



**Empresa Brasil
de Comunicação**

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA DA EBC

JANEIRO A DEZEMBRO 2013

Brasília, 26 de dezembro de 2013

Equipe

Ouvidora Geral

Regina Lima

Ouvidoras Adjuntas

Joseti Marques

Camilly Almeida

Assessoria:

Carolina Farah

Assistentes técnicos:

Ana Cristina Santos

David Silberstein

Gabriela Chaves

Jamily Lima

José Ribamar de Sousa

Leonardo Portilho

Luzia Helena Castro

Noemi Poconé

Tiago Martins

Estagiário:

Dayana Binti Hashim

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	1
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	2
2.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU	5
2.2.1. Reclamações	7
2.2.2. Elogios	8
2.2.3. Sugestões	9
2.2.4. Pedido de Informação.....	10
2.2.5. Comentários.....	11
2.2.6. Serviços	12
2.3. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	13
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS	15
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	15
3.1.1. TV BRASIL	15
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO.....	16
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	18
3.1.4. PORTAL EBC	19
3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC.....	20
3.1.6. TV Brasil Internacional	21
4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS.....	22
4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES	22
4.1.1. TV BRASIL	22
4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO.....	27
4.1.3. AGÊNCIA BRASIL	30
4.1.4 PORTAL EBC	34
5. Programas da Ouvidoria	43

5.1	TV Brasil – ‘O Público na TV’	43
5.2	Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	50
5.3	Colunas da Ouvidoria	61

Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão	2
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão.....	2
Figura 3 – % Atendimentos SAU	3
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão SAU E SIC	4
Figura 5 - Manifestações por Veículo	5
Figura 6 - % Manifestações por Veículo.....	5
Figura 7 - % Tipos de Manifestações.....	6
Figura 8 - % Reclamações por Veículo	7
Figura 9 - % Elogios por Veículo	8
Figura 10- % Sugestões por Veículo	9
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo	10
Figura 12 - % Comentários por Veículo	11
Figura 13 - % Serviços por Veículo.....	12
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso.....	13
Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência	13
Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	14
Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	15
Figura 18 - % Tipos de Manifestações: Rádios.....	16
Figura 19 - % Manifestações por Rádio	17
Figura 20 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	18
Figura 21 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC	19
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: EBC	20
Figura 23 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	21

1. APRESENTAÇÃO

O relatório da Ouvidoria tem como objetivo apresentar uma visão geral das manifestações que chegam à EBC de forma a ter um panorama das impressões dos cidadãos com relação aos produtos da empresa, da sua satisfação e de suas queixas, que serve, assim, como importantes fontes de informação para o aprimoramento e melhoria dos serviços EBC.

O presente relatório, referente ao período de janeiro a dezembro de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado. Tais manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, tanto por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, como através do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

Primeiramente, é apresentado o demonstrativo estatístico com a quantificação das demandas e sua distribuição por veículo (TV Brasil, Rádios, Agência Brasil, Portal EBC, EBC e SIC) e por tipo de demanda (reclamação, elogio, sugestão, pedido de informação, comentário e serviços). Em seguida, é apresentado um detalhamento maior das demandas de cada veículo, bem como uma abordagem qualitativa a respeito daquelas mais relevantes.

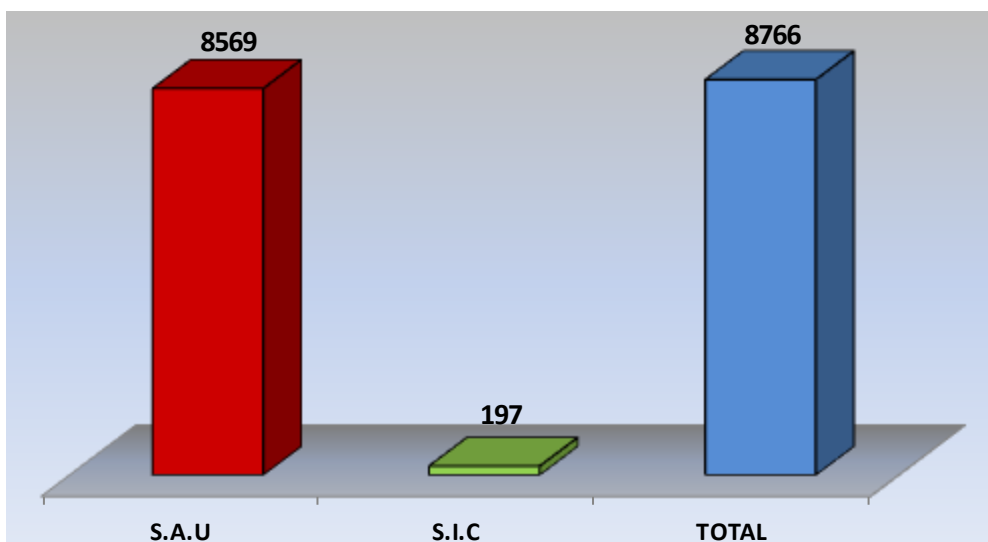
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

Vale ressaltar que o prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias úteis, 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.

2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

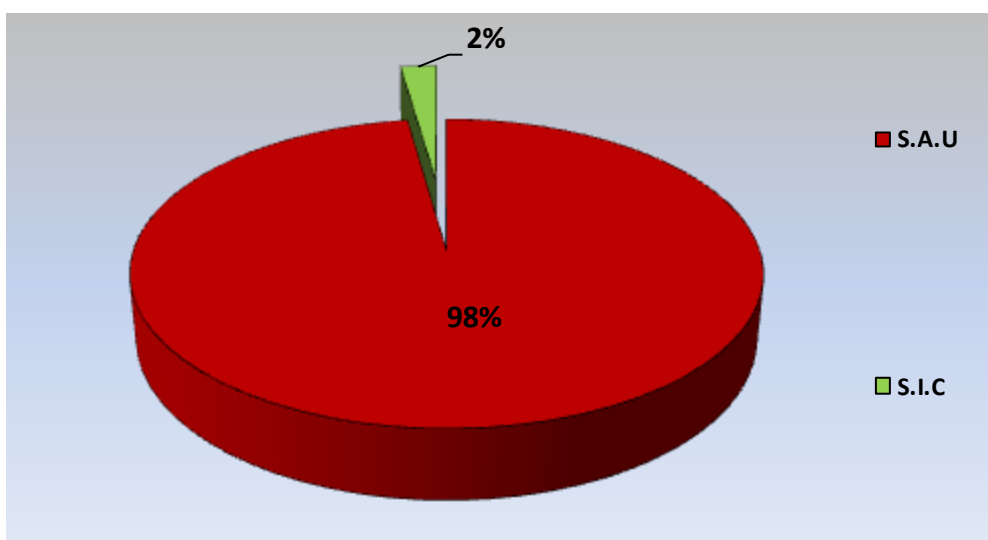
O Atendimento ao Cidadão realizado pela Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no período de janeiro a dezembro 2013 total de 8.766, sendo 8.569 pelo SAU e 197 pelo SIC. O gráfico a seguir ilustra este quantitativo:

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

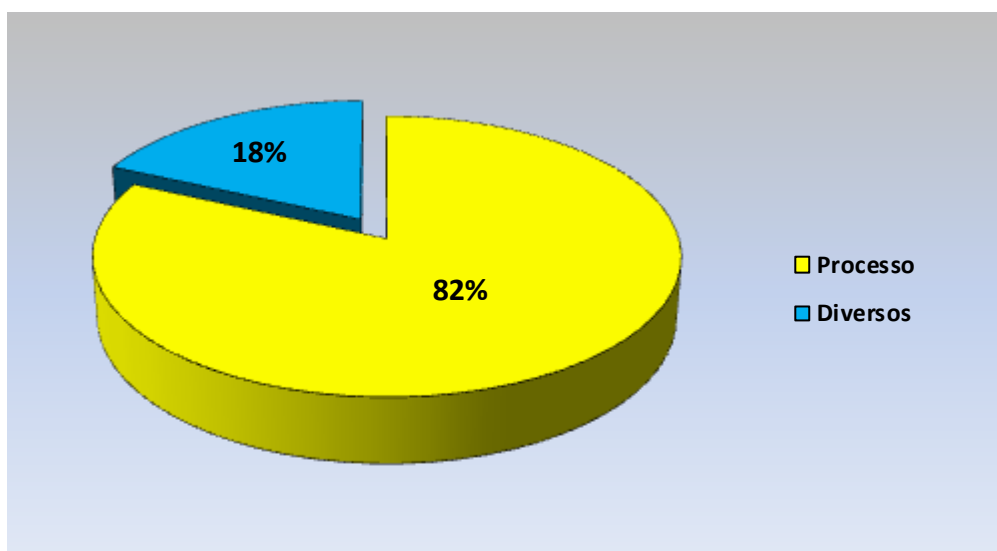
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 8.569 atendimentos realizados pelo SAU, 7.017 (82%) geraram processos por estarem diretamente relacionados aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 1.552 manifestações (18%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

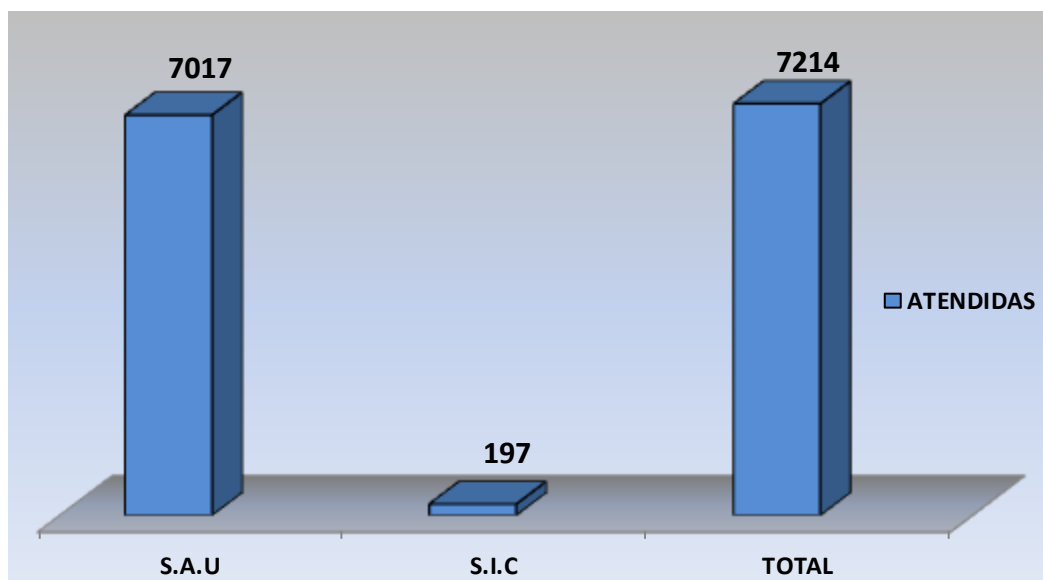
Figura 3 – % Atendimentos SAU



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 7.214 atendimentos, sendo 7.017 pelo SAU e 197 pelo SIC. O gráfico a seguir mostra o quantitativo de demandas durante janeiro a novembro 2013.

Figura 4 - Atendimento ao Cidadão SAU E SIC

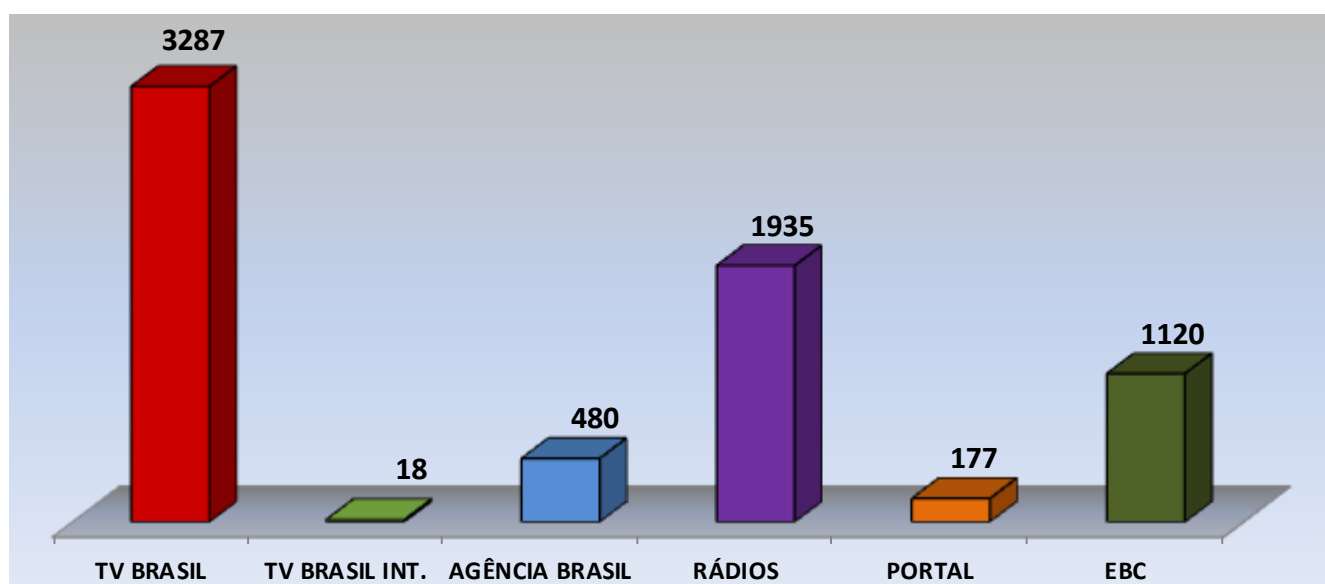


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

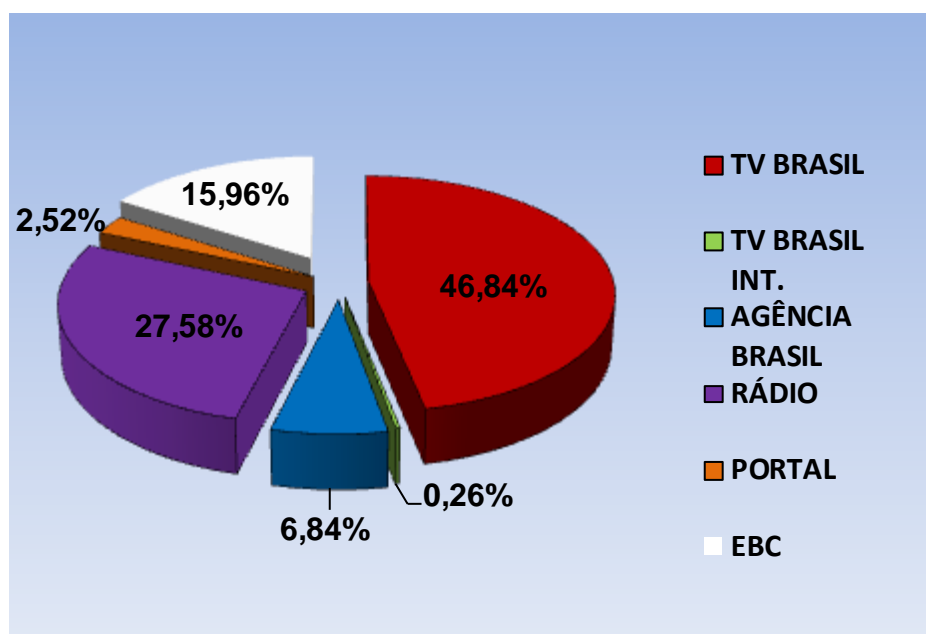
O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU registrou, entre janeiro a dezembro 2013 um total de 7.017 manifestações que geraram processos, foram direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

Figura 5 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

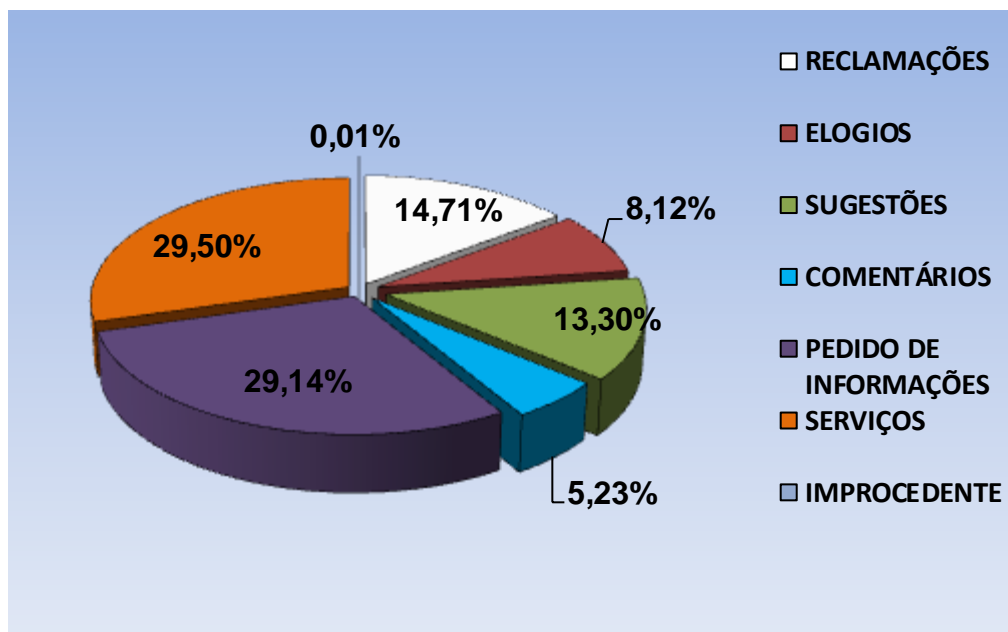
Figura 6 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação, improcedente (1) e serviços totalizam 85,29% dos atendimentos no mês, contra 14,71% das reclamações.

Figura 7 - % Tipos de Manifestações



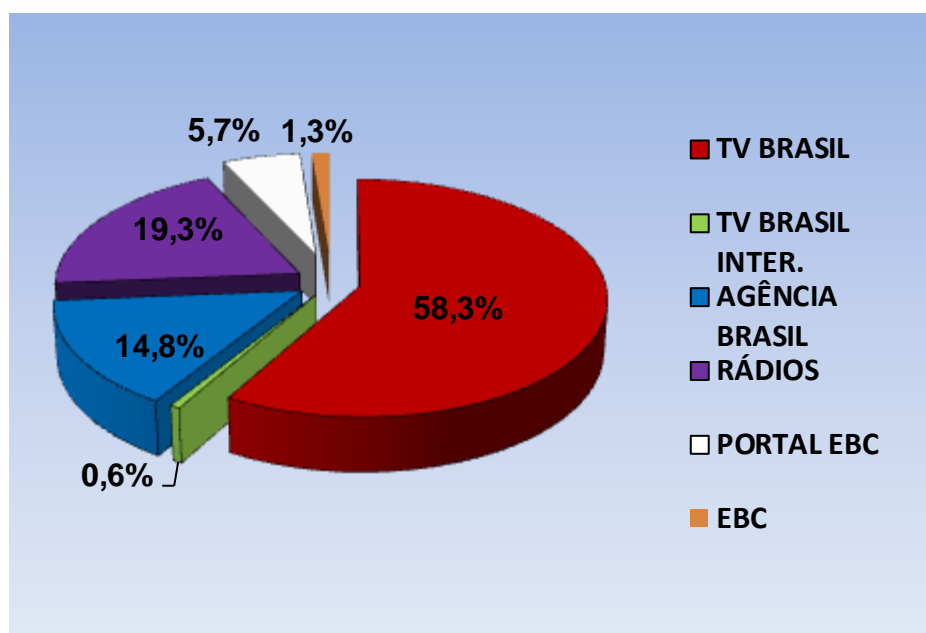
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	610	59,1%
TV BRASIL INTER.	6	0,6%
AGÊNCIA BRASIL	150	14,5%
RÁDIOS	195	18,9%
PORTAL EBC	58	5,6%
EBC	13	1,3%
TOTAL	1032	100%

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



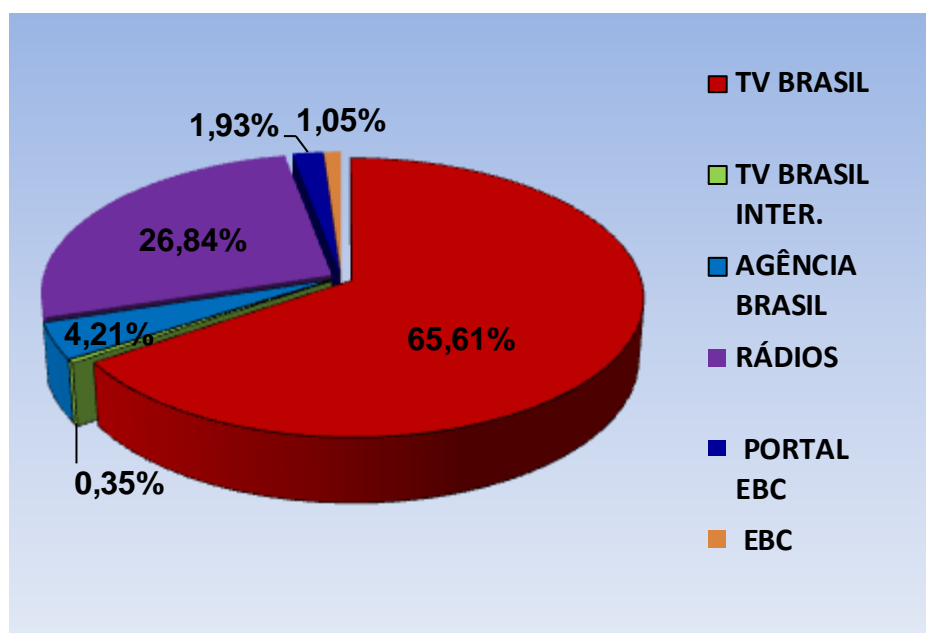
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	374	65,61%
TV BRASIL INTER.	2	0,35%
AGÊNCIA BRASIL	24	4,21%
RÁDIOS	153	26,84%
PORTAL EBC	11	1,93%
EBC	6	1,05%
TOTAL	570	100%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



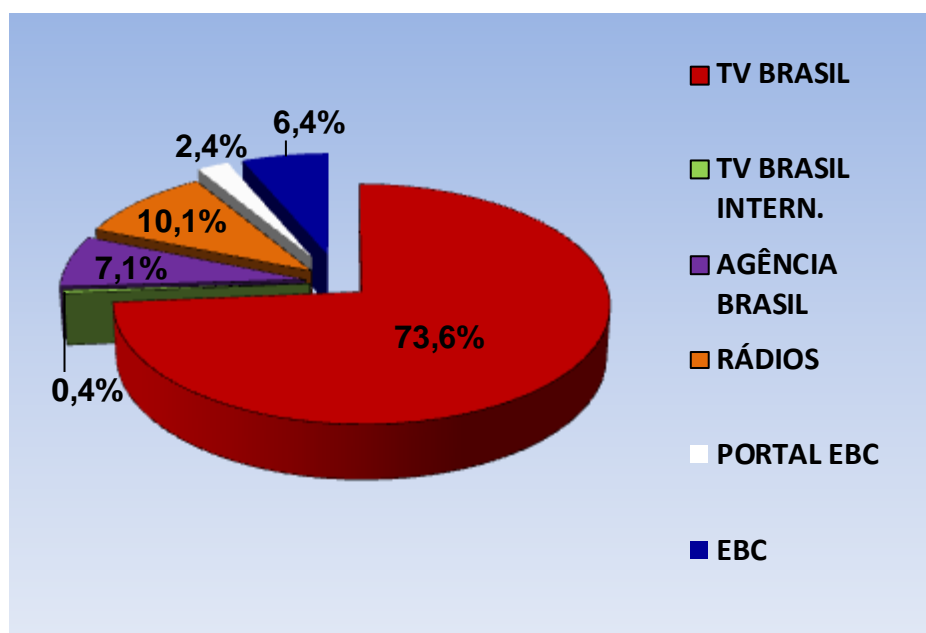
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	687	73,6%
TV BRASIL INTERN.	4	0,4%
AGÊNCIA BRASIL	66	7,1%
RÁDIOS	94	10,1%
PORTAL EBC	22	2,4%
EBC	60	6,4%
TOTAL	933	100%

Figura 10- % Sugestões por Veículo



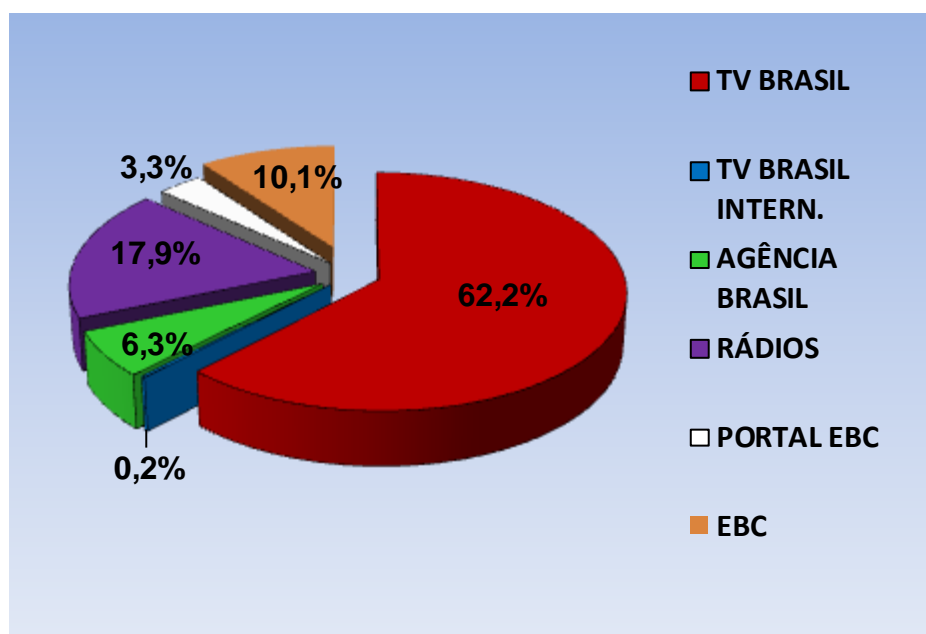
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	1272	62,2%
TV BRASIL INTERN.	5	0,2%
AGÊNCIA BRASIL	128	6,3%
RÁDIOS	367	17,9%
PORTAL EBC	68	3,3%
EBC	206	10,1%
TOTAL	2046	100%

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



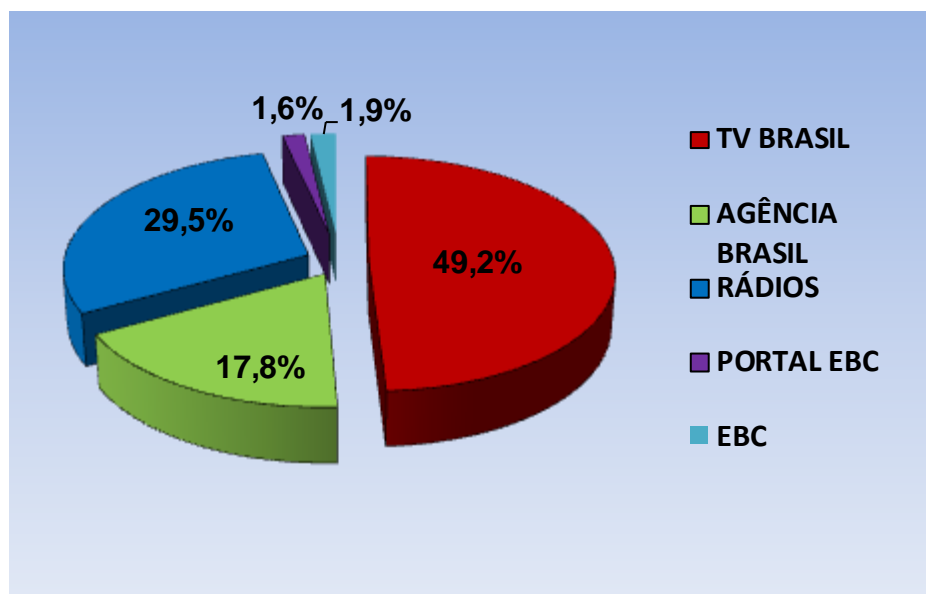
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	180	49,2%
AGÊNCIA BRASIL	65	17,8%
RÁDIOS	108	29,5%
PORTAL EBC	6	1,6%
EBC	7	1,9%
TOTAL	366	100%

Figura 12 - % Comentários por Veículo



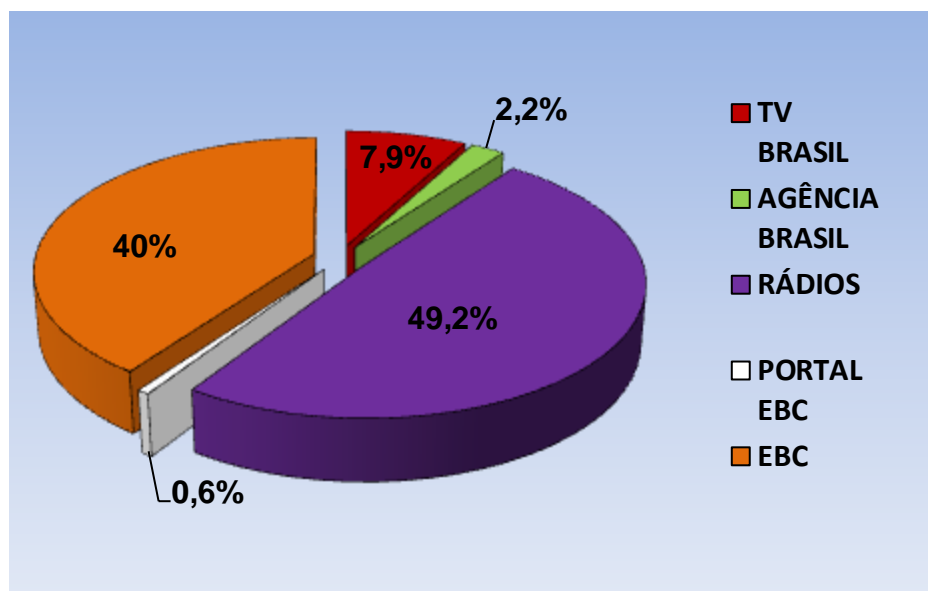
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	164	7,9%
AGÊNCIA BRASIL	46	2,2%
RÁDIOS	1018	49,2%
PORTAL EBC	13	0,6%
EBC	828	40,0%
TOTAL	2069	100%

Figura 13 - % Serviços por Veículo

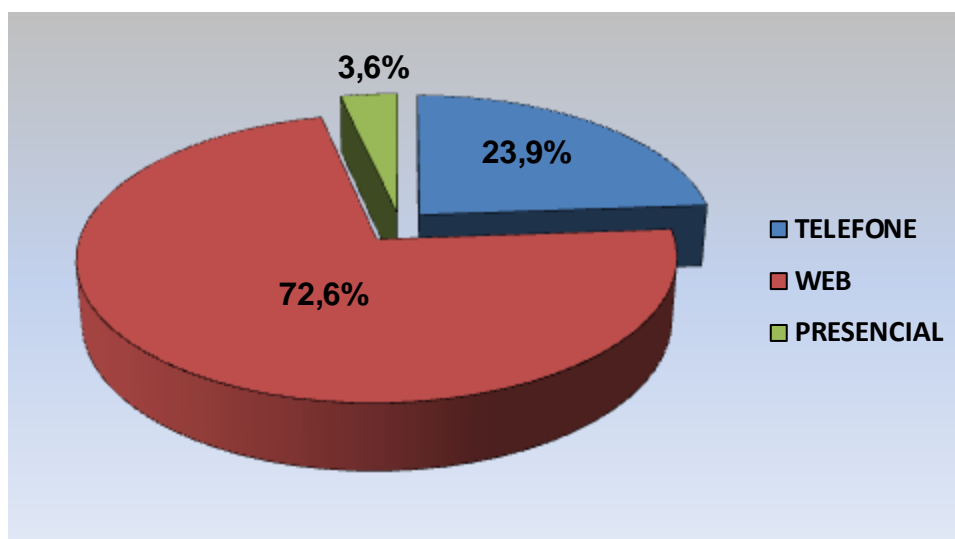


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.3. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no período de janeiro a dezembro de 2013 o total de 197 pedidos de informações, dos quais 47 foram por telefone, 143 via web (e-sic) e 7 via presencial.

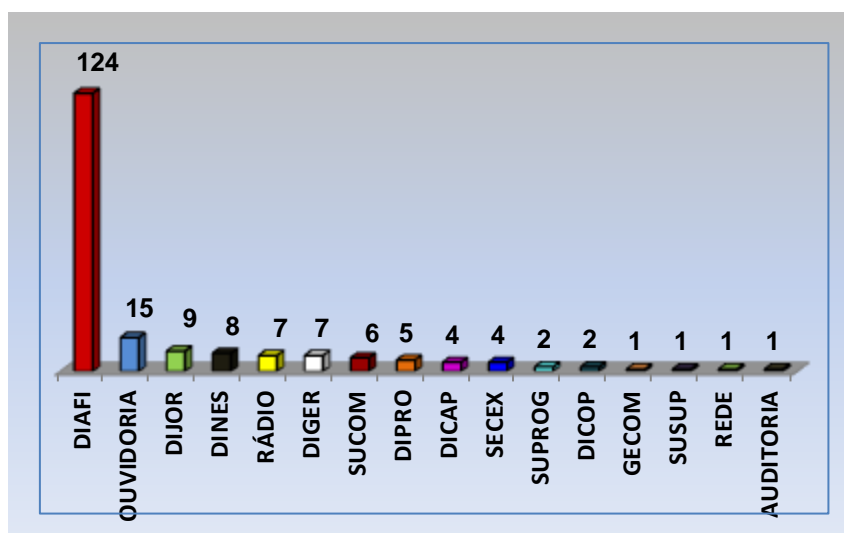
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

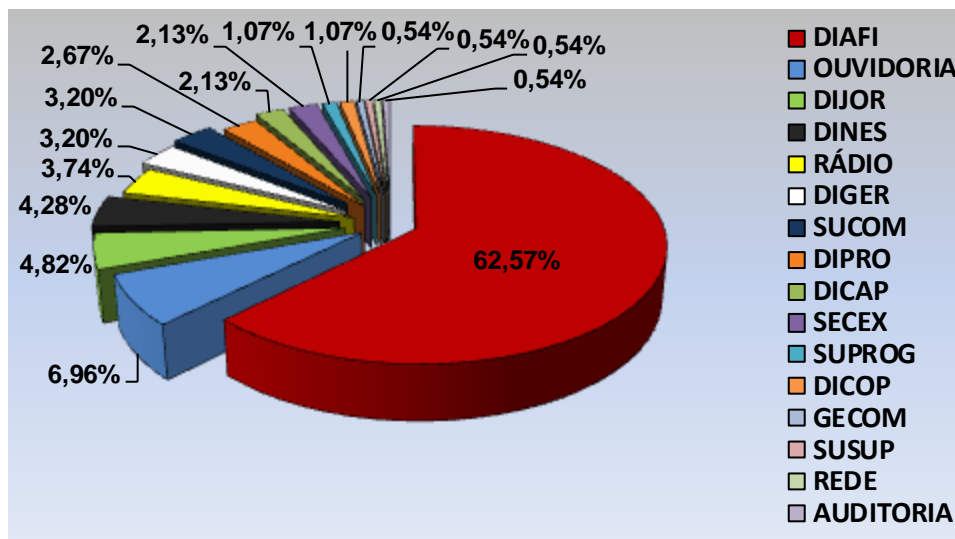
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

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

Entre janeiro a dezembro 2013, o SIC registrou apenas 6 recursos em respostas das áreas DIAFI e DICAP .

A Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS

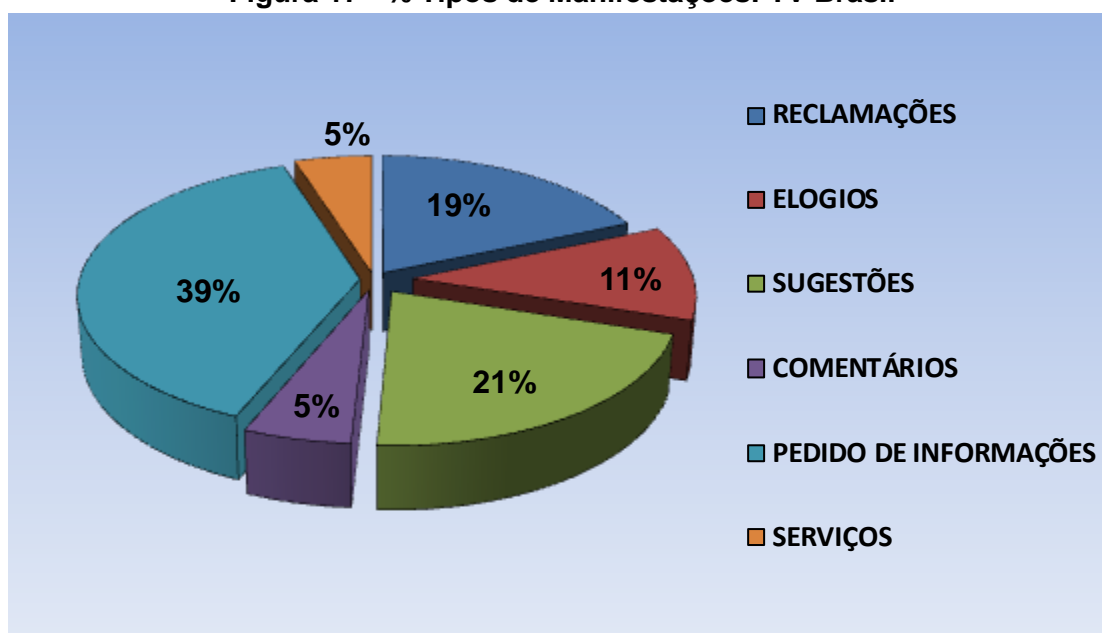
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

3.1.1. TV BRASIL

Os processos da TV Brasil são todos aqueles que dizem respeito a este veículo, desde questões relacionadas ao conteúdo até aquelas sobre transmissão, pedidos de cópias de programa, entre outros.

No período de janeiro a dezembro 2013, a Ouvidoria recebeu um total de 3.286 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, 1.271 são pedidos de informação cujos questionamentos se referem a: formas de acessar vídeos de programas exibidos, entre diversas outras. No referido período também recebeu, 610 reclamações, as quais envolveram conteúdos da programação, vídeos não disponibilizados, além de aspectos como postura de apresentadores. A maior parte das 687 sugestões trata-se de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os 374 elogios normalmente são feitos a toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os 164 serviços se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os 180 comentários são direcionados aos entrevistados de programas, notícias, transmissão da série C, entre outros. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil



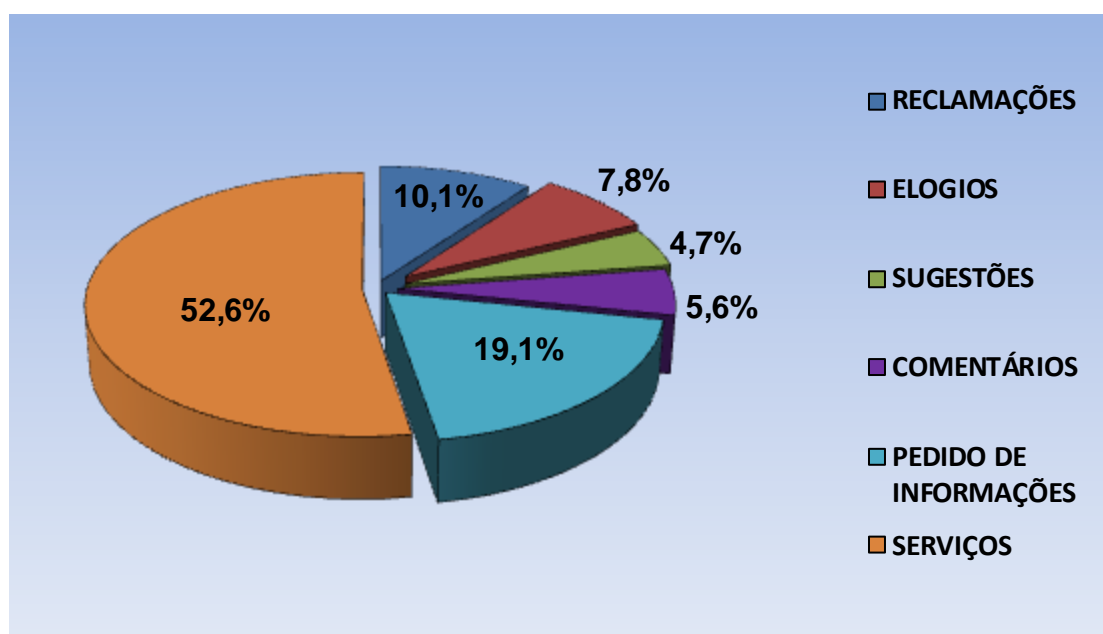
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

Os processos das Rádios EBC são aqueles que se referem a todas as emissoras de rádio da empresa: Rádios MEC (AM em Brasília e AM e FM no Rio de Janeiro), Rádios Nacional (AM e FM em Brasília, AM no Rio de Janeiro e Amazônia Ondas Curtas), além da Radioagência Nacional.

No período de janeiro a dezembro 2013, a Ouvidoria recebeu um total de 1.935 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (52,6%) foi por serviços, em segundo lugar estão os pedidos de informações com (19,1%) seguido por reclamações (10,1%), elogios (7,8%), comentários (5,6%) e sugestões (4,7%). O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações das rádios.

Figura 18 - % Tipos de Manifestações: Rádios

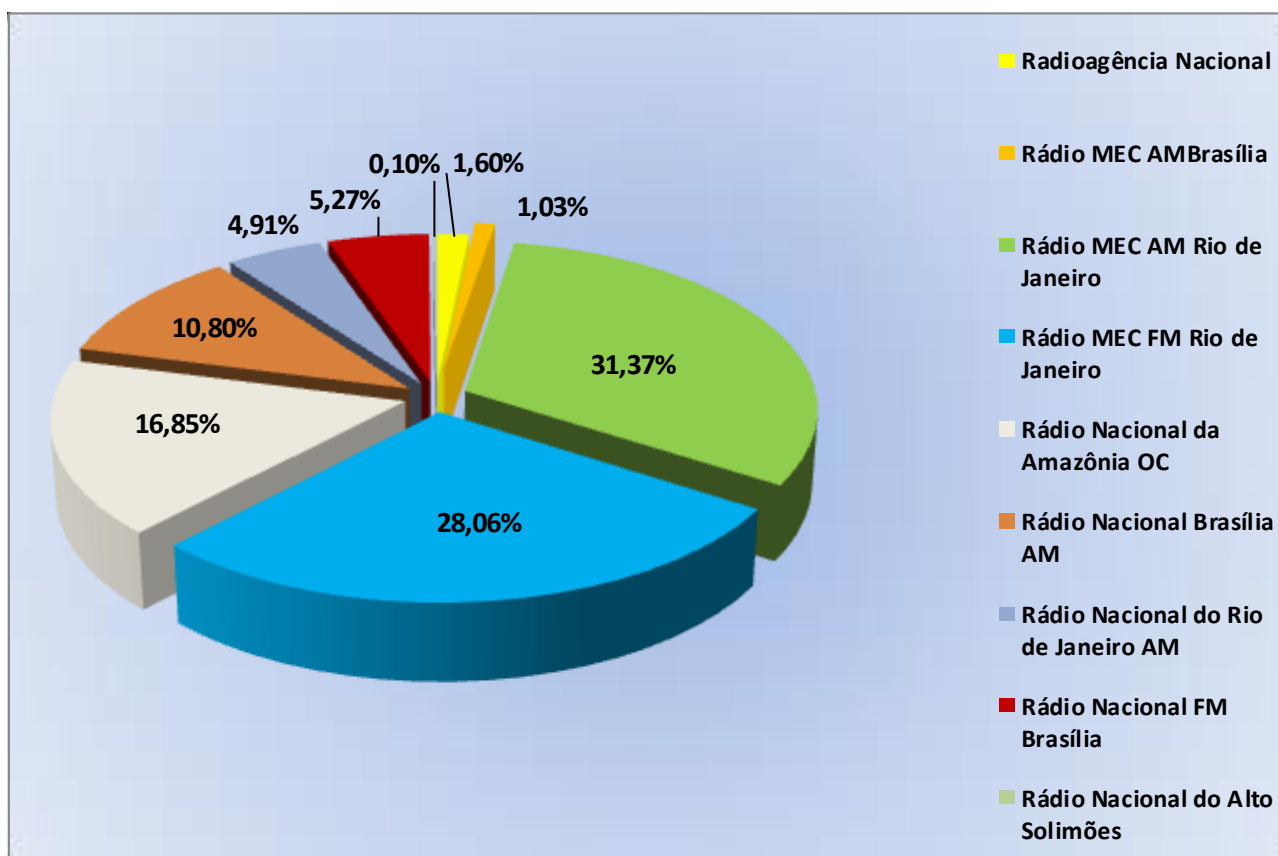


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	5	1	1	2	4	18	31	1,60%
Rádio MEC AM Brasília	2	5	1	2	6	4	20	1,03%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	19	18	18	53	413	86	607	31,37%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	79	49	17	35	243	120	543	28,06%
Rádio Nacional da Amazônia OC	17	33	11	2	229	34	326	16,85%
Rádio Nacional Brasília AM	22	18	20	8	96	45	209	10,80%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	30	13	17	5	12	18	95	4,91%
Rádio Nacional FM Brasília	21	16	9	1	15	40	102	5,27%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	2	0	2	0,10%
TOTAL	195	153	94	108	1020	365	1935	100%

A rádio que possui maior quantidade de demandas é a MEC AM – Rio de Janeiro (31,37%) seguida da MEC FM do Rio de Janeiro (28,06%), Nacional da Amazônia OC (16,85%) e Nacional Brasília AM (10,80%). As rádios que possuem o menor número de processos, possuindo juntas (12,92%) do total são: Radioagência Nacional, Nacional do Rio de Janeiro AM, Nacional FM Brasília e Nacional do Alto Solimões. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

Figura 19 - % Manifestações por Rádio



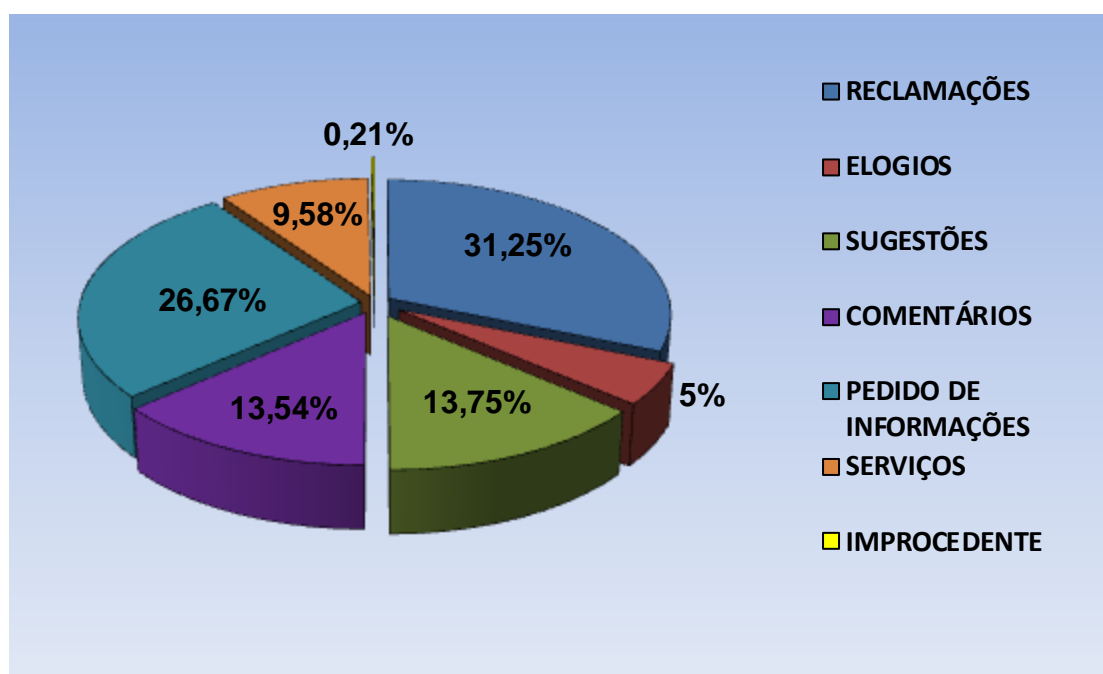
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

Os processos da Agência Brasil de Notícias são aqueles que se referem à página da Agência Brasil na internet (www.agenciabrasil.ebc.com.br), ou seja, demandas relacionadas às matérias e notícias disponibilizadas, bem como ao layout, formas de acesso, compartilhamento e utilização de conteúdo, entre outras.

Entre janeiro e dezembro, a Ouvidoria recebeu um total de 480 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 150 manifestações foram reclamações, 65 comentários, 128 pedidos de informação, 66 sugestões, 46 serviços, 24 elogios e 1 improcedente. Os elogios e comentários, em geral, se referiram às matérias específicas. Enquanto que sugestão e serviço dizem respeito à sugestões de pauta.

Figura 20 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil



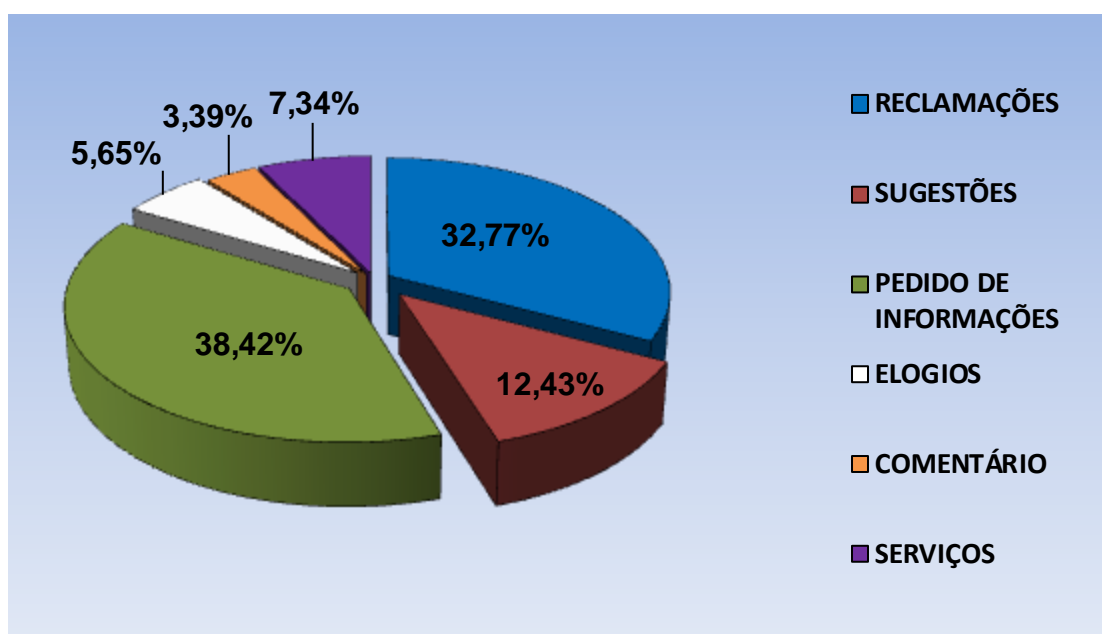
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.4. PORTAL EBC

Os processos do Portal EBC são aqueles que se referem à página da EBC na internet (www.ebc.com.br), ou seja, demandas relacionadas ao layout, formas de disponibilização, acesso, e compartilhamento de conteúdo, entre outras.

Entre janeiro e dezembro 2013, a Ouvidoria recebeu um total de 177 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte foi pedido de informação (68), as demais se dividem em reclamação (58), sugestão (22), elogio (10) e comentário (6). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

Figura 21 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC



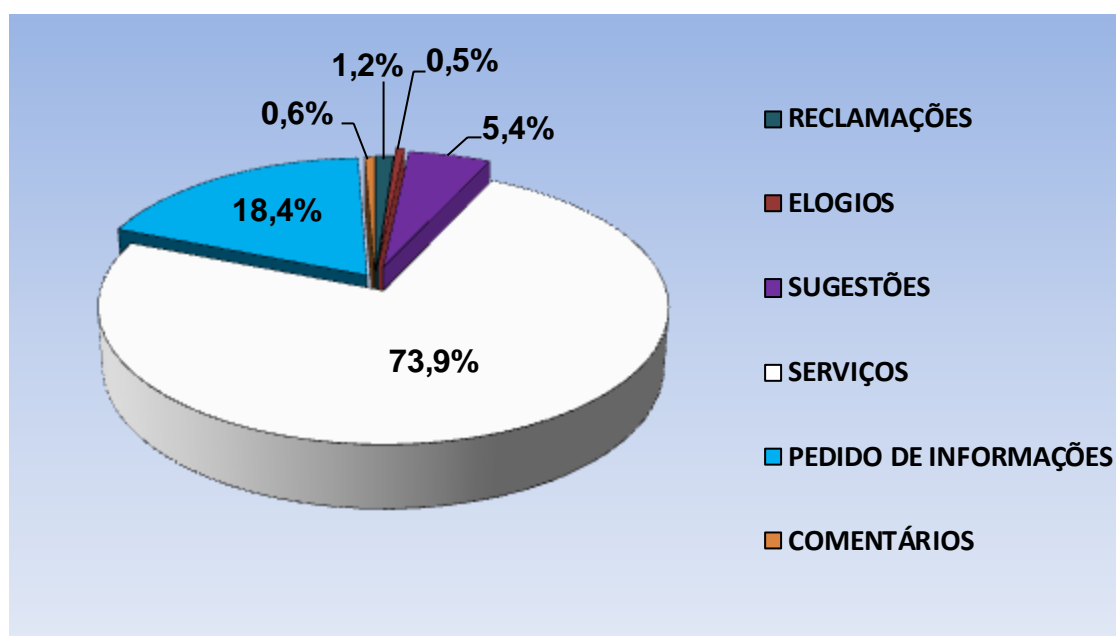
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação – EBC

Processos EBC são aqueles cuja demanda não se refere a nenhum dos veículos da empresa, mas a questões administrativas tais como: interesses em trabalhar na empresa, informações sobre os concursos, remuneração de funcionários, entre outras. Também se inserem neste rótulo aquelas demandas gerais que podem ser enquadradas em qualquer dos veículos, tais como as sugestões de pauta, envio de material para análise, etc. Por fim, as demandas relacionadas aos serviços EBC (NBR, Voz do Brasil, etc.) também estão nesta categoria de classificação.

Entre janeiro a dezembro 2013, a Ouvidoria recebeu um total de 1.120 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações consiste em serviços (828), seguido por pedido de informação (206), sugestão (60). Também foram recebidos reclamação (13), comentário (7) e elogio (6). O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

Figura 22 - % Tipos de Manifestações: EBC



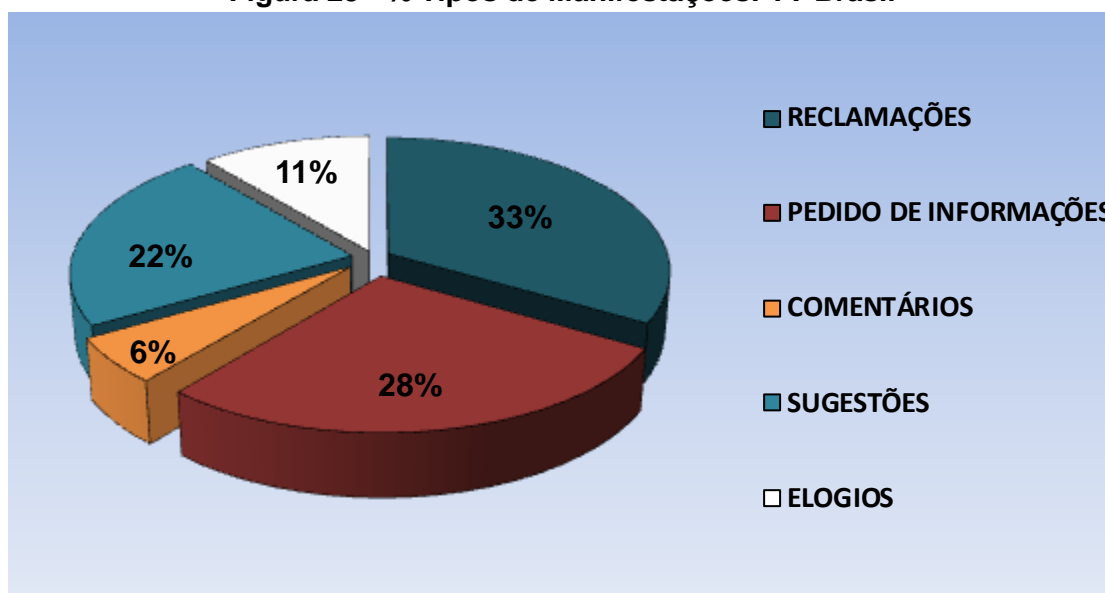
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.6. TV Brasil Internacional

Os processos da TV Brasil Internacional, que passaram a fazer parte das nossas demandas a partir do mês de julho, são todos aqueles que dizem respeito a este veículo, desde questões relacionadas ao conteúdo até aquelas sobre transmissão, pedidos de cópias de programa, parcerias, sugestões de programas, entre outros.

Entre janeiro a dezembro 2013, a Ouvidoria recebeu 18 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Destas, 6 são reclamação, 5 pedidos de informação, 4 sugestões, 2 elogios e 1 comentário. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Figura 23 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

4. ATENDIMENTO CIDADÃO- CENÁRIOS QUALITATIVOS

4.1. PERCEPÇÃO RECEPTORES

4.1.1. TV BRASIL

Pontos positivos

Grande parte das manifestações elogiosas cita a “programação da TV Brasil”, destacando alguns dos programas, mas citando a própria emissora como mais qualificada em relação às demais; outras manifestações citam programas específicos e seus apresentadores, com maior número de registros, dentro da programação regular, para o Sem Censura, Samba na Gamboa e Conexão Roberto D’ávila. A transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro, iniciada em agosto deste ano, teve uma resposta muito positiva por parte dos telespectadores, notadamente aqueles das regiões em que os times estavam disputando.

A análise das manifestações elogiosas nos indica que a percepção dos telespectadores sobre a TV Brasil é de que a emissora apresenta uma nova proposta de programação e de temas, diferenciando-se positivamente das emissoras privadas, indicando, com isso, uma tendência que poderá crescer e se firmar, caso haja um investimento na divulgação desse diferencial. O que temos percebido é que o conceito de comunicação pública é ainda pouco assimilado pelas pessoas.

Na faixa de programação infanto-juvenil, os seriados Karkú e Galera do Surf foram os mais solicitados por jovens telespectadores que podem, sem exageros, ser descritos como fãs aficionados desses programas, dada a ênfase com que solicitavam seguidamente reapresentações, ao final de cada série. Clube do Travesseiro, embora menos citado, também registrou alguma adesão por parte do público jovem.

Em nossa avaliação, a adesão dos jovens aos seriados demonstra a carência desse público por atrações dirigidas à sua faixa etária, não indicando exatamente a qualidade do conteúdo que, inclusive, foi questionado por diversas vezes em reuniões do Conselho Curador da EBC. O aspecto mais criticado tem sido o fato de as produções serem estrangeiras, com prevalência de jovens de aparência europeizada, de classe média alta, retratando situações pouco comuns aos jovens brasileiros que são o público preferencial da comunicação pública.

O assunto mereceu a atenção do Conselheiro Takashi Tome, que solicitou à Ouvidoria a produção de um programa – O Público na TV – que tratasse exclusivamente da questão. Foram feitas duas edições. Em uma delas, convidamos a psicóloga e pesquisadora Ângela Maria Branco para avaliar a proposta dos seriados¹. Em outra edição, propusemos aos jovens do Centro de Ensino Médio Elefante Branco, da Rede Pública de Brasília, que avaliassem alguns episódios dos dois seriados².

A aceitação por parte dos jovens foi positiva, embora tenham criticado o fato de se tratar de uma realidade muito distante da dos jovens brasileiros, apontando que os personagens eram todos loiros. Alguns alunos afirmaram que gostariam de ver algum seriado que retratasse os dilemas vividos por jovens como eles, feito com atores brasileiros.

A Hora da Criança, faixa da programação dedicada a crianças, no cômputo geral teve uma avaliação positiva por parte dos telespectadores. A Ouvidoria recebeu algumas manifestações de elogios, ao contrário do ano anterior onde algumas das atrações que estavam sendo exibidas recebiam severas críticas. Entre os programas da faixa infantil, o mais citado foi Pingu. Com o fim da exibição do desenho, no início do ano, a Ouvidoria recebeu algumas manifestações questionando a decisão. Por ocasião da reformulação da grade de programação infantil a Ouvidoria também recebeu algumas reclamações, que foram cessando ao longo do ano.

A transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro foi muito bem recebida pelo público, que manifestou elogios em todos os jogos. No entanto, mesmo elogiando a iniciativa, o público não se absteve de criticar os erros de informação, apontando o evidente despreparo e falta de informação dos repórteres e apresentadores em relação às localidades onde estavam ocorrendo as partidas.

Na opinião da Ouvidoria, as manifestações dos telespectadores, mesmo quando são críticas e reclamações, demonstram adesão à ideia de comunicação pública e a compreensão de que o produto que recebem em suas casas, realizado pela TV pública, realmente lhes pertence. Isso pode indicar uma crescente percepção do público sobre o diferencial de qualidade cultural e social dos conteúdos da TV Brasil.

Pontos que demandam investimentos

1 <http://tvbrasil.ebc.com.br/opubliconativ/episodio/entrevista-com-a-professora-angela-maria-branco>).

2 <http://tvbrasil.ebc.com.br/opubliconativ/episodio/o-publico-e-a-tv-brasil>

A maioria das reclamações recebidas pela Ouvidoria no decorrer do ano incide sobre três áreas: engenharia/suporte, programação/produção e postagens de vídeos nas páginas dos programas da TV Brasil. Embora de uma forma mais discreta no que se refere a manifestações do público, a “rede de TVs públicas” apresenta também uma fragilidade que consideramos relevante relatar.

Pelo que podemos entender das reclamações sobre a transmissão da programação da TV Brasil pelas emissoras públicas dos diversos estados da federação, a ideia de “rede de TV” ainda é fortemente presente entre os telespectadores, talvez por ser este o modelo histórico implantado pela comunicação privada. Muitos não entendem o modelo de gestão da rede pública, onde cada emissora local tem a liberdade de colocar no ar aquilo que decidir, muitas vezes interrompendo bruscamente a programação da TV Brasil. Os telespectadores, certos de que estão assistindo à (rede) TV Brasil, reclamam à Ouvidoria.

A justificativa da Superintendência de Rede-Surede para os telespectadores deixa ver a fragilidade do conceito de “rede” da TV Brasil, informando que o sistema, conforme entendido pelos demandantes e pela maioria dos usuários de TV, pode ser acessado apenas através da TV por assinatura ou pelo ainda pouco abrangente canal digital, o que não deixa de ser uma contradição. A Ouvidoria considera que se deva pensar uma solução, mesmo que a princípio apenas em termos de uma estratégia de comunicação, para que a imagem da rede pública de comunicação não sofra prejuízos de credibilidade na maioria dos estados brasileiros aonde chega, em canal aberto, apenas através das emissoras locais.

Sobre a questão recorrente do sinal, a Ouvidoria, no sentido da contribuição com a área onde se localiza a dificuldade e para melhor esclarecimento do público, produziu três edições do programa O Público na TV onde o assunto foi abordado de forma didática, em um deles com o Superintendente de Suporte André Barbosa respondendo diretamente aos questionamentos dos demandantes. No entanto, apesar das inúmeras justificativas, os problemas de sinal permanecem e a dificuldade da área em relacionar-se com os telespectadores que reclamam representa uma fragilidade a mais.

Quanto à programação, as principais reclamações dizem respeito a alterações na grade sem avisos explícitos sobre as mudanças, seja de horário ou substituição de um programa por outro.

Em janeiro, por exemplo, o público reclamou por não encontrar os seus programas preferidos nos dias e horários de sempre; contestou a decisão que suprimiu o desenho que via há anos; criticou a decisão que reduziu o tempo de sua atração predileta, que lhe fazia companhia regularmente todas as tardes; cobrou insistentemente o fato de ter sido surpreendido pela ausência da missa dominical levada ao ar todos os domingos pela TV Brasil. Com a transmissão dos jogos da Série C, o programa Samba na Gamboa sofreu deslocamento no seu horário habitual, gerando um número expressivo de reclamações.

Em uma rara oportunidade, as manifestações nos deixam perceber, na prática, aquilo que a teoria descreve de forma tão singular, embora distanciada da compreensão imediata. O lugar que a TV, e não apenas a TV pública, ocupa nos lares e na vida das pessoas, concorrendo, no ambiente, com as diversas interações do grupo, construindo uma nova forma de sociabilidade – a TV “fala” no meio da conversa das pessoas; e às vezes ninguém conversa e todos prestam atenção ao que “diz” a televisão – nos aponta a forma como o telespectador espera ser tratado pelos produtores de conteúdo da “sua” TV favorita.

O comportamento dos telespectadores que reclamaram à Ouvidoria sobre as alterações na grade de programação pode indicar aos responsáveis pela gestão da programação uma forma mais efetiva de produzirem não apenas programas, *strictu sensu*, mas produzir comunicação através dos programas e do conjunto do que é ofertado ao público.

Assim, tomando como exemplo as manifestações recebidas e o que passamos a entender do espectador da TV pública a partir delas, podemos dizer com propriedade que uma premissa básica da boa relação interpessoal se aplica com o mesmo rigor à relação da TV Brasil (ou de qualquer outra emissora) com seu público: o dar satisfação, pedir desculpas, avisar da alteração das rotinas, antecipar os acontecimentos que poderão influenciar nas decisões (de programação) do usuário etc.

Dentro ainda da programação, o Sem Censura e o Roda Viva foram os mais citados – o primeiro, tanto em elogios quanto em reclamações; o segundo, com um nível de reclamação inesperado para um programa com a tradição e prestígio construídos ao longo de mais de três décadas.

O programa Roda Viva, uma produção da TV Cultura de São Paulo, foi duramente criticado em sua fase mais recente, sob o argumento de não ter mais o mesmo nível de credibilidade e imparcialidade jornalística que sempre o distinguiu. As reclamações se avolumaram, entrando na pauta de preocupações tanto da direção de programação quanto do Conselho Curador da EBC.

O programa Sem Censura, que tem um público fiel, vem recebendo ao longo do ano um número expressivo de reclamações, oriundas de diversas localidades, quanto à maneira “rude” como a apresentadora trata seus convidados, conforme descrevem.

Quanto às referências à programação da TV Brasil na Web, as demandas para o serviço vieram crescendo sensivelmente ao longo do ano. Somente em abril, por exemplo, das mensagens recebidas 72 mencionavam postagem de programas na internet: algumas como reclamações, outras como sugestões ou pedidos de informação.

O que podemos deduzir, a partir do aumento significativo das demandas que apontam para o assunto, é que o espectador está mudando a sua maneira de consumir conteúdos de televisão, estimulado não apenas

pelo avanço e a popularização do acesso à internet, mas, principalmente, pela disseminação de uma cultura identificada por terminologias como: transmedia, crossmedia, on demand, streaming, always on etc.

O aparelho de TV convencional, incluídos aí os modernos full HD, perde aos poucos a primazia como meio de transmissão da programação televisiva, dividindo espaço, na atenção do público, com outras plataformas, vendo surgir novos hábitos de consumo de seus produtos e passando pelo que Roger Fidler chama de *midiamorfose* – um modo de pensar a respeito da evolução tecnológica dos meios de comunicação como integrantes de um sistema interdependente, onde as formas do passado não deixam de existir, mas continuam evoluindo e se adaptando às formas do presente e às novas formas emergentes.

Assim como as tecnologias se adaptam umas às outras em um movimento de evolução permanente, o mercado privado da comunicação também promove adaptações em seus sistemas de produção e de comercialização dos produtos, visando o que é seu objetivo primordial: a fidelização de um mercado consumidor. As estratégias de divulgação e promoção destes novos meios, baseadas primordialmente na publicidade e na capacitação do consumidor para a utilização de tecnologias com interfaces cada vez mais amigáveis, produzem um fluxo contínuo e cada vez menos discreto de migração dos espectadores das mídias tradicionais para formas de consumo de conteúdos televisivos em plataformas digitais as mais diversas – da tela do (tradicional) computador de mesa aos mobiles e smartphones.

O resultado disso é um público cada vez mais exigente quanto à oferta de acesso à informação e programação pela internet – mesmo que ainda não esteja totalmente consciente da amplitude das possibilidades a partir das novas tecnologias. O que podemos perceber a partir do crescente fluxo de demandas solicitando algum tipo de acesso a programas via internet é que o espectador da TV Brasil não está querendo apenas o programa preferido, mas uma interação qualificada com a ferramenta que hoje ele tem disponível na página da TV Brasil, ou no portal que conduz a ela. É a expectativa do “acesso ilimitado” que está presente na maioria das propagandas que “vendem” a internet o que o público espera ter, mesmo sem entender exatamente como funcionam as ferramentas ou o que pode estar por trás da expressão “acesso ilimitado”.

Em relatórios anteriores, embora os números ainda não fossem tão expressivos, a Ouvidoria já vinha chamando atenção para o interesse dos espectadores, que reclamavam de problemas de acesso aos programas na *webTV*. O que podemos deduzir é que esta é uma tendência que aponta para o crescente interesse dos usuários neste tipo de acesso.

Diante disso, a Ouvidoria considera fundamental que se pense a oferta de conteúdos da TV Brasil na web a partir desses novos paradigmas, como um ambiente de status diferenciado e interatividade com o

público baseado em regras próprias e dinâmicas, no sentido de que se possa tornar, inclusive, uma ferramenta de divulgação da programação como um todo no veículo tradicional.

4.1.2 EMISSORAS DE RÁDIO

No ano de 2013, através das demandas que chegaram à Ouvidoria, pudemos detectar os aspectos positivos e os principais problemas apontados pelos ouvintes.

Pontos positivos

Programação: No decorrer do ano de 2013 a Ouvidoria recebeu inúmeros elogios destinados às emissoras de rádio da EBC, principalmente à Rádio MEC FM, Nacional da Amazônia, Nacional FM e Rádio Nacional de Brasília, elogios estes à programação musical e aos programas veiculados.

Oferecer uma programação complementar, com finalidades educativa, artística, cultural, científica e informativa faz parte dos princípios que regem a Comunicação Pública. Por isso, é muito gratificante quando a empresa recebe, por intermédio da Ouvidoria, manifestações de ouvintes parabenizando a empresa pelo trabalho desenvolvido, além de ser um estímulo para a EBC seguir buscando a excelência na comunicação pública.

Pedido de recado: Muitos ouvintes também escreveram à Ouvidoria para mandar recados através das rádios a fim de encontrarem pessoas, mandarem notícias ou simplesmente dar um "alô" para amigos ou parentes distantes. A Ouvidoria repassa essas demandas à Central do Ouvinte, que é a responsável por transmitir os recados. Sendo um dos serviços mais demandados, talvez fosse interessante deixar mais claro, tanto no site da EBC, quanto no anúncio nas rádios, o local correto para o envio desse tipo de demanda.

Forma de acesso a áudios: Vários ouvintes entram em contato com a Ouvidoria para saber como podem acessar um áudio de algum programa que gostaram, do qual participaram, que perderam ou até mesmo que desejam ter como recordação, como no caso de materiais, vinhetas e narrações antigas. Tais demandas apontam que os sites das rádios devem disponibilizar cada vez mais áudios além de se tornarem mais completos e fáceis de utilizar para assim atrair sempre mais ouvintes.

Autorização para retransmissão: Donos de sites, blogs e rádios, amadores ou não, escrevem para saber como é o processo para retransmitirem o sinal de alguma das rádios da EBC. Como esta demanda é

muito frequente, talvez fosse interessante já disponibilizar tais informações nos sites das rádios, encurtando assim o caminho para aqueles que demonstrarem interesse.

Doações de livros: Em março a Ouvidoria recebeu uma mensagem de uma professora e coordenadora de uma escola pública municipal em Valparaíso de Goiás. Na mensagem a professora relatou a precária situação da biblioteca da escola. A Ouvidoria encaminhou a mensagem à coordenação da rádio que levou ao ar, no programa “Tarde Nacional”, entrevista com a professora. Além da entrevista à professora, na mesma edição programa, anunciou-se a realização, pela Rádio Nacional de Brasília, de campanha de doação de livros infantis para a Escola Municipal Arminda Mattos, junto aos funcionários da EBC e ouvintes da Rádio Nacional de Brasília. A entrega das doações foi realizada em 2 de abril, data em que é comemorado o Dia Internacional do Livro Infantil.

A realização de ações como estas, de apoio às comunidades menos privilegiadas e às minorias, devem ser estimuladas dentro da empresa, como uma forma de “serviço social”, tão importante para a construção de uma sociedade mais humana e mais justa. A equipe da rádio, ao se empenhar em realizar tal campanha, demonstrou um engajamento social, alinhado aos objetivos da Comunicação Pública de “cooperar com os processos educacionais e de formação do cidadão”, conforme texto da Lei nº 11.652, em seu Art.3º, inciso IV.

Pontos que demandam investimentos

Mudanças na programação: Boa parte das reclamações recebidas no ano de 2013, destinadas às emissoras de rádio, se referiram às mudanças na programação: mudanças de horário, mudanças do formato de programas e retirada de programas da grade. Os fatos que mais contribuíram para o alto número de reclamações foram mudanças no formato do programa "Musishow", da Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro além de alterações na grade de programação da rádio MEC FM, MEC AM e Nacional do Rio de Janeiro. A Ouvidoria entende que as mudanças nas programações têm o intuito de aprimorar cada vez mais as atrações das rádios de forma a manter e conquistar novos ouvintes. No entanto, reitera a importância de estudos cuidadosos sobre a audiência e da consulta prévia ao público, quando possível. Além disso, as alterações devem ser anunciadas de forma clara e abrangente, para que o ouvinte compreenda os motivos e não se sinta desrespeitado.

Qualidade do sinal: Outra reclamação bastante recorrente é sobre a qualidade do sinal, dificuldade de sintonia, oscilação do nível do áudio e interferências de outras emissoras. Diante destas manifestações, a Ouvidoria vem constantemente chamando a atenção para necessidade de a empresa buscar soluções para a melhoria da qualidade do sinal, para que as emissoras continuem a prestar importantes serviços à população e para que a EBC continue a cumprir sua missão de fazer uma comunicação pública.

Radioweb: Outro foco de queixas foi problemas com o acesso e o áudio das emissoras pela internet. A Ouvidoria, então, apontou para a necessidade de um monitoramento constante do sistema do rádio online para evitar problemas que comprometam a qualidade do sistema, cada vez mais utilizado pelos ouvintes. A Ouvidoria também fez alertas sobre este assunto por julgar a radioweb uma importante ferramenta de comunicação e divulgação da rádio no mundo atual.

Cartão QSL: Ouvintes de diferentes partes do mundo escrevem acusando terem conseguido sintonizar a rádio Nacional da Amazônia, que é em ondas curtas, e solicitando o cartão QSL da EBC. Uma espécie de documento, o Cartão QSL é demandado por radioamadores como forma de comprovarem o contato com alguma rádio. Além de servir para registrar cada primeiro contato ele é importante para a obtenção de certificados internacionais e para participação em competições de radioamadores. Por isso, existem várias especificações e critérios a serem seguidos que vão desde os dados necessários para a confirmação até a gramatura do papel. Durante o ano de 2013, a Ouvidoria recebeu solicitações de Cartão QSL de vários ouvintes, principalmente estrangeiros. Em novembro de 2012, foi acordado com a Surad que a EBC desenvolveria um projeto para emissão de cartão QSL para ser enviado a todos que já o pediram e aos futuros demandantes. Os cartões ainda não foram desenvolvidos e a Ouvidoria está enviando às rádios os pedidos que chegam para que estas, assim que o cartão estiver pronto, possam enviar, pelo correio, aos ouvintes. A Ouvidoria acredita que esta ação é uma forma de atender as expectativas dos cidadãos, bem como consolidar o Cartão QSL da EBC como um instrumento de divulgação da plataforma de rádio da empresa.

Atualização das informações das páginas das emissoras na internet: Em setembro a EBC lançou o novo portal das emissoras de rádio e as mudanças surpreenderam alguns ouvintes que enviaram mensagens à Ouvidoria reclamando de que informações encontradas nas páginas das emissoras no portal da EBC se encontravam desatualizadas.

Com o aumento do uso da internet banda larga, de smartphones, e de usuários conectados no Brasil e no mundo, o acesso aos portais da EBC aumenta diariamente e, conseqüentemente, também aumenta o fluxo de informação e conteúdos. Por isso, reforçamos a necessidade da atualização constante dos conteúdos.

4.1.3. AGÊNCIA BRASIL

No período de janeiro a dezembro de 2013, a Ouvidoria recebeu 480 manifestações. Deste quantitativo, 150 (31,25%) foram reclamações, 128 (26,67%) pedidos de informação, 65 (13,54%) comentários, 66 (13,75%) sugestões, 46 (9,58%) serviços, 24 (5%) elogios e 1 (1%) improcedente.

Pontos positivos

Correção de informações e Reconhecimento do erro

As solicitações de correção de erro em matérias publicadas foram recorrentes ao longo do ano, especialmente nos meses de janeiro, junho, agosto e outubro. No entanto, há que se ressaltar a preocupação da ABr em sempre admitir suas falhas e deficiências, buscando sanar todos os problemas apontados por seus leitores. O tratamento que a ABr tem dispensado às solicitações de correção de erro tem sido sempre receptivo, promovendo a interação com o leitor. Consideramos que esse comportamento agrega valor de credibilidade à opinião que o público faz da agência pública de notícias, pois, agindo com transparência na admissão dos erros, a Agência Brasil mantém sua credibilidade.

Reprodução de conteúdos

A Ouvidoria recebeu em todos os meses do ano, pedidos de informação referentes à reprodução dos conteúdos da ABr, sendo que algumas solicitações são de autorização para reprodução em materiais didático-pedagógicos, demonstrando como estes conteúdos são valorizados e têm um significado especial por se tratar diretamente da formação crítica das pessoas.

Sugestão de pauta

O público da ABr, em sua maioria, demonstra maior senso crítico e qualificação para comentar e sugerir temas para serem discutidos. O leitor se sente parte do processo de elaboração do conteúdo, exatamente como deve ser no âmbito da comunicação pública, e por isso encaminhou diversas sugestões de pauta no decorrer do ano, fortalecendo o ideal de participação.

Apesar de todas as sugestões serem encaminhadas à Central de Pauta, notamos que o demandante, além do aviso de recebimento (resposta padrão), não é informado se a sua proposição foi aproveitada ou não. Consideramos que a ausência de uma resposta adequada compromete o diálogo entre a empresa e o cidadão e desestimula a participação do público. Sendo assim, a Ouvidoria continuará encaminhando as sugestões de pauta à área responsável. No entanto, solicitamos que o setor nos informe, caso a sugestão feita pelo leitor seja aproveitada, para que possamos repassar a informação ao cidadão e com isso fidelizar o nosso público e garantir o atendimento de excelência.

Dia Internacional da Mulher

No mês de março a Ouvidoria observou a cobertura da Agência Brasil sobre o Dia Internacional da Mulher. Em todas as matérias publicadas, a ABr deu destaque para as mulheres que trabalham em profissões tradicionalmente consideradas masculinas, deu espaço e voz também àquelas presentes na esfera política, nos bairros de periferia, nas universidades e nos batalhões militares. São mulheres que lutam por seus direitos, com maior consciência política e social. Pelos temas abordados, notou-se a preocupação em vincular a pauta com a atualidade, favorecendo a ligação da mulher com a sociedade e permitindo que ela se identifique com exemplos que ultrapassam os muros do seu mundo individual e familiar.

Não restam dúvidas que a cobertura da ABr contribuiu com as discussões referentes ao universo feminino, garantindo pluralidade na abordagem do tema. Embora concordemos que a data mais emblemática de luta pelos direitos das mulheres merece um destaque especial, ressaltamos que essas discussões devem estar presentes na cobertura diária da ABr, seja pela relevância do tema, mas, sobretudo, pela necessidade de ampliar o debate relacionado a esse gênero.

Pontos que demandam investimento

Erros

Das 457 manifestações dirigidas à Agência Brasil, 145 (32%) foram reclamações. Dessas, a maioria foi de solicitação de correção de erros. Os erros apontados no decorrer do ano incidem, principalmente, sobre detalhes básicos das reportagens, indicando que os equívocos podem ter ocorrido por descuido ou falta de atenção, o que pode incidir negativamente sobre a imagem da ABr.

Os erros decorrentes de eventual falta de atenção são comuns a todos os órgãos, mas no Jornalismo esse tipo de incorreção, além de comprometer a qualidade da notícia, permite ao público o questionamento acerca da confiabilidade das informações publicadas e, por extensão, fere a credibilidade da ABr. A informação correta e a clareza da linguagem são decisivas para assegurar a fidelização do leitor, principalmente daqueles que reproduzem o material da agência em seus próprios veículos.

No caso da agência pública, não se aplica a propalada urgência das rotinas jornalísticas que algumas vezes – mas não muitas – induzem a pequenos erros. A Ouvidoria entende que o compromisso de uma agência pública é com a informação, ao contrário das agências e veículos privados que têm o foco na concorrência e no furo, o dar a notícia em primeira mão – e isso nos obriga a pensar na mudança de alguns

dos paradigmas clássicos do Jornalismo e que não contemplam a entrada em cena de uma agência pública de notícias.

Contraditório

A ausência do contraditório foi um problema apontado em diversas manifestações no ano de 2013, principalmente nos meses de abril, setembro e novembro. Consideramos o jornalismo, em especial o jornalismo público, como um instrumento importante que a sociedade tem para conhecer e compreender o que está acontecendo nas mais diversas áreas, sendo capaz de revelar as contradições sociais, a diversidade de opiniões e interesses em disputa, guiando a percepção e a representação da realidade do leitor.

Sendo assim, a Ouvidoria recomendou que a ABr esteja atenta e aberta a todos os lados da notícia, encontrando formas criativas de apuração que favoreçam o entendimento e aprofundamento maior do tema em questão, explorando as relações entre antecedentes e consequências segundo diferentes perspectivas, considerando as expectativas das pessoas afetadas e os resultados previstos de acordo com visões diversas, além de examinar influências macroestruturais, tendências históricas, alternativas, possibilidades, exemplos de outras regiões ou países e possíveis obstáculos a serem superados. Dedicando-se com esmero ao que se propõe: o dever da verdade, da pluralidade, da diversidade, do senso de justiça e respeito aos direitos humanos.

Contextualização

A falta de contextualização dificultou a compreensão de alguns assuntos apresentados pela Agência Brasil, o que motivou manifestações ao longo do ano. De nada adianta relatar um fato se o leitor não tiver condições de perceber em que contexto se deu esse fato. A Ouvidoria destacou a ausência de um dos elementos fundamentais na cobertura de um fato que tem desdobramento: *suíte*. Em jornalismo, *suíte* designa a reportagem que explora os desdobramentos de um fato que foi notícia na edição anterior. Ou seja, a necessidade de rememorar os fatos anteriormente divulgados. Todas as informações relacionadas com o enfoque central precisam ser resumidas a cada vez que o assunto surge na cobertura, já que o leitor do dia pode não ter sido do dia anterior.

Ouvidoria recomendou que todas as vezes que um fato tiver desdobramento da matéria principal, é fundamental que a ABr faça um texto com novas informações e adendos, complementar ao que já foi

publicado anteriormente.

Acessibilidade às matérias publicadas

O site da Agência Brasil usa mais ferramentas de usabilidade do que de acessibilidade. Enquanto a usabilidade volta-se mais para a rapidez com que os usuários podem aprender a usar um software, a eficiência deles ao usá-lo, seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-lo, a acessibilidade é um atributo através do qual as pessoas com deficiência possam perceber, compreender, navegar e, sobretudo, interagir e contribuir com a web.

Para que o site da ABr seja mais interativo e inclusivo, a Ouvidoria avaliou ser necessária a implementação de uma série de melhorias com o objetivo de garantir a participação efetiva das pessoas com deficiência, assegurando o envolvimento de todos os cidadãos no processo interativo/colaborativo/ inclusivo da web.

Exatidão das informações

O grau de precisão das informações selecionadas para compor uma matéria influi na maneira como os leitores compreendem o assunto abordado. Quando os termos utilizados na reportagem são vagos e sem fatos concretos que sirvam de referência, o leitor aceita ou rejeita as versões apresentadas ou fica na dúvida, sem subsídios para buscar uma resposta. Talvez esse tenha sido o motivo de diversas manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2013.

4.1.4 PORTAL EBC

No período de Janeiro a dezembro de 2013, a Ouvidoria recebeu 177 manifestações referentes ao Portal da EBC. Desse conjunto destacamos algumas manifestações para ilustrar os pontos positivos e os que demandam maior investimento por parte da empresa.

Pontos positivos

Reprodução de conteúdos do Portal EBC

Os pedidos de informação sobre como reproduzir conteúdos veiculados no Portal da EBC, regidos pela licença *creative commons*, feitos por vários internautas, deu a oportunidade à empresa de explicar como funciona essa licença. A informação dada pela empresa foi essencial para tirar as dúvidas não só do nosso demandante, mas também de outros internautas.

Disponibilização de links de streamings de eventos realizados pela EBC

É muito positivo o interesse do cidadão em reproduzir em outros sites os eventos transmitidos ao vivo pelo Portal EBC, uma vez que revela o interesse e participação do cidadão. Por isso, entramos em contato com a área, para saber da viabilidade de atender ao pedido feito pelo demandante. Entretanto, a Sucom nos informou que, além das possíveis restrições, no caso da WEBTV, de direitos de exibição, a EBC convive também com limitações de infraestrutura de TI para sustentar a difusão de players. Mas informou que está trabalhando para construir uma estratégia de publicação e gestão desse acervo de modo a garantir a qualidade e estabilidade do serviço.

Conteúdo publicado no Portal EBC ajuda alunos estrangeiros aprenderem português.

Estas manifestações, na percepção da Ouvidoria, contribuem para qualidade dos conteúdos, tornando-os mais didáticos e com linguagem de fácil acesso, não somente para os estrangeiros, como para o público brasileiro que acessa o Portal da EBC.

Assistência técnica prestada pela SUCOM em relação ao aplicativo: questões – ENEM.

O aplicativo Questões do ENEM foi muito útil para os estudantes que estavam se preparando para realizar as provas do ENEM. Mesmo com os possíveis erros técnicos, a superintendência de comunicação e multimídia se mostrou prestativa em auxiliar os demandantes, realizando alguns reparos na ferramenta, estimulando, inclusive, os demandantes a manifestarem futuros erros.

Pontos que demandam investimentos

Problemas com o streaming no Portal

Com o aumento da banda larga, smartphones, usuários conectados no Brasil e no mundo, popularizou-se a utilização de transmissões de TV e Rádio em tempo real, mas a qualidade da banda, tanto de quem transmite quanto de quem recebe, ainda impõe uma dificuldade à navegação, que são os pequenos atrasos na transmissão – o denominado *Streaming*, que é o fluxo de mídia para a distribuição de informação/ conteúdo multimídia na *Internet*.

O *Streaming* já é o terceiro item de maior necessidade na era da Internet; com essa tecnologia qualquer pessoa do mundo pode assistir a programação que desejar, se a programação desejada estiver disponível. Problemas técnicos de transmissões, especialmente para um portal, é importantíssimo ter uma manutenção diária, pelo o fato de muitas pessoas assistirem a programação da TV Brasil e Rádios EBC mundialmente pela internet, no Portal EBC.

A Ouvidoria acredita que quanto melhor a transmissão online mais assertiva é a propagação dos conteúdos reflexivos, educativos que fazem parte da missão da empresa, gerando mais compartilhamentos, comentários e *feedback* dos usuários. Neste sentido, busca pela qualidade de *streaming* também é importante para a empresa. Os problemas foram resolvidos e até o atual momento não estamos recebendo reclamações sobre *streamings*.

Como receber boletins do Portal EBC (Assinatura RSS e Newsletter)

O aumento crescente de novos usuários, tanto no portal como nas redes sociais, provocou 7um aumento significativo de demanda com pedido de informações sobre *newsletter* e assinaturas RSS. Ao observarmos o *facebook*, por exemplo, que agrega cerca de 1000 novas "curtidas" por mês, o internauta quer, na verdade, receber informações por um canal mais direto e pessoal para facilitar sua busca por informações. Sendo assim, newsletters e assinaturas RSS facilitam para o internauta o acesso às informações do canal EBC sobre assuntos específicos e centralizados, de acordo com o interesse pessoal.

Acredita-se que se a EBC criar uma *newsletter*, um resumo mensal ou quinzenal para que os telespectadores, leitores da agência, portal e ouvintes das emissoras de rádios, ela vai fidelizar o público, o que representa o fortalecimento de marca da empresa.

Manifestações sobre esse assunto ao decorrer do ano demonstram a importância deste canal (assinatura RSS), mas revelam também a falta de visibilidade deste serviço dentro do Portal EBC. Na maioria dos sites e portais, o ícone que faz referência às assinaturas rss é um ícone padrão que fica, geralmente, no topo da página, destacado pela cor laranja e acompanhado de um texto: " Deseja receber informações do nosso site? Clique aqui".

Ao observar como o Portal EBC expõe seu *link* para assinaturas rss, notamos que não há nenhum destaque pela cor laranja ou indicação do texto. O ícone é cinza dentro de uma barra preta e pequena. Portanto, o internauta só vai saber que aquele ícone é de assinatura rss, se ele passar o cursor sobre o ícone. Só assim, ela visualizará a seguinte mensagem: " Assine nossos RSS", que, ao clicar, o internauta acessa a página especial para assinaturas RSS.

Pela nossa observação, o processo para fazer essas assinaturas rss no Portal da EBC só acontece se o internauta explorar muito a página. Talvez um breve texto sobre o que é e como utilizar e assinar, ficaria mais didático e ajudaria aqueles que não estão acostumados com o processo ou tem dificuldades.

Imagem 1: ícone RSS em destaque

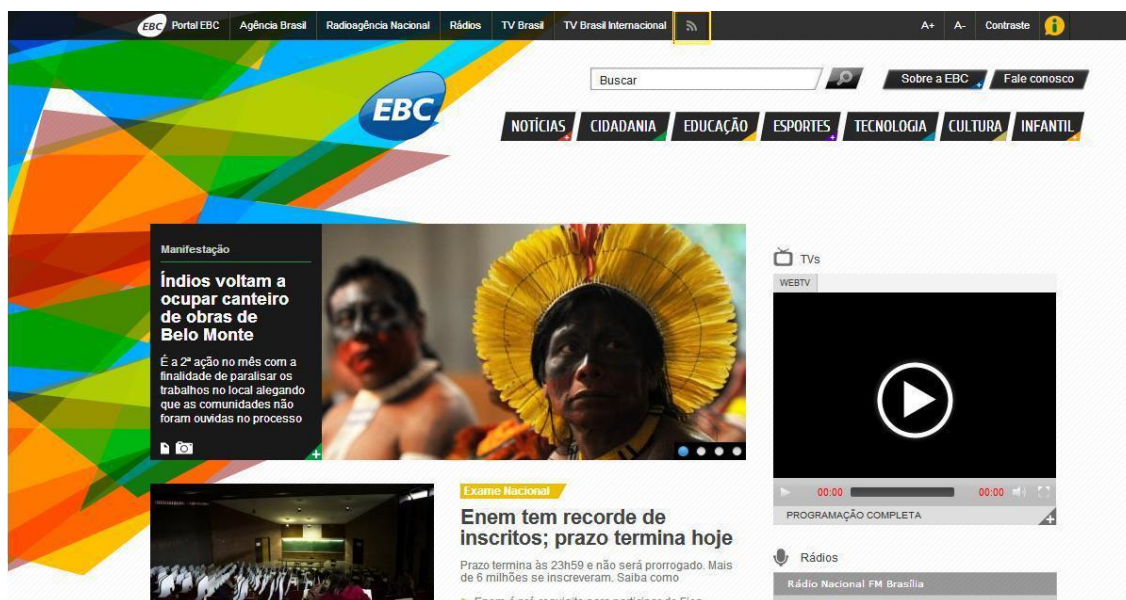


Imagem 2: Página de Assinaturas RSS



The screenshot shows the EBC website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Portal EBC, Agência Brasil, Radioagência Nacional, Rádios, TV Brasil, and TV Brasil Internacional. Below this is a search bar and a secondary navigation bar with categories: NOTÍCIAS, CIDADANIA, EDUCAÇÃO, ESPORTES, TECNOLOGIA, CULTURA, and INFANTIL. The main content area is divided into four columns: Portal, Notícias, Rádio, and Televisão. Each column lists various news and program items. At the bottom, there is a section for 'Palavras mais usadas' (Most used words) with a list of terms.

Até o atual momento o ícone ainda encontra-se de modo não perceptivo

Retirada de *Banners* fixos do portal

Embora procedimentos desta natureza sejam normais em Portais, é muito importante que o setor, todas as vezes que for atualizar os conteúdos fixos no Portal, tenha a preocupação de informar aos internautas que será feita atualizações na página. De março, quando o internauta reclamou, até o final de novembro não recebemos mais manifestações sobre retiradas acidentais de *banner* fixos do Portal EBC.

Aplicativos de Rádio para *tablets*

A partir de demandas enviadas por internautas à Ouvidoria sobre a ausência da transcrição de áudio no Portal da empresa, a Ouvidoria percebeu a ausência de mecanismos que permitam a acessibilidade ao Portal da EBC. Tal acessibilidade pode ser discutida em relação às futuras atualizações dos aplicativos para celulares e *tablets* desenvolvidos pela EBC para que seus conteúdos sejam difundidos também para pessoas com necessidades especiais, permitindo assim a inclusão de todos no cenário digital atual.

Por conta disso, a Ouvidoria chama atenção para o tema Acessibilidade na internet significa ofertar ferramentas para que pessoas com as mais variadas deficiências possam utilizar os recursos que o computador oferece. Para deficiente visuais é indicado leitores de ecrã, que são leitores de tela em braille, teclados virtuais para deficiência motora e sintetizadores de voz para pessoas com problemas de fala. O padrão que vem ajudando muito os portadores de necessidades especiais é O *World Wide Web Consortium*

(W3C) que ajuda na navegabilidade em computadores regulares sem a necessidade de um computador adaptado.

A EBC tem programas na TV BRASIL que estimulam a participação de pessoas que possuem deficiências, como o Jornal Visual e o Programa Especial. Os dois são totalmente direcionados e adaptados para pessoas com deficiência. Estes programas são os únicos meios que os deficientes têm para obter informação. Mas se o Portal da EBC criasse uma seção específica ou então oferecesse mecanismos que permitam o acesso dessas pessoas a informações, ele, além de incluí-las socialmente, seria o pioneiro no Brasil e se tornaria uma referência nacional, porque até hoje não existe nenhum Portal adaptado com funcionalidade para pessoas com deficiências.

O Portal da EBC está no padrão W3C, que ajuda na navegabilidade. Ou seja, ele não precisa fazer grandes adaptações. Ele precisa apenas incluir áudio, texto e imagem descrição, sem a necessidade de alterar seu formato da página. Como Portal está sempre na fase Beta, em constante atualização, ele pode criar essa seção especial, criar algumas matérias testes para acesso dessas pessoas com deficiências. Enfim, o Portal da EBC deveria abraçar esta causa, porque é uma empresa pública e precisa facilidade o acesso às informações para todos.

Acesso do Portal via *smartphones*

Vivemos em uma época onde os smartphones, que são aparelhos de celulares com os recursos de *bluetooth*, infravermelho e internet são indispensáveis para o nosso cotidiano. Cada vez o número de acesso à internet, através de dispositivos moveis, aumenta fazendo com que boa parte dos Brasileiros não cogite em deixar o telefone em casa. As novas gerações aprendem a utilizar essa tecnologia. Os jovens dos anos 80 são chamados de "geração Y", geração que cresceu junto com a tecnologia e as mudanças tecnológicas.

Recursos mais utilizados nos smartphones são de pesquisa e os navegadores atuais reproduzem fielmente o modo que o site é visualizado no computador, a experiência do usuário na tela do telefone é bem diferente, por isso muitos sites e portais estão fazendo versões móveis, que são versões com o mesmo conteúdo do portal, em formato adaptado para celulares e *tablets*.

Ao observarmos o Portal EBC em um navegador no smartphone encontramos dificuldade de navegação, e assim precisamos, a todo momento, dar *zoom* e diminuir o *zoom*, para poder realizar a navegação. Porém, fomos notificados pela empresa que a versão móvel do Portal EBC está sendo pensada para poder realizar a implantação.

Achamos necessária essa implantação, pois, no Brasil já existe mais de um celular por habitante e haverá um dispositivo móvel por pessoa, no mundo, até 2015 segundo *Google Internal Data*, 2011 e essa ferramenta é um complemento para o Portal que está em crescimento.

*** Portal EBC visualizado pelo smartphone**

Buscando...   15:54  23% 

EBC - Conteúdo público de educação, cidadani...



Buscar

Portal EBC | Agência Brasil | Radiografia Nacional | Rádios | TV Brasil | TV Brasil Internacional



[Sobre a EBC](#) | [Fale conosco](#)

NOTÍCIAS
CIDADANIA
EDUCAÇÃO
ESPORTES
TECNOLOGIA
CULTURA
INFANTIL

Relações exteriores

Mercosul exige de países europeus desculpas a Morales

Bloco considera impedimento do uso do espaço aéreo pelo avião do presidente da Bolívia atitude "injustificável"



Consulta popular

Plebiscito será em 2014; regras valerão só em 2016

Decisão foi tomada após reuniões com líderes do base aliado na Câmara e o ministro da Justiça

► Oposição diz que fazer plebiscito com as eleições de 2014 pode gerar confusão



Mobilidade urbana

Ipea: círculo vicioso dificulta melhoria no transporte público

Segundo instituto, o valor das passagens de ônibus acaba em nível 55% superior ao da inflação entre 2000 e 2012



Diário Oficial

Anvisa determina recolhimento de medicamento

Problemas no sistema de gerenciamento do Mylicon foi responsável pelo recolhimento de cinco lotes



Energia

Governo aprova parâmetros para primeiro leilão do pré-sal



Serasa

Pedidos de falência caíram 9,2% no primeiro semestre

Das 695 falências requeridas neste ano, 520 foram pedidas por micro e pequenas empresas, 226 por médias e 131 por grandes

Egito

Presidente interino egípcio assume o poder no lugar de Mursi

► Procuradora mendia prender aliados de Mursi

► Embaixada no Egito recomenda que brasileiros evitem aglomerações



Entrevista

Uma semana após morte de menino, governo da Bolívia aguarda justiça

O embaixador da Bolívia no Brasil pede mais segurança nas áreas onde vivem os bolivianos que migraram para o Brasil



Fut 14

Comunicação pública deve ser inovadora, defende especialistas

► Tecnologias recebem cada vez mais mulheres

► Entenda o que é software livre

► Confira fotos do primeiro dia do Fut 14



TVs

Download File

PROGRAMAÇÃO COMPLETA

Rádios

Rádio Nacional FM Brasília

Rádio Nacional FM Rio de Janeiro

Rádio Nacional de Brasília

Rádio Nacional da Amazônia

Rádio MEC FM - Rio de Janeiro

Rádio MEC AM - Rio de Janeiro

Rádio MEC AM - Brasília

Mais Detalhes

Confira a classificação da Série C do Campeonato Brasileiro:

Grupo A		Grupo B	
CLASSIFICAÇÃO			P
1		Fortaleza	7
2		Sergipe Coritiba	4
3		Cuiabá	4
4		Luverdense	4
5		Águia de Marabá	4
6		Santa Cruz	3
7		CRB	3
8		Barcelos	1
9		Brasiliense	1
10		Tombense	1





 8

O aplicativo para smartphones esta sendo desenvolvido pela superintendência de comunicação e multimídia.

Erro técnico em sessão especial do Portal

No dia 15 de agosto, recebemos uma manifestação de que o acesso às informações disponibilizadas no especial ENEM 2013 estava com problemas técnicos. Embora solucionado, chamamos atenção para o tempo (14 dias) que o setor levou para informar o demandante.

Pedimos informações sobre o que aconteceu durante esse período de 14 dias e fomos informados que a SUCOM estava realizando uma serie de testes e identificou o problema como um mau funcionamento no envio de e-mails de lembrete de senha. Após esta resposta, analisamos e achamos importante as notificações da área, tanto no período de desenvolvimento de tarefas, quanto na conclusão, pois temos que levar em consideração o comportamento atípico dos demandantes do Portal EBC. O internauta sempre busca a resposta imediata e quando acontecem privações e atraso destas respostas, o demandante perde o interesse de se manifestar pela a Ouvidoria. Por isso, concluímos que é essencial a EBC mostrar a clareza das etapas e não somente a conclusão.

Dúvidas nas respostas do aplicativo do ENEM no Portal EBC

A ferramenta “ Questões do ENEM”, que auxiliou os estudantes na preparação para a realização do exame nacional do ensino médio, passou por alguns problemas técnicos, que foram resolvidos a tempo. Entretanto, em relação aos erros apontados pelos usuários sobre o gabarito disponibilizado no Portal da EBC, a superintendência de comunicação e multimídia esclareceu que as questões presentes no gabarito são retiradas do site do MEC. Logo, o Portal não tem ingerência sobre o conteúdo postado na página, já que o Portal apenas reproduziu o conteúdo.

Erro no envio para o Banco de Projetos.

No mês de outubro, recebemos algumas manifestações de usuários do portal reclamando que não conseguiam enviar seus projetos para o Banco. De acordo com a resposta da Superintendência de comunicação e multimídia, não houve nenhum erros técnicos e procurou ajudar informando aos demandantes os passos necessários para o e envio dos projetos.

5. Programas da Ouvidoria

5.1 TV Brasil – ‘O Público na TV’

O programa da Ouvidoria na TV Brasil – O Público na TV - pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria, notadamente no que se refere à 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 em 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, contribuindo para qualificar a participação do público no debate sobre comunicação pública e para a formação da consciência crítica do cidadão. De janeiro a novembro de 2013, levamos ao ar quarenta e oito edições do programa da Ouvidoria, O Público na TV.

Janeiro: acompanhando a programação da TV Brasil, em janeiro tivemos reapresentações.

Fevereiro

Edição de 07/02: A história do Carnaval e a programação da emissora pública na cobertura do evento. Os entrevistados forma o teórico da Comunicação Muniz Sodré; o superintendente de Programação, Walter Silveira; o diretor de Produção, Rogério Brandão, e o assessor da Diretoria de Jornalismo, Eurico Tavares.

Edição de 14/02: O discurso da imagem, o trabalho dos cinegrafistas e uma análise da influência das equipes de TV na cena dos acontecimentos. Entrevistas com os cinegrafistas da TV Brasil de Brasília e do Rio de Janeiro, e com a antropóloga Patrícia Monte-Mór.

Edição 21/02: Entrevista com a prof. Nélia Del Bianco sobre o futuro do rádio na era digital e o papel do sistema de rádios públicas no cenário das mídias radiofônicas.

Edição de 28/02: Com a efetivação do contrato de transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro, o programa da Ouvidoria fala da precipitação da mídia esportiva que deu a notícia antes que o fato se confirmasse. Um programa falando da importância dos times pequenos no futebol e da

importância da transmissão dos jogos pela TV Brasil. O entrevistado foi o jornalista Carlos Molinari, repórter e produtor do Núcleo de Reportagens Especiais da TV.

Março

07/03/2013: esta edição tratou de um dos instrumentos mais importantes para a produção da notícia: a apuração. Através de depoimentos de repórteres do Rio de Janeiro, Brasília e correspondentes da TV Brasil e da Agência Brasil, levamos ao conhecimento do público como os jornalistas garantem a correção da notícia em ambientes de grande comoção como o incêndio na casa de show em Santa Maria, em tragédias como as enchentes no Rio de Janeiro, e em países estrangeiros.

14/03/2013: na oportunidade das comemorações dos 15 anos do programa Observatório da Imprensa, o Público na TV apresentou aos telespectadores os bastidores do programa, com depoimentos dos membros da equipe e uma entrevista com o jornalista Alberto Dines.

21/03/2013: esta edição destacou a assinatura do contrato de transmissão dos jogos da Série C pela TV Brasil, justificando a importância do evento como uma forma de valorizar a diversidade regional e estimular a prática do esporte nas diversas localidades. O entrevistado do programa foi o jornalista Carlos Molinari, do programa Caminhos da Reportagem, torcedor do Bangu Atlético Clube.

28/03/2013: a edição foi integralmente dedicada a uma entrevista com o jornalista e teórico da Comunicação Muniz Sodré, que falou sobre televisão, mídia e novas tecnologias na sociedades contemporâneas.

Abril

Edição 04/04/2013: Entrevista com o secretário executivo da ANDI, agência de monitoramento da mídia sobre a infância e adolescência. Na abordagem do tema, privilegamos o papel da comunicação pública na formação dos jovens.

Edição 11/04/2013: “Ninguém gosta de ser editado”. Com base na declaração de um professor de jornalismo que, durante entrevista, reclamou da forma como as entrevistas são editadas – a fala não foi ao ar,

porque foi editada – tratamos desta etapa da produção da notícia e programas que requer precisão, criatividade e muito senso ético. A partir de depoimentos e explicações didáticas de editores, desvendamos para o público mais uma das técnicas de composição das narrativas da televisão.

Edição 18/04/2013: “Balanço do trimestre.” A edição foi integralmente dedicada à prestação de contas do primeiro trimestre do ano – dados quantitativos e qualitativos exibidos em gráficos, abordando as principais demandas, com a participação dos telespectadores que entram em contato com a Ouvidoria.

Edição 25/04/2013: Nesta edição, a pauta foi “Acessibilidade”, onde mostramos quem são os profissionais e como trabalham para traduzir e interpretar alguns dos programas da TV Brasil – através de *closed caption*, tradução em libras e áudio descrição - para que deficientes visuais e auditivos também possam desfrutar da programação.

Maio

Edição de 02/05: Nesta edição, debatemos com o professor da UnB Venício Lima as questões referentes à elaboração de um marco regulatório para as comunicações, no sentido de garantir a complementaridade dos sistemas públicos, privado e estatal de comunicação, regulamentando o artigo 223 da Constituição Federal.

Edição de 09/05: Para atender a grande número de demandas por informação sobre como submeter um projeto à avaliação da programação da TV Brasil, fizemos uma edição didática explicando os caminhos para os interessados cadastrarem suas criações no Banco de Projetos da EBC.

Edição de 16/05: Nesta edição, priorizamos a opinião dos telespectadores, disponibilizando vídeos de programas infantis, jornalísticos e os seriados infanto-juvenis, em uma espécie de audiência onde o público pode dar sua opinião sobre a programação da TV Brasil. Foram convidados alunos de uma escola pública tradicional de Brasília, estudantes universitários e famílias com crianças em idade pré-escolar para opinarem sobre a programação infantil.

Edição de 23/05: Provocados pela crítica de um telespectador sobre o que ele considerou “parcialidade” sobre a cobertura do conflito entre a Coreia do Norte e a do Sul, abordamos a questão com

entrevistas a professores de História, Relações Internacionais e Comunicação, além de ouvir jornalistas da TV Brasil sobre a forma como tratam o assunto.

Edição de 30/05: A edição trouxe uma entrevista com a psicóloga, professora e pesquisadora Ângela Maria Branco sobre a programação infanto-juvenil da emissora pública.

Junho

Edição de 06/06: Esta edição abordou o problema da audiência na TV pública, em comparação à audiência registrada pelas emissoras comerciais. Neste programa, entrevistamos o gerente de pesquisa Alberto Adler, e o teórico da Comunicação Luiz Gonzaga Motta.

Edição de 13/06: A partir da reclamação de um telespectador sobre o uso inadequado do termo homossexualidade, elaboramos uma edição que trata a produção de sentidos pela linguagem e como a TV pública deve se posicionar em relação a demandas dos segmentos sociais que se sentem discriminados pela linguagem da mídia.

Edição de 20/06: O programa não foi ao ar para dar lugar à cobertura das manifestações pelo Jornalismo.

Edição de 27/06: Nesta edição, com base nas novas diretrizes curriculares do MEC para os cursos de jornalismo implantados, convidamos o professor Luiz Gonzaga Motta, da UnB, para uma entrevista sobre a formação do jornalista e as dificuldades dos profissionais para definir, na prática, o que seja jornalismo público.

Julho

Edição de 04/07: Reapresentação da entrevista com o jornalista e teórico da Comunicação Muniz Sodré, da UFRJ.

Edição de 11/07: Esta edição do programa apresentou um resumo dos principais debates do Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação Pública, promovido pela Ouvidoria da EBC, com a participação de ouvidores da Argentina, Espanha, Colômbia, México e Canadá.

Edição de 18/07: Nesta edição, foram discutidos os aspectos históricos e contemporâneos do conceito de cidadania e o papel da comunicação pública e do jornalismo em especial na luta pela construção de uma sociedade democrática e consciente de seus direitos. O tema foi pautado com base nas manifestações que levaram milhares de jovens às ruas de todo o país.

Edição de 25/07: Dando sequência à discussão proposta da edição anterior, discutimos, nesta edição, o papel do jornalista e do jornalismo da EBC na cobertura das manifestações. Para isso, entrevistamos diversos jornalistas dos veículos da EBC, entre eles a Diretora de Jornalismo Nereide Beirão.

Agosto

Edição de 01/08: O programa trouxe um balanço das manifestações recebidas pela Ouvidoria no segundo trimestre do ano de 2013, com a participação de telespectadores e os responsáveis pelas diversas áreas de produção de conteúdo dos veículos da EBC.

Edição de 08/08: Nesta edição, fizemos um registro dos debates apresentados no Colóquio Internacional de Ouvidorias em Comunicação Pública, resumindo os principais pontos das apresentações dos Ouvidores do México, da Colômbia, do Canadá, Espanha e Argentina. Mostramos, ainda, os bastidores da produção do programa Arte do Artista.

Edição de 15/08: O programa apresentou uma entrevista com a Ouvidoria da Argentina, Cinthya Ottaviano, abordando os principais aspectos do trabalho realizado naquele país. E ainda, os bastidores do programa Estúdio Móvel.

Edição de 22/08: Na edição, apresentamos uma entrevista com o Ouvidor da RTVA de Andaluzia, na Espanha, Patricio Gutierrez. Mostramos também os bastidores da operação técnica do telejornal Repórter Brasil Noite.

Edição de 29/08: Nesta edição, apresentamos um resumo das decisões do Conselho Curador sobre Mídia Livre; uma entrevista com a professora e pesquisadora em Comunicação da Universidade Federal de Juiz de Fora, Iluska Coutinho, e mostramos como é feito o programa Rádio Maluca da Nacional do Rio de Janeiro.

Setembro

Edição de 05/09: Nesta edição, mostramos os bastidores da Rádio Nacional da Amazônia e o programa “A Rádio Maluca”, transmitido pela Rádio MEC AM e pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Exibimos também uma entrevista com a Ouvidora da TV pública do Canadá, Esther Enkin.

Edição de 12/09: O Público na TV completou 100 edições inéditas nesta data. Na edição, mostramos o papel e a importância da Ouvidoria da EBC e relembramos momentos marcantes do programa. Esta edição traz uma seleção de entrevistas, depoimentos e reportagens que cumprem o papel de traduzir, em formato audiovisual, as recomendações legais que orientam a Ouvidoria e a comunicação pública.

Edição de 19/09: Nesta edição entrevistamos a pesquisadora da UNB, Viviane Resende, sobre o papel da linguagem na construção social da realidade. O uso de termos que hoje são considerados de forma irônica como “politicamente corretos” e a postura da mídia pública diante de demandas por mudança de tratamento de grupos sociais historicamente discriminados.

Edição de 26/09: Nesta edição, reprisamos a entrevista com o professor e pesquisador da UNB Venício Lima, onde discutimos os aspectos legais e polêmicos sobre a necessidade de estabelecimento do marco regulatório das comunicações.

Outubro

Edição de 03/10: Nesta semana, fizemos um resumo dos assuntos debatidos no IV Fórum Internacional de Mídias Públicas – os desafios da sustentabilidade; compartilhamento de conteúdos regionais; regulamentação da comunicação; participação dos cidadãos na mídia pública. E ainda nesta edição, mostramos os bastidores do trabalho de composição das trilhas sonoras nas produções da TV Brasil

Edição de 10/10: No sábado seguinte a esta edição, comemorou-se o Dia das Crianças – uma data que mostra de maneira cada vez mais ostensiva o avanço do mercado sobre a ingenuidade e o sonho infantil. Na edição, abordamos de forma didática a relação existente entre mídia, consumo e infância. A entrevistada foi Isabella Henriques, diretora do Instituto Alana.

Edição de 17/10: Nesta edição, apresentamos um balanço do trimestre que compreende os meses de julho, agosto e setembro, com gráficos, comentários e depoimentos das áreas produtoras de conteúdo.

Trouxemos as manifestações recebidas pela Ouvidoria e a participação dos cidadãos, através de comentários, críticas e elogios.

Edição de 24/10: O Programa da Ouvidoria tem como princípio contribuir para a formação da consciência crítica dos cidadãos, que é a missão primordial da EBC. E fazemos isso em forma de reportagens, entrevistas e entretenimento, provocando as pessoas que nos assistem a pensar o lugar a comunicação em suas vidas. Nesta edição, fizemos uma seleção das opiniões e abordagens mais relevantes que trouxemos ao longo das mais de cem edições. Recortes de Comunicação foi uma edição especial.

Edição de 31/10: em edição especial, intitulada “Recortes de Comunicação”, selecionamos trechos importantes, dentre as diversas entrevistas que fizemos com teóricos e especialistas em comunicação e jornalismo, enfatizando a importância do tema junto ao público.

Novembro

Edição de 07/11: reapresentação do programa que teve como tema o acesso à programação da TV Brasil, através de recursos como closed caption, tradução em libras e áudio descrição.

Edição de 14/11: reapresentação do programa que mostra o trabalho de organização do Acervo da TV Brasil.

Edição de 21/11: reapresentação do programa onde alunos da rede pública de ensino avaliam a programação da TV Brasil.

Edição de 28/11: Nesta edição, focalizamos a estreia das rádios no Portal da EBC, mostrando como são produzidas as edições, quem são os profissionais envolvidos; entrevistamos o público que escreve à Ouvidoria solicitando informações sobre as rádios na internet.

5.2 Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’

Janeiro

***REPRISE 04 e 05/01: Ana Fleck faz balanço das ações do Conselho Curador da EBC.**

O Programa Rádio em Debate conversa com a presidente do Conselho Curador da EBC, Ana Luísa Fleck, sobre as ações realizadas pelo Conselho Curador ao longo deste ano. O órgão é o instrumento de participação da sociedade na gestão das emissoras públicas de comunicação. É sua função aprovar o Plano de Trabalho e a linha editorial da empresa.

11 e 12/01: Rádio em Debate discute integração entre rádio e internet

O programa 'Rádio em Debate' recebe o professor e pesquisador da Fundação Armando Álvares Penteado, Alvaro Bufarah, a gerente regional das Rádios EBC em Brasília, Taís Ladeira, e o gerente executivo de Conteúdo Multimídia da Superintendência de Comunicação Multimídia da EBC, Anselmo Massad, para responder e debater perguntas e sugestões de ouvintes sobre interatividade e adequação das rádios à internet.

18 e 19/01: Rádio em Debate explica diferenças entre comunicação pública e estatal

O professor e pesquisador da Universidade de Brasília (UnB) Luiz Martins é um dos entrevistados desta edição do 'Rádio em Debate', que responde dúvidas dos ouvintes sobre os diferentes modelos e finalidades da comunicação pública do país.

25 e 26/01: Programação infantojuvenil das rádios brasileiras é tema do Rádio em Debate

Nesta edição do 'Rádio em Debate', a jornalista e pesquisadora Madeleine Lackson fala sobre a qualidade da programação infantil no rádio brasileiro, e discute a importância desse tipo de mensagem na formação e no entretenimento das crianças. A jornalista e produtora da Rádio Nacional Shirleide Barbosa apresenta informações sobre os programas das Rádios EBC voltados para o público infantojuvenil.

Fevereiro

***REPRISE 01 e 02/02: Serviço de utilidade pública.**

O programa Rádio em Debate aborda uma das funções do rádio, de ser um meio de utilidade pública. A ouvidora da EBC, Regina Lima, lembra que apesar da popularização da internet, o rádio permanece como meio de comunicação de maior alcance do público. Para falar sobre essa função, a ouvidora conversa com a professora e pesquisadora Elis Regina da Silva e com o coordenador da Rádio Nacional AM de Brasília, Alisson Machado.

***REPRISE 08 e 09/02: As radionovelas nas emissoras públicas de comunicação.**

Nesta edição do Programa 'Rádio em Debate', produzido pela Ouvidoria da EBC, o Gerente Regional das Rádios EBC do Rio de Janeiro, Cristiano Menezes, fala sobre a radiodramaturgia nas emissoras públicas de comunicação.

15 e 16/02: EBC transmitirá Série C do Brasileirão 2013.

Nesta edição do 'Rádio em Debate', você vai saber detalhes da cobertura dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro de Futebol que serão transmitidos pela TV Brasil e pelas rádios Nacional do Rio, Nacional de Brasília, Nacional da Amazônia e do Alto Solimões em 2013.

22 e 23/02: Saiba mais sobre o Cartão QSL

Você sabe o que é Cartão QSL? Em 2012, a Ouvidoria recebeu diversas manifestações do público que pediam o cartão QSL das Emissoras Públicas de Rádio da EBC. Esta semana, o 'Rádio em Debate' entrevista a jornalista e Coordenadora da Rádio Nacional da Amazônia Luciana Couto, que vai esclarecer dúvidas sobre o assunto.

Março

01 e 02/03: Boato surge em situações de crise.

O Programa 'Rádio em Debate', produzido pela Ouvidoria da EBC, recebe o professor e pesquisador José Marques de Melo para explicar como surge e de que maneira evitar o boato, essa forma de comunicação ligada especialmente a situações de crise ou de falta de informação.

08 e 09/03: Qual o espaço da música clássica no rádio?

Ainda há espaço para o erudito nos meios de comunicação, quando a mídia de massa investe tanto na música popular? O programa 'Rádio em Debate', produzido pela Ouvidoria da EBC, recebe o maestro Jonas Correia, professor da Escola de Música de Brasília, para discutir a relação entre a música erudita e a mídia.

15 e 16/03: Rádio 3.0 reúne sons, imagens e textos e ganha novos públicos.

Um dos mais populares veículos de comunicação ganha elementos tecnológicos e de inclusão. O programa Rádio em Debate, produzido pela Ouvidoria da EBC, recebe o jornalista Luciano Klöckner, professor da PUC do Rio Grande do Sul que coordena estudos sobre produção de programas radiofônicos na internet.

22e 23/03: Rádios Comunitárias exercem papel de organização social e de diálogo com poder público

Segundo o Ministério das Comunicações, hoje existem mais de 4 mil emissoras comunitárias autorizadas no país. Nesta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela Ouvidoria da EBC, o jornalista e pesquisador da Universidade Federal do Rio de Janeiro, João Paulo Malerba, destaca funcionamento, legislação e importância das rádios comunitárias.

29 e 30/03: O que muda com o rádio digital no Brasil?

Com o rádio digital, o veículo se aproxima das novas tecnologias produzidas pelo mundo. As rádios AM, por exemplo, passariam a ter qualidade de som semelhante às rádios FM. Nesta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela Ouvidoria da EBC, você vai entender o que é o rádio digital, como funciona e as vantagens que essa novidade traz ao ouvinte. O radialista Mário Sartorello, integrante do Conselho Consultivo do Rádio Digital e assessor das rádios da EBC, é o convidado do programa e destaca a importância de digitalizar o rádio no Brasil.

Abril

05 e 06/04: Rádio Digital.

O Rádio em Debate preparou uma série especial sobre Rádio digital. Nesta segunda edição Genildo Lins Albuquerque, secretário de Comunicação Eletrônica do Ministério das Comunicações, vai falar sobre o que muda nas emissoras de rádio com a digitalização, e também como funciona esse processo em outros países.

12 e 13/04: As Novas Tecnologias e Radiojornalismo.

Hoje o rádio está na internet, no Twitter, no Facebook. Assim como o rádio está no celular, no carro, computador e na televisão. Cada vez mais o rádio está acessível em todos os meios, com os avanços tecnológicos veio a popularização do celular, instrumento que virou uma ferramenta fundamental para apuração e deu agilidade nas redações de rádios. Sobre o assunto o Rádio em Debate conversou com o jornalista e especialista no assunto Paulo Ashowinhas.

19 e 20/04: Interatividade da TV Digital e serviços públicos:

A televisão já não é mais a mesma. Aqueles aparelhos pesados com imagem de pouca qualidade em nada lembram as televisões atuais. A tecnologia abre espaço para uma nova forma de vê TV: muita além da alta definição da imagem, a palavra de ordem é interatividade. O controle remoto que era usado apenas para troca de canais, será em um futuro próximo uma ferramenta poderosíssima para o cidadão. O telespectador poderá, por exemplo, acessar serviços públicos importantes, dentre eles a marcação consultas médicas, banco de empregos, previdência social e outros serviços. A frente desse projeto chamado de Rede Nacional de Radiofusão Pública Digital Interativa. O Rádio em Debate conversou com o superintendente de suporte da Empresa Brasil de Comunicação, André Barbosa, que explica as novidades sobre essa Nova Tecnologia.

26 e 27/04: O papel da Ouvidoria em uma empresa pública.

As ouvidorias são setores, dentro das empresas, onde o cidadão pode encaminhar reclamações, sugestões e elogios sobre produtos e serviços. O Rádio em Debate ouviu a Professora e Pesquisadora Universidade do Minho em Portugal, Madalena Oliveira para saber como funciona as ouvidorias em outros países.

Maio

03 e 04/05: *Balanço do Trimestre.

O programa Rádio em Debate faz um balanço dos comentários, críticas e elogios enviados por usuários dos veículos que compõem o sistema público da EBC, durante o primeiro trimestre deste ano

10 e 11/05: *Apuração da Notícia.

O Rádio em Debate dessa semana, trás como tema a Apuração da Notícia, como é feito esse trabalho de investigar, checar se a notícia é verdadeira. Também contará um pouco sobre as histórias das Agências de notícias, que é a principal fonte de informação para os jornalistas que apuram a distância e como os profissionais se ajudam na era da convergência digital.

17 e 18/05: * Perfil do Ouvinte.

O Rádio em Debate desta semana vai apresentar o levantamento que a Ouvidoria da EBC fez para saber qual o perfil do ouvinte que entra em contato com as rádios. Os entrevistados desta edição serão rádio ouvintes que trarão outro olhar sobre a programação das emissoras públicas de rádios.

24 e 25/05: *Interesse Público X Interesse do Público.

Interesse Público X Interesse do Público, você sabe qual a diferença? O Rádio em Debate convidou o Jornalista Jonas Valente e o Professor e Pesquisador Manuel Carlos Chaparro para debaterem o assunto e o programa foi dividido em duas partes. Confira a primeira edição do Programa.

Junho

***REPRISE 07e 08/06: Um ano da Lei de Acesso a Informação.**

O programa Rádio em Debate fala sobre o primeiro ano da Lei de Acesso a Informação e o papel fundamental das Ouvidorias. O secretário de prevenção da corrupção, da Controladoria Geral da União, Carlos Seabra fala sobre os desafios e importância da LAI.

14 e 15/06: A comunicação como instrumento de cidadania.

O programa Rádio em Debate discute o como a participação do cidadão pode fortalecer o caráter público e social dos meios de comunicação. O jornalista e membro do Conselho Curador Mario Augusto

Jakobskind e o Coordenador da Rádio Nacional AM de Brasília Alisson Machado são os entrevistados do programa.

***REPRISE 21 e 22/06: O Perfil do Ouvinte (Reprise).**

O programa apresenta o levantamento que a Ouvidoria da EBC fez para saber qual é o perfil do ouvinte que entra em contatos com as rádios. Os entrevistados são os ouvintes que trarão um outro olhar sobre a programação do sistema público de rádios.

***REPRISE 28 e 29/06: As emissoras públicas de Rádio devem respeitar a pluralidade brasileira.**

O Rádio em Debate discute como as emissoras públicas de rádio devem promover o acesso a informação respeitando a pluralidade da sociedade brasileira. A convidada da semana é a pesquisadora e professora Nélia Del Bianco.

Julho

05 e 06/07: Edição jornalística pode distorcer notícia.

O processo de edição é tema de hoje (5) do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). O professor Luiz Martins, da Universidade de Brasília, comenta como a edição pode distorcer uma notícia e interferir na percepção do público. Acompanhe.

12 e 13/07: Mídias sociais trazem mudanças no processo de comunicação.

O programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, destaca como o cidadão assumiu o papel de emissor da informação e passou a participar efetivamente do processo de comunicação a partir das mídias sociais. O pesquisador Tiago Mainieri participa do programa.

19 e 20/07: Rádio em Debate explica as diferenças entre emissoras.

O programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, explica a diferença entre as emissoras de rádio. Sabia quais são as características das rádios públicas, estatais, comerciais, comunitárias, educativas e universitárias, e os serviços que cada uma presta à sociedade.

26 e 27/07: Produção de Sentidos.

A edição de hoje é a partir da demanda do telespectador Giovani Bosco, ele reclamou sobre o uso da palavra “homossexualismo” pelo apresentador do programa “Segue o Som”, da TV Brasil. O Rádio em Debate aproveita para destacar a linguagem como sistema organizado que possibilita a transmissão de sentidos. Participam do programa Viviane Resende, Coordenadora do Núcleo de Estudos de Linguagem e Sociedade da UNB, a Psicóloga Luciana Borges. O Rádio em Debate é um programa produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

Agosto

02 e 03/08: Saiba como é atuação de ouvidorias em outros países – Colóquio I.

O Rádio em Debate de hoje (09) traz como tema a atuação das ouvidorias em outros países, e destaca o Colóquio Internacional de ouvidorias realizado pela ouvidoria da EBC em parceria com a Ouvidoria Geral da União. O Rádio em Debate é um programa realizado pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação.

09 e 10/08 Colóquio II:

O programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, continua o diálogo sobre a atuação das ouvidorias em outros países, destacando o Colóquio Internacional de ouvidorias realizado em junho pela ouvidoria da EBC em parceria com a ouvidoria Geral da união.

16 e 17/08: Proselitismo em emissoras Públicas.

O programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), discute hoje (16) como deve ser a cobertura da mídia pública sobre questões religiosas. O historiador e pesquisador Daniel Aarão, membro do Conselho Curador da EBC, avalia a cobertura jornalística da visita do Papa Francisco ao Brasil.

23 e 24/08: Programação Infanto-juvenil.

Como produzir uma programação infantojuvenil que seja, ao mesmo tempo, inclusiva, plural e que atraia a atenção das crianças e dos jovens? Esse é o tema da edição de hoje (23) do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

30 e 31/08: Balanço da Ouvidoria do Trimestre.

O programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, faz na edição de hoje (30) um balanço dos comentários, críticas e elogios recebidos no segundo trimestre deste ano. E mostra como as contribuições do público podem contribuir para a construção de uma comunicação pública cidadã.

Setembro

06 e 07/09: Saiba o que muda com a migração das AM para FM.

O Ministério das Comunicações deve lançar, no próximo mês, um edital para fazer a migração das rádios de AM para FM. Esta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), convidou o presidente da Associação de Emissoras de Radiodifusão do Paraná, Márcio Villela, para explicar o que essa mudança traz para o ouvinte.

13 e 14/09: Novas tecnologias permitem diferentes formas de cobertura dos protestos.

A onda de manifestações no país reacendeu o debate sobre o modelo tradicional de produção jornalística. As novas tecnologias permitiram diferentes narrativas de cobertura jornalística. Com o auxílio das redes sociais, grupos alternativos de mídia ganharam força. Sobre o assunto, o programa Rádio em Debate conversou com o jornalista Luis Felipe Marques, integrante do Mídia Ninja. O Rádio em Debate é produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

20 e 21/09: Especialistas discutem papel social dos veículos de comunicação pública.

Recentemente a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) promoveu o 4º Fórum Internacional de Mídias Públicas, em parceria com o Banco Mundial. O evento reuniu especialistas da América Latina para compartilhar experiências sobre a consolidação da comunicação pública. Para falar sobre o assunto, o programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da EBC, convidou a professora universitária e pesquisadora Ana Maria Veloso.

27 e 28/09:

Nesta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, o professor e pesquisador da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Marcos Dantas, fala sobre os mecanismos de democratização da mídia, e como ela pode ser utilizada para manifestar interesses de diferentes grupos sociais.

Outubro

04 e 05/10: Saiba como o esporte é abordado nas emissoras públicas de Comunicação.

O assunto desta edição do Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), é a programação de esportes nos veículos públicos de comunicação. A pesquisadora e professora da Universidade de Brasília Nélia Del Bianco comenta uma pesquisa sobre a cobertura esportiva nas emissoras públicas de televisão. O gerente-executivo de Esportes da EBC, Carlos Gomes, e o coordenador do Núcleo de Esportes das Rádios da EBC, Philipe Deschamps, também participam do programa.

***REPRISE 11 e 12/10: O que é uma notícia de interesse público.**

Interesse Público X Interesse do Público, você sabe qual a diferença? O Rádio em Debate convidou o Jornalista Jonas Valente e o Professor e Pesquisador Manuel Carlos Chaparro para debaterem o assunto e o programa foi dividido em duas partes. Confira a primeira edição do Programa.

***REPRISE 18 e 19/10: O papel da Ouvidoria em uma empresa pública.**

As ouvidorias são setores, dentro das empresas, onde o cidadão pode encaminhar reclamações, sugestões e elogios sobre produtos e serviços. O Rádio em Debate ouviu a Professora e Pesquisadora Universidade do Minho em Portugal, Madalena Oliveira para saber como funcionam as ouvidorias em outros países.

***REPRISE 25 e 26/10: Saiba qual a importância da apuração no trabalho jornalístico.**

O Rádio em Debate dessa semana, trás como tema a Apuração da Notícia, como é feito esse trabalho de investigar, checar se a notícia é verdadeira. Também contará um pouco sobre as histórias das Agências de notícias, que é a principal fonte de informação para os jornalistas que apuram a distância e como os profissionais se ajudam na era da convergência digital.

Novembro

***REPRISE 01 e 02/11: Programação Infanto-juvenil.**

Como produzir uma programação infanto-juvenil que seja, ao mesmo tempo, inclusiva, plural e que atraia a atenção das crianças e dos jovens? Esse é o tema da edição de hoje (23) do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

*REPRISE 08 e 09 de novembro - Edição jornalística pode distorcer notícia –

O processo de edição é tema de hoje (5) do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). O professor Luiz Martins, da Universidade de Brasília, comenta como a edição pode distorcer uma notícia e interferir na percepção do público. Acompanhe.

***REPRISE 15 e 16/11: Saiba como o esporte é abordado nas emissoras públicas de comunicação – Reprise.**

O assunto desta edição do Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), é a programação de esportes nos veículos públicos de comunicação. A pesquisadora e professora da Universidade de Brasília Nélia Del Bianco comenta uma pesquisa sobre a cobertura esportiva nas emissoras públicas de televisão. O gerente-executivo de Esportes da EBC, Carlos Gomes, e o coordenador do Núcleo de Esportes das Rádios da EBC, Philippe Deschamps, também participam do programa.

***REPRISE 22 e 23/11: Saiba o que muda com a migração das rádios AM para FM.**

Esta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), convidou o presidente da Associação de Emissoras de Radiodifusão do Paraná, Márcio Villela, para explicar o que essa mudança traz para o ouvinte. Confira

29 e 30/11: Utilidade Pública.

Esta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, fala sobre a importância do trabalho de utilidade pública desenvolvido pela Rádio Nacional da Amazônia.

Dezembro

***REPRISE 06 e 07 de Dezembro – Democratização da Mídia**

Nesta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, o professor e pesquisador da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Marcos Dantas, fala sobre os mecanismos de democratização da mídia, e como ela pode ser utilizada para manifestar interesses de diferentes grupos sociais.

13 e 14/12: Marco Civil da Internet é tema do Rádio em Debate

Nesta edição do programa Rádio em Debate, produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, o professor e pesquisador da Universidade Federal do ABC, Sérgio Amadeu, ressalta a importância da neutralidade da rede e responde a perguntas de ouvintes.

20 e 21/12: Rádio em Debate discute o papel da mídia frente aos direitos humanos

O programa desta semana fala sobre a importância da comunicação pública para garantir que os direitos dos cidadãos sejam exercidos plenamente. O programa Rádio em Debate é produzido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). Acompanhe.

5.3 Colunas da Ouvidoria

De janeiro a novembro de 2013 foram publicadas 42 Colunas da Ouvidoria, tratando dos principais temas abordados a partir da percepção dos leitores da ABr. Cada coluna envolveu o trabalho de pesquisa realizado que inclui, entre outras coisas: como o assunto foi abordado por outros veículos de mídia, processo histórico sobre o assunto, dados estatísticos, possíveis fontes para informação e repercussão, possíveis abordagens e aspectos omitidos.

Publicação de 01/01: ‘O mal da vaca louca: variantes e versões’, abordou a questão da apuração da notícia, a partir do fato da possível incidência do mal da vaca louca em um animal que morreu no Paraná em dezembro de 2010.

Publicação de 07/01: ‘Uma ou duas fontes?’ enfatizou a matéria da ABr, publicada no dia 6 de dezembro – “Ensino superior teve melhora generalizada nos últimos três anos, diz Mercadante.” A coluna destacou a necessidade de checar as informações, consultando mais de uma fonte, mesmo as que são fornecidas por fontes oficiais ou declarações de autoridades.

Publicação de 14/01: ‘Balanço do atendimento da Ouvidoria da EBC em 2012’ prestou contas do serviço de atendimento ao público, realizado pela Ouvidoria no ano de 2012.

Publicação de 21/01: ‘As ações da Ouvidoria em 2012’ apresentou um balanço das atividades realizadas pela Ouvidoria, além do atendimento ao público, que amplificam a voz do cidadão dentro da EBC.

Publicação de 18/02: ‘Sem contexto, análise vira julgamento’, enfatizou a matéria da ABr, publicada no dia 25 de janeiro – “Criação de empregos formais em 2012 é a pior dos últimos três anos, aponta Caged”. A coluna abordou a necessidade de contextualizar e cruzar informações, no caso de matérias que apresentem dados e resultados.

Publicação de 25/02: ‘Relatos de casos’, destacou a importância da participação do público para melhorar a qualidade das informações que circulam nos meios de comunicação social e para garantir a precisão dos dados utilizados pelas autoridades governamentais na formulação e na execução das políticas públicas.

Publicação de 4 de março: ‘O equilíbrio entre o público e o privado’, destacou três mensagens enviadas por leitores que solicitaram a retirada dos seus nomes de matérias publicadas pela Agência Brasil, alegando terem sofrido danos pessoais e materiais em consequência da persistência das referências na internet.

Publicação de 11 de março: Motivada por manifestação enviada à Ouvidoria, a coluna intitulada ‘A cobertura da Agência Brasil sobre a conturbada visita da blogueira cubana’, observou as matérias publicadas sobre a visita da blogueira cubana Yoani Sánchez ao país, que foi pontuada por protestos em alguns lugares e muitos comentários na imprensa.

Publicação de 18 de março: “A Índia e os ciganos” enfatizou a matéria da ABr, publicada no dia 6 de março – “Promessa de uma vida melhor atrai as vítimas do tráfico de pessoas”. A coluna enfatizou que o grau de precisão das informações selecionadas para compor uma notícia influi na maneira como os leitores compreendem o assunto abordado.

Publicação de 25 de março: “Consenso, do sentido corriqueiro ao técnico”, abordou a utilização do termo consenso em notícias divulgadas pela ABr durante a cobertura da eleição do sucessor do papa Bento XVI. Segundo nosso leitor, “a palavra consenso não cabe no que se refere à eleição para a escolha do novo papa”.

Publicação de 1º de abril: A coluna intitulada ‘Por trás da polêmica’ analisou a cobertura da Agência Brasil, entre os dias 5 a 28 de março, sobre a polêmica em torno da eleição do pastor Marco Feliciano (PSC – SP) à presidência da Comissão de Direitos Humanos e Minorias (CDH) da Câmara dos Deputados.

Publicação de 8 de abril: Provocada por manifestação enviada à Ouvidoria, a coluna ‘O termo certo’ ressaltou o papel do jornalista como interlocutor, cobrando precisão nos termos utilizados sobre as medidas de desonerações da folha de pagamento anunciadas pelo governo federal.

Publicação de 15 de abril: ‘Termo preciso na cobertura jornalística’ deu continuidade à análise da cobertura da ABr reforçando a importância do detalhamento e da utilização dos termos precisos na cobertura jornalística, mostrando a conexão entre o assunto focado e o cotidiano do cidadão.

Publicação de 22 de abril: ‘Conflito temporal ou de informações’ observou a falta de contextualização e a parcialidade da linha editorial na matéria da ABr, publicada no dia 3 de abril – “Aviões de

Israel promovem ataques aéreos contra Faixa de Gaza”.

Publicação de 29 de abril: ‘A quem de direito’ esclareceu as condições para reprodução dos conteúdos publicados pelo site da Agência Brasil e prestou informações sobre a Licença Creative Commons Atribuição 3.0 Brasil.

Publicação de 6 de maio: Provocada por manifestação enviada à Ouvidoria, a coluna ‘Por que protestam?’ ressaltou a falta de contextualização da matéria “Professores e estudantes mexicanos protestam contra reforma da educação no país”, publicada no dia 25 de abril pela ABr.

Publicação de 13 de maio: A coluna intitulada ‘Mudanças na rotina das segundas-feiras’ observou alterações nas publicações da ABr sobre os resultados da pesquisa semanal Focus do Banco Central, baseados em informações levantadas na sexta-feira anterior pelo Departamento de Relacionamento com Investidores e Estudos Especiais (Gerin) junto ao mercado financeiro.

Publicação de 20 de maio: ‘Ouvidorias: a voz do público dentro das empresas’ definiu as Ouvidorias como instrumentos criados para proporcionar ao público meio de exercer o direito à voz nas atividades das organizações – empresas, órgãos públicos, etc. que lhe fornecem bens e serviços.

Publicação de 27 de maio: A coluna intitulada ‘Novo marco regulatório das comunicações no Brasil: definições e discussões’ tratou das definições, discussões e importância de um novo marco regulatório das comunicações no Brasil, que, além de determinar as regras para o funcionamento do setor, contempla a fiscalização do cumprimento das normas, com auditorias técnicas e o estabelecimento de indicadores de qualidade.

Publicação de 4 de junho: ‘Novo marco regulatório: impasses constitucionais’ destacou que na falta de regulamentação em relação às questões pertinentes a comunicação pública, o sistema de checks and balances (freios e contrapesos) entre os Três Poderes, que deveria proteger o cidadão contra abusos de poder e contribuir para maior transparência, tem servido para embaralhar ainda mais o processo decisório e reforçar o impasse caracterizado pela disputa entre prerrogativas institucionais quando não há definições mais específicas para direcionar o debate.

Publicação de 17 de junho: ‘Colóquio Internacional de Ouvidorias: troca de experiências e reflexões sobre o campo público da comunicação’ destacou a atuação das ouvidoras da Argentina, Cynthia Ottaviano e da CBC no Canadá, Esther Enkin, que estarão no Brasil, nos dias 24 e 25 de junho, participando do Colóquio

Internacional de Ouvidorias de Comunicação Pública – A Prática do Direito do Cidadão à Informação e à Comunicação, promovido pela Empresa Brasil de Comunicação – EBC.

Publicação de 24 de junho: A coluna “Antioquia e Andalúcia: duas ouvidorias e duas formas de relacionamento com o público” observou que dois dos ouvidores convidados para participar do Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação, promovido pela Empresa Brasil de Comunicação – EBC, atuam em emissoras públicas regionais: Paola Vargas Rendón, Diretora do programa SaberTVer do comitê ouvidor de televisão da Teleantioquia (Colômbia), e Patricio Gutiérrez del Álamo, Ouvidor da audiência da Radio y Televisión de Andalucía/RTVA (Espanha). Emissoras regionais que na definição da missão das mídias públicas têm um papel importante na efetivação do direito à comunicação do cidadão por meio da promoção da cultura e da produção regional.

Publicação de 1º de julho: “Caminhos em comum” destacaram as semelhanças entre os procedimentos de ouvidorias vinculadas a empresas públicas da mídia no Brasil, Colômbia, México, Espanha, Canadá e Argentina relatados no Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação, promovido pela EBC nos dias 24 e 25 de junho, sobretudo a ênfase que foi dada à mediação como modo preferido de trabalhar a voz do povo dentro das organizações e o diálogo como o caminho indicado para obter a colaboração dos outros setores.

Publicação de 15 de julho: A coluna intitulada “As redes sociais: novas utilizações para velhos fins” analisou a cobertura dos protestos feita pela ABr e constatou uma postura mais aberta às possibilidades de outros significados em relação à utilização das redes e à espontaneidade dos protestos. Na cobertura dos protestos de junho, observa-se que as redes sociais acumularam novas funções e que as informações disponíveis nelas foram utilizadas por outros atores além dos organizadores e seus seguidores.

Publicação de 12 de julho: “Quantos lados tem uma notícia” fez a distinção entre “fato social” e “fato jornalístico” com o objetivo de responder ao questionamento quantos lados têm um fato ou uma notícia.

Publicação de 29 de julho: “O leitor e o impacto turístico da JMJ” destacou que entre os aspectos da Jornada Mundial da Juventude (JMJ) que pautaram a cobertura da Agência Brasil, o impacto turístico foi um dos mais destacados. Não só quantos turistas - nacionais e estrangeiros - teriam participado e quanto dinheiro eles teriam gasto, mas também os relatos dos voluntários que foram preparados para orientar os visitantes, os depoimentos dos peregrinos sobre os percursos que seguiram para chegar ao Rio e suas opiniões sobre o atendimento que receberam durante sua permanência na cidade.

Publicação de 5 de agosto: A coluna intitulada “A mídia pública e os direitos dos acusados” apontou critérios pelos quais a mídia pública deveria se orientar na cobertura de casos policiais.

Publicação de 12 de agosto: Na coluna “Avidez pelo lucro” foi analisada a cobertura feita pela Agência Brasil do caso TelexFREE.

Publicação de 19 de agosto: “As regras são determinantes” destacou duas matérias sobre as eleições primárias realizadas na Argentina para escolher os candidatos para as eleições legislativas em outubro. O assunto nos interessa por ser o maior parceiro comercial do Brasil no continente, os futuros rumos políticos da Argentina afetam o destino do Brasil. Além disso, o funcionamento das instituições políticas argentinas oferece pontos de comparação que podem ser aproveitados nas discussões sobre reforma política no Brasil.

Publicação de 26 de agosto: “Integração de conteúdos” enfatizou a matéria da ABr, publicada no dia 12 de agosto – “Manifestantes derrubam grades no Palácio da Guanabara e polícia reage com spray de pimenta”. A coluna destacou a necessidade do trabalho integrado dos veículos na publicação de conteúdos integrados.

Publicação de 2 de setembro: A coluna intitulada “E o cartel?” analisou a cobertura feita pela Agência Brasil sobre as denúncias e as investigações relacionadas à atuação de um suposto cartel composto de subsidiárias de grandes empresas multinacionais em várias licitações de construção, manutenção e compra de equipamentos para os sistemas de metrô e trens urbanos de São Paulo e Brasília no período de aproximadamente 1995 a 2009.

Publicação de 9 de setembro: Na coluna “Jogos duros” foram apontadas as dificuldades na cobertura dos fatos referentes ao movimento grevista dos professores cariocas.

Publicação de 18 de setembro: “Comparações geográficas que não contribuem” destacou, a partir da manifestação de uma leitora, a matéria publicada no dia 9/9 – “MPF pede reforço policial no sul da Bahia devido a conflito entre produtores”.

Publicação de 2 de outubro: “Crises de representação” apontou a ausência do contraditório na matéria “Câmara proíbe faixas e limita número de visitantes”, publicada pela ABr em 10/9/2013.

Publicação de 4 de outubro: A coluna intitulada “Estrada para a cidadania” destacou o preceito de que a boa informação depende de uma redação adequada. Erros de português – de vocabulário e de gramática – e de organização do texto, além de sinalizarem possíveis falhas na compreensão do assunto por quem preparou o texto, são fissuras por onde emanam dúvidas que se instalam na mente do leitor.

Publicação de 8 de outubro: Na coluna “Conspirações na Venezuela” foi analisada a cobertura da ABr sobre a decisão do presidente venezuelano, Nicolás Maduro, de expulsar três funcionários da Embaixada dos Estados Unidos em Caracas.

Publicação de 16 de outubro: “Contatos diplomáticos” continuou a análise da cobertura da ABr sobre a decisão do presidente venezuelano, Nicolás Maduro, de expulsar três funcionários da Embaixada dos Estados Unidos em Caracas.

Publicação de 21 de outubro: A coluna “O poder dos Estados” aprofundou a discussão da história das relações entre o governo norte-americano e a Súmate e outros movimentos e figuras da oposição venezuelana.

Publicação de 29 de outubro: Intitulada “Sobre as biografias não autorizadas” a coluna observou os conteúdos oferecidos pela EBC sobre a controversa questão dos direitos do público, dos autores e dos sujeitos das biografias não autorizadas.

Publicação de 4 de novembro: A coluna “A cobertura das emissões de gases no Brasil” apresentou algumas observações feitas pela Ouvidoria a partir de um levantamento das cerca de 70 matérias publicadas pela Agência Brasil nos últimos 12 meses sobre o monitoramento e controle da emissão de gases de efeito estufa no Brasil.

Publicação de 13 de novembro: Na coluna “Olhares frios e assuntos quentes” foi analisada a cobertura da Agência Brasil sobre a polêmica em torno de alguns itens incluídos no Projeto de Lei 2126/2011, submetido pelo Poder Executivo ao Congresso Nacional em agosto de 2011 para “estabelecer princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil”.

Publicação de 21 de novembro: “Uma boa lição de cidadania” enfatizou a matéria publicada no dia 7 de novembro – “Falta mão de obra qualificada para o agronegócio, dizem Embrapa e SNA”. A coluna, motivada pela manifestação de um leitor, abordou a cobertura da ABr sobre o Pronatec.

Publicação de 3 de dezembro: A coluna “A consciência dos quilombolas” analisou a cobertura da ABr sobre o Dia da Consciência Negra.

Publicação de 9 de dezembro: Intitulada “A ABr na cobertura da contabilidade criativa” a coluna observou a cobertura da Agência Brasil sobre os fatos relacionados às contas públicas brasileiras nos últimos 12 meses.

Publicação de 17 de dezembro: A coluna “As reclamações e suas consequências” apresentou uma pesquisa feita pela Ouvidoria sobre as reclamações enviadas pelos leitores no decorrer de 2013, referentes às matérias publicadas pela ABr e analisou o desfecho das respostas enviadas pela Diretoria de Jornalismo.