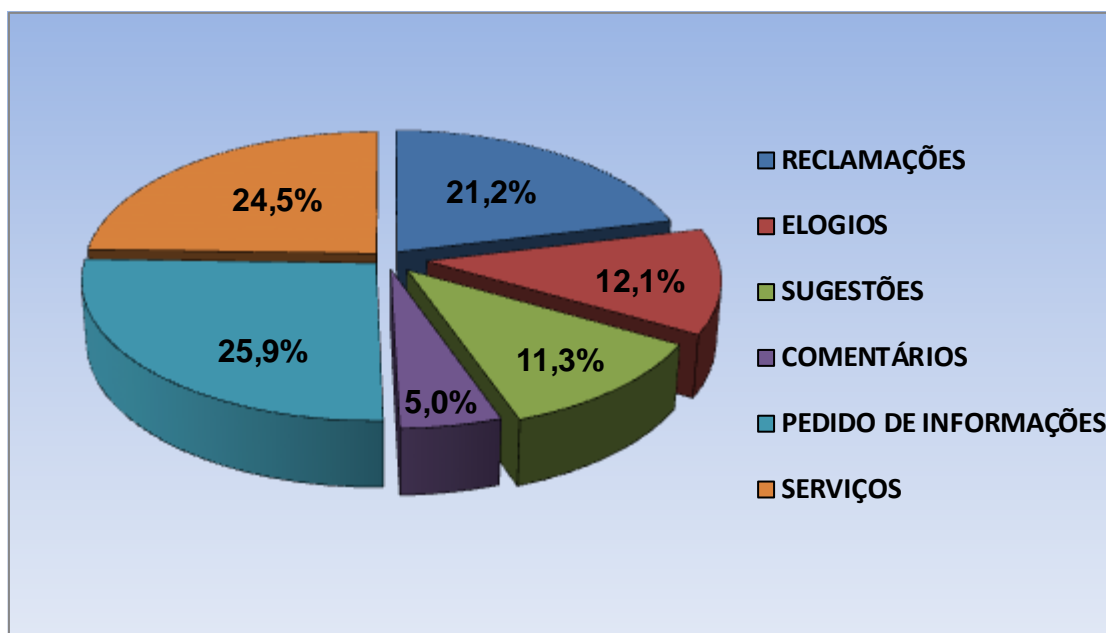
Figura 6 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação, serviços e as manifestações im procedentes totalizam 78,8% dos atendimentos no mês, contra 21,2% das reclamações.

Figura 7 - % Tipos de Manifestações



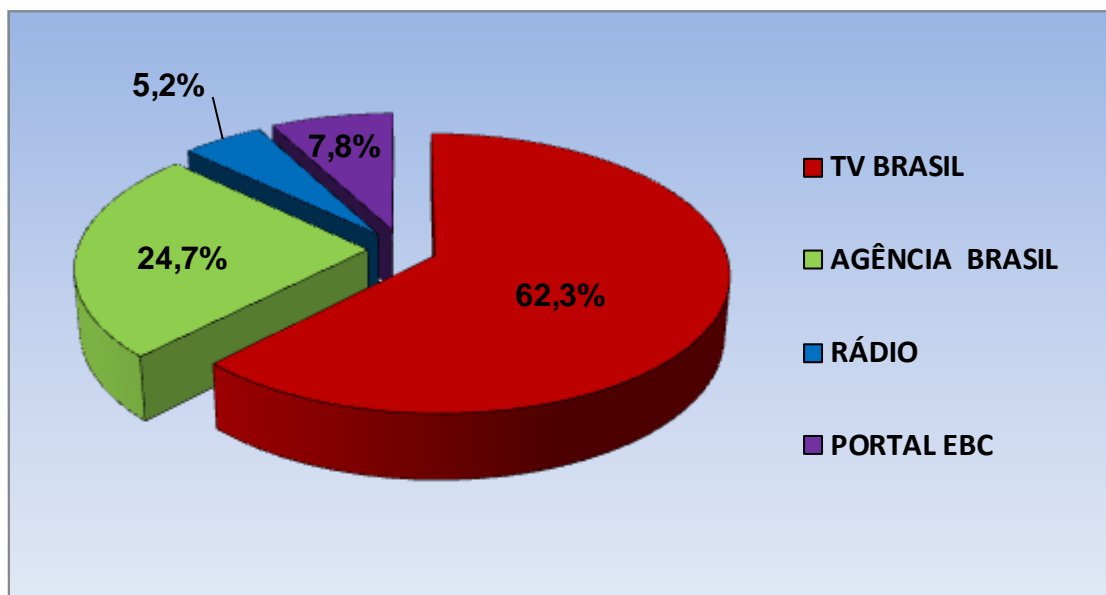
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	48	62,3%
AGÊNCIA BRASIL	19	24,7%
RÁDIO	4	5,2%
PORTAL EBC	6	7,8%
EBC	0	0,0%
TOTAL	77	100,0%

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



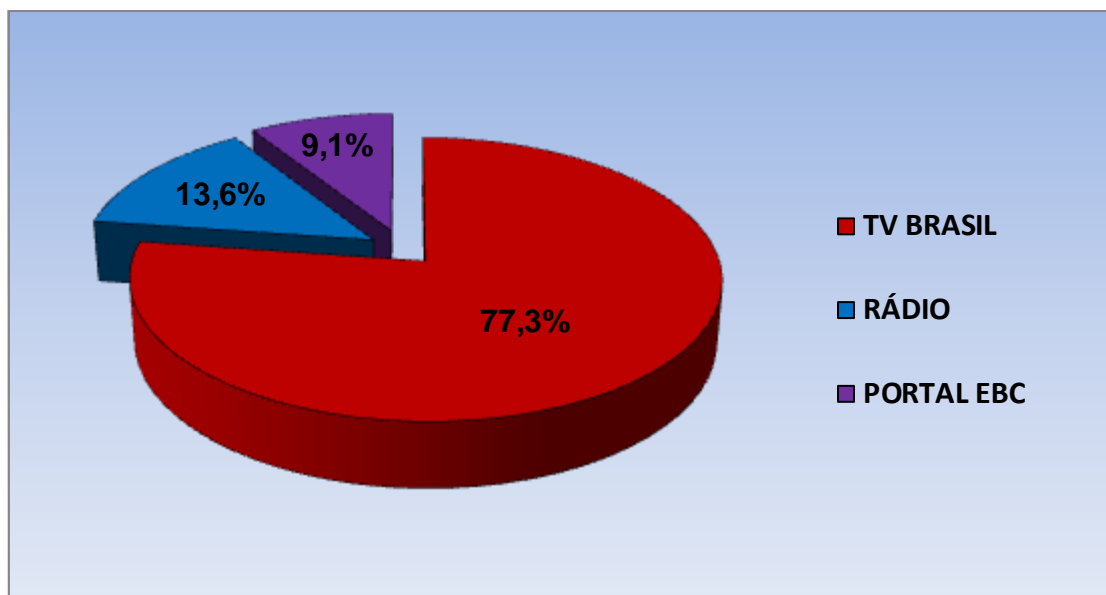
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	34	77,3%
AGÊNCIA BRASIL	0	0,0%
RÁDIO	6	13,6%
PORTAL EBC	4	9,1%
EBC	0	0,0%
TOTAL	44	100,0%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



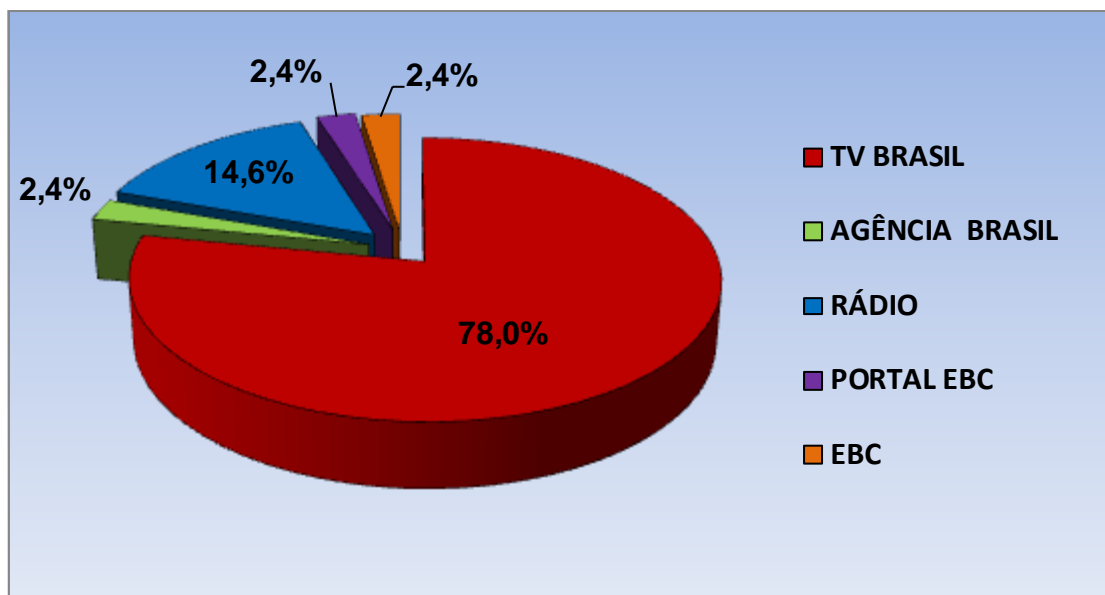
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	32	78,0%
AGÊNCIA BRASIL	1	2,4%
RÁDIO	6	14,6%
PORTAL EBC	1	2,4%
EBC	1	2,4%
TOTAL	41	100,0%

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



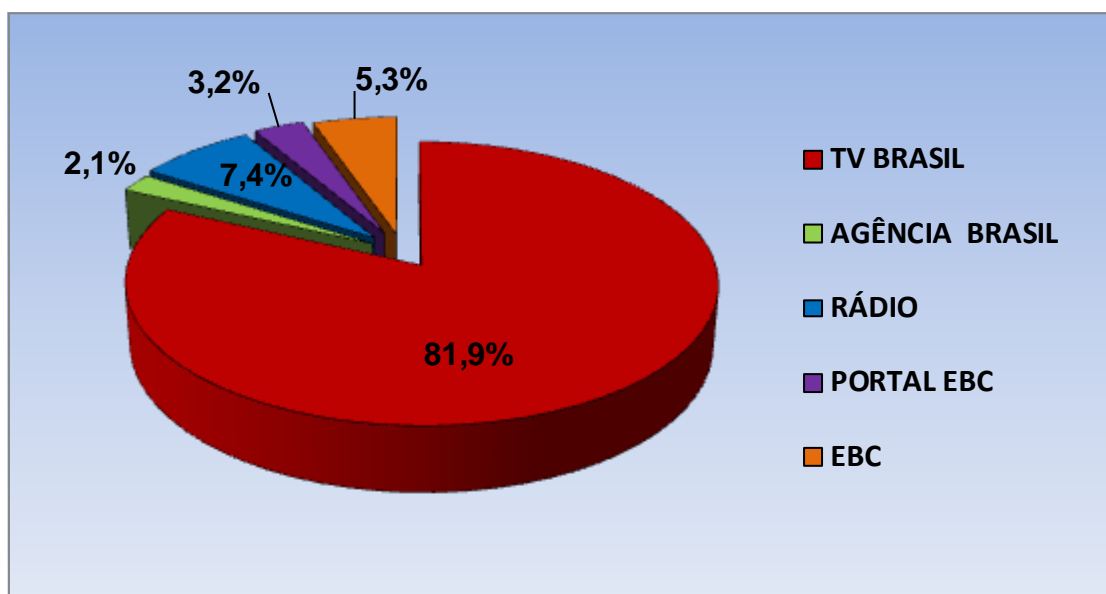
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	77	81,9%
AGÊNCIA BRASIL	2	2,1%
RÁDIO	7	7,4%
PORTAL EBC	3	3,2%
EBC	5	5,3%
TOTAL	94	100,0%

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



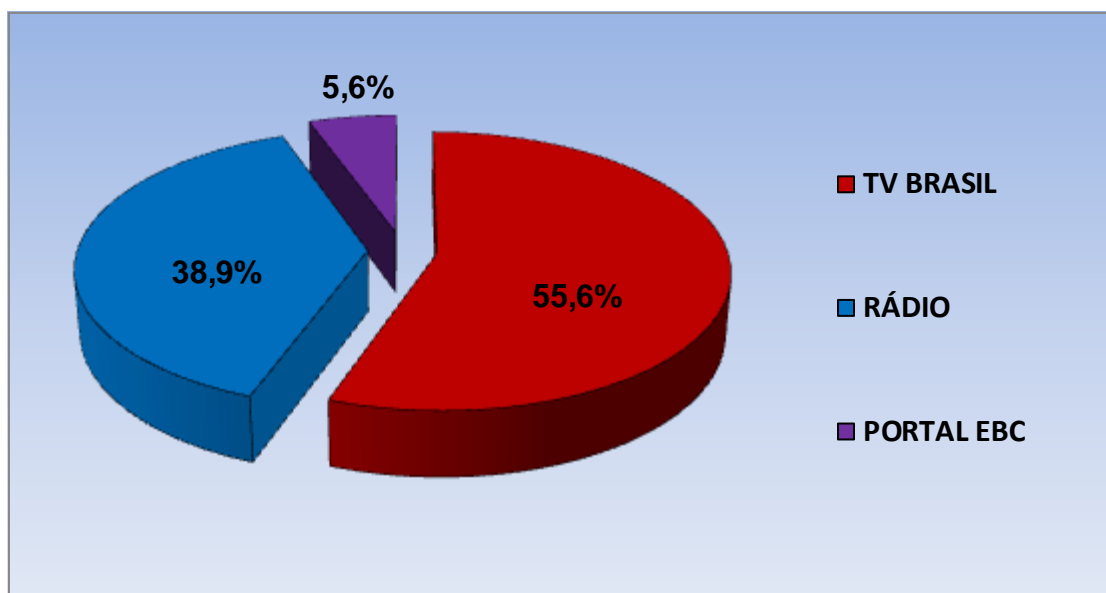
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	10	55,6%
AGÊNCIA BRASIL	0	0,0%
RÁDIO	7	38,9%
PORTAL EBC	1	5,6%
EBC	0	0,0%
TOTAL	18	100,0%

Figura 12 - % Comentários por Veículo



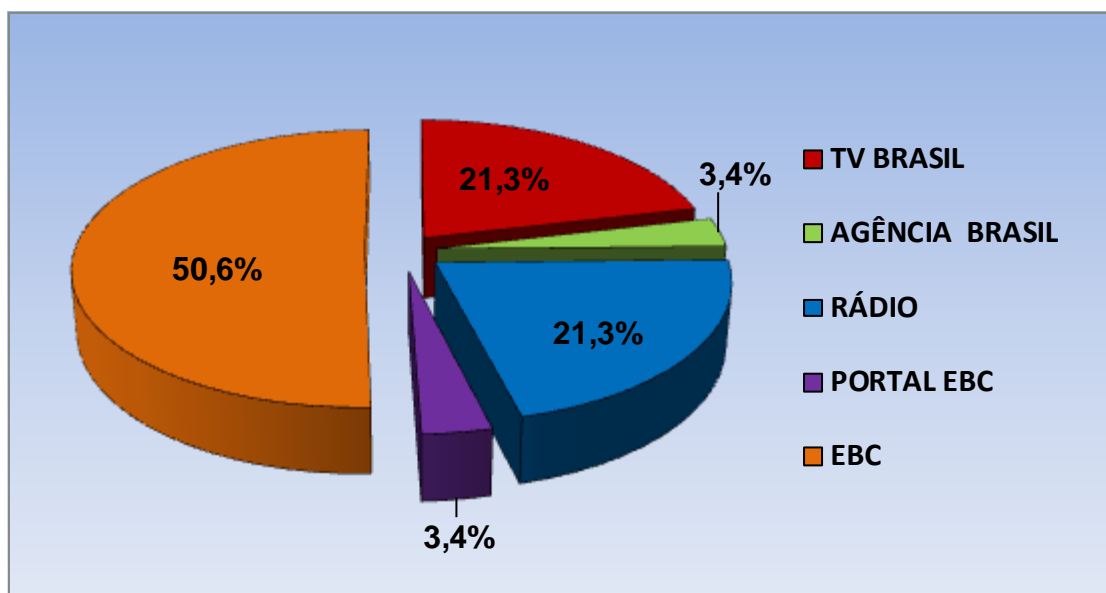
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	19	21,3%
AGÊNCIA BRASIL	3	3,4%
RÁDIO	19	21,3%
PORTAL EBC	3	3,4%
EBC	45	50,6%
TOTAL	89	100,0%

Figura 13 - % Serviços por Veículo

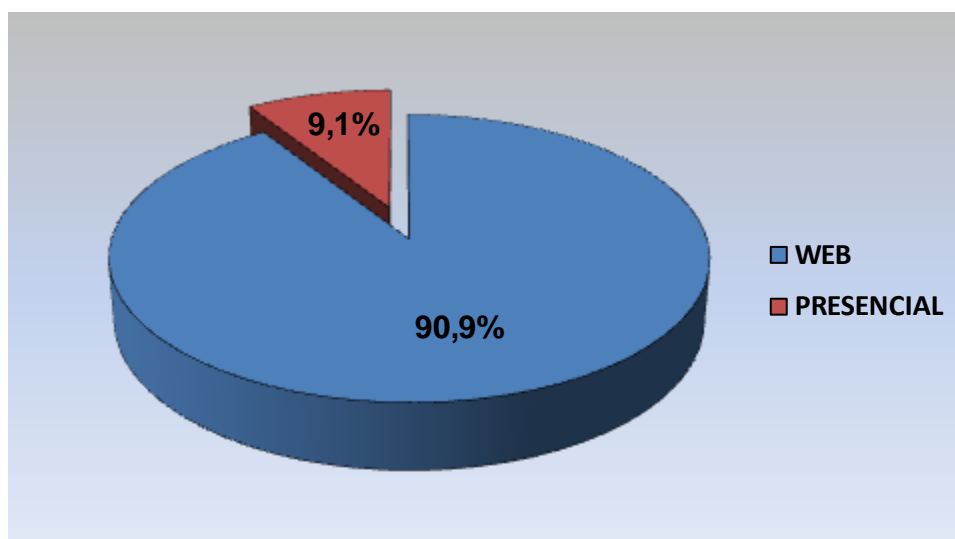


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em novembro, 11 pedidos de informações, dos quais 10 foram via web (e-sic) e 1 de forma presencial.

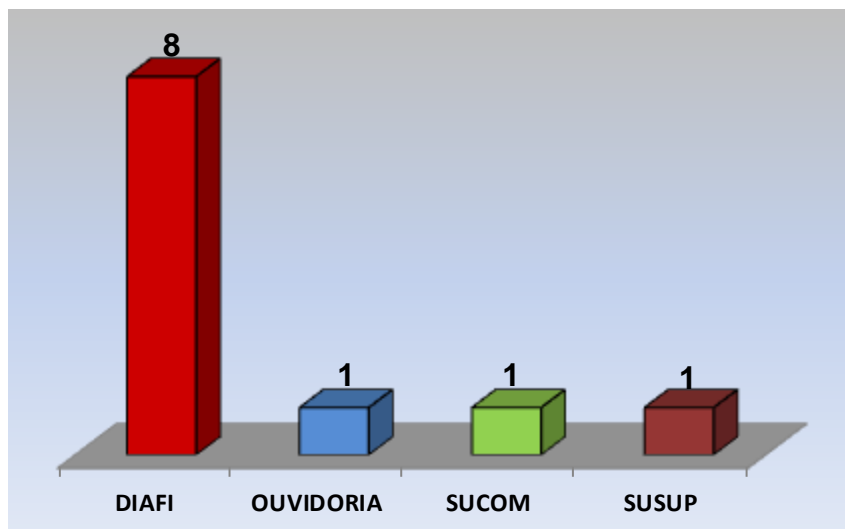
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

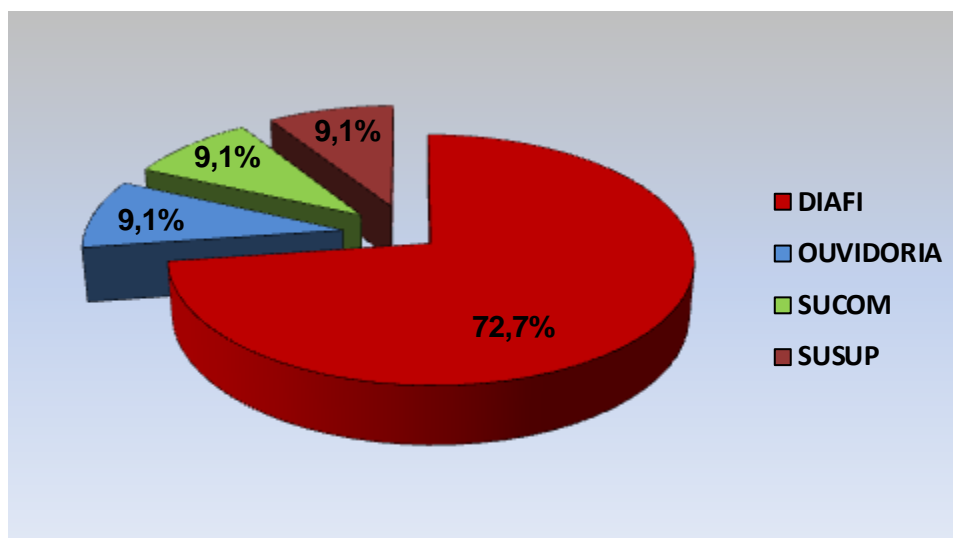
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 3 dias. A Portaria Presidente 178 – A de 18.05.2012 e a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo em 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS




3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

3.1.1. TV BRASIL











3.1.1.1. Abordagem quantitativa

Em novembro, a Ouvidoria recebeu um total de 220 manifestações referentes à TV Brasil. Deste quantitativo, 48 manifestações foram reclamações; 34 elogios; 32 sugestões, 10 comentários, 77 pedidos de informação e 19 serviços. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 8 processos.





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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentários

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1607-TB-2012	Temas de debate para o Programa Ver TV	07/11/2012	07/11/2012	0	
1642-TB-2012	Programa VERTV - Emagrecer na TV	09/11/2012	09/11/2012	0	
1683-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	13/11/2012	13/11/2012	0	
1694-TB-2012	Sugestão de pauta - programa O Público na TV	14/11/2012	14/11/2012	0	
1695-TB-2012	Propaganda sobre orientação sexual	14/11/2012	14/11/2012	0	
1727-TB-2012	Sugestão de tema ao programa Sem Censura	19/11/2012	19/11/2012	0	
1738-TB-2012	Informação equivocada dada no programa Sem Censura	20/11/2012	20/11/2012	0	
1756-TB-2012	Participação de negros no programa Brasilianas.org	22/11/2012	22/11/2012	0	
1766-TB-2012	Programa Caminhos da Reportagem	22/11/2012	22/11/2012	0	
1770-TB-2012	Programa Sem Censura: plantio orgânico	23/11/2012	23/11/2012	0	

Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1588-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'ávila	06/11/2012	06/11/2012	0	
1591-TB-2012	Programa especial: autismo	06/11/2012	06/11/2012	0	
1593-TB-2012	Programa Repórter Brasil Sugestão de pauta para Repórter Brasil	06/11/2012	06/11/2012	0	
1595-TB-2012	Programa Sem Censura: Entrevista Padre Fabio de Melo	06/11/2012	06/11/2012	0	

Elogios (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1601-TB-2012	Formato do Jornalismo da TV Brasil (sugestão)/ Conteúdo do Jornalismo da TV Brasil (elogio)	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
1614-TB-2012	Séries da TV Brasil	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
1634-TB-2012	Temas e qualidade do programa Ser Saudável	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
1635-TB-2012	Programação TV Brasil	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
1642-TB-2012	Programa VERTV - Emagrecer na TV	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
1644-TB-2012	Programação TV Brasil	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
1654-TB-2012	Programação TV Brasil	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
1663-TB-2012	Beleza das apresentadoras	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
1667-TB-2012	Programação TV Brasil	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
1683-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
1687-TB-2012	Programa Caminhos da Reportagem	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
1692-TB-2012	Programa Caçadores de Alma	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
1693-TB-2012	Programa O Público na TV	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
1697-TB-2012	Programa Sem Censura e apresentadora	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
1699-TB-2012	Programação TV Brasil	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
1703-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1706-TB-2012	Programa Karku	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1709-TB-2012	Horário de exibição programa Tecendo / elogia Programa Tecendo	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1710-TB-2012	Programa Sem Censura e apresentadora	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1714-TB-2012	Programa Sem Censura e apresentadora	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1716-TB-2012	Nova programação da TV Brasil	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1721-TB-2012	Programa Sem Censura: curso de patchwork	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
1723-TB-2012	Jornais da TV Brasil / sugere Convidado para programas	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
1730-TB-2012	Programação TV Brasil	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
1743-TB-2012	Programação TV Brasil	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
1758-TB-2012	Apresentadores do programa Repórter Brasil	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
1767-TB-2012	Jornalista do Programa Repórter Brasil	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
1770-TB-2012	Programa Sem Censura: plantio orgânico	23/11/2012	23/11/2012	0	✓
1771-TB-2012	Programação para crianças	23/11/2012	23/11/2012	0	✓
1775-TB-2012	Programas 5x Machado e Trago Comigo	23/11/2012	23/11/2012	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1584-TB-2012	Pouca programação mais nacional	05/11/2012	05/11/2012	0	✓
1585-TB-2012	Programação religiosa	05/11/2012	05/11/2012	0	✓
1586-TB-2012	Programação infantil	05/11/2012	05/11/2012	0	✓
1591-TB-2012	Programa especial: autismo	06/11/2012	06/11/2012	0	✓
1593-TB-2012	Programa Repórter Brasil Sugestão de pauta para Repórter Brasil	06/11/2012	06/11/2012	0	✓
1600-TB-2012	Ideias para melhorar a transmissão da TV Brasil	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
1601-TB-2012	Formato do Jornalismo da TV Brasil (sugestão)/ Conteúdo do Jornalismo da TV Brasil (elogio)	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
1602-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	07/11/2012	07/11/2012	0	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1603-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
1611-TB-2012	Ideias para melhorar a transmissão da TV Brasil	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
1612-TB-2012	Ideias para melhorar a transmissão da TV Brasil	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
1630-TB-2012	Volta da exibição diária dos programas A turma do Pererê e Curta Criança	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
1634-TB-2012	Temas programa Ser Saudável	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
1667-TB-2012	Reprisar filmes e séries antigas	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
1668-TB-2012	Indicação de especialista para programa Caçadores de Alma	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
1669-TB-2012	Video sobre vitima de paralisia infantill	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
1671-TB-2012	Envio de material independente para análise	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
1700-TB-2012	Estilos de filmes para exibição	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1709-TB-2012	Horário de exibição programa Tecendo / elogia Programa Tecendo	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1711-TB-2012	Especial de natal do Menino Maluquinho	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1712-TB-2012	Remoção da grade de programação o programa Esquadrão sobre Rodas	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1713-TB-2012	Filme para a programação da TV Brasil	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1715-TB-2012	Sugestão de tema ao programa Ser Saudável	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1723-TB-2012	Jornais da TV Brasil / sugere Convidado para programas	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
1726-TB-2012	Demora da atualização dos programas no site	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
1743-TB-2012	Programação TV Brasil	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
1744-TB-2012	Sugestão de programa a ser exibido	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
1745-TB-2012	Sugestão de programa a ser exibido	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
1748-TB-2012	Pauta para o programa Sem Censura	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
1749-TB-2012	Sugestão pauta ao programa Janela Janelinha	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
1755-TB-2012	Acesso a TV Brasil pela internet	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
1764-TB-2012	Ficha Técnica e a Música do programa Um menino maluquinho	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
1776-TB-2012	Envio de material independente para análise	23/11/2012	23/11/2012	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1604-TB-2012	Sugestão de pauta - programa Salto para o Futuro	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
1645-TB-2012	Programa Sem Censura: tema crack	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
1646-TB-2012	Programa Sem Censura: tema crack	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
1658-TB-2012	Solicita cópias de programa	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
1661-TB-2012	Cópia de programa: Caminhos da Reportagem	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
1682-TB-2012	Solicita cópias de programa	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
1689-TB-2012	Envio de projetos	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
1705-TB-2012	Cópias da animação Corto Maltese dubladas	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
1717-TB-2012	Envio de material independente para análise	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
1722-TB-2012	Pedido de cópia do documentário Nova África	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
1725-TB-2012	Sugestão de tema ao programa Sem Censura	19/11/2012	19/11/2012	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1728-TB-2012	Sugestão de entrevista para o programa Sem Censura	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
1734-TB-2012	Sugestão de pauta ao programa Samba na Gamboa	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
1739-TB-2012	Recado ao programa Sem Censura	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
1752-TB-2012	Consciência negra-Sem Censura	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
1763-TB-2012	Sugestão de convidado ao programa Sem Censura	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
1765-TB-2012	Aquisição de dvd sério Equador	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
1768-TB-2012	Entrevista para programa Estúdio Móvel	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
1777-TB-2012	Sugestão de pauta	23/11/2012	23/11/2012	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.

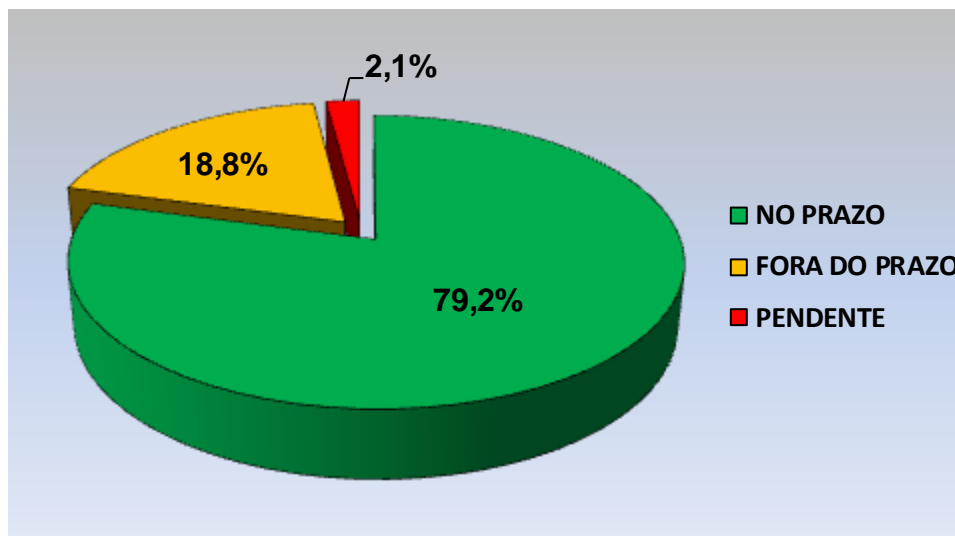
Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1580-TB-2012	Erro na descrição de programa	01/11/2012	01/11/2012	0	✓
1584-TB-2012	Pouca programação pouco nacional	05/11/2012	05/11/2012	0	✓
1587-TB-2012	Defasagem das legendas ocultas	05/11/2012	12/11/2012	5	✓
1594-TB-2012	Programação TV Brasil	06/11/2012	06/11/2012	0	✓
1596-TB-2012	Programa Cinema Nacional	06/11/2012	06/11/2012	0	✓
1598-TB-2012	Livro indicado no programa Sem Censura	06/11/2012	06/11/2012	0	✓
1605-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	07/11/2012	08/11/2012	1	✓
1610-TB-2012	Acesso a vídeo do programa Sem Censura	07/11/2012	12/11/2012	3	✓
1621-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
1622-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
1623-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
1624-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
1628-TB-2012	Problemas de sinal	08/11/2012	19/11/2012	6	⚠
1631-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
1632-TB-2012	Acesso a vídeo Sem Censura pelo site	08/11/2012	09/11/2012	1	✓
1633-TB-2012	Fim da transmissão da missa da igreja de Fátima em Brasília	08/11/2012	14/11/2012	4	✓
1639-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
1641-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
1643-TB-2012	Problemas de áudio em episódio série Equador	09/11/2012	19/11/2012	5	✓
1647-TB-2012	Programa Sem Censura: tema crack	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
1648-TB-2012	Alteração horário programa Stadium	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
1655-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
1659-TB-2012	Horário documentário shamwari vida selvagem	12/11/2012	13/11/2012	1	✓
1666-TB-2012	Programa Sem Censura: transtornos de personalidade	12/11/2012	14/11/2012	2	✓
1670-TB-2012	Ausência do programa com Ciro Barcelos no site	12/11/2012	21/11/2012	6	⚠
1672-TB-2012	Programação religiosa	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
1678-TB-2012	Programação religiosa	13/11/2012	13/11/2012	0	✓

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1679-TB-2012	Problema com volume do áudio	13/11/2012	05/12/2012	15	⚠
1680-TB-2012	Programação TV Brasil	13/11/2012	14/11/2012	1	✅
1681-TB-2012	Demora no atendimento por telefone	13/11/2012	27/11/2012	9	⚠
1686-TB-2012	Postura de Notícia veiculada no Repórter Brasil edição da noite.	14/11/2012	23/11/2012	6	⚠
1696-TB-2012	Apresentadora do programa Sem Censura	14/11/2012	14/11/2012	0	✅
1701-TB-2012	Sinal	16/11/2012	05/12/2012	13	⚠
1724-TB-2012	Cenas impróprias na programação	19/11/2012	20/11/2012	1	✅
1729-TB-2012	Potência do sinal	20/11/2012	05/12/2012	11	⚠
1730-TB-2012	Programa Arte do Artista	20/11/2012	20/11/2012	0	✅
1732-TB-2012	Áudio de programa Sem Censura	20/11/2012	05/12/2012	11	⚠
1733-TB-2012	Fim do programa Esportes no 11	20/11/2012	21/11/2012	1	✅
1735-TB-2012	Demora da atualização dos programas no site	20/11/2012	23/11/2012	3	✅
1737-TB-2012	Acesso ao programa De lá pra cá pelo site	20/11/2012	21/11/2012	1	✅
1741-TB-2012	Desencontro entre som e imagem	20/11/2012	30/11/2012	8	⚠
1742-TB-2012	Falha de sinal	20/11/2012			❌
1746-TB-2012	Não cobertura de evento esportivo	20/11/2012	21/11/2012	1	✅
1754-TB-2012	Atitude de entrevistador no programa Sem Censura	21/11/2012	21/11/2012	0	✅
1757-TB-2012	Acesso ao programa Conexão Roberto D'Ávila pelo site	22/11/2012	22/11/2012	0	✅
1759-TB-2012	Erro de informação em edição do Brasilianas.org	22/11/2012	22/11/2012	0	✅
1769-TB-2012	Acesso a vídeo Sem Censura pelo site	23/11/2012	26/11/2012	1	✅
1774-TB-2012	Horário de veiculação do DOC TV	23/11/2012	23/11/2012	0	✅
1778-TB-2012	Mudanças na programação	23/11/2012	26/11/2012	1	✅

Das 48 reclamações registradas no mês, 38 foram respondidas dentro do prazo, 9 ultrapassaram o prazo de 5 dias e 1 ainda está pendente de resposta da área responsável. O gráfico percentual está logo a seguir:

Figura 17 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pedidos de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1578-TB-2012	Postagem de vídeo	01/11/2012	01/11/2012	0	✓
1579-TB-2012	Postagem de vídeo	01/11/2012	01/11/2012	0	✓
1581-TB-2012	Programa "Estúdio Móvel"	01/11/2012	13/11/2012	8	⚠
1582-TB-2012	Transmissão de futebol	01/11/2012	01/11/2012	0	✓
1583-TB-2012	Participação no programa ABZ do Ziraldo	05/11/2012	05/11/2012	0	✓
1585-TB-2012	Programação religiosa	05/11/2012	06/11/2012	1	✓
1589-TB-2012	Ficha técnica Programa Equador	06/11/2012	21/11/2012	10	⚠
1590-TB-2012	Envio de projetos.	06/11/2012	06/11/2012	0	✓
1592-TB-2012	Roberto D' Avila	06/11/2012	06/11/2012	0	✓
1597-TB-2012	Transmissões da série C do Campeonato Brasileiro	06/11/2012	06/11/2012	0	✓
1599-TB-2012	Homenagem a Ziraldo	06/11/2012	06/11/2012	0	✓
1606-TB-2012	Programa Shamwari	07/11/2012			✗
1608-TB-2012	Acesso a matéria Deserto do Atacama	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
1609-TB-2012	Transmissão em HD	07/11/2012			✗
1613-TB-2012	Filmes nacionais	07/11/2012	19/11/2012	7	⚠
1614-TB-2012	Séries da TV Brasil	07/11/2012	08/11/2012	1	✓
1615-TB-2012	Acesso vídeo Programa Sem Censura	07/11/2012	12/11/2012	3	✓
1616-TB-2012	Acesso vídeo Documentário sobre sono	07/11/2012	19/11/2012	7	⚠
1617-TB-2012	Disponibilização de vídeos no site: menino maluquinho	07/11/2012	09/11/2012	2	✓
1618-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
1619-TB-2012	Nome de música	07/11/2012	08/11/2012	1	✓
1620-TB-2012	Reprise de programa	07/11/2012	08/11/2012	1	✓
1622-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
1625-TB-2012	Horário documentário shamwari vida selvagem	08/11/2012	20/11/2012	7	⚠
1626-TB-2012	Contato de convidado do programa Opção Saúde	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
1627-TB-2012	Transmissão em HD	08/11/2012	19/11/2012	6	⚠

Pedidos de Informação (Cont.)

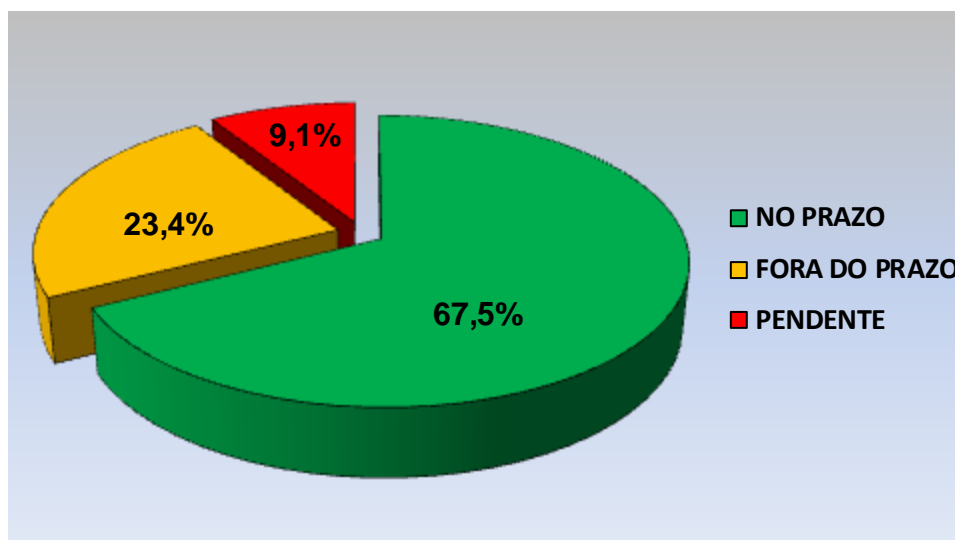
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1628-TB-2012	Problemas de sinal	08/11/2012	19/11/2012	6	⚠
1629-TB-2012	Disponibilização de edição do Musicograma	08/11/2012			✖
1636-TB-2012	Reprise filme exibido	08/11/2012	13/11/2012	3	✔
1637-TB-2012	Produto exibido no programa Sem Censura	08/11/2012	16/11/2012	5	✔
1638-TB-2012	Acesso a vídeo do programa Cara e Coroa no site	08/11/2012	22/11/2012	9	⚠
1640-TB-2012	Horário documentário shamwari vida selvagem	09/11/2012	20/11/2012	6	⚠
1649-TB-2012	Contato de convidado do programa Sem Censura	09/11/2012	12/11/2012	1	✔
1650-TB-2012	Utilização das redes sociais	09/11/2012	19/11/2012	5	✔
1651-TB-2012	Reportagem programa Outro Olhar e uso de logo da TV Brasil	09/11/2012	12/11/2012	1	✔
1652-TB-2012	Contato de entrevistado do Sem Censura	09/11/2012	13/11/2012	2	✔
1653-TB-2012	Assistir o programa A TV Que Se Faz no Mundo pela Internet	09/11/2012	12/11/2012	1	✔
1656-TB-2012	Interesse em participar do programa Samba na Gamboa	09/11/2012	09/11/2012	0	✔
1657-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	12/11/2012	12/11/2012	0	✔
1660-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	12/11/2012	12/11/2012	0	✔
1662-TB-2012	Transmissão do Campeonato Brasileiro Série C	12/11/2012	12/11/2012	0	✔
1664-TB-2012	Informação mostrada no programa Taxista Empreendedor	12/11/2012			✖
1665-TB-2012	Contato jornalista EBC	12/11/2012	13/11/2012	1	✔
1666-TB-2012	Programa Sem Censura: transtornos de personalidade	12/11/2012	14/11/2012	2	✔
1670-TB-2012	Acesso ao programa com Ciro Barcelos no site	12/11/2012	21/11/2012	6	⚠
1673-TB-2012	Música tocada no programa Samba na Gamboa	13/11/2012	21/11/2012	5	✔
1674-TB-2012	participação no programa Samba na Gamboa	13/11/2012	13/11/2012	0	✔
1675-TB-2012	Contato de convidado do programa Papo de mãe	13/11/2012	23/11/2012	7	⚠
1676-TB-2012	Disponibilidade de vídeos na internet	13/11/2012	13/11/2012	0	✔
1677-TB-2012	Acesso a vídeo do programa Conexão Roberto D'Ávila	13/11/2012	13/11/2012	0	✔
1684-TB-2012	Convite para programa Rede Jovem de Cidadania	14/11/2012	14/11/2012	0	✔
1685-TB-2012	Transmissão em HD	14/11/2012			✖
1688-TB-2012	cópia de programa	14/11/2012	14/11/2012	0	✔
1690-TB-2012	Postagem do Nova África	14/11/2012	20/11/2012	3	✔
1691-TB-2012	Acesso ao programas da tv brasil pela internet	14/11/2012	14/11/2012	0	✔
1692-TB-2012	Cópia programa Caçadores de Alma	14/11/2012	14/11/2012	0	✔
1698-TB-2012	Recepção sinal em TV a cabo (GVT)	14/11/2012	05/12/2012	14	⚠
1702-TB-2012	Transmissão em HD	16/11/2012	05/12/2012	13	⚠
1704-TB-2012	Contato do Zivaldo	16/11/2012	29/11/2012	9	⚠
1707-TB-2012	Contatos da produção do programa Papo de Mãe	16/11/2012	26/11/2012	6	⚠
1708-TB-2012	participação no programa Samba na Gamboa	16/11/2012	16/11/2012	0	✔
1718-TB-2012	Reprise da série Equador	19/11/2012	21/11/2012	2	✔
1719-TB-2012	Utilização de conteúdos	19/11/2012	19/11/2012	0	✔
1720-TB-2012	Solicitação de contato de entrevistado programa Sem Censura	19/11/2012	19/11/2012	0	✔
1729-TB-2012	Potência do sinal	20/11/2012	05/12/2012	11	⚠
1731-TB-2012	Pedido de cópia do programa Conexão Roberto D'Ávila - entrevista com o antropólogo Roberto DaMatta.	20/11/2012	29/11/2012	7	⚠
1736-TB-2012	Envio de material independente para análise	20/11/2012			✖
1740-TB-2012	Informações sobre postagem do Conexão Roberto D'Ávila	20/11/2012	23/11/2012	3	✔
1747-TB-2012	Reportagem da Bienal de São Paulo - Escritores mirins.	20/11/2012	29/11/2012	7	⚠

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1750-TB-2012	Informações sobre reprise e cópia de programa Doc TV	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
1751-TB-2012	Informação sobre postagem do Conexão Roberto D'Áliva	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
1753-TB-2012	participação no programa Samba na Gamboa	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
1760-TB-2012	Contato do Ziraldo	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
1761-TB-2012	Infomações sobre o RSS do blog do Observatório da imprensa	22/11/2012	23/11/2012	1	✓
1762-TB-2012	Informações sobre aquisição de edição do Conexão Roberto D'Ávila	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
1771-TB-2012	Programação para crianças	23/11/2012			✗
1772-TB-2012	Envio de projetos	23/11/2012	23/11/2012	0	✓
1773-TB-2012	Aquisição de dvd sério Equador	23/11/2012	23/11/2012	0	✓

Dos 77 pedidos de informação registrados no mês, 52 foram respondidos dentro do prazo, 18 ultrapassaram o prazo e 7 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. Segue o gráfico percentual:

Figura 18 - % 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

No mês de novembro, das 220 manifestações, destacamos três principais aspectos apontados pelos telespectadores, que referem-se a:

- 1) 14,5% sobre internet/webTV Brasil – (32)
- 2) 7,2% sobre pautas relacionadas a saúde – (16)
- 3) 6,3% sobre os jogos da Série C – (14)

Os restantes 72% referem-se a demandas distribuídas por categorias e assuntos diversos (ver abordagem quantitativa, à pag. 21).

O número de usuários que demandam algo relacionado a postagem de programas na página da TV Brasil e/ou Youtube vem crescendo ao longo do segundo semestre, apontando uma tendência que, em nossa opinião, deve ser interpretada de forma estratégica, no sentido da utilização dos ambientes virtuais para divulgação dos programas exibidos na TV. Seguem recortes de algumas manifestações sobre o tema:

Processo 1578-TB-2012:

“...Gostaria de reassistir a entrevista com Ana Beatriz Barbosa de ontem, porém ainda não encontrei o link...”

Processo 1579-TB-3012:

“...Gostaria de solicitar à equipe do Repórter Rio que disponibilize o vídeo intitulado Escavações na Tijuca...”

Processo 1580-TB-2012:

“...o vídeo embedado (sic) na página do último episódio Oncotô é do episódio anterior (...) Buscando no Youtube encontrei o vídeo do último programa, porém ele está identificado com o título e descrição de programa da temporada passada...”

Processo 1591-TB-2012:

“...Programa Roberto Dávila, eu gostei muito da entrevista da neurocientista Suzana Herculano-Houzel. Quando o vídeo dessa entrevista vai ficar disponível para download?”

Processo 1595-TB-2012

“...primeiro quero agradecer a possibilidade de ver e enviar (via-e-mail) a entrevista (no caso) com o padre Fábio Melo (...) fiquei muito feliz quando entrei no site e me deparei não só com o vídeo, mas também com a possibilidade de enviá-lo via e-mail...”

Processo 1608-TB-2012:

“... qual o procedimento para acessar a matéria exibida?”

Processo 1617-TB-2012:

“Gostaria de saber se vocês ainda vão publicar no Youtube todos os 26 episódios da série “Um menino muito maluquinho.”

As demandas que se referem a programas que tratam de temas relacionados a saúde também são um indicador importante, no sentido da adequação das abordagens desses diversos assuntos pelas produções da TV pública. Pelo que podemos apreender das manifestações, as pautas têm servido de divulgação dos tratamentos apresentados ou dos médicos convidados aos programas. Isto nos dá a clara indicação de que a percepção do público, neste aspecto, é a de que a TV Pública avaliza determinados procedimentos médicos, terapias e até mesmo reforça ou dá garantias da credibilidade dos profissionais que apresenta ao público. A manifestação contida no processo e número 1728-TB-2012 resume bem isso - preferimos não expor o demandante, embora haja concordância quanto a divulgação de seu nome:

“Caro senhores, sou assíduo fã de seu programa “Sem Censura” que admiro muito. Fui uma vez ao seu programa para dar entrevista sobre meu livro “Varizes, conhecer para prevenir” (fui muito bem recebido) acho que foi muito bom para divulgar meu trabalho (hoje o livro já vendeu 5000 exemplares) agora estou em nova fase, tendo trazido da França o tratamento de varizes sem cirurgia (escleroterapia com espuma). Estamos lançando o mais recente livro meu sobre o assunto e sei que ele é o único livro sobre o assunto no Brasil. Fazer o tratamento, sem ser necessário cirurgia, constitui uma verdadeira revolução em flebologia e isto só foi possível devido ao ultrassom e a espuma esclerosante, que nasceram juntos. Um ajudando o outro. Coloco-me à disposição, atenciosamente, PS: Tenho vídeos no you tube”.

Este assunto será analisado em detalhes na sessão Percepções da Ouvidoria.

As manifestações sobre a expectativa de transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro também apontam para uma fragilidade da TV Brasil, relacionada à comunicação entre a programação e as diversas produções. Compreende-se que a mídia esportiva tenha anunciado a transmissão dos jogos pela TV Brasil, mesmo sem a confirmação da assinatura do contrato; no entanto, o programa esportivo de maior audiência da TV Brasil também dava garantias da transmissão, o que fez com que os telespectadores mantivessem a expectativa, reagindo posteriormente à frustração. Seguem alguns dos registros:

Processo 1602-TB-2012: Anderson Pereira, Fortaleza/CE

“Querida sugerir a esse sistema de comunicação a transmissão da partida decisiva das quartas de finais entre Fortaleza e Oeste dia 07/11/2012, pela Série C do Campeonato Brasileiro, que essa empresa tem os direitos de transmissão. Devido a grande torcida do fortaleza espalhada por todo o Brasil, resultando assim em uma enorme audiência para este canal”.

Processo 1605-TB-2012: Daniel Fernandes Costa, Fortaleza/CE

“Olá, Como é de conhecimento de todos, a TV Brasil adquiriu os direitos de transmissão do Campeonato Brasileiro da Série C 2012. No site da CBF consta a informação que o jogo entre Fortaleza x Oeste, no dia 11/11, às 17h, será transmitido pela TV aberta. Na grade de programação da TV Brasil não consta a informação sobre a transmissão do referido jogo. A torcida do Fortaleza Esporte Clube, estimada em quase 2.000.000,00 de torcedores está ansiosa pela transmissão do jogo. Os ingressos para o jogo já estão esgotados”.

Processo 1622-TB-2012: Marden Campelo Serra (localidade não informada)

“Cadê os jogos da série C anunciado pela mídia que vocês iriam transmitir? Será que todo ano será esse engodo”.

Processo 1621-TB-2012: Felipe Rodrigues (localidade não informada)

“Venho por meio deste externar minha indignação com o fato da partida entre Fortaleza e Oeste, válida pelas quartas de finais da série C do campeonato brasileiro, ter sido removida da grade de programação desta emissora”.

Processo 1631-TB-2012: Emanuel Guerra, Manaus/AM

“É alguma piada o que vocês estão fazendo com a Série C? Ter exclusividade na transmissão dos jogos para não exibi-los é tratar o torcedor como idiota. Se não quiserem ajudar, favor não atrapalhem. Fortaleza X Oeste é o jogo do século para a imensa torcida do Fortaleza, que, segundo dados da CBF, tem a quinta maior média de público dentre todos os times brasileiros desde que o Campeonato começou a ser por pontos corridos. A referida torcida está espalhada por todo o Brasil e sou exemplo disso”.

3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

As manifestações de telespectadores com elogios e solicitação de informações sobre médicos, serviços e produtos de saúde apresentados em programas de entrevistas na TV Brasil nos chamam a atenção para uma questão de difícil análise: como estabelecer parâmetros para pautas sobre saúde, respeitando os critérios recomendados pela comunicação pública? Como falar de doenças e seus tratamentos sem propagandismos indiretos e sem estimular a cultura da automedicação, tão arraigada no povo brasileiro?

Os programas citados nas demandas dos telespectadores são o Sem Censura (11), Conexão Roberto Dávila (3), Ser Saudável (1) e Programa Especial (1). Para esta análise, estabelecemos o critério de comparação entre o conteúdo das manifestações, a observação de algumas das edições dos programas citados e as recomendações explicitadas na Resolução 1.974/11, do Conselho Federal de Medicina, que normatiza a relação dos médicos com a mídia, já que não temos indicadores que estabeleçam parâmetros para a relação da mídia com os médicos e demais profissionais da saúde.

A preocupação com o assunto justifica-se pelo fato de que, no Brasil, 80 milhões de pessoas têm o hábito de se automedicar, segundo levantamento da Associação Brasileira das Indústrias Farmacêuticas – Abifarma. Dados da Organização Mundial de Saúde também indicam que, no país, mais de 10% das internações hospitalares são ocasionadas por reações ao mau uso de medicamento. O hábito de repassar informações sobre remédios, tratamentos, dietas, simpatias e outras terapias “milagrosas” é bem conhecido de todos nós. Não temos dúvidas de que muitas dessas recomendações pragmáticas seguem orientações obtidas através da mídia.

Até onde sabemos, não existem estudos de recepção em Comunicação voltados para a questão da abordagem de pautas jornalísticas sobre medicina e saúde, pelo ângulo do interesse público. No entanto, o impacto da participação dos profissionais de saúde em programas de televisão e outras mídias é reconhecido pelo Conselho Federal de Medicina-CFM, que no ano passado expediu uma resolução para regulamentar a forma como os profissionais médicos deverão se comportar na mídia e em que casos a participação é rigorosamente vetada. Destacamos, no quadro abaixo, os principais pontos da Resolução que poderão contribuir para a nossa análise:

RESOLUÇÃO CFM nº 1.974/11

Estabelece os critérios norteadores da propaganda em Medicina, conceituando os anúncios, a divulgação de assuntos médicos, o sensacionalismo, a autopromoção e as proibições referentes à matéria.

Art. 1º. Entender-se-á por anúncio, publicidade ou propaganda a comunicação ao público, por qualquer meio de divulgação, de atividade profissional de iniciativa, participação e/ou anuência do médico.

(...)

5. Critérios para a relação dos médicos com a imprensa (programas de TV e rádio, jornais, revistas), no uso das redes sociais e na participação em eventos (congressos, conferências, fóruns, seminários etc.)

É vedado ao médico, na relação com a imprensa, na participação em eventos e no uso das redes sociais:

a) divulgar endereço e telefone de consultório, clínica ou serviço;

(...)

c) realizar divulgação publicitária, mesmo de procedimentos consagrados, de maneira exagerada e fugindo de conceitos técnicos, para individualizar e priorizar sua atuação ou a instituição onde atua ou tem interesse pessoal;

(...)

p) realizar e/ou participar de demonstrações técnicas de procedimentos, tratamentos e equipamentos de forma a valorizar domínio do seu uso ou estimular a procura por determinado serviço, em qualquer meio de divulgação, inclusive em entrevistas.

(...)

l) anunciar aparelhagem ou utilização de técnicas exclusivas como forma de se atribuir capacidade privilegiada;

Na manifestação contida no processo 1728-TB-2012, já referida na sessão anterior, podemos perceber que o resultado da participação do médico no programa Sem Censura feriu as recomendações no CFM, como se pode ver:

“Caro senhores, sou assíduo fã de seu programa "Sem censura" que admiro muito. Fui uma vez ao seu programa para dar entrevista sobre meu livro "Varizes, conhecer para prevenir" (

fui muito bem recebido) acho que foi muito bom para divulgar meu trabalho (hoje o livro já vendeu 5000 exemplares) agora estou em nova fase, tendo trazido da França o tratamento de varizes sem cirurgia (escleroterapia com espuma). Estamos lançando o mais recente livro meu sobre o assunto e sei que ele é o único livro sobre o assunto no Brasil. Fazer o tratamento, sem ser necessário cirurgia, constitui uma verdadeira revolução em flebologia e isto só foi possível devido ao ultrassom e a espuma esclerosante, que nasceram juntos. Um ajudando o outro. Coloco-me à disposição, atenciosamente, PS: Tenho vídeos no you tube”.

O fato de o médico ter-se beneficiado da participação no programa e insistir na repetição da oportunidade, ferindo com isso as regras de sua própria profissão, não indica que a TV Brasil esteja ferindo regras, simplesmente porque não há regras que balize a produção de pautas de saúde, nem no programa Sem Censura ou em qualquer outro. A regra então, no nosso entendimento, deve ser a do bom senso, que em linhas gerais baliza a produção jornalística. E nessa direção é preciso considerar que as recomendações do CFM certamente devem ter sido fruto de uma demanda pública por proteção à saúde, o que para nós já poderia ser um bom indicador.

Algumas demandas demonstram o poder de publicização de programas. A entrevista da psiquiatra Ana Beatriz Barbosa (Sem Censura, edição de 30/10/2012) recebeu 6 citações (Processo 1666-TB-2012):

“Boa noite, venho por meio desse contato fazer alguns questionamentos e observações sobre o foco do programa cujo tema foi o Transtorno de Personalidade Borderline, que foi ao ar dia 30 de outubro de 2012. Primeiro, quero deixar claro que sou portadora do transtorno e essas dúvidas são comuns a mim e amigos com o mesmo problema de saúde mental. 1) Por que o foco do programa foi falar sobre sintomas e diagnóstico? Sendo que diante de um problema de saúde as redes de televisão procuram falar sobre tratamentos e soluções. 2) Por que em momentos do programa alguns dos sintomas do TPB geraram risos? É engraçado? 3) Por que foram propostos nomes e estigmas em relação ao transtorno? Isso não seria preconceito? 4) Por que tantas afirmações e generalizações, sendo que casos de superação já foram comprovados? 5) E o principal: Gostaria de saber se a emissora tem o interesse em mostrar as opções de tratamento eficazes? Histórias de superação? Em vez de se restringir aos sintomas!”

A afirmação da telespectadora de que “diante de um problema de saúde as redes de televisão procuram falar sobre tratamentos e soluções” comprova a tendência do público a se valer da mídia para fazer escolhas relacionadas a saúde e a tendência da mídia em tratar assuntos médicos pelo viés da seleção de terapias e profissionais. Podemos ver isso claramente nas seguintes manifestações:

Processo 1615-TB-2012:

“Gostaria de saber se e quando irão disponibilizar o programa Sem Censura que foi ao ar dia 30/10/2012 que teve a participação da psiquiatra Ana Beatriz Barbosa Silva para falar do livro “Corações descontrolados” sobre o Transtorno de Personalidade Borderline. Gostaria muito de ajudar uma amiga e acredito que ajudaria a esclarecer muita gente sobre esse problema que muitos desconhecem que tem. Grata!!!”

Processo 1649-TB-2012:

Acompanho o programa Sem Censura, mas infelizmente não foi possível assistir a entrevista da Dra. Ana Beatriz Barbosa no dia 30/10/2012, onde a mesma abordava o tema Borderline. Procurei no site do programa pelo vídeo, mas não consta. Peço a gentileza de me indicar ou enviar o site ou vídeo da entrevista, pois seria de grande ajuda, já que temos na família um jovem que possui o diagnóstico de Borderline e está necessitando de ajuda. Contando com a vossa ajuda, me despeço aguardando o vosso retorno”.

Processo 1652-TB-2012:

“A presença do Dr. Tércio Rocha no “Sem Censura”, foi um dos assuntos mais interessantes que se apresentaram no programa. Estou lhes escrevendo para solicitar, com a autorização do Dr. Tércio, o envio de seu e-mail ou telefone, para que pudesse lhe falar. Um de meus filhos, ao que tudo parece, tem grave problema de saúde, que se relaciona com os testes alimentares expostos por esse facultativo e quero me comunicar, para saber seu endereço ou se saberá ele, se em Fortaleza -CE, local onde reside meu filho, caso seu consultório seja muito distante de lá, exista algum outro facultativo apto à uma consulta e a realizar os testes. Desde já antecipo meus agradecimentos, cumprimentando-os pelos excelentes programas que apresentam.”

Processo 1720-TB-2012:

“Gostaria do contato do Dr. Cícero Galli Pompeu, neurologista, para me consultar com ele.”

A percepção da Ouvidoria é de que há necessidade de se promover um alinhamento no sentido de adequar as abordagens dos assuntos de medicina aos conceitos e princípios da Comunicação Pública, inclusive levando em consideração as recomendações do Conselho Federal de Medicina.

O programa Roberto Dávila, recebeu três manifestações sobre edições relacionadas a ciência, medicina e saúde: 1) entrevista com a neurocientista Suzana Herculano-Houzelas, descrita na página como sendo sobre divulgação científica. O telespectador Alexandre Nunes Pinto (proc.1592-TB-2012), do Rio de Janeiro, diz apenas que gostou da entrevista e pergunta quando o vídeo estará disponível; 2) Adilson Lopes, do Rio de Janeiro, e Nelson Leite, de Brasília, elogiam e querem rever a entrevista com o cardiologista Claudio Domenico e perguntam quando a edição será disponibilizada na internet, ou como poderiam conseguir uma cópia em DVD. Na página do programa na TV Brasil, a sinopse diz que, além do lançamento do livro do cardiologista, a entrevista aborda “os malefícios do uso indiscriminado de medicamentos e da ação da radioatividade de exames desnecessários”, ensinando formas de melhorar a qualidade de vida das pessoas, utilizando apenas o prazer de viver bem.

Notamos, neste caso, que as demandas referem-se apenas às entrevistas e aos assuntos, sem demonstrações de adesão a qualquer terapêutica que eventualmente tenha sido mencionada. O vídeo citado não estava postado na página da TV Brasil para ser analisado em mais detalhes.

O programa Ser Saudável recebeu uma mensagem de elogio de um telespectador que se identifica apenas como Alisson, de Olinda/PE. Ele parabeniza o programa “pela qualidade e relevância dos temas abordados e sugere pautas sobre os diversos tipos de herpes”.

Ser Saudável é uma produção da Fundação Padre Urbano Thiesen/TV Unisinos, exibida aos sábados, 10h, com reapresentação aos domingos. O programa trata de forma didática as diversas doenças, apresentando depoimentos de personagens que foram afetados, esclarecendo sintomas e formas de tratamento de uma maneira clara, com ilustrações, tendo consultores médicos para orientarem a produção de conteúdos das edições. Os entrevistados, nas edições que foram analisadas para este relatório, são médicos do sistema público de saúde e/ou professores de universidades públicas. O texto é objetivo e se restringe ao assunto da pauta, sem realçar qualquer competência dos entrevistados.

Com exceção do fato de os apresentadores serem médicos e não jornalistas, consideramos que a abordagem do tema saúde atende aos requisitos da comunicação pública, respeitando as recomendações estabelecidas na resolução do CFM, sem tangenciar o território da publicidade.

O problema, acreditamos, não está na vantagem eventual auferida por aqueles que são convidados aos diversos programas, mas na desvantagem, para o cidadão que assiste a TV Brasil, que perde a oportunidade de uma informação que contribua para a sua consciência crítica. Neste caso, assim como no caso da automedicação, nem sempre o interesse do público é compatível com o interesse público. Um fato que se observa neste e em alguns outros assuntos exibidos na TV Brasil é que ainda não encontramos a forma de olhar a vida, seus fatos e acontecimentos pelas lentes da comunicação pública.

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

No período de 01/11/2012 a 25/11/2012, levamos ao ar três edições do programa da Ouvidoria, *O Público na TV*. O programa pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria/TV Brasil, nos seguintes aspectos: relacionamento com o público, a partir de suas demandas; informação sobre as rotinas de produção dos diversos programas e do Jornalismo; análise crítica pautada nos princípios que regem a comunicação pública e as normas de Ouvidoria; mediação entre cidadãos e produtores de conteúdos dos veículos da EBC, com ênfase na TV Brasil; estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo, qualificando-os para o debate sobre comunicação pública.

Edição de 01/11: Nesta edição, destacamos as demandas dos telespectadores que reclamaram da mudança de horário do programa *A Grande Música*, que passará a ser exibido na madrugada. Para tratar do assunto, contemplamos o público com os bastidores do programa e um breve histórico das apresentações de música erudita na TV.

Edição de 08/11: (reapresentação) *Leitura Crítica da Mídia* foi o tema da edição desta semana do programa da Ouvidoria. O programa debate a influência da mídia sobre o comportamento das crianças, ouvindo pesquisadores, autoridades, pais e crianças sobre o tema. 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, e em estúdio, com a jornalista, professora e especialista em educação e mídia Cristiane Parente.

Edição de 15/11: Nesta edição, o público conheceu um pouco mais dos bastidores da apresentação de um telejornal. A transparência é um princípio da comunicação pública, e à Ouvidoria compete estabelecer o canal de diálogo com o cidadão, ampliando o conhecimento das rotinas de produção dos programas e das notícias. Neste programa se abre uma das janelas de maior prestígio de qualquer emissora de tevê: a bancada dos telejornais.

Edição de 22/11: O programa compartilhou com o público um compacto da segunda edição do Roteiro de Debates, promovido pelo Conselho Curador da Empresa Brasil de Comunicação. O primeiro debate, em agosto, abordou a comunicação multimídia em cenário de convergência tecnológica e cultural; em outubro, o tema foi pautado pela preocupação com os indicadores de audiência da comunicação pública.

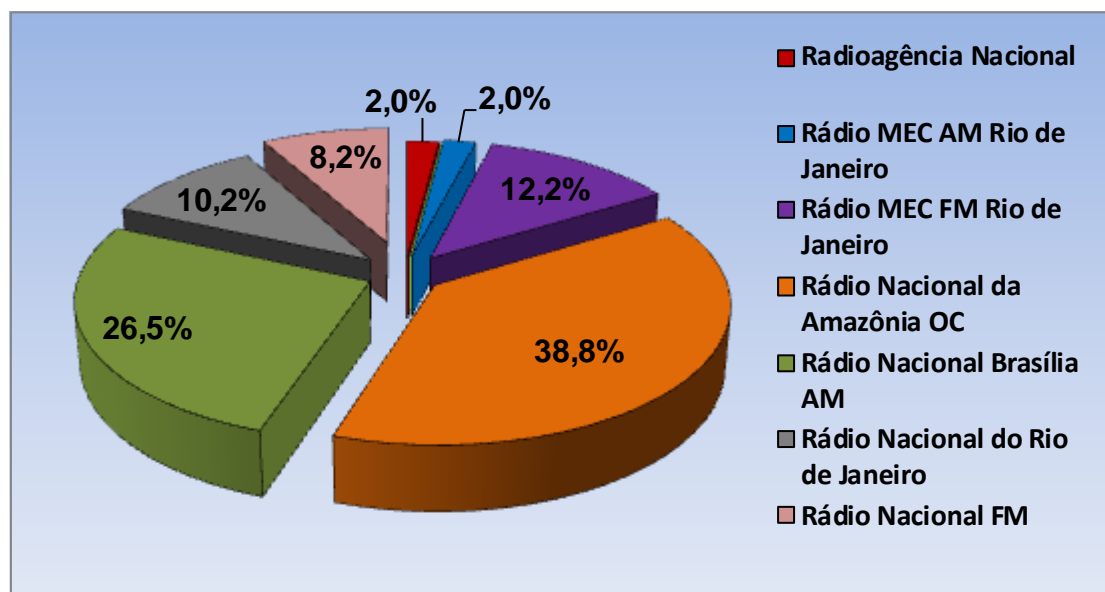
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

3.1.2.1. Abordagem quantitativa

Em novembro, a Ouvidoria recebeu um total de 49 manifestações referentes às emissoras de rádio. Até o fechamento deste relatório, nenhuma manifestação está pendente de resposta. O quadro demonstrativo das manifestações segue abaixo:

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL
Radioagência Nacional	0	0	0	0	0	1	1
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0	0
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	0	0	0	1	0	1
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	1	2	0	0	3	0	6
Rádio Nacional da Amazônia OC	1	2	1	4	1	10	19
Rádio Nacional Brasília AM	1	2	3	1	1	5	13
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1	0	2	1	0	1	5
Rádio Nacional FM	0	0	0	1	1	2	4
TOTAL	4	6	6	7	7	18	49

Figura 19 - % Manifestações por Rádio



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Foi decidido que, para uma melhor análise dos dados, era necessário subdividir a Rádio MEC em AM Brasília, AM Rio de Janeiro e FM Rio de Janeiro. O sistema de informação, utilizado para o cadastro das

manifestações, está sendo adaptado para se adequar a nova realidade, e, por isso, 6 manifestações que foram cadastradas na antiga Rádio MEC não entraram na parte quantitativa do relatório mas serão apreciadas na apresentação detalhada dos processos.

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 1139 demandas, sendo 619 da Rádio MEC AM e 520 da Rádio MEC FM.

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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
61-OC-2012	Programas da rádio	12/11/2012	12/11/2012	0	
62-OC-2012	Programa Bom dia Amazônia e pedido de recado	12/11/2012	12/11/2012	0	
63-OC-2012	Programa Ponto de encontro	12/11/2012	12/11/2012	0	
64-OC-2012	Programa Nossa Terra	12/11/2012	12/11/2012	0	
Rádio Nacional de Brasília AM					
37-AM-2012	Entrevista sobre falta de água e a possibilidade de guerra	19/11/2012	19/11/2012	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
65-RJ-2012	Sugestão de música	16/11/2012	16/11/2012	0	
Rádio Nacional FM					
46-FM-2012	Mensagem à coordenação da rádio	09/11/2012	09/11/2012	0	
47-FM-2012	Sugestão de música	13/11/2012	13/11/2012	0	

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
59-OC-2012	Elogio à rádio Divulgação oportunidade de emprego	12/11/2012	12/11/2012	0	
Rádio Nacional de Brasília AM					
34-AM-2012	Problema de sinal	09/11/2012	09/11/2012	0	
41-AM-2012	Música sobre a Lei Áurea	21/11/2012	21/11/2012	0	
42-AM-2012	Divulgação de música	23/11/2012	23/11/2012	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
63-RJ-2012	Exibir antigas e novas radionovelas	12/11/2012	12/11/2012	0	
66-RJ-2012	Volta dos debates no programa Alô Daisy	16/11/2012	16/11/2012	0	

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
1-MF-2012	Programação MEC FM	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
4-MF-2012	Acesso ao conteúdo rádio pela internet	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
59-OC-2012	Elogio à rádio Divulgação oportunidade de emprego	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
71-OC-2012	Programas da rádio	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
32-AM-2012	Programa Eu de cá, você de lá	05/11/2012	05/11/2012	0	✓
33-AM-2012	Programa Eu de cá, você de lá	08/11/2012	08/11/2012	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
56-OC-2012	Cartão QSL	06/11/2012	06/11/2012	0	✓
58-OC-2012	Recado	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
60-OC-2012	Informação sobre programa do governo ao Programa Ponto de Encontro	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
65-OC-2012	Recado	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
66-OC-2012	Recado	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
67-OC-2012	Cartão QSL	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
68-OC-2012	Recado	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
69-OC-2012	Recado	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
70-OC-2012	Recado	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
72-OC-2012	Recado	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
35-AM-2012	Recado	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
36-AM-2012	Recado	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
38-AM-2012	Recado	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
39-AM-2012	Recado	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
40-AM-2012	Aviso de interdição de estrada no Pará	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
64-RJ-2012	Assunto tratado no programa Alô Daisy	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
Rádio Nacional FM					
49-FM-2012	Obtenção de cópia de programas	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
50-FM-2012	Recado	23/11/2012	23/11/2012	0	✓
Radioagência Nacional					
1-RN-2012	Acesso ao conteúdo da rádioweb	21/11/2012	21/11/2012	0	✓

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

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
43-MC-2012	Fechamento da rádio MEC no Rio.	06/11/2012	09/11/2012	3	✓
44-MC-2012	Fechamento da rádio MEC no Rio.	06/11/2012	09/11/2012	3	✓
5-MF-2012	Parcialidade matérias	23/11/2012	23/11/2012	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
34-AM-2012	Falha de Sinal	09/11/2012	27/11/2012	11	⚠
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
67-RJ-2012	Falha na transmissão das rádios pela internet	21/11/2012	22/11/2012	1	✓

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
41-MC-2012	Fechamento da rádio MEC no Rio.	05/11/2012	09/11/2012	4	✓
42-MC-2012	Fechamento da rádio MEC no Rio.	06/11/2012	09/11/2012	3	✓
43-MC-2012	Fechamento da rádio MEC no Rio.	06/11/2012	09/11/2012	3	✓
45-MC-2012	Fechamento da rádio MEC no Rio.	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
1-MA-2012	Critérios premiação do IV Festival de Musica da Radio MEC AM do Rio de Janeiro	05/11/2012	12/11/2012	5	✓
2-MF-2012	Programação de música clássica	09/11/2012	21/11/2012	7	⚠
3-MF-2012	Fechamento da rádio MEC no Rio.	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
4-MF-2012	Acesso ao conteúdo rádio pela internet	21/11/2012	22/11/2012	1	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
57-OC-2012	Cartão QSL	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
33-AM-2012	Programa Eu de cá, você de lá	08/11/2012	19/11/2012	6	⚠
Rádio Nacional FM					
48-FM-2012	Informações sobre envio de CD para as rádios.	22/11/2012	23/11/2012	1	✓

3.1.2.2. Abordagem qualitativa

3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes

Apesar de o relatório ter sido fechado no dia 25, a Ouvidoria considerou importante destacar um ponto que chamou atenção devido ao recebimento de várias reclamações, principalmente no final do mês. Desta forma, para este item, daremos destaques às demandas referentes a Rádio MEC FM do Rio de Janeiro, que esteve envolvida em duas polêmicas: o boato sobre o fechamento da rádio e a mudança na programação.

No primeiro caso, chegaram à ouvidoria demandas querendo confirmar se o boato de que a rádio MEC-FM seria fechada era verdadeiro e manifestando posição contrária a tal fato, como pode-se notar pelos e-mails a seguir:

Processo 41-MC-2012:

“Gostaria de saber se é verdade que pretendem fechar a rádio MEC no Rio. Espero que não pois essa rádio é um presente que nos é dado diariamente e que deve ser mantido para regozijo de toda a população”.

Processo 42-MC-2012

“Ola, acabei de chegar no brasil e soube que essa radio sera fechada?? Será verdade ou um boato?Por gentileza alguém poderia me esclarecer?? Muito obrigada”.

Processo 43-MC-2012

“Olá, gostaria de dizer que adoro a rádio MEC FM (RJ) e que espero que não acabe. Ouvi esse 'boato' e espero que seja isso mesmo, só um boato. Adoro música clássica e não aprecio outro estilo. Obrigada”

Processo 44-MC-2012

“Boa noite, soube, por uma amiga, que existe a possibilidade de fechamento da rádio MEC. NÃO ACREDITE!!!!!!!! Duvido que haja algum motivo para isso, maior do que a importância de se ouvir uma excelente seleção de música clássica. O Rio e os cariocas não podem perder isso! Ninguém tem o direito de nos privar desses momentos. Sou ouvinte e apreciadora da rádio MEC e espero, sinceramente, que isso seja apenas um boato. Sejam

quais forem os motivos que possam estar levando os responsáveis a pensar nessa possibilidade, tenho certeza de que existem alternativas para que a rádio continue. Não façam essa besteira com o Rio e com os Cariocas!!!! Certa de que continuaremos a nos deleitar com o melhor da música clássica, agradeço pela sábia decisão”.

Processo 45-MC-2012

“Soube através de amigos que a Rádio MEC vai ser fechada. Lamento, pois vejo que, a cada dia que passa, acabam com as coisas boas que temos. Seria de bom alvitre que o caso fosse estudado, a fim de evitar o fechamento da mesma. Agradeço a atenção”.

Processo 3-MF-2012

“Prezados senhores, ouvi dizer que a EBC pretende acabar com a radio MEC. Não posso crer que seja verdade. A radio MEC é a única que toca musica clássica. Vocês não podem fazer isso! Por favor, reconsiderem essa decisão! Att”.

Processo 6-MF-2012

“Protesto veementemente contra o possível fim da rádio mec fm! Estamos falando da melhor emissora dedicada à música clássica deste país, com programação de grande qualidade! A mec fm representa a ponte para a música erudita e faz seu trabalho com competência e grande seriedade, tem um público dedicado e é um referencial importantíssimo! Não se pode negar às gerações em formação esta extraordinária fonte de Conhecimento! A rádio mec fm desmistifica totalmente a falácia de que a Música clássica é elitista! Num país em que cada vez mais cidades brasileiras desenvolvem projetos sólidos e competentes de música erudita, a Rádio mec fm é um manancial de informação que chega a todos os lares brasileiros, sem custo! Os jovens músicos em formação têm, assim, um local certo para beber da fonte! Que a memória de villa-lobos ecoe dentro de vocês! Esse homem queria fazer do brasil um grande coral - e o fez, em ponto "pequeno", reunindo 20 mil jovens de escolas públicas no maracanã! Um brasil cada vez mais envolvido com a música clássica merece continuar a ouvir sua rádio mais importante nesse segmento! Vida longa e eterna à radio mec fm!”

No dia 9 de novembro, a Superintendência de Rádio deu a seguinte resposta, a qual foi adotada como padrão:

"Esta gerência não recebeu qualquer comunicado neste sentido. As transmissões da Rádio MEC, tanto AM, quanto FM, prossegue normalmente com suas respectivas grades de programação".

A maior parte destas demandas chegaram no início do mês; ao longo dele, porém, elas foram diminuindo. No entanto, outras demandas surgiram relacionadas, desta vez, a segunda polêmica: mudança na programação.

Em geral os e-mails que se referiam à programação mostraram que os ouvintes apreciam a programação da rádio e não gostariam que houvesse mudanças. Muitos se mostraram apreensivos de perderem algo que tanto apreciam. Chamou atenção o teor emotivo e até saudosistas dos depoimentos, o que significa que tais demandas devem ser analisadas com muito cuidado. A seguir são apresentadas as demandas.

Processo 1-MF-2012

"Caros Srs. dirigentes da programação desta empresa. Nós ouvintes e telespectadores, nos sentimos desamparados e órfãos quanto a possibilidade de mudanças na programação dos canais culturais visando a exclusão da música clássica. Eu, particularmente iniciei minha singela admiração e conhecimento dos autores e suas obras de música clássica nos anos 70 do sec. passado, pela Rádio MEC RJ. Desde então nunca mais deixei de acompanhar aquela e outra fontes ou programação dos clássicos, não só musicais como também sobre escritores e poetas do cenário Nacional e Mundial. Foi meu canal de entrada ao mundo cultural além dos bancos escolares. Meus filhos, hoje adultos, aprenderam a gostar, frequentar e consumir -no bom sentido- os clássicos; não foi por imposição, mas por assimilação e discussão sobre os autores no ambiente familiar. Penso que cada vez que desistimos, por qualquer motivo, de persistir na divulgação de qualquer segmento da cultura, nos meios mais populares e públicos deste país, estamos abrindo um largo espaço para os setores da 'cultura de consumo', aquela mais imediatista e superficial. Agradeço sempre aquele meu pequeno radinho de pilha, que em minhas horas de reclusão estudando arduamente, me ofereceu a sintonia da RÁDIO MEC FM RJ, estudava com mais prazer e me envolvi no mundo dos sons mais melódicos, me apresentou a riqueza das orquestras, maestros e autores; dai foi um passo para me interessar pelos clássicos da literatura

mundial. Devo muito da pouca cultura que hoje tenho à aqueles dias ouvindo a MEC FM. Grato por saber que a programação permanecerá na grade desta difusora da cultura”.

Processo 2-MF-2012

“Caros responsáveis, entro em contato pois soube através das redes sociais na internet que vocês estavam querendo manifestações do público em relação ao mérito da EBC manter uma programação de música clássica. Como ouvinte assídua da Radio MEC e frequentadora das salas de concerto da cidade do Rio, chego a ficar ofendida com a pergunta. Qual seria o argumento contrário a manter a música erudita como parte da grade da Empresa? Alias, retorno questionando por que esse tipo de música não está representada nos programas com maior frequência?

Esse repertório possui um público fiel e apaixonado que sofre com a falta de acesso a gravações, vídeos, reportagens, documentários, filmes e rodas de discussão a respeito de um tema tão rico e variado. A EBC deveria enxergar a oportunidade que tem de preencher uma lacuna existente na cultura do público que está sempre em busca de novidades. Ao invés disso, está deixando essa chance escorregar por entre seus dedos e fazendo um desfavor à população empurrando a programação clássica para horários pouco nobres e insalubres da alta madrugada.

Qual seria o conteúdo a entrar nos horários que hoje são ocupados com a música clássica? Mais um programa de esportes? Mais uma entrevista com artistas da MPB? Mais um show de algum artista pop internacional? Como a EBC pretende se destacar no mercado da Comunicação se ela está dando indícios que vai se juntar à pasteurização e homogeneização cultural da grande mídia?

Manifesto-me, portanto, a favor dos clássicos e outras formas de expressão artísticas que não podem perder o pouco espaço que possuem pelo bem do público e da Cultura do Brasil. Cordialmente”.

Processo 7-MF-2012

“Rádio MEC, a Rádio de Música Clássica do Brasil”??? Sou há muitos anos, ouvinte fiel da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro. Sinto que o slogan da Rádio MEC está se afastando do seu caminho histórico de ser 'A Rádio de Música Clássica do Brasil'.

Cada vez mais incorporam outros gêneros na sua programação. Choro, Jazz, e MPB talvez defendendo a tese de que esses gêneros são 'Clássicos' também. Ou que a Rádio tem que

se modernizar abrindo o seu leque de sua programação. Prefiro pensar como o Drummond: 'Não quero ser moderno, prefiro ser eterno'.

Para ser coerente a Rádio MEC FM do Rio de Janeiro tem que ser a emissora de Música Clássica mesmo. Para outros gêneros, a MEC AM é mais adequada. A MEC FM Rio de Janeiro é a única opção para se ouvir música clássica, e gostaria que fosse assim sempre.

Como exemplo desse afastamento além do acima citado, cito a inclusão na programação da Rádio de um boletim sobre o trânsito na Cidade do Rio de Janeiro e Niterói das 8 às 10 da manhã e das 17 às 19. Trata-se de uma informação inútil, já que se ouvir as condições do trânsito no Rio, todos os dias é repetir a mesma coisa. Engarrafado na linha vermelha, na Av. Brasil, na linha Amarela, no Centro e na zona sul da cidade. O que muda é a direção do engarrafamento. Em direção ao centro pela manhã, e em direção zona sul e na Ponte Rio Niterói na parte da tarde. Isso se repete todo dia e toda semana. IGUAL. Bastaria usar uma gravação fornecida pela Prefeitura do Rio de onde o repórter fica dando o panorama do trânsito e veriam que é IGUAL. É uma inutilidade 'moderna'.

A Rádio MEC deveria ao invés incluir na programação um boletim sobre o trânsito, fazer uma campanha para que as pessoas mudassem os hábitos de transporte. Estimular o uso de bicicleta, por exemplo, e desestimular o transporte individual. A Cidade ganharia, a saúde seria menos afetada pela poluição, e a natureza agradeceria.

Uma informação: Na Itália no ano de 2011 se vendeu mais bicicletas que carros.

A rádio MEC FM foi e ainda é fonte formadora de muitos artistas, até hoje muito importantes na música clássica brasileira. Ouvi depoimentos de muitos que dissera ter sido o hábito de ouvir música clássica na Rádio MEC que influenciou na sua escolha em seguir a carreira de músico e compositor desse gênero.

Não tenho ilusão ao escrever o que penso. Achado muito difícil que a Direção da Rádio MEC FM Rio de Janeiro leve em consideração as minhas colocações. É isso.

Gostaria de ouvir 'A Rádio de Música Clássica do Brasil' sendo uma verdadeira Rádio de Música Clássica. Obrigado”.

Processo 8-MF-2012

“Senhores, o Radio do meu carro tem um botão de seleção para ouvir música clássica na radio MEC FM. Em casa o meu amplificador quando seleciono radio já entra na MEC FM. Não dá para pensar em ser diferente, mantenham a programação de musica clássica na MEC FM. Atenciosamente”.

Processo 11-MF-2012

“Como ouvinte da Mec desde que nasci, acredito que ela seja indispensável na formação cultural e na divulgação de uma das grandes expressões culturais humanas no nosso país. Ass. Carioca, flautista, professora, doutoranda e ouvinte da Mec há 29 anos”.

Processo 12-MF-2012

*“Escutem o que vou expor, se é que escutam algumas negativas de seus ouvintes? Estar com a MEC-fm, 'a rádio de música clássica' exige um certo desprendimento interior para fruí-la e isso quer dizer que estamos mais receptivo para deixar acontecer esse fruir musical, mas as novidades com os programas informativos, noticiosos e chatos que vcs estão implantando há tempos são de uma ignorância imensa com a nossa disposição interior e sem volta pelo visto, o que é uma perda e lástima essa falência, mas no entanto há outros tantos programas admiráveis e com muito acerto de vcs. Mas... nós não queremos saber de trânsito, de cirurgia plástica-*Ideias*, de Observatório da Imprensa, de Agenda Cultural, de Rádio em Debate, de Blim-blem-blom e de muita falação (teórica), pq Arrigo Barnabé só tem um, pena ! Então é isso... queremos é ouvir 'a turma da música clássica', a turma do Arrigo Barnabé e as outras galeras musicais interessantes como a roda de choro do João Carlos! E vejam bem, com locutores com a voz condicente com o que se 'Rádio-Aliza na MEC-fm!' Entendem? É uma questão de inteligência e sensibilidade auditiva e não de mercadoria jornalística diária ! Caramba, ouvir esse cara do trânsito é muito cruel! A solução, infelizmente, acaba sendo mudar de estação ! Até!”*

Processo 9-MF-2012

“Ouvi um boato de que a EBC passou a considerar música clássica como elitista, e que existe proposta para acabar com a Rádio MEC como divulgadora de música erudita... Proceda a informação, ou trata-se de boato somente? Como ouvinte da Radio MEC, fiquei horrorizado com essa possibilidade. Agradeço a atenção”.

Processo 10-MF-2012

“Prezados Senhores, escuto a rádio MEC FM desde criança; aprendi a apreciar a Ópera e os Clássicos, que escuto aos domingos até os dias de hoje. Conheci, pessoalmente, A. C. Jobim e Vinicius. Amiga de Artur da Távola. Que diriam eles de se alterar a Rádio MEC FM?”

Todos os sábados, estando em casa Blim Blem Blom, educativo e encantador! Amo a grandeza da nossa música popular voz de Marcos Sacramento, um ex. Recebi e repasso – corte e acréscimos. É fato esta mensagem?”

Alguns destes e-mails foram motivados por uma declaração, espalhada na rede social facebook por uma compositora, que alarmava a todos para o fim da “Rádio MEC como veículo difusor de música clássica/erudita”. A mensagem foi postada pelo perfil de Jocy Oliveira (<https://www.facebook.com/jocy.deoliveira>) no dia 24 de novembro e em quatro dias já tinha 138 compartilhamentos. A seguir a íntegra da mensagem que motivou tais demandas.

“Calamidade Pública

A Empresa Brasileira de Comunicação a qual estão filiadas as Radio MEC e a TV Brasil considera música clássica como elitista e portanto desnecessária. Assim o órgão governamental pretende acabar com a Radio MEC como veículo difusor da música clássica/erudita, chamem como preferirem. A Radio MEC sobreviveu até mesmo a ditadura militar e agora está ameaçada de ser delapidada pelo populismo demagogo de supostos democratas. Definições e taxações de elitista para este ou aquele gênero de música são medidas autoritárias que somente acontecem em regimes autocráticos! Seria possível definir um museu como elitista? Uma pintura renascentista seria elitista? Preservar uma Anita Malfalitti seria desnecessário? Bibliotecas devem ser fechadas? Machado de Assis é passado? Sem falar na cultura viva e pulsante dos criadores de hoje. Um país diversificado e pensante é um país de todos. Não seria esta a utopia de uma democracia? Elevar o nível cultural das massas, despertar a percepção do ouvinte, do espectador, desenvolver a sensibilidade de um público, estas sim, são medidas de um governo democrata que não tem receio das classes pensantes e de um povo culto. Por favor compartilhem! A participação da sociedade é urgente e de suma importância”.

Para responder a estas demandas, a Rádio MEC forneceu as seguintes respostas no dia 28 de novembro:

“A Rádio MEC FM completará 30 anos em 2013, e nestes 30 anos de existência ela sempre dedicou boa parte de sua programação ao repertório da música de concerto, ou música clássica, cumprindo uma das missões da comunicação pública que é a de difundir/divulgar

amplamente um bem cultural tão importante para a formação de nosso povo. A EBC - Empresa Brasil de Comunicação - atual entidade gestora da MEC FM realizou este ano seu Planejamento Estratégico, que apontou para a necessidade de fortalecer este vínculo desta emissora com este conteúdo, sempre procurando conquistar novos públicos ouvintes, e melhorando cada vez mais nossa programação. Igualmente, o recém realizado Colóquio de Parcerias e Ouvintes da Rádio MEC FM, com a presença de inúmeros representantes das entidades do universo da música clássica, voltou a confirmar esta 'visão de futuro'. Portanto, nenhuma mudança drástica será feita na programação e conteúdo da MEC FM sem antes ouvir nossos ouvintes e a sociedade organizada, pois uma rádio pública deve pertencer cada vez mais ao povo brasileiro”.

A programação da MEC FM dedica o seu repertório em quase 90% à música clássica desde o período medieval aos dias de hoje.

Com relação ao Choro, gênero este genuinamente brasileiro e que contém em suas músicas grandes influências da linguagem da música clássica e a ele dedicamos somente uma hora semanal.

O Jazz foi e é inspiração a vários compositores da música clássica como por exemplo Stravinsky, Shostacovich, Dvorak, John Adams, Gilberto Mendes entre outros e este gênero podemos dizer que pertence a música mundial, em nossa programação de 24 horas por dia, reservamos ao Jazz 5 horas semanais.

A música popular brasileira aparece em nossa programação em duas horas semanais através dos programas Sala de Música com 1 hora semanal que apresenta repertório de altíssimo nível da música instrumental brasileira com destaque para compositores e músicos como, Egberto Gismonti, Moacir Santos, Hermeto Paschoal, Mauro Senise, Yamandu Costa, Tom Jobim, Edu Lobo, entre tantos outros. Já a nossa música brasileira das grandes canções e de qualidade, aparece no programa Bossamoderna que com a duração de 1 hora semanal.

Os boletins de trânsito atendemos uma solicitação de nossos ouvintes, estamos aperfeiçoando o formato destes que entraram no ar há menos de um mês e acreditamos ser um importante serviço, eles entram no início da manhã e no final da tarde com boletins que duram 1 a 2 minutos.

Concordamos com a sugestão do ouvinte sobre campanhas de estímulo ao uso de bicicletas como meio de transporte, vamos pensar em uma campanha para ser veiculada nas rádios do Rio de Janeiro”.

Espera-se que com estas respostas os ouvintes se acalmem e os boatos diminuam. De qualquer forma, é preciso estar atento a estas demandas, uma vez que sinalizam a insatisfação de muitos ouvintes com as mudanças já implementadas na rádio MEC. A Ouvidoria sugere que consultas sejam feitas com os ouvintes antes de qualquer mudança na programação. Ademais, seria interessante que essas declarações desmentindo os boatos fossem amplamente divulgadas na própria rádio, bem como em outros veículos, inclusive na rede social (ebc na rede) como forma de minimizar as reclamações bem como demonstrar aos ouvintes que eles também são ouvidos!

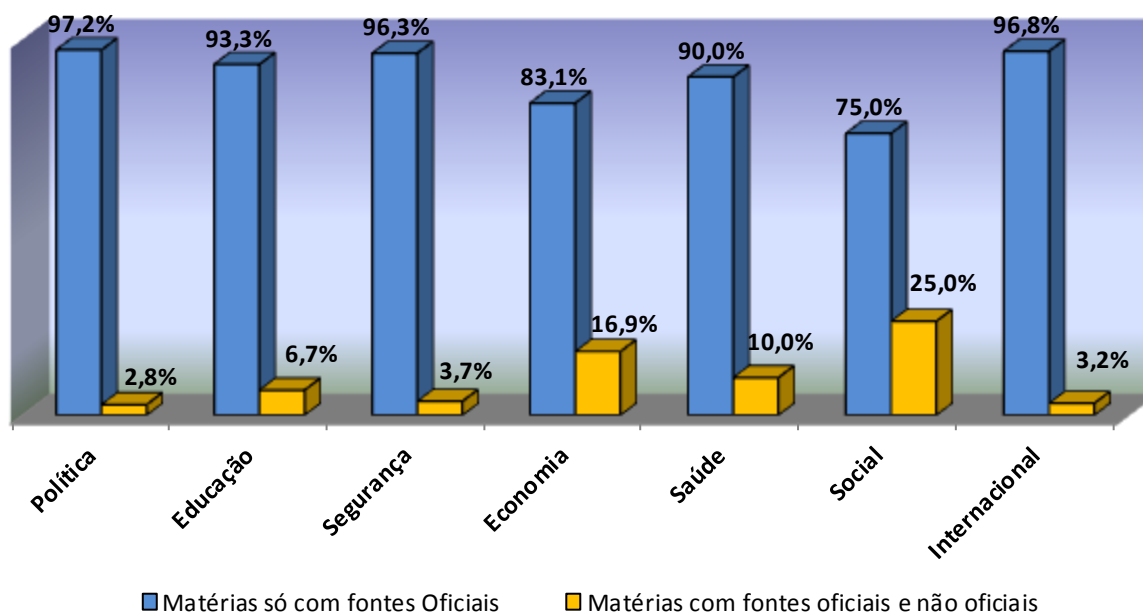
3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria

No mês de novembro, a Ouvidoria analisou o programa de rádio Repórter Brasil com objetivo de identificar as principais fontes acionadas no noticiário. Segundo Lage (2002), as fontes podem ser classificadas como: oficiais, oficiosas e independentes. As fontes oficiais, para o autor, são aquelas “mantidas pelo Estado; por instituições que preservam algum poder de Estado, como as juntas comerciais e os cartórios de ofício; por empresas e organizações, como sindicatos, associações, fundações etc”. Já as fontes independentes são as “desvinculadas de uma relação de poder ou interesse específico em cada caso”. O autor também ressalta o testemunho e os especialistas como fontes independentes. O testemunho, segundo ele, é mais emotivo e pode ser modificado pela perspectiva, enquanto os especialistas são geralmente fontes secundárias, que são procuradas quando os jornalistas buscam versões ou interpretações de eventos.

Para este relatório, foram analisados os 15 primeiros programas do mês, observando as fontes das matérias dos principais assuntos tratados pelo jornal: política, educação, segurança, economia, saúde e sociedade, além de notícias internacionais diversas. A tabela e o gráfico a seguir mostram a distribuição das matérias entre os temas e ainda quantas delas possuem fontes oficiais e não-oficiais.

	Total de Matérias	Matérias só com fontes Oficiais		Matérias com fontes oficiais e não oficiais	
Política	71	69	97,2%	2	2,8%
Educação	15	14	93,3%	1	6,7%
Segurança	27	26	96,3%	1	3,7%
Economia	59	49	83,1%	10	16,9%
Saúde	20	18	90,0%	2	10,0%
Social	40	30	75,0%	10	25,0%
Internacional	63	61	96,8%	2	3,2%
TOTAL	295	267	90,5%	28	9,5%

Figura 20 - Uso de fontes oficiais e não-oficiais por tema



FONTE: OUVIDORIA/EBC

Na parte dedicada à política, que contém o maior número de notícias, nota-se que quase a totalidade das fontes são as chamadas oficiais. Em geral as matérias anunciadas são baseadas em projetos de leis, pronunciamentos da presidenta, de ministros, parlamentares e membros da administração pública. Na maioria dos casos, quando se trata de temas polêmicos, são apresentados os dois lados, o contra e o a favor.

No entanto, só foi registrada duas participação de cidadãos em duas ocasiões: na qual opinaram a respeito de um projeto de lei.

O tópico “educação” não possui muito espaço no jornal. Durante a primeira semana o tema foi abordado devido à aplicação do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) que ocorreu no início do mês. Novamente as notícias se basearam em informações oficiais do Ministério da Educação e somente em um caso houve a participação de cidadãos no relato da notícia.

No que se refere à “segurança”, a maior parte das notícias relataram a onda de violência na região metropolitana de São Paulo e em Santa Catarina, nas quais eram apresentados somente dados oficiais. Apenas na matéria que anunciava a criação de uma campanha governamental contra a violência no trânsito foi ouvido um cidadão que emitiu sua opinião favorável ao tema.

A parte dedicada à “economia”, com grande quantidade de notícias, é uma das que mais possui participação de fontes não-oficiais, sobretudo a opinião de cidadãos, e declarações de especialistas. Das 59 matérias classificadas nesta categoria, 10 tiveram participação de cidadãos e 4 de experts. É possível perceber que nos temas mais sensíveis ao público, como por exemplo, novos financiamentos disponibilizados, redução/aumento de taxa de juros, 13º salário, direito do consumidor; há participação dos cidadãos. A maior parte, no entanto, são matérias de cunho mais técnico, com apresentação de dados de pesquisas de órgãos e participação de especialistas.

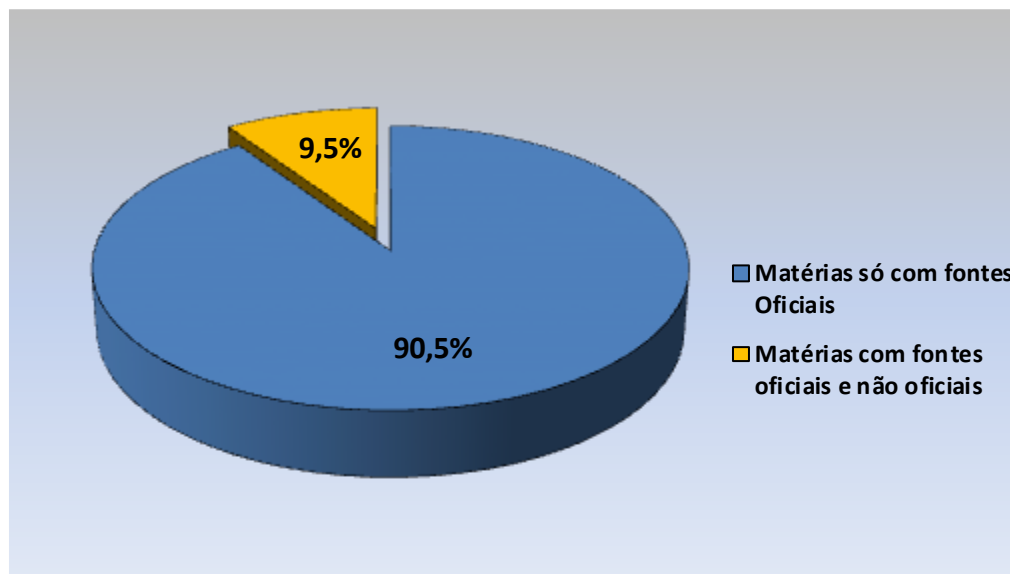
Nas matérias dedicadas à “saúde”, que em geral dizem respeito a campanhas e programas de combate a doenças, também existe predomínio de fontes oficiais. Das 20 matérias apresentadas no período, apenas em duas foram ouvidos cidadãos. No entanto, há bastante participação de outras fontes que não só o governo, sobretudo organizações e associações que se dedicam à área.

As notícias classificadas no assunto “social” dizem respeito àquelas relacionadas aos direitos e deveres da sociedade, tais como: causa indígena, trabalho infantil, programas sociais do governo, protestos e reivindicações de classes e minorias, entre outras. O tema favorece o uso de fontes não-oficiais, e observa-se ainda grande participação de líderes de sindicatos, organizações, associações. Assim, das 40 matérias que foram ao ar no período, 25% tiveram participação de populares, se tornando assim o assunto com maior participação de fontes não-oficiais, proporcionalmente.

Na sessão dedicada aos assuntos internacionais, as notícias são diretas e concisas, e o uso de fontes oficiais também é o que sobressai. Ao todo foram 63 matérias, e em apenas duas foram ouvidos cidadãos ou outras fontes que não-oficiais.

Desta forma, pode-se contatar que, do total de matérias analisadas (295), apenas 28 utilizaram fontes não-oficiais, enquanto o restante (90,5%) fez uso de fontes oficiais apenas. O gráfico a seguir ilustra esta situação.

Figura 21 - % Uso de fontes



FONTE: OUVIDORIA/EBC

É possível concluir, portanto, que o programa analisado faz uso de fontes oficiais na maior parte das matérias. Tais fontes são tidas como as mais confiáveis, sobretudo para o jornalismo, pois parecem transmitir credibilidade por meio do recurso à voz autorizada. Em menor escala, tem-se a participação dos cidadãos, principalmente quando ele é afetado pelas notícias.

Esta constatação traz à tona a discussão da imparcialidade e da pluralidade de fontes apontadas na Lei da EBC e em todo o jornalismo em geral. A imparcialidade é tida como fator fundamental para a qualidade da notícia e ela passa não só pela escolha das fontes, mas também pelo enfoque com que a notícia é apresentada ao ouvinte. A pluralidade de fontes, por sua vez, consiste em não ficar preso sempre às mesmas fontes, além de primar pelo equilíbrio entre elas, de modo a fornecer subsídios suficientes para que o ouvinte avalie as notícias.

Entretanto, tais atributos não são fáceis de serem atingidos. O que se observa atualmente é que, na tentativa de ser impessoal e imparcial, há um predomínio das fontes oficiais, que viraram, equivocadamente, sinônimo de objetividade e isenção. Essas constatações também são observadas pelos ouvintes das rádios da EBC, que são muito críticos com relação a imparcialidade e sempre exigem que a empresa tenha um posicionamento diferenciado em relação às rádios comerciais. O comentário chegado à ouvidoria este mês, refere-se à TV Brasil e à Rádio MEC, mas ilustra muito bem a questão discutida.

“Prezados, já vinha pensando em fazer esse contato faz tempo. Mas, o temor de que as questões colocadas pudessem ser entendidas como censura, ou tentativa, impedia. Notícia veiculada hoje no Repórter Brasil, edição da noite, me fez tomar a decisão. Num texto curto os telespectadores da TV Pública foram informados que o navio-escola Libertad, da Marinha Argentina, está preso em Gana pela falta de pagamento de uma dívida. Faltou informar que a alegada dívida é referente a uma decisão de um tribunal dos EUA acionado por um fundo de investimento considerado inidôneo pelas autoridades do país irmão. "Fundo Buitre" é como a ele se refere a imprensa argentina não comprometida com a oposição neoliberal. Não foi a primeira notícia centrada no noticiário das agências orientadas para a política externa dos países centrais que, ouvinte contumaz da Rádio MEC, ouvi em emissoras da EBC. Recentemente quando uma ONG com sede nos EUA criticou a Venezuela, acusando o Governo de Chavez, o informativo da Rádio MEC FM reproduziu a matéria literalmente, sem nenhuma contrapartida. São apenas dois exemplos. Mas eles se repetem diariamente. Não estou reivindicando mídia "chapa-branca". Apenas gostaria que as emissoras da rede pública tivessem uma postura um pouco mais identificada com os interesses da política externa do Estado brasileiro e não se limitassem a reproduzir o material produzido pelas agências da mídia dominante, cujo empenho, aliás, é eliminar qualquer vestígio do que possa ser entendido como comunicação pública. Gostaria e agradeceria se essa preocupação aqui manifestada fosse respondida. Agradeço desde já.”

Realmente, a necessidade de passar credibilidade e informar com rapidez faz com que as fontes oficiais sejam as mais usadas no jornalismo. Além disso, o advento das agências de notícias contribuiu ainda mais para o uso (e abuso) dessas fontes na medida são fontes de fácil e rápido acesso. O problema é que elas, normalmente, mantêm a pauta e o direcionamento em uma estrutura mais descritiva e sem nenhum ou com restrito cruzamento e análise. Ademais, algumas vezes, manipulam dados.

Sabe-se que, por mais que se tente, é impossível ser totalmente imparcial. No entanto, o telespectador/ouvinte tem razão, a EBC não pode se contentar em “repetir” notícias que todos dizem, o seu foco é outro e isso deve se refletir em todos os seus veículos e programas. Portanto, o uso de fontes oficiais é sim importante, mas não pode ser indiscriminado. Além de ouvir o ponto e o contraponto, é preciso que a matéria forneça informações que permitam uma análise que inclua, de um lado, dados objetivos sobre o tema abordado e, de outro, a avaliação subjetiva dos cidadãos, sobretudo, deve haver sempre o equilíbrio entre as fontes para que se consiga fazer jornalismo de qualidade!

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

Em novembro, a Ouvidoria produziu 3 programas Rádio em Debate. O tema abordado e a descrição do que foi abordado em cada programa é apresentada a seguir.

Edição de 02/11 - Emissoras públicas de rádio e a diversidade brasileira - Discute como as emissoras públicas de rádio promovem o acesso à informação respeitando a pluralidade da sociedade brasileira. Para falar sobre assunto, o programa entrevistou a professora Nélia Del Bianco.

Edição de 09/11: Radionovelas nas emissoras públicas de comunicação – Aborda a radiodramaturgia nas emissoras públicas de comunicação. O programa conversou com o Gerente Regional das Rádios do Rio de Janeiro, Cristiano Menezes, sobre o assunto

Edição de 16/11: Bastidores do rádio e o papel da comunicação pública - Falou sobre os bastidores do rádio e o papel do rádio na comunicação pública. O programa entrevistou Morillo Carvalho, apresentador do Programa Mosaico da Rádio Nacional da Amazônia, e o produtor do Programa Roteiro Cultural, Alessandro Oliveira, da Rádio Nacional de Brasília

O programa é transmitido às sextas-feiras com reprise aos sábados, nos horários abaixo. O programa também pode ser acessado via Radioagência Nacional em www.radioagencianacional.ebc.com.br. Emissoras da EBC podem ser ouvidas pelo portal: www.ebc.com.br

Rio de Janeiro

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

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

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

Brasília

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

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

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

Amazônia

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




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

3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

3.1.3.1. Abordagem quantitativa

Em novembro a Ouvidoria recebeu um total de 25 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 19 manifestações foram reclamações, 2 pedidos de informação, 1 sugestões e 3 serviços. Até o fechamento deste relatório, nenhuma manifestação estava pendente de resposta.




Segue abaixo o detalhamento dos serviços e da sugestão. 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

Sugestão






Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
288-AB-2012	Solicitação de espaço para comentários	07/11/2012	07/11/2012	0	

Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
292-AB-2012	Contato de repórter	09/11/2012	09/11/2012	0	
294-AB-2012	Sugestão de Pauta	12/11/2012	12/11/2012	0	
300-AB-2012	Retirada de matéria do ar	19/11/2012	19/11/2012	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

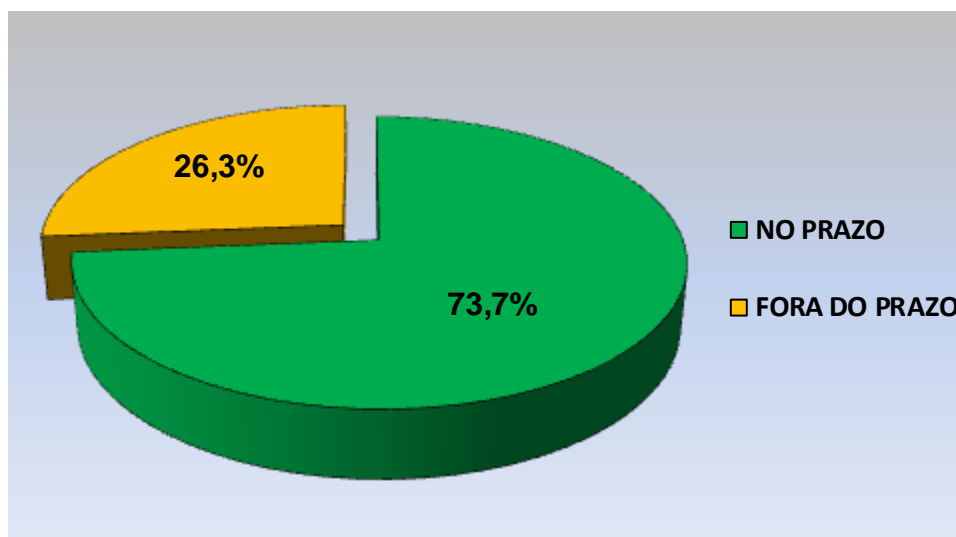
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
286-AB-2012	Informação errada	05/11/2012	21/11/2012	11	
287-AB-2012	Informação errada	06/11/2012	21/11/2012	10	
289-AB-2012	Uso dos termos "negro" e "preto"	07/11/2012	26/11/2012	12	
290-AB-2012	Informação errada	08/11/2012	13/11/2012	3	
291-AB-2012	Erro de ortografia, gramatical e digitação	08/11/2012	20/11/2012	7	

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
293-AB-2012	Informação errada	09/11/2012	09/11/2012	0	✓
295-AB-2012	Comentário matéria "pé diabético"	12/11/2012	19/11/2012	4	✓
297-AB-2012	Informação errada	13/11/2012	19/11/2012	3	✓
298-AB-2012	Erro no nome do Ibama	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
299-AB-2012	Informação errada sobre significado das cores da bandeira	19/11/2012	20/11/2012	1	✓
301-AB-2012	Informação errada	21/11/2012	23/11/2012	2	✓
302-AB-2012	Informação errada	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
303-AB-2012	Erro de ortografia, gramatical e digitação	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
304-AB-2012	Parcialidade em matéria sobre conflito na Faixa de Gaza	21/11/2012	29/11/2012	6	⚠
305-AB-2012	Falta de cobertura da agenda do ex presidente Lula	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
306-AB-2012	Informação errada	22/11/2012	23/11/2012	1	✓
307-AB-2012	Parcialidade em matéria sobre CPMI do Cachoeira	22/11/2012	23/11/2012	1	✓
308-AB-2012	Erro de ortografia, gramatical e digitação	22/11/2012	23/11/2012	1	✓
309-AB-2012	Informação errada	23/11/2012	26/11/2012	1	✓

Das 19 reclamações recebidas no mês, 14 foram respondidas dentro do prazo e 5 foram respondidas fora do prazo estipulado. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

Figura 22 - % 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
296-AB-2012	Reprodução de texto EBC	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
310-AB-2012	Informações sobre o publicação de material	23/11/2012	26/11/2012	1	✓

3.1.3.2. Abordagem qualitativa

3.1.3.2.1. Percepção dos leitores

Das 25 (vinte e cinco) manifestações recebidas pela Ouvidoria, 19 (dezenove) foram reclamações. Dessas, 14 (56%) dizem respeito a erros de informação, seguindo a tendência dos meses anteriores. Além dos reiterados erros nas matérias publicadas pela Agência Brasil, destacaremos duas manifestações que reclamaram de imprecisão nas informações prestadas.

No dia 1º de novembro, o leitor Gilberto Vieira dos Santos encaminhou a seguinte mensagem para a Ouvidoria (Processo 286-AB/12):

“Há muita distorção sobre os reais números quando se fala sobre a população não indígena na Terra Indígena Marãiwatsédé, do povo Xavante. Creio que a Agência Brasil poderia olhar os dados do Senso e, num simples cruzamento de dados, verificarão que dificilmente há mais xavante são mais de que 3.000 pessoas lá. Sete mil é praticamente toda a população daquela microrregião. Os indígenas Xavantes são mais de 800 pessoas.”

Em resposta ao leitor, no dia 20 de novembro, a Diretoria de Jornalismo esclareceu:

“O leitor tem razão, a Agência deveria ter fornecido a fonte dos dados, já que não foi possível ainda ter um número confirmado pelas várias instituições. A Agência Brasil publicou outra matéria sobre o assunto, a informação sobre a dificuldade de apuração desse número. Mencionando o desafio de conseguir um cálculo preciso sobre as pessoas que vivem irregularmente na Terra Indígena Marãiwatsédé. Veja na matéria: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-07-25/funai-e-justica-federal-acertam-retirada-de-nao-indios-de-terra-indigena-em-mato-grosso>. Ainda que o leitor considere que a estimativa "dificilmente" possa ser o número real, o governador do estado, Silval Barbosa, tem usado esse número. Na semana passada, quando ele esteve em Brasília em busca de apoio para o processo de despejo das famílias que ocupam a região, o governador estimou, por exemplo, que 5 mil famílias ocupam as terras de Suiá Missú, entre Alto Boa Vista e São Félix do Araguaia, no nordeste do estado. Quanto ao cruzamentos de dados, não se pode dizer, com base no Censo 2010, o número exato de não índios e índios na região. De

acordo com o Censo, a população total dos três municípios (Alto Boa Vista, Bom Jesus do Araguaia e São Félix do Araguaia) fica em torno de 11 mil habitantes, dos quais 9.035 vivem na área rural. Veja no site do IBGE (www.ibge.gov.br). A Agência reitera a importância da contribuição para o aprimoramento do trabalho da Agência, que tem o objetivo de fornecer informação de qualidade a todos os leitores.”

Outra manifestação foi encaminhada, no dia 9 de novembro, por uma leitora que não autorizou a divulgação de seu nome, e escreveu (Processo 295-AB/12):

“Tentei entender, mas juro que não consegui. Existem caso do pé ser diabético e o resto do corpo do dono do pé não ter diabetes? É isso. Não seria melhor outro título? Fica muito engraçado. Até fiquei imaginando a conversa do dono do pé com o dito cujo. ‘Pô cara porque você nasceu diabético? Logo você?’ É só um comentário.”

No dia 19 de novembro, a DIJOR respondeu:

“A Agência Brasil agradece o contato da leitora e concorda com a crítica. A ABr foi induzida ao erro em razão do uso médico do termo “pé diabético”. Durante a audiência abordada na matéria, um dos médicos admitiu que a expressão “pé diabético” remete à interpretação de que o próprio pé seria o paciente. Mas ele também comentou que o fato é que a expressão “pé diabético” é muito utilizada no meio médico. Ele disse ainda que os pacientes com diabetes também estão familiarizados com ela. O “pé diabético”, conforme o médico explicou, trata-se de uma complicação que acomete os pés de quem tem diabetes. Um dos sintomas da doença em estágio mais avançado é a perda de sensibilidade nas extremidades do corpo, o que leva a pessoa com diabetes a ferir o pé e não perceber, chegando ao extremo de a inflamação chegar aos ossos, levando à amputação. No link da campanha de prevenção dessa complicação do diabetes, que é promovida pela Sociedade Brasileira de Angiologia e Cirurgia Vasculare, há uma cartilha com informações sobre o mal. A ABr copia o link para que o leitor veja: <http://www.sbacvrj.com.br/pediabetico/>”

Apesar da Diretoria de Jornalismo ter concordado com a reclamação da leitora, a ABr manteve o título da matéria: “Maioria dos pacientes com pé diabético atendidos em hospitais do Rio acaba amputada”,

podendo ser conferida no link: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-11-08/maioria-de-pacientes-com-pe-diabetico-atendidos-em-hospitais-do-rio-acaba-amputada>

É importante ressaltar que notícias com dados superficiais, vagos ou confusos e a utilização de expressões e palavras comuns para um ou alguns grupos profissionais (jargões técnicos), reduzem as possibilidades de compreensão, formação de opinião e atuação do cidadão sobre os temas mais importantes para a sociedade. O jornalismo público deve enxergar o seu receptor como atento e interessado em relação às informações veiculadas, publicando matérias precisas, completas, contextualizadas e adequadas à realidade social.

3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria

Em novembro, a Ouvidoria observou a cobertura da Agência Brasil sobre os assuntos “pobreza” e “desigualdade” no país. Tais temáticas ocupam lugar de destaque no rol de questões sem as quais não se poderia compreender adequadamente os problemas sociais brasileiros mais urgentes e, logo, suas prováveis soluções.

De acordo com o levantamento realizado no site da ABr utilizando a expressão “pobreza e desigualdade”, nos últimos seis meses (de 1º/6/2012 a 30/11/2012), foram publicadas 39 matérias sobre o assunto, sendo que, desse total, 13 (33%) são do mês de novembro, demonstrando que o tema está conquistando maior espaço na pauta da ABr, embora ainda careça de contextualização, menção mais frequente à legislação, comparações entre dados e maior número de elementos capazes de qualificar a cobertura e orientar melhor os leitores.

Nos textos produzidos pela ABr que tinham como foco a pobreza e a desigualdade, a ênfase estava no “crescimento econômico como solução”, apesar de o relatório de Desenvolvimento Humano, divulgado anualmente pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – Pnud, trazer à tona uma visão mais ampla de tais questões, indo além da ideia do crescimento econômico como indicador de desenvolvimento e agregando dimensões como expectativa de vida, nível de educação, meio ambiente, democracia, direitos civis, políticos e sociais. Em suma, o conceito de pobreza abrange a falta de acesso à liberdade e direitos, impossibilitando a satisfação de necessidades básicas e o pleno exercício da cidadania. Já a desigualdade diz respeito às diferenças que se estabelecem entre grupos de uma determinada sociedade em decorrência de sua estrutura política, social e econômica.

Uma discussão equilibrada e plural dessas questões sociais só pode ser promovida com a participação direta dos meios de comunicação, que têm capacidade e competência para sensibilizar amplamente a sociedade. Políticas sociais prioritárias não podem continuar sendo consideradas sem o conteúdo jornalístico, fora de moda e desinteressante. A imprensa possui uma enorme capacidade para estabelecer sobre o que as pessoas pensam, conversam e priorizam. É o jornalismo que coloca em cena, amplifica ou exclui as questões que a sociedade irá focalizar ou ignorar, tornando a pauta da mídia a agenda pública.

Sabemos que o jornalismo público tem, inevitavelmente, responsabilidade social, seja quando se omite, seja quando assume posições. Afinal, contribui de forma significativa para o estabelecimento de prioridades, atuando como ator decisivo para a formulação de políticas públicas sociais. Sendo assim, temas como pobreza e desigualdade, tão presentes no cotidiano da sociedade brasileira, devem estar sempre presentes na cobertura jornalística.

Portanto, ampliar a visão do debate travado no Brasil sobre esses temas, se impõe como um dos maiores desafios da Abr: o de contribuir de forma consistente com os esforços pela redução da pobreza e para a promoção de um desenvolvimento social que leve em conta não apenas estatísticas, mas, sobretudo, o bem estar dos cidadãos.

3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria

Publicação de 5/11: “É sempre bom lembrar” foi a coluna que explicou aos leitores da ABr a origem da Ouvidoria da EBC, o seu papel, suas competências e sua capacidade de mediar e solucionar os conflitos entre o público e a empresa, fomentando uma cultura de atuação do cidadão no ambiente da comunicação pública, estimulando o exercício da cidadania e valorizando o próprio papel da sociedade.

Publicação de 12/11: A coluna “Interesse público ou interesse do público” apontou a distinção entre os conceitos do interesse do público e o interesse público nas discussões sobre as expectativas da sociedade em relação à mídia.

Publicação de 19/11: “Conselho Curador e Ouvidoria: uma parceria fundamental à comunicação pública” esclareceu que a Ouvidoria e o Conselho Curador são dois órgãos que garantem a participação da sociedade civil na gestão da EBC, diferenciando-a das empresas meramente estatais, controladas exclusivamente por governos ou poderes públicos.

Publicação de 26/11: Intitulada “Quais são os referenciais de qualidade para a comunicação pública” a coluna da Ouvidoria trouxe a discussão sobre a qualidade da informação jornalística, seu papel na construção de uma sociedade democrática e a possibilidade de serem definidos instrumentos de medição de excelência e contribuir para o desenvolvimento do setor no país.

3.1.4. PORTAL EBC

3.1.4.1. Abordagem quantitativa

Em novembro, a Ouvidoria recebeu um total de 18 manifestações referentes ao Portal EBC. Abaixo a ouvidoria apresentará um detalhamento dos atendimentos efetuados desse que se configura como mais um veículo da EBC disponível ao acesso da sociedade. No mês analisado não houve pendências nem manifestações respondidas com atraso.

Segue abaixo os Comentários, Elogios, Sugestões e Serviços. 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.

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
403-PE-2012	Matéria ingressos copa	22/11/2012	22/11/2012	0	✓

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
363-PE-2012	Layout	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
380-PE-2012	Mudanças	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
398-PE-2012	Trabalho da EBC	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
404-PE-2012	Organização portal, profissionalismo da EBC	22/11/2012	22/11/2012	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
363-PE-2012	Mais espaço para esporte	12/11/2012	12/11/2012	0	✓

Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
349-PE-2012	Curso de capacitação	05/11/2012	05/11/2012	0	✓
379-PE-2012	Reprodução de matérias	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
408-PE-2012	Reprodução de conteúdo e cópia de programa	23/11/2012	23/11/2012	0	✓

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

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
377-PE-2012	Programa Época de Ouro	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
387-PE-2012	Sugestão de matéria ao Portal EBC	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
403-PE-2012	Matéria ingressos copa	22/11/2012	22/11/2012	0	✓

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
361-PE-2012	Sugestão de pauta e problema técnica ao enviar mensagem no portal	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
365-PE-2012	Indicações ruins/organização do site	12/11/2012	13/11/2012	1	✓
378-PE-2012	Informações erradas no Site da TV Brasil	16/11/2012	22/11/2012	4	✓
391-PE-2012	Correção das informações do site - Sobre a TV Brasil	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
392-PE-2012	Informação errada sobre feriado no RS no dia da Consciência Negra	20/11/2012	21/11/2012	1	✓
401-PE-2012	Problemas com a página do SAC	22/11/2012	22/11/2012	0	✓

3.1.4.2. Abordagem qualitativa

3.1.4.2.1. Percepção dos internautas

No mês de novembro, a Ouvidoria recebeu 18 manifestações referentes ao Portal da EBC. Dessas, sete foram críticas, quatro foram recebidas como elogios e uma foi tida como sugestão. Ainda dentro do total citado, houve um comentário e quatro pedidos de informação. Para este relatório, todavia, daremos destaque aos elogios, por considerarmos que essas manifestações fazem referência direta ao Portal, já que as demais apontam questões sobre textos da Agência Brasil ou sobre erros detectados na página (Processo 380-PE-2012):

“Olá, gostaria de parabenizá-los pelo portal. Vi o anúncio do Portal EBC na internet, não imaginava que se tratava do portal da Agência Brasil antes de clicar. Lembro que o site antigamente era monótono, feio e confuso, mas agora está moderno, bonito, intuitivo e prático. Eu não sei se as mudanças ocorridas são tão recentes, pois fazia um bom tempo que não o visitava, pelos motivos citados acima, mas agora está na minha lista de favoritos. Também estou seguindo nas redes sociais (Twitter, Facebook e Google+) para ter as notícias sempre por perto. Parabéns”.

Após a recepção do comentário, a Ouvidoria, no dia 17 de novembro, respondeu o seguinte:

“Prezado Senhor, bom dia! A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece a mensagem e informa que seu elogio foi encaminhado à Superintendência de Comunicação e Multimídia da Empresa para conhecimento. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos à disposição”.

No dia 22 de novembro, o internauta Paulo Gaspar de Souza fez o seguinte comentário sobre a interface organizacional do Portal:

“Gostei da forma organizacional de vocês, onde transparece a seriedade do profissionalismo na comunicação. Já adicionei esse portal, que visitarei diariamente. Vou sugeri-lo aos meus amigos próximos e, também, do facebook. Nota 10!!!!”

Na mesma data, a Ouvidoria da EBC enviou ao internauta a seguinte mensagem:

"Prezado Senhor, Paulo Gaspar de Souza, a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua participação e informa que o elogio foi encaminhado à Superintendência de Comunicação para conhecimento. De nossa parte, estamos à disposição. Atenciosamente, Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC)".

Em 12 de novembro, a Ouvidoria recebeu o elogio abaixo que também veio acompanhado por uma sugestão do internauta (Processo 363-PE-2012):

"O site da EBC está muito bom. Depois dessa repaginação ele ficou ótimo. Layout agradável, fácil de usar e bonito... Continuem assim. Quanto ao conteúdo, seria bom ter um espaço para o esporte, mais especificamente sobre futebol".

Como resposta, a Superintendência de Comunicação e Multimídia (SUCOM) escreveu o seguinte, ao leitor, no dia 13 de novembro:

"Agradecemos pelos elogios e, ainda mais, pela sugestão. As editorias do Portal seguem os temas definidos como 'prioridade' da cobertura, além da presença da Empresa desde sua lei de criação. Ainda assim, vamos estudar formas de dar mais visibilidade ao Esporte. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos à sua disposição".

É importante destacar que, a inclusão das demandas referentes ao Portal, a partir deste mês no relatório mensal da Ouvidoria, deve-se ao fato de o Portal, que está no ar há pouco mais de cinco meses, já ter recebido 1.522.829 visitantes. Apenas no mês de novembro, para se ter uma ideia, o número de acessos foi de 359.515, o que comprova que o aumento de novos usuários vem crescendo significativamente a cada mês. O Portal da EBC divulga, de modo organizado por editorias, os conteúdos de diferentes veículos de comunicação da empresa (Rádio, Agência Brasil e TV Brasil). Essa característica, além de facilitar a navegação, cria um vínculo maior com leitor, além de possibilitar maior visualização dos conteúdos produzidos pelos veículos da EBC.

3.1.4.2.2. Percepções da Ouvidoria

Uma das principais funções de um Portal é o de ser um veículo que agrega e distribui conteúdos de diferentes mídias em um único canal. Além, é claro, de possibilitar a interação do leitor com o veículo por meio de comentários. Na página inicial do portal da EBC, por exemplo, o internauta pode assistir e ouvir à programação completa da TV Brasil e da Rádio Nacional de Brasília – AM , Rádio Nacional da Amazônia, Rádio Nacional AM Rio de Janeiro, Rádio MEC FM Rio de Janeiro, Rádio MEC AM Rio de Janeiro e Rádio MEC AM Brasília e as principais transmissões de debate sobre comunicação pública.

O portal da EBC é composto por seis editorias: Notícias, Cidadania, Educação, Tecnologia, Cultura e Infantil. Em todas elas, é postado conteúdo produzido pelas diferentes emissoras que compõe a EBC, atendendo aos princípios da comunicação pública, sem interesses comerciais, sempre primando pelos cunhos educativo, informativo e reflexivo.

Vale destacar que alguns desses conteúdos publicados nas editorias são produzidos pela própria Superintendência de Comunicação e Multimídia (SUCOM) e os demais, são reproduzidos pelos veículos da EBC e das principais agências públicas de notícias, que são adaptados para proporcionar maior interação com seu público alvo, por isso, muitas vezes, são acrescentados infográficos, tabelas e recursos diferenciados.

Todo o conteúdo produzido e publicado pelo portal está regido sobre a licença Creative Commons Atribuição 3.0 Brasil, que permite a reprodução do conteúdo somente com os devidos créditos, tendo em vista o direito autoral e a produção intelectual.

Para este relatório, destacamos as 20 publicações produzidas pela SUCOM na editoria Internacional, que foi, numericamente, a que mais teve destaque no mês de novembro, seguida da Educação com 19 publicações, 15 na Cidadania, 14 na Tecnologia, 10 na Cultura, quatro no Brasil e duas na Saúde. Os assuntos mais difundidos no mês de novembro foram: “Enem”, “Semana da Consciência Negra” e “Guerra na palestina”.

O Portal EBC também se apropria de outras ferramentas de mídias sociais, como Facebook, Twitter, Google + e Youtube, onde cria uma série de bate-papos com a finalidade de abordar temas diversos. Por isso, então, trazemos à tona, alguns exemplos:

1º) Publicado no dia 7 de novembro - Destacamos o post “Como o partido comunista define o futuro da China” (<http://www.ebc.com.br/noticias/internacional/2012/11/como-o-partido-comunista-define-o-futuro-da-china>) por ter sido uma publicação bastante explicativa, com o maior número de compartilhamentos nas redes sociais e que exemplifica de modo completo, a metodologia de conteúdo de portal. No post, para exemplificar como funciona o partido comunista chinês, foram utilizados infográficos, com forte apelo visual, e, para enriquecer, links para matérias complementares ao assunto.

2º) Publicado no dia 5 de novembro – Destacamos o post “Meu primeiro emprego foi através de curso profissionalizante’, disse astronauta brasileiro” (<http://www.ebc.com.br/educacao/2012/11/astronauta-marcos-pontes-participa-de-bate-papo-sobre-a-olimpiada-do-conhecimento>) por agregar ao bate-papo, realizado pelo Portal EBC, em parceria com a Confederação Nacional da Indústria (CNI). A atividade incluiu a participação do Astronauta, Marcos Pontes e os internautas do Portal EBC. Para que a ação acontecesse, foi utilizado o aplicativo Hangout, da rede social Google + que possibilitou a discussão tanto sobre cursos profissionalizantes, quanto sobre a olimpíada de conhecimento do SENAI.

3º) Publicado no dia 26 de novembro - Também destacamos um bate-papo sobre o combate ao câncer “Confira como foi o bate-papo sobre combate ao câncer” (<http://www.ebc.com.br/noticias/saude/2012/11/bate-papo-virtual-sobre-combate-ao-cancer-e-nesta-terca-feira>). O aplicativo Hangout, da rede social Google +, também foi utilizado nesse post, o que proporcionou outro bate-papo com o apresentador do programa “Ser Saudável”, da TV Brasil, o médico Enrique Barros, e especialistas da área médica. A publicação apresenta uma curadoria de vídeos dos programas “Ser saudável” que trata sobre câncer de próstata, câncer de pele, câncer de colo de útero, câncer de intestino e câncer infantil.

3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC

3.1.5.1. Abordagem quantitativa

Em novembro, a Ouvidoria recebeu um total de 51 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. Abaixo a ouvidoria apresentará um detalhamento dos atendimentos. No mês analisado não houveram pendências e apenas uma manifestação foi respondida com atraso.

Segue abaixo os Serviços. 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.

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
58-EB-2012	Concurso	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
59-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
61-EB-2012	Sugestão de Pauta	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
62-EB-2012	Divulgação de projeto	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
63-EB-2012	Informação sobre estágio	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
64-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
66-EB-2012	Concurso	08/11/2012	08/11/2012	0	✓
67-EB-2012	Sugestão de Pauta	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
68-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
69-EB-2012	Concurso	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
71-EB-2012	Recado	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
72-EB-2012	Sugestão de pauta	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
73-EB-2012	sugestão de pauta	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
76-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
77-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
78-EB-2012	Visita às instalações da EBC em São Paulo	13/11/2012	13/11/2012	0	✓
79-EB-2012	Concurso	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
80-EB-2012	Forma de contratação de programador musical	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
81-EB-2012	Concurso	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
82-EB-2012	Sugestão de Pauta	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
84-EB-2012	Sugestão de conteúdo para programa Oncotô	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
85-EB-2012	Concurso	14/11/2012	14/11/2012	0	✓
86-EB-2012	Sugestão de Pauta	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
87-EB-2012	Sugestão de Pauta	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
88-EB-2012	Preço da publicidade da EBC	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
89-EB-2012	Acesso a cópias da animação Corto Maltese	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
90-EB-2012	Sugestão de Pauta	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
91-EB-2012	Conteúdo voz do brasil	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
92-EB-2012	Concurso	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
93-EB-2012	Sugestão de Pauta	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
94-EB-2012	Informação sobre estágio	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
95-EB-2012	Sugestão de Pauta	16/11/2012	16/11/2012	0	✓

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
96-EB-2012	Concurso Policia Federal	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
97-EB-2012	Quantitativo de servidores na EBC	16/11/2012	16/11/2012	0	✓
99-EB-2012	Ingresso na EBC	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
100-EB-2012	Sugestão de Pauta	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
101-EB-2012	Geração do Voz do Brasil nos feriados	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
102-EB-2012	Concurso	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
103-EB-2012	Sugestão de Pauta	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
104-EB-2012	Sugestão de Pauta	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
105-EB-2012	Sugestão de Pauta	20/11/2012	20/11/2012	0	✓
106-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	21/11/2012	21/11/2012	0	✓
107-EB-2012	Sugestão de Pauta	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
108-EB-2012	Sugestão de pauta	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
109-EB-2012	Recado	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
110-EB-2012	Pedido de cópia	22/11/2012	22/11/2012	0	✓
111-EB-2012	Sugestão de Pauta	22/11/2012	22/11/2012	0	✓

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

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
60-EB-2012	Informação sobre estágio	07/11/2012	07/11/2012	0	✓
65-EB-2012	Transferência interna EBC	08/11/2012	19/11/2012	6	⚠
70-EB-2012	Integrantes do Conselho Curador	12/11/2012	14/11/2012	2	✓
75-EB-2012	Repasse de matérias via e-mail	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
83-EB-2012	E-mail da editoria de esporte	14/11/2012	14/11/2012	0	✓

3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão em novembro registrou 11 pedidos de informações que foram solicitados via sistema e-SIC (10 via web) e diretamente no balcão de atendimento (1 de forma presencial).

Todos os pedidos de informações até a finalização do relatório foram respondidos. O SIC no período em questão não apresenta pendências e tem mantido o prazo de resposta dos pedidos de informação com média de 3 dias.

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

Atendimentos SIC							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000231201271	Concurso Público	DIAFI	01/11/2012	06/11/2012	3	✓	✓
99936000232201216	Quadro de funcionários informática	DIAFI	05/11/2012	13/11/2012	6	⚠	✓
99936000234201213	Acesso mídias gravadas em prova prática	DIAFI	07/11/2012	13/11/2012	4	✓	✓
99936000235201250	Concurso Público	DIAFI	07/11/2012	13/11/2012	4	✓	✓
99936000236201202	Quadro de funcionários informática	DIAFI	10/11/2012	13/11/2012	1	✓	✓
99936000233201261	Música tocada na série Equador	OUVIDORIA	06/11/2012	06/11/2012	0	✓	✓
99936000237201249	Concurso Público	DIAFI	13/11/2012	20/11/2012	4	✓	✓
99936000238201293	Contrato EBC/ACERP	DIAFI	16/11/2012	21/11/2012	3	✓	✓
99936000239201238	Previsão para transmissão em HD	SUSUP	20/11/2012	26/11/2012	4	✓	✓
99936000240201262	Informações da ACERP	DIAFI	21/11/2012	26/11/2012	3	✓	✓
99936000241201215	Acesso ao PDTI da EBC para fins acadêmicos	SUCOM	22/11/2012	26/11/2012	2	✓	✓
99936000232201216	Informações da ACERP	DIAFI / DIJUR	21/11/2012	26/11/2012	3	✓	✓

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, 05 de dezembro de 2012.

Regina Lúcia Alves de Lima
Ouvidora da EBC