



**OUVIDORIA DA EBC  
RELATÓRIO ANUAL  
2012**

Brasília, 17 de janeiro de 2013

**Equipe da Ouvidoria**

ANA CRISTINA DE JESUS SANTOS

ANA PAULA SOARES MOREIRA

ANDRÉA SANTOS FASSINA

ANTONIETA DE MATOS TORRES VIDAL

CAMILLY MACHADO DE ALMEIDA

CAROLINA FARAH

DAYANA HASHIN

DAVID ARTHUR SILBERSTEIN

EDVALDO CUAIO

GIRLEI REIS DE ARAÚJO

IG ARACTAN FREITAS CARVALHO

JOSÉ RIBAMAR COELHO DE SOUSA

JOSETI MARQUES

KARIANE COSTA SILVA DE OLIVEIRA

LUZIA HELENA ALVES DE CASTRO

MÔNICA MARTINS MENDES

REGINA LÚCIA ALVES LIMA

SILVAN LUCAS DE SOUSA JÚNIOR

TIAGO SALVADOR DE OLIVEIRA MARTINS

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	6
2. QUEM FALA COM A EBC ATRAVÉS DA OUVIDORIA.....	7
2.1. PERFIL DO USUÁRIO.....	8
2.2. ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS RECEBIDAS DOS CIDADÃOS.....	12
2.2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU .....	13
2.2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	17
3. VEÍCULOS DA EBC.....	18
3.1. TV BRASIL .....	18
3.1.1. Tipos de Mensagens .....	18
3.1.2. Assuntos Mais Demandados .....	20
3.1.3. Casos e Recomendações .....	25
3.2. RÁDIOS.....	33
3.2.1. Tipos de Mensagens .....	33
3.2.2. Assuntos Mais Demandados .....	35
3.2.3. Casos e Recomendações .....	37
3.3. AGÊNCIA BRASIL.....	41
3.3.1. Tipo de Mensagens.....	41
3.3.2. Assuntos Mais Demandados .....	43
3.3.3. Casos e Recomendações .....	49
3.4. PORTAL EBC.....	52
3.4.1. Tipo de Mensagens.....	52
3.4.2. Assuntos Mais Demandados .....	54
3.4.3. Casos e Recomendações .....	55
4. AÇÕES DA OUVIDORIA.....	56

4.1.	Programa “O Público na TV” .....	56
4.2.	Programa “Rádio em Debate” .....	59
4.3.	Colunas da Ouvidoria .....	62
5.	OUTRAS AÇÕES .....	68
5.1.	Monitoramento de conteúdos em parceria com as universidades públicas .....	68
5.2.	Processo de Unificação do serviço de atendimento ao público .....	69
5.2.1.	Diagnóstico de atendimento da EBC .....	69
5.2.2.	Aperfeiçoamento do NAMBI .....	70
5.3.	Proposta de reestruturação organizacional da Ouvidoria .....	72
5.4.	Implantação da Lei de Acesso à informação na EBC .....	74
5.5.	Relatórios da Ouvidoria .....	75
5.6.	Ampliação da abrangência das Audiências Públicas .....	76
5.7.	Planejamento Estratégico .....	77
6.	PERSPECTIVAS PARA 2013 .....	78
6.1.	Ciclo de reflexões e debates .....	78
6.2.	Pesquisa de Satisfação .....	79
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	80
	Anexo .....	81

## **Índice de Figuras**

Figura 1 - Perfil do Usuário – Sexo .....	8
Figura 2 - Perfil do Usuário – Idade.....	9
Figura 3 - Perfil do Usuário – Regiões .....	10
Figura 4 - Perfil do Usuário – Estados.....	10
Figura 5 - Atendimento ao Cidadão.....	12
Figura 6 - Manifestações por Veículo - Anual.....	13
Figura 7 - Manifestações por Veículo.....	13
Figura 8 - Manifestações por Veículo - Mensal .....	14
Figura 9 - Tipos de Manifestações .....	15
Figura 10 - Tipos de Manifestações - Mensal.....	16
Figura 11 - Comportamento Tipos de Manifestações .....	16
Figura 12 - Pedidos de Informações por Meio de Acesso .....	17
Figura 13 - Tipos de Manifestações – TV Brasil.....	18
Figura 14 - Volume de Manifestações – TV Brasil.....	19
Figura 15 - Tipos de Manifestações – Rádios .....	33
Figura 16 - Volume de Manifestações – Rádios.....	34
Figura 17 - Tipos de Manifestações – Agência Brasil.....	41
Figura 18 - Volume de Manifestações – Agência Brasil .....	42
Figura 19 - Tipos de Manifestações – Portal EBC.....	52
Figura 20 - Volume de Manifestações – Portal EBC .....	53

## **1. APRESENTAÇÃO**

Ao constituir a Empresa Brasil de Comunicação, em de 7 de abril de 2008, a Lei 11.652 estabelece, também, o instituto da Ouvidoria, com a missão precípua de exercer a crítica interna da programação produzida e veiculada pela EBC, bem como examinar e opinar sobre as manifestações dos cidadãos.

Desde que foi criada, a Ouvidoria da EBC vem se desenvolvendo e aprimorando os instrumentos de comunicação com os usuários dos serviços prestados pela empresa. Em setembro de 2011, com a estreia do programa da Ouvidoria na TV Brasil, O Público na TV, complementa-se a recomendação legal que institui e define o modelo de operação da ouvidoria do sistema público de comunicação, que prevê pelo menos 15 minutos de análises sobre a programação da EBC, nos seus veículos.

Em 2012, o trabalho da Ouvidoria concentrou-se em três objetivos principais: no aprimoramento dos instrumentos de diálogo com o público interno e externo, através da qualificação do sistema de recebimento, encaminhamento, registro e respostas às comunicações dos usuários; na crescente melhoria dos relatórios que são encaminhados ao Conselho Curador e aos membros das diversas diretorias e disponibilizado ao público no portal da EBC; e na reestruturação do quadro de pessoal e modelo de gestão para fazer frente à ampliação das atividades, a partir da implantação do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, em atendimento à Lei de Acesso à Informação, agora também sob a responsabilidade da Ouvidoria.

Neste Relatório Anual, descrevemos o resultado prático dessas ações, na forma como incidem sobre o trabalho de mediação entre os cidadãos e os responsáveis pelos conteúdos produzidos e veiculados pela EBC, missão primordial da Ouvidoria. Oferecemos, ainda, uma avaliação das interações e algumas recomendações, no intuito não apenas de cumprir o que nos impõe a Lei, mas para contribuir com o aprimoramento do trabalho daqueles que, ao produzirem conteúdos informativos, educativos e de entretenimento, consolidam, na prática, o sistema público de comunicação do Brasil.

## **2. QUEM FALA COM A EBC ATRAVÉS DA OUVIDORIA**

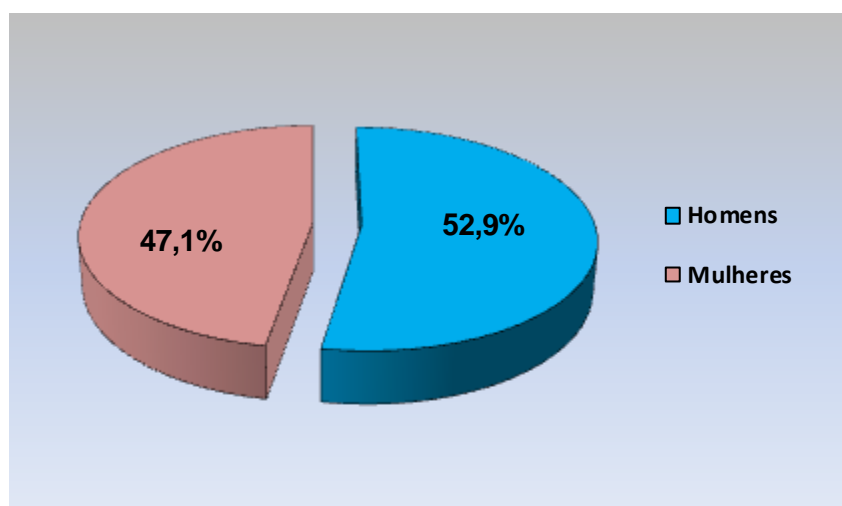
O investimento na qualificação do atendimento ao usuário nos apontou a necessidade de melhor conhecer os cidadãos que se comunicam com a Ouvidoria sobre os conteúdos publicados nos veículos da EBC – sejam críticas, elogios, pedidos de informação, sugestões ou apenas comentários. O conhecimento das categorias em que se inscrevem os usuários – gênero, faixa etária, localidade etc – nos permite implementar uma série de ações mais específicas, contribuindo também para o trabalho dos diversos veículos. O resultado completo do levantamento que nos indicou quem fala com a EBC através da Ouvidoria pode ser consultado no relatório trimestral de agosto/setembro/outubro. Abaixo, o resultado inicial da pesquisa, que está sendo ampliada para incluir dados como escolaridade, ocupação e localização geográfica.

## 2.1. PERFIL DO USUÁRIO

O levantamento que ora apresentamos engloba o período de 1º de janeiro até 15 de setembro de 2012. No total foram considerados os dados de 1849 usuários, já descontadas as duplicidades do banco de dados. Assim, foi possível ter um visão do conjunto de pessoas atendidas no que se refere a: gênero, idade e localidade.

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

**Figura 1 - Perfil do Usuário – Sexo**



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUIDORIA/EBC

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

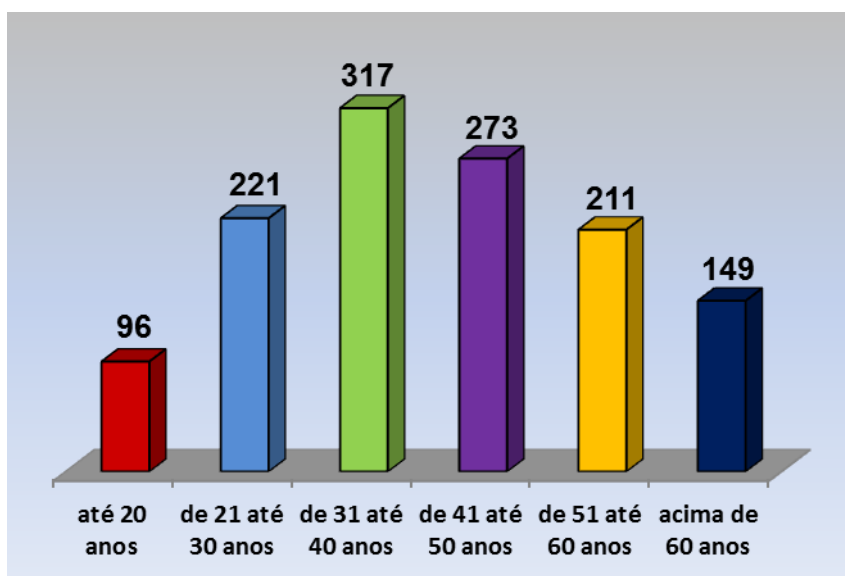
Informado	1267	68,5%
Não Informado	582	31,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1849</b>	<b>100,0%</b>



Ao analisar a distribuição entre as faixas etárias informadas, nota-se que o maior grupo é de idade de 31 a 40 anos, com 25,0%. Em seguida, estão os grupos de 41 a 50 anos (21,5%); de 21 a 30 anos (17,4%) e de 51 a 60 anos (16,7%). Os menores grupos são os de maiores de 60 anos (11,8%) e os de até 20 anos (7,6%). Essas informações podem ser observadas nas tabelas e figuras a seguir:

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

**Figura 2 - Perfil do Usuário – Idade**

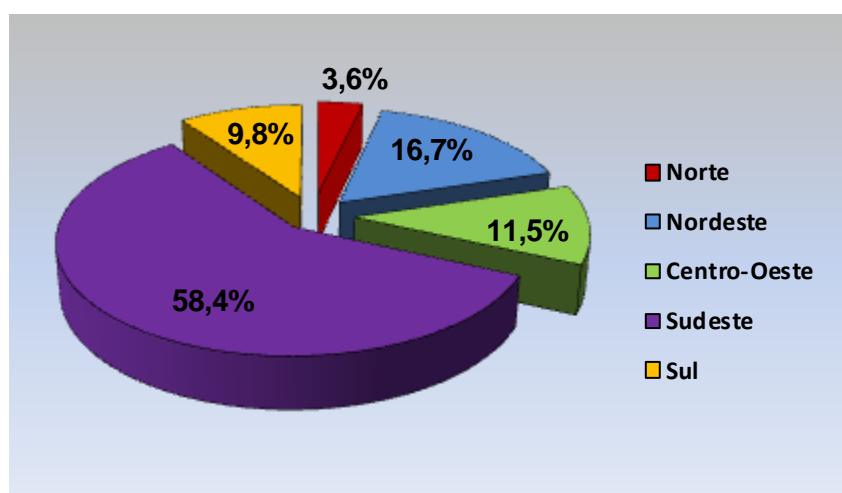


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

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

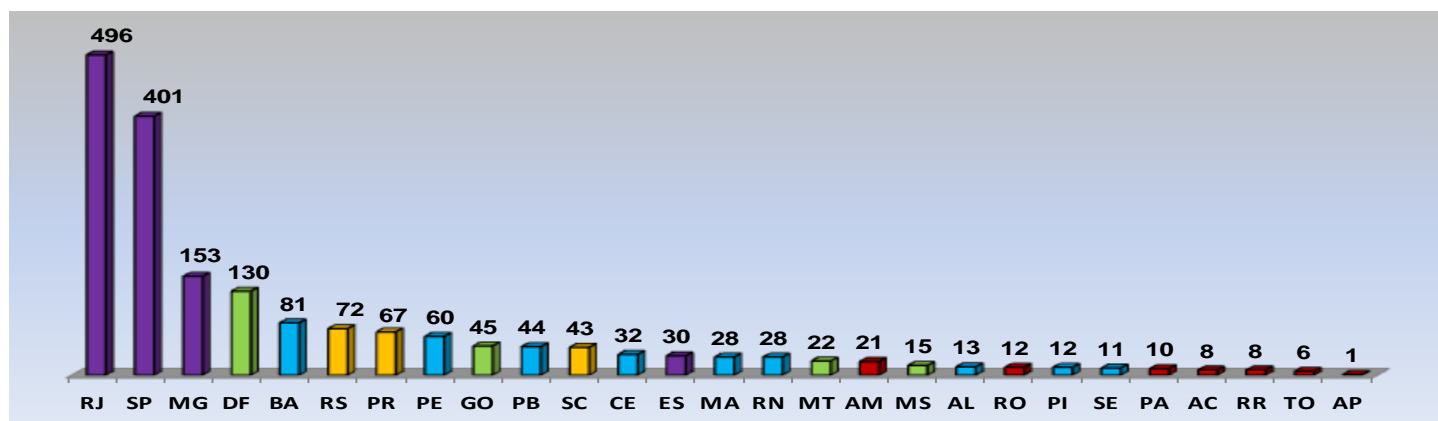
Figura 3 - Perfil do Usuário – Regiões



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Figura 4 - Perfil do Usuário – Estados



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As informações do Perfil do Usuário não refletem a audiência dos veículos da EBC, já que são referentes apenas às comunicações que chegam à Ouvidoria. No entanto, consideramos que as informações são de grande valia, pois nos mostram quem são os usuários dos veículos da EBC que, pela disposição de manter contato, são efetivamente interessados na comunicação pública.

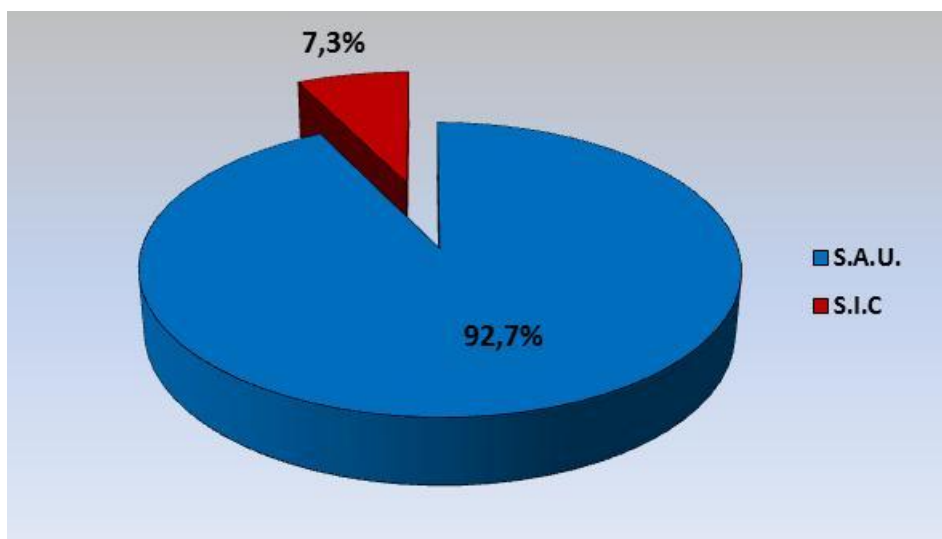
Para construirmos um banco de dados mais completo e confiável, a Ouvidoria está estudando a implantação de um cadastro prévio para o recebimento de demandas, no qual será imprescindível que o usuário forneça seus dados antes de enviar um pedido. Este cadastro tem como objetivo não só evitar demandas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

## 2.2. ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS RECEBIDAS DOS CIDADÃOS

A Ouvidoria desenvolve diversas ações, entre elas o atendimento diário às demandas recebidas dos cidadãos. Estas, além de serem verificadas e encaminhadas às diversas áreas para as providências ou justificativas cabíveis, são respondidas aos usuários como forma de prestação de contas do trabalho da EBC. As demandas também servem de subsídios para outras ações, como os programas da Ouvidoria no rádio e na TV e a confecção da coluna semanal da Ouvidoria na Agência Brasil, além de subsidiar as análises encaminhadas à Diretoria e ao Conselho através dos relatórios.

O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no ano de 2012 o total de 3413 atendimentos, sendo 3163 pelo SAU e 250 pelo SIC.

**Figura 5 - Atendimento ao Cidadão**

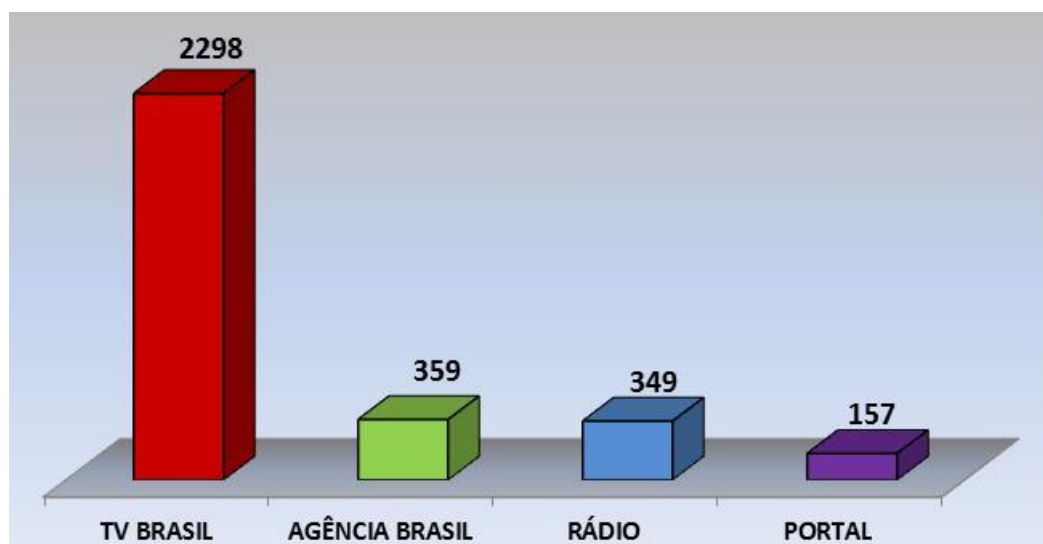


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

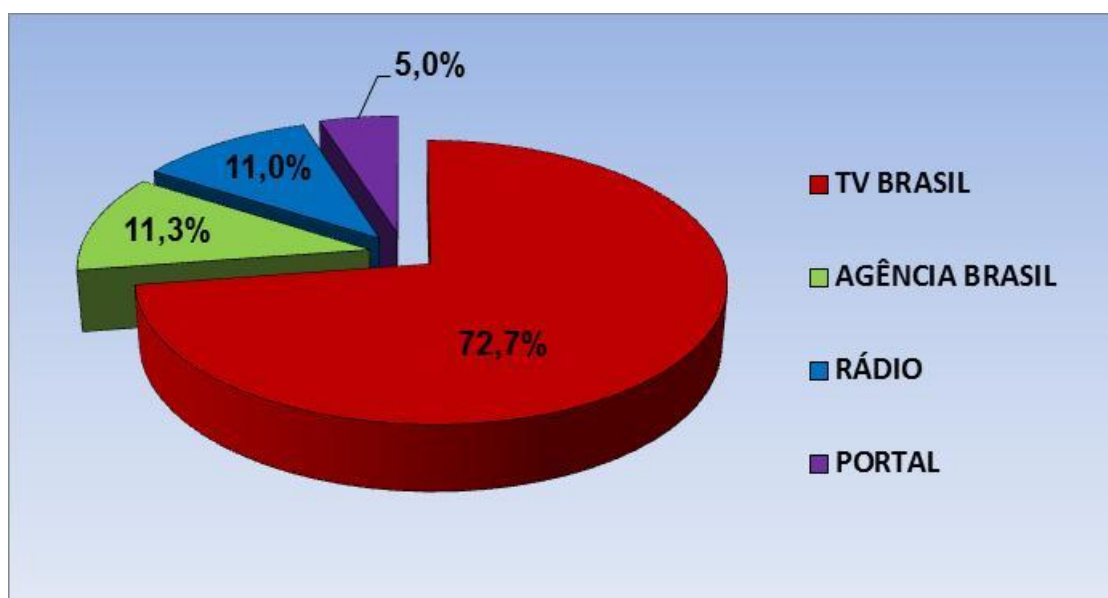
O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, ao longo do ano, 3163 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme as figuras abaixo:

**Figura 6 - Manifestações por Veículo - Anual**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 7 - Manifestações por Veículo**

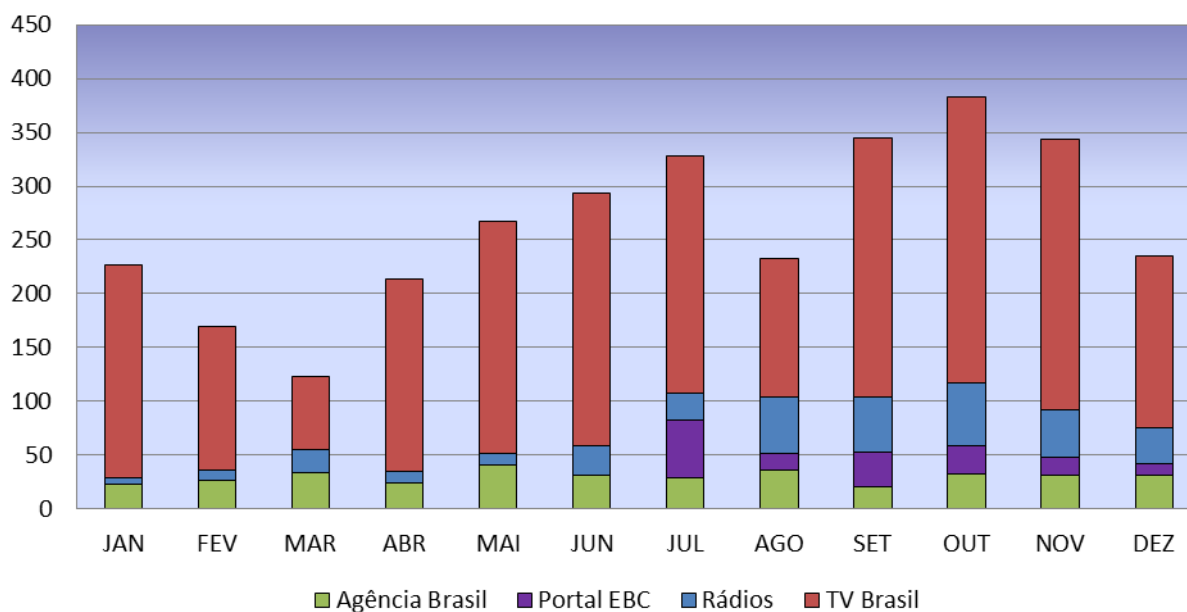


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Visando uma melhor análise dos dados segue abaixo uma tabela e um gráfico com detalhes mensais das manifestações por veículo:

	Agência Brasil	Portal EBC	Rádios	TV Brasil	TOTAL
JAN	23	0	6	198	227
FEV	26	0	10	134	170
MAR	34	0	21	68	123
ABR	24	0	11	179	214
MAI	41	0	10	216	267
JUN	31	0	28	235	294
JUL	29	54	25	220	328
AGO	36	16	52	129	233
SET	20	33	51	241	345
OUT	33	26	58	266	383
NOV	31	17	44	252	344
DEZ	31	11	33	160	235
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>157</b>	<b>349</b>	<b>2298</b>	<b>3163</b>

**Figura 8 - Manifestações por Veículo - Mensal**

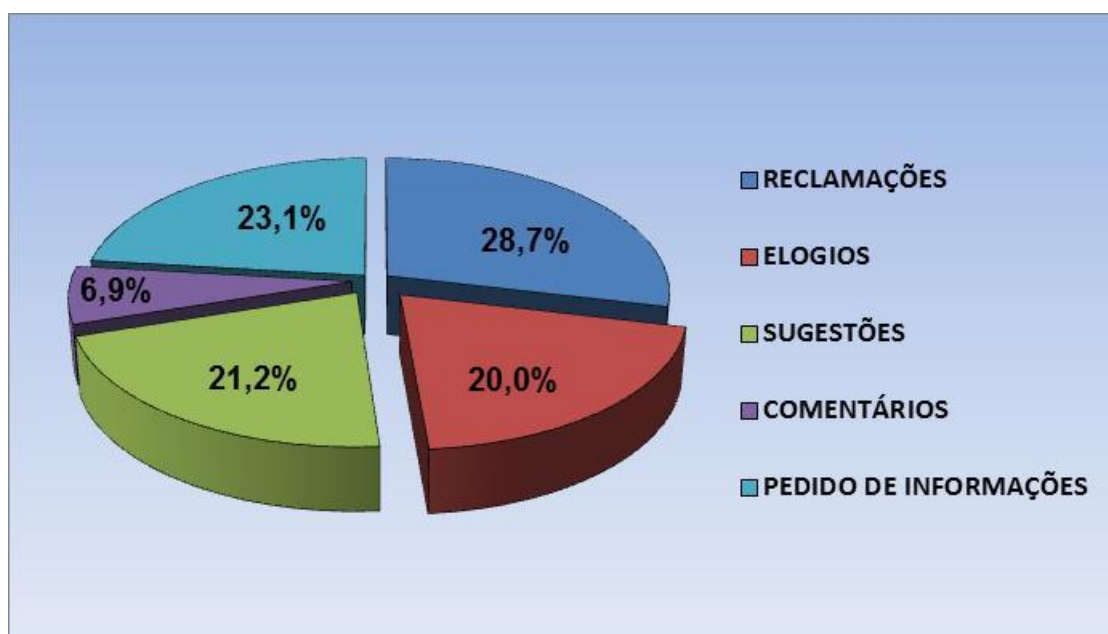


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Outro dado relevante ao trabalho da Ouvidoria é a tipologia das manifestações. A seguir está apresentada uma tabela com os dados mensais de atendimento seguido de gráficos buscando uma melhor visualização das informações.

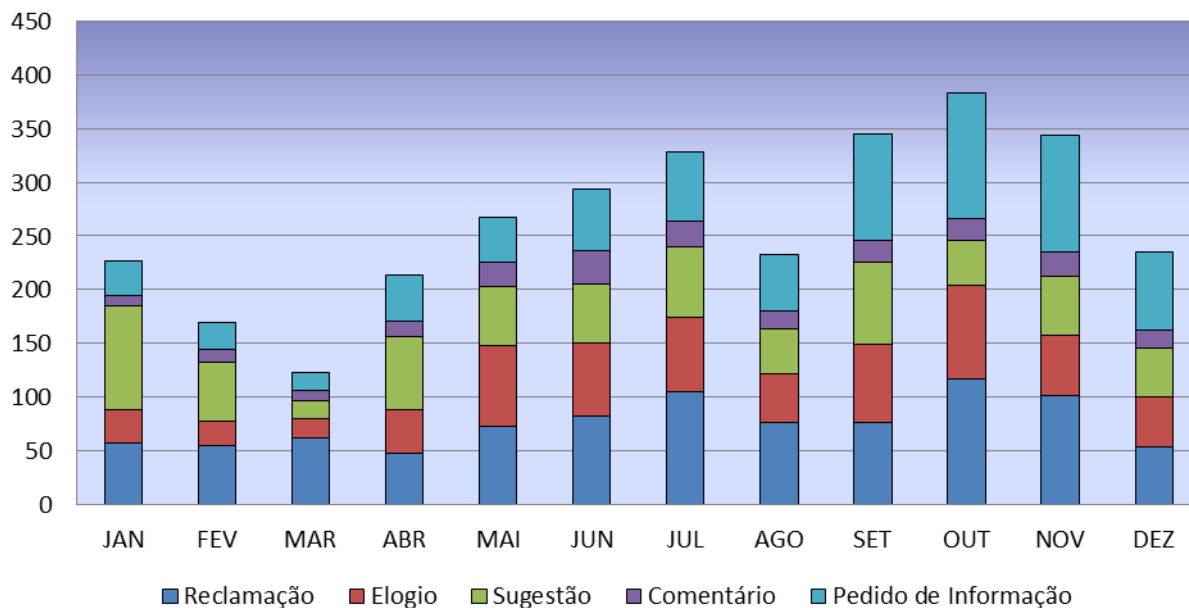
	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Pedido de Informação	TOTAL
JAN	57	32	96	10	32	227
FEV	55	23	55	12	25	170
MAR	62	18	17	9	17	123
ABR	48	40	68	15	43	214
MAI	73	75	55	22	42	267
JUN	82	69	54	31	58	294
JUL	105	69	66	24	64	328
AGO	77	45	42	16	53	233
SET	76	73	76	21	99	345
OUT	117	87	42	20	117	383
NOV	102	56	55	22	109	344
DEZ	54	47	45	16	73	235
<b>TOTAL</b>	<b>908</b>	<b>634</b>	<b>671</b>	<b>218</b>	<b>732</b>	<b>3163</b>

Figura 9 - Tipos de Manifestações



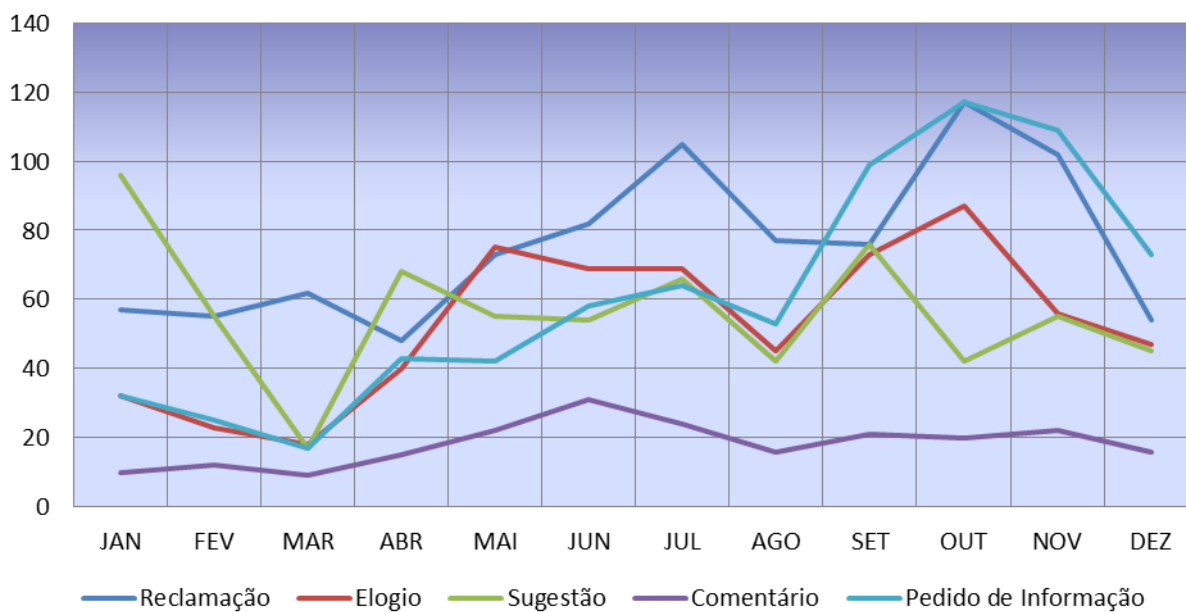
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 10 - Tipos de Manifestações - Mensal**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 11 - Comportamento Tipos de Manifestações**



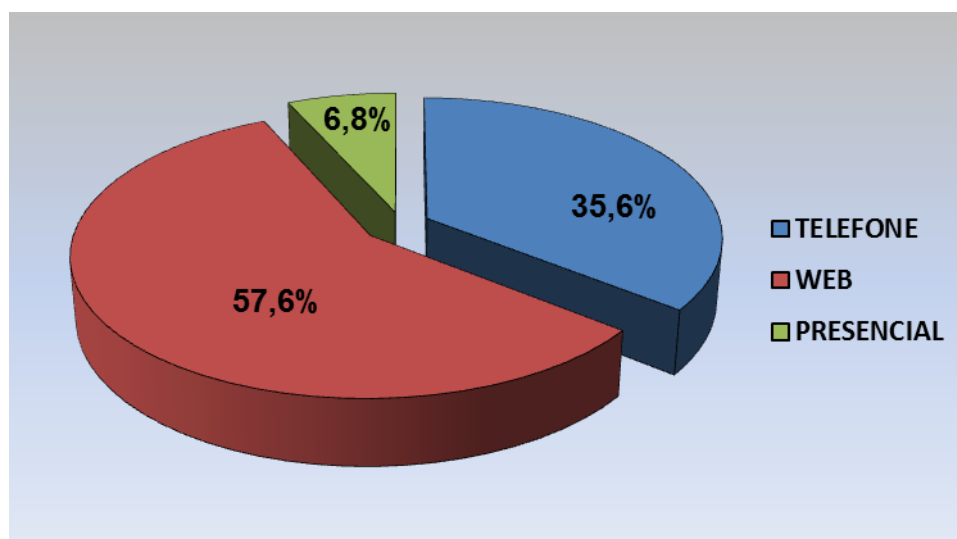
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



## 2.2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou em 2012 o total de 250 pedidos de informação, dos quais 89 foram por telefone, 144 foram via web (e-sic) e 17 de forma presencial.

**Figura 12 - Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUIDORIA/EBC

Dos 250 pedidos, apenas 12 foram recursos de 1ª instância e 1 foi recurso de 2ª instância. O assunto mais demandado, correspondendo a 41,4% das solicitações, foi sobre o concurso público realizado pela EBC em 2011. Um quadro detalhado das demandas encontra-se a seguir.

Tipo de Pedido	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Contratos e Convênios	2	3	4	2	0	4	1	1	17	7,2%
Concurso Público	20	17	14	9	9	9	3	7	98	41,4%
Solicitações de Cópias	1	1	0	2	1	1	0	0	6	2,5%
Solicitação de Documentos	4	5	4	1	1	2	2	2	21	8,9%
Quadro de Funcionários	17	10	6	2	1	3	2	0	41	17,3%
Programação Rádio	1	8	1	2	1	4	0	1	18	7,6%
Programação TV	2	2	2	2	2	2	3	0	15	6,3%
Suporte Técnico	2	1	1	3	0	0	0	0	7	3,0%
Orçamento da EBC	1	0	0	0	1	2	0	0	4	1,7%
Criação da EBC	2	0	1	0	0	0	0	0	3	1,3%
Portal da EBC	3	3	0	0	0	1	0	1	8	3,4%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>50</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>237</b>	<b>100,0%</b>
Recursos 1ª Instância	0	4	4	0	0	2	2	0	12	
Recursos 2ª Instância	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
<b>Total Geral</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>250</b>	

### 3. VEÍCULOS DA EBC

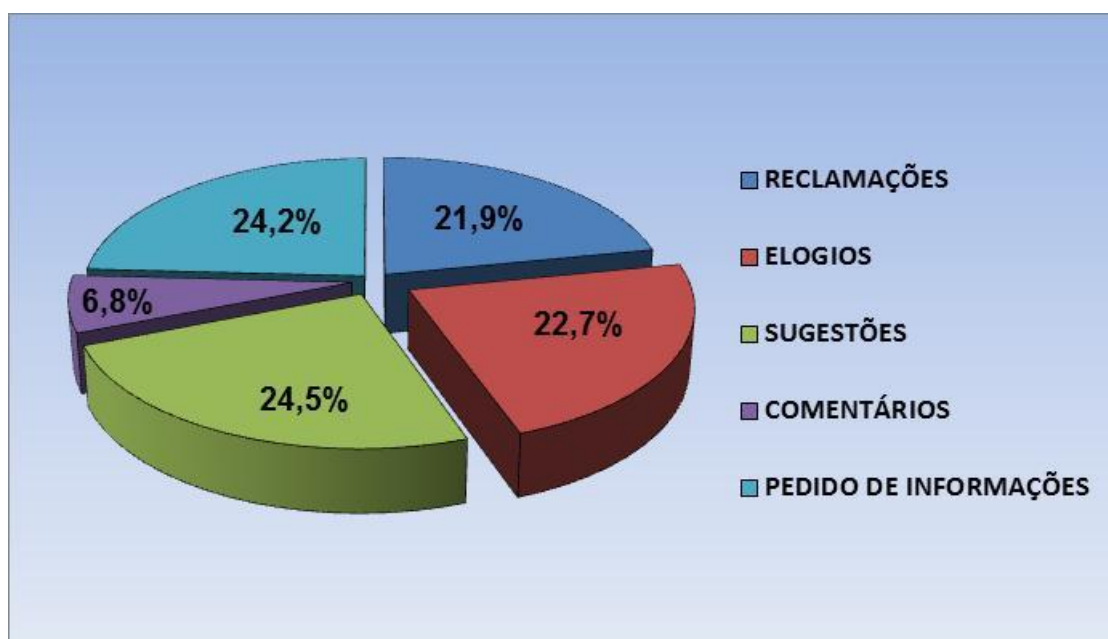
Um panorama das manifestações que consideramos mais relevantes por terem sido as mais frequentes por cada um dos veículos será apresentado a seguir, bem como os principais aspectos observados pela Ouvidoria ao longo do ano e que estão aqui referidos como "Casos e recomendações".

#### 3.1. TV BRASIL

##### 3.1.1. Tipos de Mensagens

No ano de 2012 a Ouvidoria recebeu um total de 2298 manifestações referentes a TV Brasil. Dessas, 503 foram reclamações, 521 elogios, 563 sugestões, 156 comentários e 555 pedidos de informação. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

**Figura 13 - Tipos de Manifestações – TV Brasil**

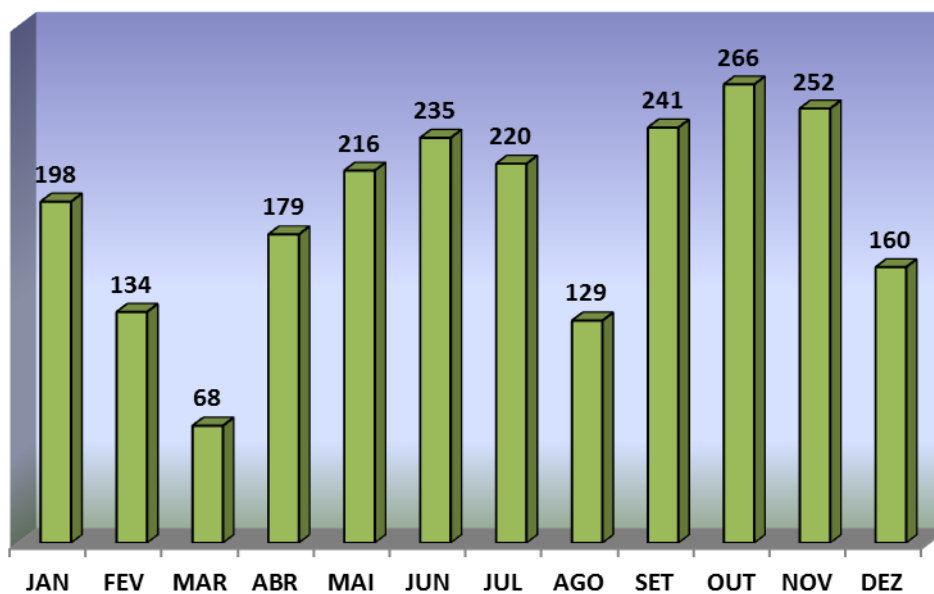


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O comportamento do volume de demandas ao longo do ano é um dado relevante para a análise. Pode-se constatar na tabela e no gráfico a seguir que o pico de atendimentos foi no mês de outubro. O mês de março foi o que contou com um menor número de manifestações.

	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Pedido de Informação	TOTAL
JAN	41	31	90	7	29	198
FEV	39	21	50	7	17	134
MAR	28	11	11	6	12	68
ABR	29	36	61	12	41	179
MAI	37	70	53	18	38	216
JUN	54	64	47	20	50	235
JUL	44	54	49	20	53	220
AGO	27	29	27	13	33	129
SET	38	59	67	20	57	241
OUT	75	67	32	14	78	266
NOV	63	43	44	12	90	252
DEZ	28	36	32	7	57	160
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>	<b>521</b>	<b>563</b>	<b>156</b>	<b>555</b>	<b>2298</b>

Figura 14 - Volume de Manifestações – TV Brasil



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.2. Assuntos Mais Demandados

Transmissão de sinal da TV Brasil: A qualidade da transmissão de áudio e vídeo da TV Brasil foi a questão mais demandada ao longo do ano. Telespectadores de diversas regiões detalharam, em suas manifestações, o nível das dificuldades para sintonizar o canal, atuando até mesmo de forma colaborativa no sentido de verificar, em suas localidades, como a vizinhança estava recebendo a transmissão, avisando-nos das alterações e eventuais melhorias, contribuindo desta forma para o monitoramento da Engenharia. As ações da Ouvidoria, nestes caso, objetivaram manter aberto o diálogo entre o público e o setor técnico responsável, na perspectiva de preservar a credibilidade da emissora, já que uma solução definitiva não seria possível a curto prazo. Para isso, provemos o público de informações, através do programa da Ouvidoria na TV, sobre como melhor sintonizar o canal, através de posicionamento adequado de antena e outros recursos orientados pela técnica, além de solicitar que, ao reclamarem da transmissão, nos informassem, através do preenchimento do questionário abaixo, elaborado pela Engenharia, em que condições o sinal da TV Brasil estaria sendo recebido:

Para melhor lhe atender, pedimos a gentileza de responder ao seguinte questionário:

01) Por onde você assiste a TV Brasil:

- TV Aberta (antena comum)
- TV Aberta (antena coletiva)
- TV Aberta (antena externa)
- TV Aberta (antena interna)
- TV Móvel ou TV no Celular
- TV a Cabo
- TV por Assinatura, via satélite
- Outras:

02) Sistema:

- Digital
- Analógico

03) O problema ocorre/ocorreu:

- por ora, apenas em 1 ou 2 dias
- ocorre com uma certa frequência (alguns dias no mês)

- ocorre praticamente todos os dias
- ocorre o tempo todo, ou quase isso

04)Número do Canal:

05)Nome da Operadora de TV a Cabo ou de Satélite (se for o caso):

06) Esse problema ocorre com sinais de outros canais?

- não
- sim.

Poderia especificar quais canais? (nome da emissora e número do canal)

Atenciosamente,  
Ouvidoria da EBC

O acompanhamento dos casos nos deu a oportunidade de perceber, para além da gravidade que significa a fragilidade técnica, o alto grau de adesão do público à TV Brasil e o quanto é importante manter uma política de relacionamento direto com os telespectadores, assumindo de maneira transparente e objetiva as impossibilidades momentâneas. Um exemplo do resultado deste investimento, que consideramos oportuno reproduzir, ocorreu no mês de maio. O telespectador Francisco Silvano Ferreira, do Rio de Janeiro, reconhece como “de excelência” o trabalho da TV Brasil, pelo tratamento dispensado à sua crítica, mesmo não havendo solução imediata para o problema reclamado:

*“Gostaria de parabenizá-los pelo trabalho desenvolvido por todos os funcionários da TV Brasil, realmente um trabalho de excelência em todos os setores, principalmente em prestação de contas e interação com o público. A gestão da TV Brasil é espelho para todos os outros órgãos públicos de como se administra um serviço público com qualidade. Bem, no programa "O Público na TV" dia 10/05/2012 estava o Sr. André Barbosa, superintendente de suporte da EBC, respondendo dúvidas de telespectadores, por sinal muito solícito, objetivo e sincero. Tenho TV de formato 16:9 com conversor integrado e TV formato 4:3 com conversor digital, sendo assim recebo o sinal das TVs que transmitem em digital e HD; na TV com formato 4:3 a imagem da TV Brasil vem com barras laterais o que só deveria acontecer na TV de formato 16:9, já que a TV Brasil transmite nesse formato, como bem*

*esclareceu o Sr. André Barbosa. A imagem está fantástica assim como outros canais digitais mesmo com transmissão ainda em analógico como bem frisou o Sr. André. Desde já agradeço-lhes a atenção. Francisco Silvano Ferreira/RJ.”*

Em resposta, a Ouvidoria garantiu que transmitiria a manifestação a toda a direção, conforme segue:

*“Manifestações como a sua é que nos dão a certeza de que o nosso trabalho está no caminho certo, na busca de uma TV Pública de qualidade. Sua mensagem será repassada a todos os gestores da EBC, inclusive ao Presidente, Nelson Breve, com especial atenção ao Superintendente de Suporte, André Barbosa. Em nome de toda a EBC, nossos calorosos agradecimentos.”*

Ao destacarmos essa manifestação, queremos apontar para o fato de que o público não quer apenas uma boa qualidade de imagem quando reclama à Ouvidoria, mas antes de tudo quer ser respeitado como cidadão; quer ser ouvido e levado em consideração. O bom atendimento contribui para o fortalecimento dessa parceria que, em última análise, é o fundamento do sistema público de comunicação.

Público infanto-juvenil: Um aspecto que consideramos importante destacar entre os assuntos mais demandados é o que se refere às manifestações do público infanto-juvenil. As poucas atrações voltadas para adolescentes mobilizam fortemente os jovens telespectadores, e a cada vez que uma das séries chega ao fim – como é o caso do seriado Karkú e Clube do Travesseiro, que vem sendo constantemente reapresentados – eles se manifestam de forma enfática à Ouvidoria, pedindo nova reapresentação. Pela frequência das manifestações, podemos pensar que há um público em potencial para atrações semelhantes que talvez ainda não tenha sido totalmente contemplado na grade de programação da TV Brasil. Consideramos que esta pode ser uma importante indicação para planejamento futuro da programação, já que o público jovem desempenha um importante papel na formação da audiência, podendo repercutir positivamente nas gerações futuras.

Mudanças na grade de programação e nos horários de programas: No último quadrimestre do ano, quando houve mudanças na grade de programação, alguns telespectadores se manifestaram no sentido de saber o que teria havido com seus programas preferidos, que já não se encontravam mais nos mesmos dias e horários. As reclamações incidiram de forma mais contundente sobre a mudança de horário do programa A

Grande Música, que foi realocado para um horário no período da madrugada. A manifestação de José Gabriel Barbosa, de Minas Gerais, resume as demais:

*“Prezados, sou assíduo telespectador da TV Brasil e meu programa favorito é “A Grande Música”. Entretanto a emissora inviabilizou minha audiência ao colocar o programa às 4 da madrugada. Fala sério, é pra ninguém ver! Assim é que a emissora pública quer divulgar a cultura clássica? Vai entrar na repetição das outras e passar novelas e programas populares e da cultura de massa? Gostaria de um horário alternativo que fosse realmente alternativo, pois esse programa é tradicional na emissora e eu o acompanho há muitos anos. José Gabriel Barbosa/MG.”*

Alguns telespectadores, ao reclamarem da mudança de horários dos programas, apontaram para um segundo problema, que foi a desestruturação da grade de programação da TV Brasil nas regiões, onde a emissora está presente através das emissoras parceiras. A manifestação da telespectadora Elza Maria Marques Vieira, de Recife (Processo 1300-TB-2012), resume o assunto:

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

As reclamações sobre a forma como as emissoras parceiras interromperem a programação da TV Brasil apareceram mais fortemente depois das referidas mudanças de horários na grade, embora nem sempre relacionadas a isso. Na oportunidade, a Ouvidoria recomendou o realinhamento não apenas da grade nacional dentro das emissoras parceiras, mas uma repactuação do compromisso de exibição da programação da TV Brasil. Mesmo o número de demandas sobre as emissoras parceiras não sendo tão expressivo, consideramos que já se constitui em alerta para a necessidade de se pensar soluções que preservem a imagem da TV Brasil, para além das cláusulas previstas em contratos. A observação positiva é de que há uma preferência pela programação da TV Brasil nos diferentes pontos do país de onde nos chegam as reclamações; no entanto, temos que observar que este desalinhamento da programação pode incidir sobre a

percepção dos telespectadores sobre a qualidade da TV Brasil, independentemente dos parâmetros estabelecidos nos contratos que regulam a relação da EBC com as emissoras parceiras.

TV Brasil na web: A TV Brasil na web vem ganhando adeptos, que também começam a se manifestar à Ouvidoria – este foi um movimento novo durante o ano, apontando para um discreto crescimento. As principais solicitações referem-se a postagem dos vídeos de programas na página da TV Brasil e à eficiência da conexão de internet, o que não se pode atribuir especificamente às condições técnicas da informática da EBC. Dentre essas demandas, pode-se destacar, ainda, as que solicitam a postagem de programas que não são produções exclusivas da TV Brasil, e que não podem ser disponibilizados na internet por impedimentos contratuais – como é, por exemplo, o caso do programa Conexão Roberto D’Ávila, um dos mais solicitados.



### 3.1.3. Casos e Recomendações

Ao longo do ano, as recomendações feitas pela Ouvidoria para a TV Brasil acompanharam, em sua maioria, as demandas dos telespectadores. Os problemas apontados foram pesquisados quanto à pertinência, analisados e aprofundados, gerando os comentários na sessão Percepções da Ouvidoria, a partir das quais oferecemos algumas contribuições para consideração das diversas áreas sobre as quais incidiram as críticas dos telespectadores. A seguir, relacionamos os principais aspectos observados e as manifestações em que foram pautados:

Dificuldade em assumir, justificar e/ou corrigir erros: A percepção de que há uma dificuldade das áreas em assumir eventuais equívocos ou erros parte da experiência da mediação entre a crítica feita pelos telespectadores e a recepção pelos setores responsáveis. Até mesmo pela natureza do trabalho, que tem como paradigma o acerto, a verdade e a isenção, o Jornalismo é o setor onde se registram os principais casos. No que se refere à programação e produção, por exemplo, não se pode considerar a hipótese de “erros”, já que os produtos destas áreas não estão submetidos às exigência que incidem sobre o gênero informativo.

Um caso emblemático que ilustra bem o assunto foi o de uma reportagem exibida no telejornal Repórter Rio, sobre a restauração de um órgão de tubos, na Escola de Música da Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ. A grafia de dois dos nomes que apareceram nas tarjas de crédito da reportagem estava errada, o que foi apontado por um telespectador. O caso, que poderia ter sido encerrado com uma simples correção em edição posterior, ou até mesmo com um pedido de desculpas aos entrevistados que tiveram o nome grafado errado, acabou se tornando uma longa discussão, onde terceiros tomaram partido do reclamante, confirmando a grafia correta do nome, em desacordo com o que foi mostrado no ar. Segue abaixo um breve resumo das comunicações (processo 309-TB-2012):

Mensagem:

*“(...) Não posso deixar de assinalar equívocos cometidos na reportagem, quais sejam: a) o nome do organeiro é Daniel Rigatto e não Rigotto; b) o nome do Professor de Órgão é Alexandre Rachid e não Rachide (...)”*

Resposta do setor:

*“(...) A grafia do nome dos entrevistados foi conferida com os próprios no momento da gravação. Não fizeram ressalvas nem apontaram o erro após assistirem a reportagem. Na internet aparecem várias reportagens com o nome Daniel Rigotto, como foi ao ar em nossa matéria (...)”.*

Réplica do demandante:

*“Prezados senhores, realmente, não posso me conformar com esta resposta e sinto-me constrangido a insistir que, por obséquio, este assunto seja novamente levado ao repórter. (...) Vejam também o próprio site da UFRJ noticiando a reinauguração do instrumento, com os nomes corretos (...) Sou amigo da família Rigatto há pelo menos 32 anos e afirmo: não é Rigotto, mas Rigatto. Aliás, estou enviando uma cópia deste e-mail à firma "Família Artesã Rigatto & Filhos", para conhecimento deles. (...) Gosto muito da programação da TV Brasil, sou expectador frequente, mas não posso, diante da insistência no erro, deixar de zelar pela exatidão das coisas. Atenciosamente Eugenio Gall”.*

O assunto se ampliou, a ponto de uma terceira pessoa se manifestar à Ouvidoria em defesa dos argumentos do demandante. Interessante notar que, na mensagem, o telespectador apontava outros erros de informação, todos improcedentes. A Ouvidoria fez a verificação e constatou que o demandante estava correto apenas no que se referia à grafia dos nomes dos entrevistados.

Diante disso, temos a observar que a resposta à comunicação do telespectador poderia ter sido um simples pedido de desculpas pelos erros de grafia dos nomes, além de uma explicação sobre o equívoco de interpretação do próprio telespectador sobre as informações da reportagem onde ele achou que havia erro. No entanto, o esforço para justificar o injustificável – já que até mesmo na página da Escola de Música da UFRJ se poderia encontrar as informações corretas – criou um litígio entre telespectador e TV Brasil, ampliando-se para uma terceira pessoa, de forma desnecessária.

Ao final, um documento foi encaminhado aos cidadãos entrevistados naquela reportagem com um pedido formal de desculpas pelo erro na grafia de seus nomes.

A Ouvidoria considerou que o assunto deveria ser tratado publicamente através de uma das edições do programa O Público na TV, onde foi mostrado, principalmente para os telespectadores, o processo de

produção de uma reportagem até o momento em que os créditos são inseridos no vídeo e quais as probabilidades e circunstâncias em que podem ocorrer erros de grafia, desmistificando a infalibilidade do processo.

A decisão de colocar o caso em pauta foi no sentido de restaurar a boa relação da TV Brasil com seu público, agregando a isso o valor de credibilidade, além de chamar a atenção dos gestores para a necessidade de se alinhar uma política de procedimentos sobre o relacionamento com o público no caso de erros e necessidade de justificativas e correções.

Dificuldades em lidar com a crítica: O Decreto 6.689/2008, que aprovou o Estatuto da EBC, definiu também as funções precípua da Ouvidoria (Art. 32, § 3o.), informando em seu inciso I que a Ouvidoria deverá “redigir boletim diário com críticas à programação do dia anterior, a ser encaminhado à Diretoria Executiva”. A premissa da crítica é, então, um impositivo legal a que a Ouvidoria tem atendido, dentro das condições operacionais de que dispõe. Na impossibilidade de monitoramento diário da programação, procedemos a análises críticas pontuais, selecionando as produções a partir dos seguintes critérios:

- 1) Relevância do assunto nos contextos político, cultural e social – como foi o caso da cobertura das eleições 2012; das comemorações pelos 100 anos de nascimento de Luiz Gonzaga, e de casos de grande impacto social, com grande repercussão na mídia, como, por exemplo, o despejo dos moradores da comunidade do Pinheirinho, em janeiro de 2012, em São Paulo;
- 2) Demandas dos telespectadores, apontando erros, inadequações ou simplesmente discordando de abordagem, estilo e/ou linguagem em programa de entretenimento ou jornalístico;
- 3) Monitoramento por amostragem, onde verificamos a pertinência da pauta/produção/programa, em relação à abordagem, forma, conteúdo e linguagem, com base nos conceitos e princípios da comunicação pública, além de outros conceitos relacionados ao campo da comunicação, cultura e sociedade.

Com base nesses parâmetros, empreendemos algumas análises de programas de entretenimento, jornalísticos e reportagens pelo aspecto da observação crítica, cujos resultados foram publicados em relatórios, alguns se transformando em matérias no programa da Ouvidoria, O Público na TV.

A comprovação dos resultados positivos que o adequado tratamento da crítica pode nos trazer veio de um caso que consideramos emblemático e que foi realizado no relatório do mês de julho de 2012, que resumimos a seguir:

A reitora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (processo 1036-TB-2012), Cláudia da Silva Santos, encaminhou um ofício à Ouvidoria, reclamando do tratamento dispensado, em entrevista, a um jovem inventor pernambucano pelo jornalista Milton Coelho da Graça, um dos apresentadores do programa Cara e Coroa. Na opinião da reitora, o jornalista usou linguagem preconceituosa, discriminando o jovem por sua origem nordestina. Diz a reitora em seu ofício que o programa “retrata o Nordeste de forma discriminatória e preconceituosa”, em reportagem “cheia de clichês, desrespeito e desinformações” e que “é uma ofensa referir-se a um inventor por sua aparência física”, acrescentando que “as formas de violência e crueldade têm suas raízes nos contextos sociais, históricos e políticos” e que “a mídia não pode e nem deve reproduzi-los.”

Ao analisar a reportagem, percebemos que a percepção da reclamante quanto a discriminação e preconceito era equivocada em essência, mas tinha razão quanto à forma. O veículo televisão, para além de um simples eletroeletrônico ou aparelho eletrodoméstico, disputa o ambiente com os participantes da cena social onde está inserido, conquistando e perdendo a atenção ao longo da interação. Diferentemente de nós, que para procedermos às análises recorreremos ao arquivo do programa e observamos detidamente cada um dos aspectos, o telespectador divide sua atenção com os outros elementos do ambiente e pode, eventualmente, ouvir sem ver, ou até mesmo ver sem ouvir atentamente o que está sendo exibido – ao atender o telefone durante uma transmissão, por exemplo.

A verificação minuciosa da reclamação da reitora nos mostrou que, muito pelo contrário, o jornalista estava sendo crítico quanto à histórica discriminação que incide sobre o Nordeste, elogioso quanto à competência do jovem cientista, e carinhoso com o povo nordestino em ambas oportunidades sobre as quais incidiu a crítica da reitora. No entanto, se apenas ouvirmos o que diz o jornalista, sem atentar para as imagens, teremos realmente a impressão de tratamento preconceituoso – noção completamente oposta ao que teria sido a intenção do jornalista.

Portanto, devemos estar atentos ao fato de que o discurso da televisão, para ser entendido em sua complexa pretensão de reproduzir a simplicidade do mundo da vida, depende de uma atenção por parte dos receptores que não é comum ao veículo. Na vida, interagimos e dialogamos de forma espontânea e em

geral, se falamos, temos garantida a atenção do interlocutor, que nos ouve a partir dos diversos elementos do entorno – a linguagem verbal, a não verbal (imagem, gesto) e o contexto material onde se dá a interação colaboram para a compreensão do discurso, até mesmo em suas nuances de subjetividade. Na reportagem, o que vamos dizer é selecionado, escrito e editado, para ser dito a alguém que não está, por princípio, disponível para nós. E foi neste sentido que consideramos pertinente a crítica da reitora Cláudia da Silva Santos.

O caso, apesar da aparência de dissenso e confronto, se desenvolveu de uma forma exemplar: o jornalista foi informado da reclamação e respondeu de próprio punho à reitora, reconhecendo que houve uma inadequação em sua forma de abordar o assunto com o entrevistado, apesar da não intencionalidade. Segue trecho da carta do jornalista Milton Coelho da Graça:

*“A intenção era exatamente contrária à interpretação de V.Sa. e, como o resultado é sempre mais importante do que a intenção, devo lhe pedir desculpas, o que faço com a maior sinceridade. (...) Cara Reitora: creia-me, nada do que escrevi acima tem a intenção de desmerecer sua opinião sobre minha atuação como jornalista, porque sou, no mínimo, culpado de não expressar corretamente o que penso”.*

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

*“(...) O IFPE agradece essa deferência tão incomum nos meios de comunicação. Por esse e tantos outros motivos sou expectadora assídua dessa importante Rede, que contribui com o desenvolvimento do nosso país e auxilia-nos na manutenção da cultura, verdadeiramente, brasileira. Como gestora e como jornalista, sinto-me feliz, honrada e satisfeita em perceber que há veículos/pessoas com sentimento de cuidar do outro, zelar pelo seu próximo. Uma dimensão no dizer de Heidegger maior do que a do próprio amor. Reitero a gratidão com a forma de resposta rápida e respeitosa ao povo nordestino e, particularmente, à comunidade acadêmica do IFPE (...)”.*

O caso foi tratado, também, no programa da Ouvidoria O Público na TV, em 13 de setembro (<http://tvbrasil.ebc.com.br/opubliconativ/episodio/o-nordeste-na-tv-publica>), onde apresentamos a íntegra da carta do jornalista, com edição de imagens referentes ao texto, uma gravação dos esclarecimentos do

jornalista e a fala da reitora, que reafirmou o que disse na carta, demonstrando a satisfação com o tratamento que sua crítica recebeu.

Da parte da Ouvidoria, consideramos o caso como uma oportunidade de se reafirmar o compromisso da emissora pública com a cidadania e, ao mesmo tempo, uma oportunidade de demarcar a diferença entre o que é, pejorativamente, referido como linguagem “politicamente correta” e a real necessidade se abolir, da linguagem da mídia pública, expressões que atualizam o preconceito e a discriminação, mesmo quando ocorrem de forma não intencional. Como dissemos na oportunidade, a ideologia somente se estabelece plenamente no seio da sociedade quando já não nos damos conta de que estamos repetindo padrões indesejáveis de exclusão e preconceitos, através do que, inadvertidamente, consideramos como inocentes e carinhosas formas de tratamento.

Este foi um dos casos que nos deixaram perceber o desconforto das áreas responsáveis pelas produções analisadas, evidenciando uma visão distorcida do papel e utilidade da crítica, dentro de um sistema em que o monitoramento e análise são parte integrante e constitutiva da própria instituição, como se pode ver no Estatuto da EBC.

O instituto da Ouvidoria, por si, não carrega a chave do conhecimento do que deverá ser a comunicação pública, mas é o lugar que nos obriga à busca desta “pedra filosofal”. Abusando da analogia, a alquimia que poderá transmutar a comunicação (pública) que havia antes da EBC na comunicação pública como hoje a entendemos exige o sacrifício alquímico dos nossos (pre) conceitos – o principal deles, a dificuldade de dialogar com a crítica. Na prática, dialogar com a crítica significa usá-la como instrumento na busca de soluções para os problemas apontados, compartilhando a necessidade de respostas/recursos com as demais áreas que formam a EBC, potencializando as parcerias internas na busca da qualidade do que efetivamente é o produto final.

Movimentos orquestrados de reação às críticas e alterações na grade: No mês de setembro, uma ação empreendida pelo programa Esportevisão nos deu a oportunidade de ampliarmos a observação sobre acontecimentos recorrentes e que incidem sobre a qualidade da medição que a Ouvidoria faz sobre as demandas dos usuários, o que costumamos chamar de "demandas provocadas".

Em vias de ter o tempo de exibição reduzido, a produção do Esportevisão iniciou uma espécie de pesquisa na página particular que mantém no Facebook, perguntando aos seguidores se achavam que o

programa deveria ter o horário ampliado, reduzido etc. O endereço indicado para as respostas foi [www.ebc.com.br/faleconosco](http://www.ebc.com.br/faleconosco), ou seja, fale com a Ouvidoria. Obviamente, se os respondentes eram seguidores do programa no Facebook, a resposta seria – como foi – no sentido de não apenas manter o formato habitual, como aumentar o tempo de programa no ar. O fluxo de manifestações recebidas em um mesmo dia nos chamou a atenção, principalmente por não ser comum recebermos demandas sobre o programa. Ao constatar o problema, solicitamos que fosse informado à produção do programa que as respostas a pesquisas estimuladas deveriam ser encaminhadas à produção do programa que as promoveu e não à Ouvidoria. As mensagens, que não poderíamos deixar de registrar, foram classificadas como sugestões e comentários. No entanto, não sendo demandas espontâneas, não se constituíram em dados relevantes de verificação da percepção do público sobre programação da TV Brasil.

Não podemos deixar de notar que isso aponta para uma cultura de "apropriação" comum a emissoras públicas, que sem dúvida inviabiliza, ou no mínimo dificulta, qualquer projeto de inovação, planejamento e qualificação da programação das emissoras, já que fere a autonomia dos responsáveis autorizados pela definição das grades. A história recente da comunicação pública é marcada por movimentos orquestrados na mídia e nas redes sociais para a manutenção de produções que por decisão editorial foram ou tentaram ser excluídos da programação. A defesa particular e intransigente dos espaços na grade dos veículos públicos ocasiona, sem dúvida, prejuízo à imagem e à credibilidade que se pretende construir da comunicação pública. Esta ocorrência torna oportuno relatar que demandas provocadas chegam à Ouvidoria sempre que algum programa é destacado de forma crítica nos relatórios. Já recebemos da produção de um programa, por Sedex, um pacote de impressões de e-mails elogiosos, apenas porque naquele mês o relatório destacou a crítica de um telespectador que, inclusive, havia participado do programa.

O movimento de provocar elogios, em si, não deve ser apontado negativamente, porque é desejável que se estimule o telespectador a assistir e gostar da nossa programação; o que não é positivo é fazer isso apenas porque e quando ocorrem críticas. E se o movimento é direcionado à Ouvidoria, o trabalho que fazemos fica comprometido, no sentido de não poder oferecer uma avaliação criteriosa sobre como o público está vendo a programação da TV Brasil. Acreditamos que o trabalho de análise das opiniões do público venha a servir de parâmetro para ações relativas à programação e às produções, no sentido da busca da qualidade. No entanto, se as demandas forem provocadas por ações orquestradas em redes sociais ou por outros meios, a Ouvidoria estará atuando sobre dados inexatos, cumprindo um papel irrelevante para o compromisso de contribuir para a consolidação de uma comunicação pública de qualidade.

Merchandising e publicidade implícita: Esta tem sido uma dificuldade que notamos com uma certa frequência em algumas produções da TV Brasil, à exceção dos programas do gênero exclusivamente jornalístico. Consideramos desnecessário reproduzir as ocorrências, já que se encontram detalhadas em relatórios mensais. Em nossa percepção, os casos não se configuram, por parte das produções dos programas, em uma ação intencional de dar publicidade ou promover produtos e serviços, mas refletem uma cultura instalada pela prática comum às emissoras privadas. Não podemos esquecer a prevalência do modo de operação do modelo hegemônico sobre a recém-inaugurada emissora pública.

As pautas e assuntos onde identificamos publicidade implícita certamente encontrarão argumentos que justificam a pertinência do tema, dentro de uma lógica de abordagem que reproduz os paradigmas construídos pela e para a iniciativa privada, no entrelaçamento de interesses de mercado e negócios onde também se inscrevem as empresas que “vendem” produtos comunicacionais. Se queremos focalizar a pessoa em sua dimensão cidadã, contribuindo para o desenvolvimento da consciência crítica, conforme explicitam os objetivos e metas da EBC, precisamos nos descolar do modelo hegemônico e descobrir novas formas de olhar o mundo e a vida, para estimular o público em uma direção menos atrelada às circunstância de consumo e mercado.

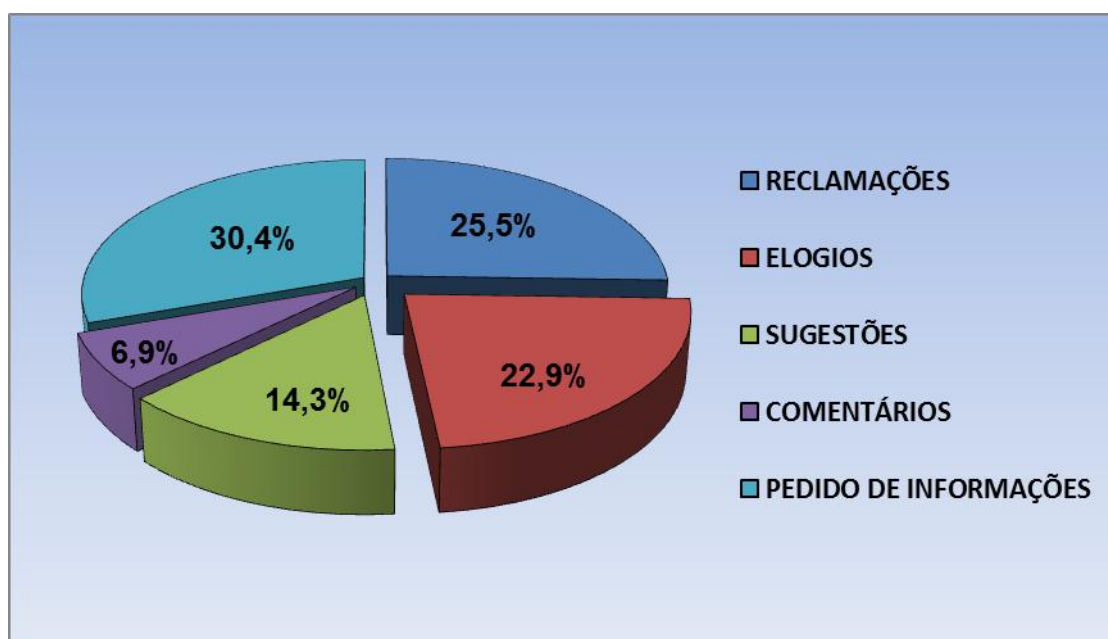


### 3.2. RÁDIOS

#### 3.2.1. Tipos de Mensagens

No ano de 2012 a Ouvidoria recebeu um total de 349 manifestações referentes às Rádios. Dessas, 89 foram reclamações, 80 elogios, 50 sugestões, 24 comentários e 106 pedidos de informação. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

**Figura 15 - Tipos de Manifestações – Rádios**

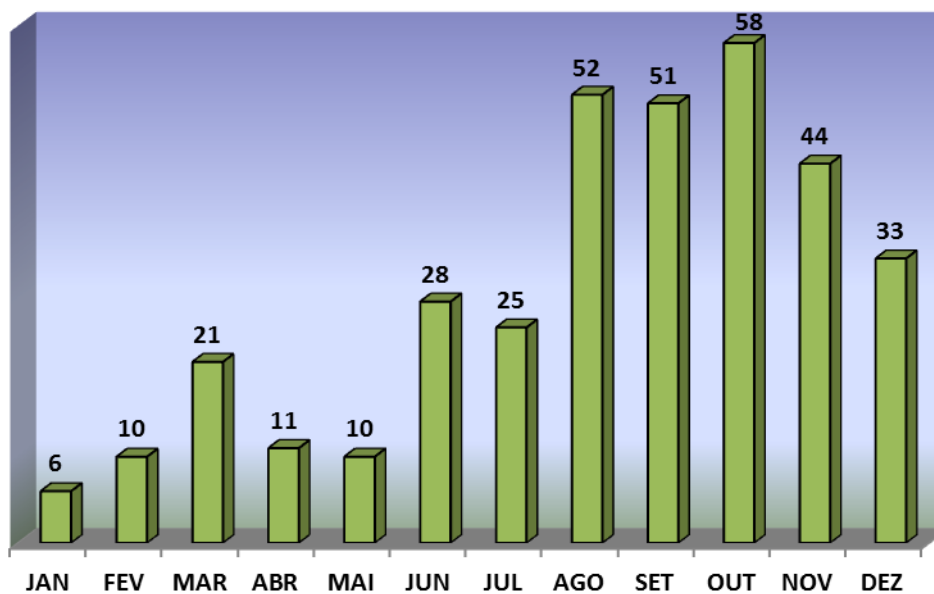


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O comportamento do volume de demandas ao longo do ano é um dado relevante para a análise. Pode-se constatar na tabela e no gráfico abaixo que o pico de atendimentos foi no mês de outubro. O mês de janeiro foi o que contou com um menor número de manifestações.

	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Pedido de Informação	TOTAL
JAN	3	1	1	0	1	6
FEV	3	1	1	0	5	10
MAR	6	5	3	3	4	21
ABR	3	4	4	0	0	11
MAI	3	4	1	0	2	10
JUN	11	4	1	6	6	28
JUL	8	6	5	1	5	25
AGO	14	15	5	1	17	52
SET	15	11	6	1	18	51
OUT	9	14	7	1	27	58
NOV	9	8	8	8	11	44
DEZ	5	7	8	3	10	33
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>80</b>	<b>50</b>	<b>24</b>	<b>106</b>	<b>349</b>

**Figura 16 - Volume de Manifestações – Rádios**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.2.2. Assuntos Mais Demandados

De acordo com cada categoria de demanda, alguns assuntos se destacaram durante o ano de 2012. A seguir serão expostos os que mais foram demandados neste ano.

Entre os pedidos de informação, que foi o tipo de demanda mais frequente, destacaram-se os assuntos:

Boato de fechamento da Rádio MEC FM: muitos ouvintes escreveram para verificar se o boato era mesmo verdade e demonstrar sua posição contrária. A mobilização envolveu inclusive protestos em redes sociais e ficou claro que o público da MEC FM é fiel e não deseja mudanças na programação da rádio.

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

Radionovelas: alguns ouvintes desejam saber por que as radionovelas não são mais apresentadas na programação e quando devem voltar. Essas demandas chegaram, sobretudo, pela rádio Nacional do Rio de Janeiro (AM) e, diante delas, a Superintendência de Rádio já está providenciando a retomada do projeto, através de convênios que estão se concretizando.

Campanha de escalpelamento: a rádio Nacional da Amazônia realizou uma campanha para ajudar as vítimas de escalpelamento, mobilizando diversos profissionais como médicos e psicólogos além de doadores de cabelo. Tal campanha, além de muito elogiada pelos ouvintes, gerou vários pedidos de informação sobre o assunto, reforçando assim o forte papel da rádio para o auxílio nos problemas regionais e a importância de suas campanhas de esclarecimento e de solidariedade.

Das demandas classificadas como Serviços, as mais frequentes foram:

Pedido de recado: muitos ouvintes escreveram à Ouvidoria para mandarem 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. Desta forma, 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. A Ouvidoria acredita que o fato de estarem acontecendo muito enganos se deve à dificuldade dos ouvintes encontrarem as informações no site.

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. Em 2012 foram, ao todo, 22 pedidos e os cartões já estão sendo providenciados, devendo começar a ser enviados em 2013. O tópico seguinte explicará melhor este caso.

No que se refere às "Reclamações/Críticas", três assuntos se destacaram:

Mudança na programação: a maior parte das reclamações se referiram às mudanças nas programação, tanto com relação aos horários como aos formatos dos programas. Os fatos que mais contribuíram para o alto número de reclamações foram: o fim do quadro de debates no programa "Alô Daisy"; e o fim do programa "Musishow", ambos da Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro. A Ouvidoria alertou, durante o ano, sobre o cuidado que se deve ter com qualquer mudança nas programações para que os ouvintes não se sintam desrespeitados e as rádios, sempre que puderam, atenderam às reivindicações do público: o "Musishow", por exemplo, voltou a ser exibido.

Qualidade do sinal: reclamação sobre a qualidade do sinal, dificuldade de sintonia, interferências também são recorrentes e vêm de diferentes partes do país. A rádio com maior número de demandas é a Nacional da Amazônia, principalmente devido ao fato de ter ficado fora do ar alguns dias em outubro.

Radioweb: queixas de problemas de acesso às rádios pela internet também se mostraram frequentes. Estas queixas iam desde falhas ao longo da reprodução, áudio atrasado até o não funcionamento completo da função. A Ouvidoria também fez alertas sobre este assunto por julgar a radioweb uma importante ferramenta de comunicação e divulgação da rádio no mundo atual.

### 3.2.3. Casos e Recomendações

Ao longo do ano, através das demandas que chegaram à Ouvidoria, alguns problemas foram detectados e algumas sugestões de solução e melhoria para as rádios foram feitas. A seguir são apresentados os principais pontos levantados este ano, bem como a situação atual do tratamento destes pontos. Também são apresentadas questões que ficaram pendentes de solução no ano de 2011, de forma a se ter uma visão ampla do trabalho da Ouvidoria este ano.

Alterações na programação: Durante o ano, algumas alterações na programação das emissoras de rádios resultaram em manifestações dos ouvintes por meio da ouvidoria. Dentre elas, podem-se destacar três: o fim do programa *Musishow* (Nacional do Rio de Janeiro); mudanças no formato do programa *Alô Daisy* (Nacional do Rio de Janeiro) e diversificação da programação da rádio MEC FM do Rio de Janeiro.

O *Musishow* é um programa semanal de música da Rádio Nacional do Rio de Janeiro que foi retirado do ar no meio de 2012. No entanto, manifestações dos ouvintes, encorajados por uma campanha em redes sociais, fez com que a Nacional promovesse a sua volta à programação. O programa voltou com novo formato, com o intuito de “ampliar sua diversidade musical e ganhar em conteúdo informativo e que contextualizam o repertório”. Após esta resposta, não foram registradas mais reclamações.

O *Alô Daisy* é um programa tradicional da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, caracterizado por transmitir informação e reflexão sobre temas que repercutem no cotidiano da população da cidade. No ar há mais de 40 anos, em 2012, um de seus quadros, o de debates, foi retirado do programa e gerou diversas reclamações e registros de indignações. A Coordenação da Rádio, em resposta às estas manifestações, informou que a Rádio Nacional do Rio de Janeiro conta agora com um programa de debates diário e não apenas semanal, como ocorria até então. Trata-se do programa "Tema Livre", produzido por Luciana Valle e apresentado pelo jornalista Luís Augusto Gollo. A Superintendência de Rádios explicou ainda que a medida faz parte do processo de reestruturação do Núcleo de Jornalismo da emissora, o que tem resultado em uma série de modificações na grade da emissora, todas devidamente aprovadas pelo Comitê de Programação e Rede da EBC. Por isto mesmo, a Superintendência de Rádio da EBC reconhece que o formato "debate" possibilita a manifestação de grande diversidade de pontos de vista sobre os mais diversos assuntos de nossa realidade e entende que o mesmo deva ter periodicidade diária, como agora se verifica. Desta forma, o programa *Alô Daisy* continua com seu formato de variedades e prestação de serviços, com que se consagrou, ao longo dos anos, porém sem os debates. A Ouvidoria divulgou esta resposta, mas alguns ouvintes

continuaram não gostando muito da mudança por já estar há muito acostumados ao quadro no programa *Alô Daisy*.

No final do ano, a rádio MEC FM do Rio de Janeiro demonstrou interesse em diversificar mais sua programação, que é composta basicamente por programas de músicas clássicas. Assim, pequenas alterações foram implementadas, como a introdução de quadros de notícias. No entanto, a reação contrária dos ouvintes foi grande e imediata. Muitos escreveram para manifestar sua admiração pela programação da rádio tal como sempre foi e demonstrarem sua indignação pelas mudanças. Houve manifestações em rede sociais e mobilização para comparecimento ao colóquio como forma de “salvar” da MEC FM. Tudo isso foi ainda mais inflamado por causa de um boato de fechamento da rádio que insuflou os ouvintes fiéis.

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.

Problemas com sinal e transmissão: Reclamações de sinal e falhas de transmissão ainda são recebidas, apesar de ter diminuído ao longo do ano de 2012. No relatório de 2011, a Ouvidoria ressaltou o problema de sinal da Rádio Nacional da Amazônia, sobre o qual muitos ouvintes escreveram reclamando. Até o fechamento daquele ano não havia uma previsão de solução e foi cobrada posição da Presidência e do Conselho Curador da Empresa.

Em 2012, o problema foi solucionado, mas em setembro/outubro, novas reclamações foram registradas, porque o transmissor 49m da Rádio Nacional da Amazônia esteve fora do ar cerca de seis dias, devido a um defeito na placa de controle de potência e demora na logística da manutenção. Após isto foram corrigidas falhas e implementadas melhorias com a introdução de processadores digitais e aumento do percentual de modulação.

Novamente a Ouvidoria ressalta a importância deste assunto uma vez que esta estação, ao ficar fora do ar, faz com que o sinal deixe de ser recebido por ouvintes dos estados do Maranhão, PiauÍ, Bahia, Ceará e Pernambuco.

O sistema de transmissão foi aperfeiçoado, mas ainda está pendente de estabilização. Diversos outros casos de reclamação de sinal, ruídos e interferência são registrados vez por outra. Portanto, este é um ponto a ser bem trabalhado, uma vez que a qualidade de sinal é fundamental para a satisfação e conquista dos ouvintes.

Cartão QSL: O cartão QSL é uma espécie de documento, 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 todo o ano de 2012, a Ouvidoria recebeu solicitações de Cartão QSL de vários ouvintes, sobretudo estrangeiros. Por isso, em julho, foi sugerido à Superintendência de Rádio, que o Cartão QSL, a ser emitido aos radioamadores como atendimento à ética operacional das rádios de longa distância, fosse providenciado com brevidade para as emissoras de Rádio de longa distância (OC e AM) da EBC.

Desta forma, em novembro, foi acordado com a Surad que a EBC desenvolverá um projeto para emissão de cartão QSL para ser enviado a todos que já o pediram e aos futuros demandantes. Enquanto isso, a Ouvidoria encaminha aos demandantes a seguinte resposta padrão:

*“A Empresa Brasil de Comunicação está desenvolvendo um projeto para emissão de cartão QSL. Em breve, o cartão estará pronto e faremos o envio. Aproveitamos a oportunidade para agradecer a escuta de nossa emissora”.*

Em princípio, 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. Espera-se que o desenvolvimento do cartão não demore a ficar pronto e que em 2013 os demandantes deste serviço sejam atendidos prontamente. 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.

Acesso à rádio na internet: Outra reclamação que foi recorrente durante o ano de 2012 foi em relação à qualidade das transmissões da programação das rádios via internet. Em quase todos os meses

foram registradas queixas relatando que a rádio na internet não funciona, apresentando diversos tipos de interferências.

O meio radiofônico está passando por um processo de transformação depois do desenvolvimento de softwares de áudio para a Internet. A rede mundial de computadores possibilita o acesso à transmissão de uma emissora de qualquer parte do mundo com um custo baixíssimo. Ela possibilita ainda o fácil acesso, sobretudo por meio dos novos aparelhos de celular, tablets, etc., e a maior interatividade com os ouvintes. Porém, esta tecnologia, ao mesmo tempo em que permite o aumento da audiência, traz o aumento da concorrência, que deixa de ser local para ser universal e multimidiática. Desta forma, investimentos em qualidade de programação e de sinal são cada vez mais importantes.

Por tudo isso, conforme apontado nos relatórios mensais, a Ouvidoria acredita que a EBC deve dar atenção especial para esta mídia de forma a aproveitar as oportunidades trazidas pelas novas tecnologias. A internet é uma plataforma incontestável para ampliação das rádios e deve ser usada para dar maior divulgação e para disponibilizar conteúdos. Mas para isso é imprescindível que a qualidade do sinal seja sempre boa.

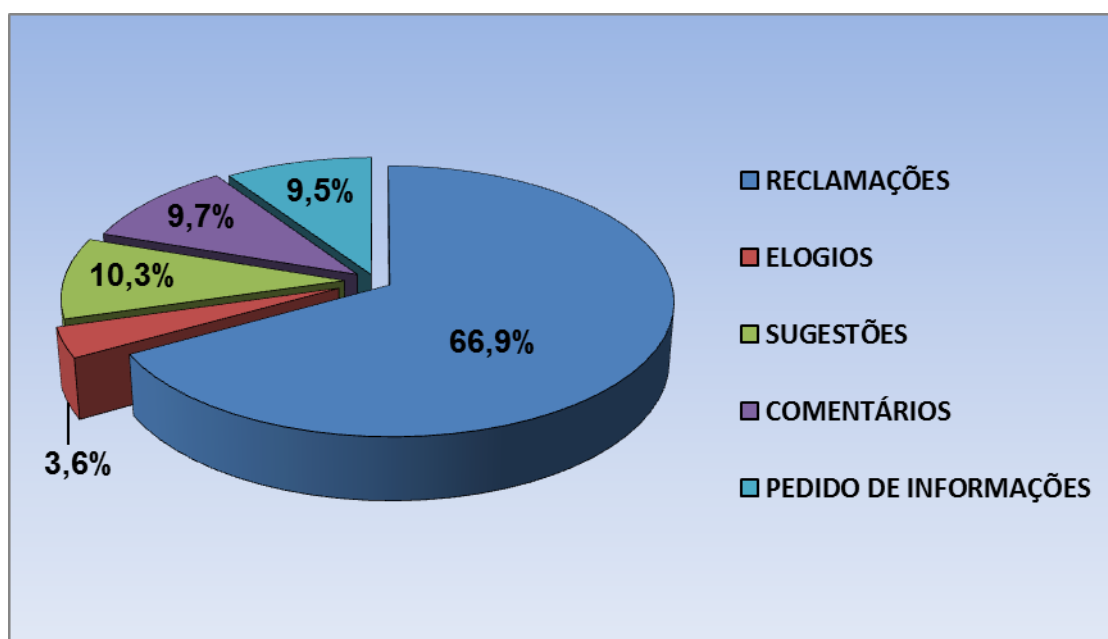


### 3.3. AGÊNCIA BRASIL

#### 3.3.1. Tipo de Mensagens

No ano de 2012 a Ouvidoria recebeu um total de 359 manifestações referentes à Agência Brasil. Dessas, 240 foram reclamações, 13 elogios, 35 sugestões, 37 comentários e 34 pedidos de informação. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

**Figura 17 - Tipos de Manifestações – Agência Brasil**

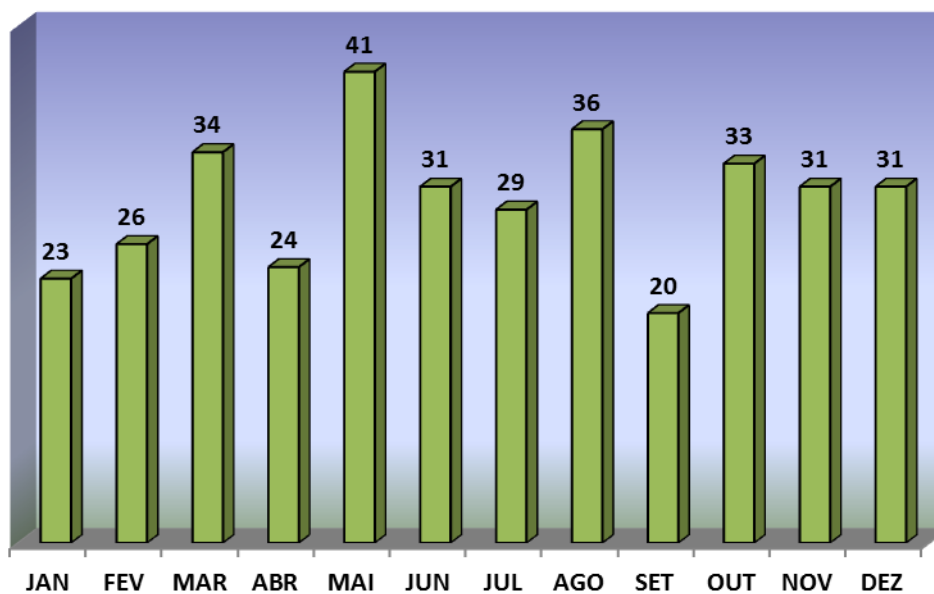


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O comportamento do volume de demandas ao longo do ano é um dado relevante para a análise. Pode-se constatar na tabela e no gráfico abaixo que o pico de atendimentos foi no mês de maio. O mês de setembro foi o que contou com um menor número de manifestações.

	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Pedido de Informação	TOTAL
JAN	13	0	5	3	2	23
FEV	13	1	4	5	3	26
MAR	28	2	3	0	1	34
ABR	16	0	3	3	2	24
MAI	33	1	1	4	2	41
JUN	17	1	6	5	2	31
JUL	21	2	2	3	1	29
AGO	27	0	6	2	1	36
SET	12	1	0	0	7	20
OUT	19	3	1	5	5	33
NOV	23	1	2	1	4	31
DEZ	18	1	2	6	4	31
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>359</b>

Figura 18 - Volume de Manifestações – Agência Brasil



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.3.2. Assuntos Mais Demandados

Das manifestações direcionadas à Agência Brasil em 2012, destacamos que nem sempre as reclamações são pertinentes ou exatas no que se refere ao apontamento do que o demandante avalia como erro, mas a ABr tem apresentado uma conduta receptiva e didática, ao alterar os textos das matérias, mesmo quando não há incorreção na notícia, mas visando a melhor compreensão dos leitores. E mesmo quando a crítica é fundamentada, a ABr não tem apresentado dificuldade em reconhecer os erros e corrigi-los, preservando, assim, a confiabilidade quanto aos conteúdos publicados.

Os aspectos mais demandados, de um modo geral, podem ser classificados como falta de clareza no texto, erros de informação, insuficiência de dados e de contraponto, erros de digitação e discordância, por parte dos demandantes, da linha editorial de reportagens. Ao analisar os dados do ano, destacamos as seguintes manifestações que refletem os assuntos mais demandados:

Falta de clareza no texto: Como exemplo, citamos a mensagem enviada pelo leitor Domingos Sávio Melo da Silva (Processo 278-AB/12):

*“Blecaute foi provocado por curto-circuito em linha de transmissão. O blecaute ocorrido na madrugada deixou 100% do Nordeste e 77% dos estados do Pará, Tocantins e Maranhão sem energia”. Faço a devida observação que o estado do Maranhão compõem a Região Nordeste. Desse modo, há um erro no texto.”*

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo promoveu a alteração no texto e esclareceu o assunto:

*“Modificamos o texto da matéria referente às áreas atingidas pelo blecaute, de forma a dar mais clareza ao texto. A explicação é que o Maranhão fica fora do Subsistema de Energia Nordeste, embora seja um estado da Região Nordeste. O Maranhão faz parte do Subsistema Norte. Por isso, o índice de desabastecimento de energia no estado é o mesmo do dos estados do Pará e Tocantins, que integram o mesmo subsistema do Maranhão (Norte).”*

Ausência de apuração: Em outra oportunidade, onde a reportagem realmente pecou ao não apurar os dados em diferentes fontes, a ABr admitiu o erro e respondeu ao leitor, esclarecendo de forma didática

quais os procedimentos usuais que os jornalistas observam no caso apontado, apesar das insinuações do demandante de que o erro poderia ter sido proposital, com intenções ideológicas (Processo 33-AB/12):

*“Em reportagem sobre a greve dos servidores de segurança pública no Rio de Janeiro, o repórter Vladimir Platonow afirmou que apenas mil e 500 manifestantes estavam na Cinelândia no momento em que três categorias decidiram pela paralisação. Policiais militares em serviço, incluindo um oficial, disseram a outros veículos de imprensa que o número era superior a 10 mil. Fotos do local não deixam dúvidas. Desejo saber se a reportagem recebeu orientação editorial no sentido de minimizar o fato ou se foi deliberadamente manipulada pelo próprio repórter. A empresa tem o dever - determinado em lei - de veicular o fato de forma correta e isenta. Moralmente, lembro que nós pagamos vossos salários. Prestem um serviço honesto.”*

A resposta da Diretoria de Jornalismo:

*“Houve um erro da nossa reportagem ao só apurar o número de manifestantes com uma fonte, quando a regra do jornalismo é ouvir pelo menos duas fontes, a organização do evento e a polícia militar. Depois do alerta do leitor, fizemos uma checagem das informações com diversas fontes credenciadas que estavam no local e foi constatado que naquele momento da votação, às 23h, estavam no local 2 mil pessoas e não 1,5 mil como publicamos. As fontes são policiais que estavam no local e organizadores do movimento grevista. Agradecemos o alerta do leitor. A correção foi feita”.*

Abordagem insuficiente da informação: A especificidade da prestação de serviços da Agência Brasil por si já supõe um leitor mais qualificado para avaliar os conteúdos publicados – são jornalistas, editores de pequenos jornais, sites e blogs e mesmo da grande imprensa, como é o caso do leitor Raul Sartori, que escreveu à Ouvidoria avaliando criticamente o trabalho da agência. Ele diz (Processo 247-AB/12):

*“Fico chateado, às vezes, porque o noticiário de vocês poderia ser mais completo. Um exemplo de hoje na matéria sob o título “Saúde libera R\$ 24,5 milhões para atendimento às pessoas com deficiência em 22 estados e no DF”. Porque não discriminar quanto foi ou vai para cada Estado e DF? Para jornais estaduais uma notícia assim tem poucas chances de ser publicada. Mas se vocês colocarem lá que o Estado tal vai receber tanto, o outro Estado,*

*outro tanto, a notícia é adaptada e publicada. Sou colunista diário em vários jornais e me deparo com muita frequência com estas falhas no noticiário de vocês. Deixei muitas vezes de publicar excelentes notas exatamente por causa disso. Desculpe a crítica, que é construtiva. Consulto diariamente, mais de uma vez, o site da Agência em busca de boas notícias relacionados com meu Estado, Santa Catarina. Gratos pela atenção.”*

A agência respondeu:

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

A resposta da Agência ao questionamento foi no sentido da justificativa, quando poderia ter aproveitado mais adequadamente a crítica no aprimoramento do serviço que presta. Uma nota no Diário Oficial (DO) é certamente uma informação, mas não uma matéria, uma reportagem. O que o demandante reclama, independentemente da utilização que vai fazer em suas colunas, é uma matéria a respeito da informação divulgada no DO. Embora não se possa dizer que houve um erro por parte da ABr ao apenas replicar a informação, consideramos que um trabalho completo deveria ampliar a informação, conforme indica o leitor, salvo no caso de colunas que se propõem exclusivamente a divulgar as informações oficiais com agilidade, deixando o tratamento do assunto para outras sessões e editorias.

Pluralidade de fontes: Outro aspecto entre os mais demandados à Agência Brasil é a pluralidade de fontes e estabelecimento do contraditório, regras tácitas do jornalismo. Consideramos importante, a título de conhecimento, relatar duas comunicações feitas pelo conselheiro da EBC, Takashi Tome – não pela posição ocupada pelo demandante no quadro da EBC, mas por resumir de forma suficiente as demais manifestações desta categoria:

*“Sobre a matéria "Maior parte das empresas sem empregados fecha portas antes de três anos de atividade", me parece que a taxa de mortalidade de microempresas recém-criadas melhorou - há uns 15 anos, era na casa de 80% (a verificar). Eu gostaria, por favor, de solicitar que entrevistassem algum professor de economia brasileira para analisar esses*

*dados, pois do jeito que a matéria está, induz o leitor a pensar que abrir uma microempresa é um mau negócio. A coisa melhorou bastante, e a reportagem não reflete isso. Obrigado.”*  
(Processo 227-AB/12)

Em outra comunicação (Processo 228-AB/12):

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

A resposta e estas manifestações, bem como a algumas outras da mesma natureza, foi a seguinte:

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

Linha editorial: A linha editorial da ABr foi questionada pelo leitor José Marcelo Torres Batista (Processo 166-AB/12). Na mensagem, o leitor faz uma crítica abrangente, mas recomendamos a leitura das argumentações como um indicativo de que há uma expectativa de que o trabalho dos veículos públicos cumpra a missão de ser não apenas complementares ao sistema privado de comunicação, mas que se diferenciem no sentido do tratamento dos fatos e informações. Na resposta ao demandante, a Diretoria de Jornalismo argumenta com o leitor, dando garantias de que cumpre o percurso jornalístico reclamado, expandindo os esclarecimentos para além do foco da reclamação, mostrando, com isso, o desconforto em lidar com a crítica.

*“Sou jornalista, cidadão e leitor. Tenho a página da Agência Brasil como uma das favoritas na Internet e a acesso de segunda a sexta. Gostaria de fazer umas considerações sobre a linha editorial da Agência Brasil. Ao ler as manchetes diárias do site, nós leitores acabamos lendo praticamente as mesmas matérias e talvez as mesmas manchetes da imprensa comercial, privada. Se é para fazer o que a imprensa comercial (privada) faz, é melhor não ter a Agência Brasil, que deveria ter, de fato, um viés de comunicação pública. As mesmas notícias que saem no UOL, Bol, IG, Terra, Estadão, Folha, G1 e R7 saem aqui na Agência*

*Brasil. Se é para ser assim, não faz sentido a existência de canais de comunicação pública (repetindo: se os veículos de comunicação pública reportam os mesmos temas e repetem os títulos e matérias, não há o menor sentido em existir). Sua condição de existência é fornecer a informação pública o que a mídia comercial não fornece (por má vontade ou por interesse em ocultar). Sou defensor da existência da EBC, da TV Brasil, da Agência Brasil e da Voz do Brasil, mas é preciso fazer um outro tipo de comunicação. Outra queixa: da mesma forma que a "pequena grande imprensa", a EBC concentra seus veículos entre RJ/SP e Brasília. E Salvador? E Recife? E Manaus? E Belém? E Fortaleza? E Porto Alegre? E Cuiabá? E Rio Branco, não fazem parte do Brasil? (...) É preciso direcionar a pauta para as questões "invisíveis" ou para quebrar os "consensos" construídos pela mídia privada, quebrar os preconceitos, as visões míopes sobre direitos. Os veículos da EBC precisam ser contrapontos à imprensa privada."*

A resposta da Diretoria de Jornalismo:

*"Agradecemos desde já a sua participação e enfatizamos a importância da sua colaboração. O jornalismo da EBC é responsável pela Agência Brasil, pelo jornalismo da TV Brasil e pelo jornalismo nacional das 8 emissoras que fazem parte da empresa. Temos por princípio manter o leitor, o telespectador e o ouvinte sempre bem informados do que acontece no Brasil e no mundo, além de oferecer a eles acesso a notícias que outros veículos não divulgam. As manchetes da Agência Brasil mostram o que está acontecendo de mais importante no dia, além de notícias que não são cobertas por outras agências. O mesmo ocorre nos radiojornais e telejornais produzidos por nós. Fazemos jornalismo, sempre com o foco na correção e complementariedade. Desde que a EBC foi criada, em 2007, é isto que buscamos todos os dias: informar a população sobre temas que os demais veículos não cobrem. Várias temas sobre direitos humanos, que mostram a diversidade social, cultural e étnica do Brasil, assuntos esquecidos pela mídia, são retratados pela EBC. No link, um entre centenas de exemplos que poderíamos mostrar: uma reportagem com as vítimas do erro da imprensa no caso Escola Base em São Paulo. (<http://tvbrasil.ebc.com.br/reporterbrasil/video/26013/>). Além disso, tentamos dar uma cobertura diferenciada aos assuntos jornalísticos que são cobertos por todos. O jornalismo da EBC tem por princípio a imparcialidade, a pluralidade de ideias e fontes de informação. Ouvimos sempre todos os lados da notícia, sem preconceitos ou direcionamentos. Vale aqui*

*ressaltar a cobertura feita pela EBC durante a Rio+20. Durante os dias de discussão foram produzidas mais de 400 reportagens e 200 fotos para Agência Brasil. A TV Brasil também cobriu de forma diferenciada o evento. De 11 a 22 de junho, o telejornal local Repórter Rio, virou nacional com o nome de Repórter Rio+20 e a edição noturna do Repórter Brasil foi apresentada de um estúdio especial no Riocentro. Durante estes dias demos bastante ênfase ao que acontecia na Cúpula do Povos. Este ano também realizamos uma cobertura especial no Fórum Social Temático, que aconteceu em janeiro em Porto Alegre. Deve-se lembrar também da cobertura diferenciada que a Agência Brasil faz de temas com o a Consciência Negra e Educação, tendo vencido alguns prêmios de jornalismo nestas áreas. A Agência Brasil possui hoje repórteres no Distrito Federal, Rio de Janeiro, São Paulo e Curitiba. Por sermos uma empresa pública, com restrições orçamentárias, não é possível manter correspondentes em todos os pontos do país. Mas suprimos esta deficiência, com apurações por telefone e outros meios e quando o caso requer, enviamos repórteres e fotógrafos para os locais, como aconteceu recentemente no Paraguai e na greve dos policiais do Ceará. A TV Brasil possui redações no Distrito Federal, Rio de Janeiro, São Paulo e Maranhão e tem parcerias com 13 emissoras públicas de todo o país, dentre elas a TV Universitária de Roraima, a TVE do Rio Grande do Sul, TV Aldeia do Acre e TV Educativa do Espírito Santo. Assim como os repórteres da Agência, as equipes da TV Brasil também viajam pelo Brasil em busca de notícias, como no caso da cobertura da seca do semiárido, que rendeu uma série de reportagens veiculadas nos telejornais. O Brasil que ninguém mostra também é tema dos nossos programas especiais. O Caminhos da Reportagem este ano produziu programas sobre a Vida dos que dependem dos lixões e os Quilombolas. Também são produzidos programas que debatem políticas públicas (Brasilianas.org) e a cobertura da imprensa e a programação de TV (Observatório da Imprensa e Ver TV). Agradecemos as suas sugestões de pauta. Elas serão repassadas aos setores responsáveis para que sejam realizadas em breve.”*

Ao extrapolar o âmbito do que estava sendo demandado pelo leitor – tratamento da notícia pela Agência Brasil - a resposta foge ao foco da crítica. É preciso não perder de vista que pode haver uma distância entre o que é produzido nos veículos da EBC e como o público leitor, telespectador, ouvinte, internauta percebe o que é veiculado. Um arrazoado dando conta dos princípios da comunicação pública poderá não ser a resposta adequada e nem prover a solução para preencher esta lacuna na percepção do leitor.



### **3.3.3. Casos e Recomendações**

Ao longo do ano de 2012, a Ouvidoria, de acordo com sua percepção, fez observações sobre a cobertura da Agência Brasil, objetivando a reflexão acerca da comunicação pública. O principal destaque foi para os conteúdos publicados sobre temas socialmente relevantes, tais como: criança e adolescente, direitos humanos, pobreza e desigualdade e políticas públicas.

Criança e adolescente: As considerações sobre a temática criança e adolescente revelaram que a cobertura da ABr priorizou a simples descrição dos fatos, deixando a desejar quanto à contextualização e à investigação das causas da não efetividade dos direitos no Brasil. Outro aspecto observado foi que as matérias publicadas raramente mencionaram o ECA e/ou a Convenção sobre os Direitos da Criança, ignorando que, no cenário internacional, a Convenção traz uma perspectiva revolucionária acerca da inserção de crianças na sociedade e, nacionalmente, o ECA solidifica as conquistas da Convenção. Diante disso, a recomendação da Ouvidoria foi no sentido de que a ABr, como forma de agregar mais qualidade e credibilidade ao conteúdo produzido, atente para a necessidade de divulgar notícias enriquecidas por descrições mais contextualizadas, acrescentando mais informações ao factual, assegurando maior alcance e repercussão junto à sociedade. O olhar atento da agência às políticas públicas é de suma importância para consolidar o papel de difusor de cidadania, noticiando sistematicamente a evolução e os efeitos diretos que elas têm na vida dos cidadãos.

Direitos Humanos: Embora a temática direitos humanos tenha conquistado mais espaço na cobertura da ABr, as observações da Ouvidoria sobre a abordagem do tema apontam para o fato de que, nos textos publicados, a expressão é amplamente empregada mesmo quando não se está propondo de fato uma discussão, ainda que factual sobre o tema ou mesmo sobre direitos em geral e estão associadas, principalmente, à divulgação de eventos, entidades ou publicações que trazem o termo em seu título, como no caso de pesquisas, movimentos sociais, órgãos de governo, debates e seminários, revelando que os poderes constituídos dominaram significativamente as fontes primárias localizadas nos textos, o que reforça a possibilidade de notícias que valorizam em menor medida a investigação e o aprofundamento. Neste sentido, a Ouvidoria recomendou que, ao contrário do que apresenta a grande mídia, a Agência Brasil inovará ao ceder um espaço nobre para a discussão do tema, trazendo uma perspectiva analítica e considerando a importância do debate ser ampliado a partir de uma cobertura mais centrada na investigação, na avaliação detalhada de políticas públicas e na busca por soluções mais amplas.

Pobreza e desigualdade: Quanto à cobertura dos assuntos relacionados a pobreza e desigualdade, o tema está conquistando maior espaço na pauta da ABr, embora ainda careça de contextualização, menção mais frequente à legislação, comparações entre dados e maior número de elementos capazes de qualificar a cobertura e orientar melhor os leitores. Nos textos produzidos, que tinham como foco a pobreza e a desigualdade, a ênfase estava no “crescimento econômico como solução”, apesar de o relatório de Desenvolvimento Humano, divulgado anualmente pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – Pnud, trazer à tona uma visão mais ampla de tais questões, indo além da ideia do crescimento econômico como indicador de desenvolvimento e agregando dimensões como expectativa de vida, nível de educação, meio ambiente, democracia, direitos civis, políticos e sociais. Uma discussão equilibrada e plural dessas questões sociais só pode ser promovida com a participação direta dos meios de comunicação, que têm capacidade e competência para sensibilizar amplamente a sociedade. É o jornalismo que coloca em cena, amplifica ou exclui as questões que a sociedade irá focalizar ou ignorar, tornando a pauta da mídia a agenda pública. Portanto, a recomendação da Ouvidoria foi de ampliação da visão do debate travado no Brasil sobre esses temas, colocando como um dos maiores desafios para a ABr o de contribuir de forma consistente com os esforços pela redução da pobreza e para a promoção de um desenvolvimento social que leve em conta não apenas estatísticas, mas, sobretudo, o bem estar dos cidadãos.

Políticas Públicas: Por fim, a Ouvidoria analisou a forma com que a ABr noticiou as questões relativas às políticas públicas, constatando que o tema foi tratado de maneira geral, centrando, mais especificamente, no lançamento e divulgação de novas iniciativas de políticas públicas, evidenciando, assim, a necessidade de aprofundamento da abordagem sobre o assunto, de forma que o jornalismo público exerça sua função fiscalizadora, mantendo um acompanhamento sistemático, de médio a longo prazo, das diferentes etapas de implantação das políticas públicas, levando informações contextualizadas aos diferentes públicos, agendando o debate em torno de temas essenciais para a sociedade e garantindo que as instituições, especialmente as governamentais, atendam às demandas e necessidades da sociedade e atuem com transparência. Desempenhando o importante papel do jornalista, de traduzir para a sociedade o que os resultados dessas ações públicas significam na prática, prestando assim um grande serviço ao exercício do controle social e contribuindo para o desenvolvimento de políticas públicas fortes e eficazes, uma vez que vivemos em uma sociedade mediada pelos meios de comunicação, e que esses são os principais espaços de circulação de informação, referência de valores e formação de opinião. Neste sentido, a recomendação é de que seja dada maior visibilidade ao acompanhamento das ações referentes à implantação de políticas públicas, contribuindo tanto para a promoção do debate plural de questões prioritárias à sociedade brasileira

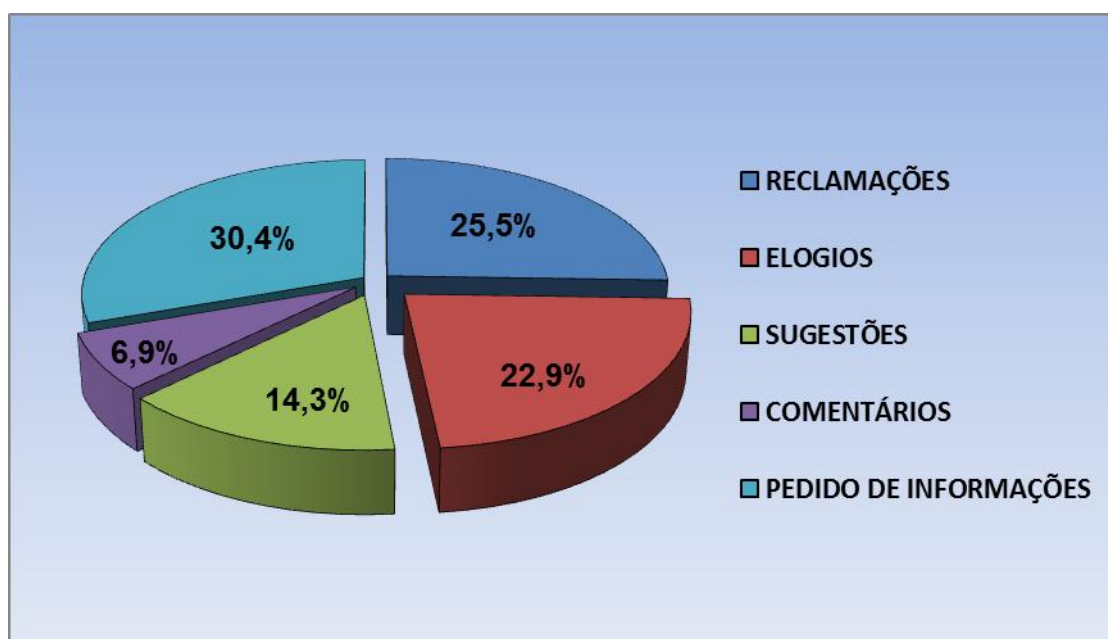
quanto para a configuração de políticas mais democráticas, que ajudem na formação crítica do cidadão em relação ao papel do Estado nas políticas públicas.

### 3.4. PORTAL EBC

#### 3.4.1. Tipo de Mensagens

No ano de 2012 a Ouvidoria recebeu um total de 157 manifestações referentes ao Portal EBC. Dessas, 76 foram reclamações, 20 elogios, 23 sugestões, 1 comentário e 37 pedidos de informação. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

**Figura 19 - Tipos de Manifestações – Portal EBC**

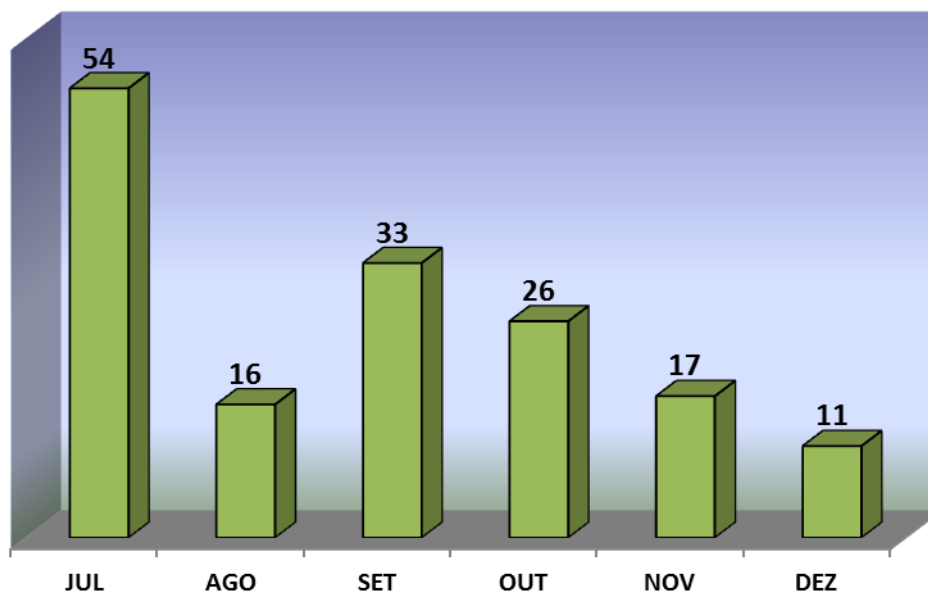


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O comportamento do volume de demandas ao longo do ano é um dado relevante para a análise. Pode-se constatar na tabela e no gráfico abaixo que o pico de atendimentos foi no mês de maio. O mês de setembro foi o que contou com um menor número de manifestações.

	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Pedido de Informação	TOTAL
JAN	0	0	0	0	0	0
FEV	0	0	0	0	0	0
MAR	0	0	0	0	0	0
ABR	0	0	0	0	0	0
MAI	0	0	0	0	0	0
JUN	0	0	0	0	0	0
JUL	32	7	10	0	5	54
AGO	9	1	4	0	2	16
SET	11	2	3	0	17	33
OUT	14	3	2	0	7	26
NOV	7	4	1	1	4	17
DEZ	3	3	3	0	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>157</b>

**Figura 20 - Volume de Manifestações – Portal EBC**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.4.2. Assuntos Mais Demandados

A partir de novembro 2012, a Ouvidoria passou a incluir, em seu relatório mensal, as demandas encaminhadas pelos usuários sobre problemas técnicos relativos à página do Portal e sobre os conteúdos produzidos pelo Portal da EBC, que desde julho até o final de outubro funcionou em versão beta. Neste período, vários usuários reclamaram à Ouvidoria, apontando problemas com o preenchimento do campo "sugestão de pauta". Somente a partir de novembro, o Portal passa da fase beta para funcionar na versão completa.

Nestes dois meses, a Ouvidoria recebeu 28 correspondências e os casos mais demandados foram:

Elogios ao layout do Portal: Desde o dia em que o Portal foi lançado em versão beta, vários usuários elogiaram o layout do Portal e sua navegabilidade, dividida em editorias específicas.

Assinatura RSS: O padrão RSS é utilizado para indexar notícias de um site ou portal de acordo com a editoria preferida de cada usuário, fazendo com que as notícias cheguem direto via algum agregador como o Google Reader. Em novembro do ano passado, o Portal recebeu o maior número de acesso e alguns internautas pediram informações de como eles poderiam fazer assinatura RSS do Portal. Por conta disso, a Sucom disponibilizou uma página constando todas as assinaturas disponíveis, como "últimas notícias", "notícias", "cidadania", "educação", "tecnologia", "cultura", "infantil", "eleições 2012". A vantagem de assinar o RSS do Portal ou de outros sites é que o internauta escolhe os conteúdos e passa a receber as atualizações que o Portal publicar em um único meio, sem a necessidade de visitar vários sites. O que resulta num conteúdo personalizado para cada internauta.

Elogio de coberturas: Desde a versão beta, o Portal da EBC vem realizando uma série de coberturas especiais. Em novembro, mês em que o portal migra para versão atual, a cobertura das eleições, o acompanhamento do Enem, as reportagens sobre a semana da consciência negra e outros assuntos especiais passaram a ter maior destaque, tanto no Portal quanto nas redes sociais. No mês de dezembro, o número expressivo de matérias e acervo de audiovisuais da cobertura que o Portal fez do centenário de Luiz Gonzaga e o especial #Gonzaga100 provocou elogios dos usuários.

### 3.4.3. Casos e Recomendações

Uma das principais recomendações feitas pela Ouvidoria sobre as demandas referentes ao Portal foi que toda correspondência, independentemente da categoria (elogio, reclamação, pedidos de informação), deve ser analisada e resolvida, porque o internauta que procura a Ouvidoria para se manifestar demonstra que ele quer ajudar a construir um Portal de comunicação pública eficaz. Caso contrário, ele restringiria sua participação ao campo de comentários de cada publicação.

A título de exemplo, citamos uma manifestação feita por um internauta:

*"No dia 21/11/2012 a Empresa Brasil de Comunicação – EBC noticiou a seguinte notícia sobre o ex-presidente "Lula" <http://www.ebc.com.br/noticias/internacional/2012/11/fao-uniao-africana-e-instituto-lula-fazem-acordo-para-combate-a-fome>. A palavra "Lula" aparece 15 vezes na página da notícia. A empresa EBC é uma empresa pública? Não estaria realizando propaganda de ex-agente público? Isso é possível? Alguma ilegalidade em noticiar, se for empresa pública, notícias de um ex-agente público onde o nome "Lula" aparece 15 vezes na notícia da página? Além disso, quem trabalha na área de internet sabe que os buscadores de sites indexam pela quantidade e pelas palavras-chave que aparecem tanto no endereço da "URL" (endereço do site) como em seu conteúdo. Caso seja empresa pública, não estaria a empresa pública utilizando do portal para indexar gratuitamente em buscas de site a palavra "Lula" em referência ao ex-agente público "Luiz Inácio Lula da Silva"? Caso não seja a essa órgão procedente a minha informação, gostaria de saber qual o órgão a quem devo recorrer para verificar o equívoco ou não de minha informação?"*

## 4. AÇÕES DA OUVIDORIA

### 4.1. Programa “O Público na TV”

O programa da Ouvidoria O Público na TV cumpre a determinação estatutária contida no Art. 32, § 3o., II, que diz que a Ouvidoria deve manter no mínimo quinze minutos de programação semanal voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da EBC. Embora sofrendo alterações em seu tempo total de exibição devido a necessidades de adequações na grade de programação, o programa vem cumprindo um tempo mínimo de 20 minutos, tendo chegado a ter o tempo total de 30 minutos entre os meses de julho e dezembro de 2012.

Desde 22 de setembro de 2011, quando estreou em condições precárias em termos de cenário e sem equipe de produção, levamos ao ar 66 edições, reestreando com novo cenário em 6 de setembro de 2012. O programa tem cumprido os objetivos legais e garantido uma audiência razoável no conjunto da programação da TV Brasil.

O Público na TV pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, contemplando os principais aspectos da missão de mediar a relação do público com os produtores de conteúdo da TV Brasil e com a EBC. Neste sentido, promovemos no programa a análise do conteúdo da programação, a mediação das demandas dos telespectadores, o estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem sobre suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo.

A análise de programas e reportagens é o único aspecto referido no artigo do estatuto que trata da obrigatoriedade de um programa de Ouvidoria para cada veículo da EBC. No entanto, ao definirmos o projeto de O Público na TV, ampliamos a abordagem para abranger outros aspectos do trabalho de Ouvidoria, de forma a dialogar com o público externo e interno sobre este trabalho ainda pouco conhecido, por ser inédito em emissoras de TV. Assim, temos tratado diversos assuntos através das seguintes abordagens e formatos:

Análises: O trabalho de análise, tanto de programas de entretenimento como de produções jornalísticas, é feito a partir de seleção de temas por amostragem ou por relevância do assunto do ponto de vista do contexto histórico e/ou de atualidade e repercussão na mídia, do ponto de vista social.



Destacamos, na edição de 23 de fevereiro de 2012, a reflexão sobre abordagens alternativas e de efetivo interesse público para coberturas jornalísticas de acontecimentos de grande impacto social, como foi o despejo das famílias que ocupavam a área conhecida como Pinheirinho, no interior de São Paulo. A necessidade de contextualização dos fatos foi o destaque desta edição. O programa apresentou uma análise de toda a cobertura feita pela TV Brasil, estimulando uma reflexão sobre o trabalho dos jornalistas na TV Pública, em análise comparativa com o trabalho realizado pelas emissoras do sistema privado de comunicação.

Da edição de 08 de março de 2012, analisamos a cobertura jornalística do que ficou conhecido como Caso Eloá Pimentel – o julgamento do jovem que matou a namorada depois de mantê-la por mais de quatro dias em cárcere privado, em Santo André, na Grande São Paulo. A cobertura do caso foi uma das mais polêmicas da história da mídia, no Brasil. O Público na TV ouviu repórteres, especialistas em jornalismo, comunicação e mídia sobre aspectos da cobertura que podem indicar o limite entre o que é interesse público e interesse “do público”. A edição também aborda o trabalho do júri popular e a influência da mídia em julgamentos de grande repercussão.

Em 13 de setembro de 2012, abordamos a questão da linguagem na TV, a partir da análise de uma reportagem que recebeu críticas de uma telespectadora, reitora de uma instituição federal de ensino em Pernambuco, caso já referido neste relatório, na sessão “Casos e recomendações”.

Entrevistas: As entrevistas cumprem o papel de compartilhar com o público e com os profissionais da EBC o conhecimento que em geral fica restrito aos meios acadêmicos e que são importantes para se buscar a pretendida qualificação da comunicação pública. As entrevistas são sempre pautadas em temas de grande repercussão, de interesse público e voltadas para a compreensão da comunicação pública no contexto das mídias em geral. Alguns dos temas tratados em entrevistas :

O papel da memória na TV pública, com o historiador Antônio José Barbosa, da Universidade de Brasília; os impactos das novas tecnologias de comunicação no cotidiano do usuário e da TV pública, com o professor e pesquisador em digitalização das mídias e televisão da Universidade Católica de Brasília, Alexandre Kieling; as diferenças entre a emissora pública e as demais redes privadas de televisão, com o jornalista e professor da UnB, Murilo César Ramos, membro do Conselho Curador da EBC; a importância da contextualização na notícia em jornalismo público, com a jornalista e professora da UnB Thais de Mendonça Jorge; Leitura Crítica da Mídia – a influência da mídia sobre o comportamento das crianças, com a jornalista,

professora e especialista em educação e mídia Cristiane Parente; o papel da Ouvidoria em uma empresa pública e as primeiras vitórias da Comissão da Verdade, com o Ouvidor Geral da União, José Eduardo Romão; convergência de mídias, com o pesquisador e professor de Comunicação da Universidade de Brasília, Tiago Quiroga; o jornalismo público, na prática, com a professora e pesquisadora da UnB, Zélia Aghirni.

Prestação de contas: Os profissionais responsáveis pela produção e exibição de conteúdos de programação e jornalismo também participaram do programa, em uma espécie de prestação de contas, de informações e esclarecimento ao público. As Normas de Ouvidoria (NOR 104) diz no item 2.7 que um dos objetivos da Ouvidoria é “informar de forma didática, através dos canais de comunicação da Ouvidoria, a missão, os objetivos, os parâmetros e planos editoriais, conteúdos da programação e do jornalismo visando contribuir para a transparência da comunicação praticada pela EBC”. Neste sentido, no ano de 2012 contamos com a colaboração em nossos estúdios do Diretor Presidente da EBC, jornalista Nelson Breve; do Diretor Geral, Eduardo Castro; do Superintendente de Suporte, André Barbosa; da Diretora de Jornalismo, Nereide Beirão; e do Diretor de Produção, Rogério Brandão.

Rotinas e bastidores da TV Brasil: Uma das formas de se contribuir para aprimorar a participação e influência do cidadão sobre os conteúdos produzidos pelos veículos da EBC, como recomendam as Normas de Ouvidoria é, sem dúvida, dar ao público a oportunidade de conhecer as rotinas de produção de conteúdos dos veículos. O Público na TV cumpre a recomendação produzindo reportagens que mostram os bastidores de diversas produções e entrevistando os profissionais que atuam nos bastidores da TV e dos demais veículos da EBC.

Para falar sobre as rotinas de produção do telejornal Repórter Brasil, recebemos o Chefe de Redação da TV Brasil, jornalista Márcio Bueno, que é também responsável pela crítica diária do noticiário Repórter Brasil. Sobre o livre acesso de informar através do jornalismo colaborativo, entrevistamos a jornalista Lídia Gurgel Neves, gerente de integração de conteúdos do Portal da EBC. O público também pode conhecer um pouco mais dos bastidores da apresentação de um telejornal, em entrevista com o Editor Chefe e apresentador do telejornal Repórter Brasil, Guilherme Menezes.

O público na TV: O público esteve presente em todas as edições do programa da Ouvidoria, sendo estimulado a dar opinião sobre os mais diversos assuntos, a enviar perguntas, comentários e críticas, através de vídeos domésticos e comunicações por e-mail, sendo atendido, no ar, pela áreas as quais se dirigiam.

#### **4.2. Programa “Rádio em Debate”**

O programa da Ouvidoria na rádio, “Rádio em Debate”, tem 15 minutos de duração e vai ao ar em todas as emissoras da EBC, uma vez por semana, em horários diversos.

Durante o ano de 2012, a Ouvidoria produziu 44 programas que abordaram diferentes assuntos, normalmente norteados pelas demandas que chegam até a Ouvidoria através dos diferentes canais. A cada programa, um especialista ou ouvinte é convidado a participar, trazendo informações relevantes para o esclarecimento das questões levantadas.

Foram abordados, por exemplo, a cobertura de matérias financeiras, agropecuárias, direitos dos animais, eleições, religião, pessoas famosas, corrupção, entre outros.

Os programas também cumprem a função de alertar para problemas recorrentes que são reclamados pelos ouvintes, como a necessidade de se contemplar o regionalismo e a pluralidade de fontes. Assim, buscou-se apresentar ao público como o jornalismo da EBC mostra o Brasil em sua programação, as dificuldades ainda existentes, bem como o empenho da empresa em estabelecer parcerias com emissoras de todas as regiões de forma a se tornar mais “nacional”.

Outros programas trataram ainda de temas mais amplos e propuseram discussões de assuntos como a diferença do público e do estatal e onde a EBC se encaixa neste cenário; valores que devem ser passados; interesse público como foco central, além de crítica e análise do papel da comunicação pública no país.

A questão técnica, no que se refere à qualidade do sinal da transmissão, à difusão e acesso às rádios pela internet, foi um tema predominante nos programas da Ouvidoria. Neste ano, aumentaram também as reclamações com relação ao acesso das rádios pela internet. O programa discutiu o problema de uma forma global e entrevistou ouvintes e representantes da superintendência de comunicação multimídia, da Central de Atendimento ao Ouvinte da Rádio MEC, e da Superintendência de Comunicação Multimídia da EBC. Desta forma, buscou-se dar uma satisfação às demandas e, ao mesmo tempo, cobrar providências e melhorias da própria EBC. É importante ressaltar que este tipo de demanda é muito importante para a empresa, uma vez que são ouvintes fiéis, que gostam das rádios e, que querem que ela seja cada vez melhor. Por isso, as resposta a estas demandas, assim como um programa para dar ainda mais visibilidade

para o problema, faz com que os ouvintes sintam que realmente podem contribuir para a construção da comunicação pública.

Neste sentido, alguns programas falaram sobre a Central de Atendimento ao Ouvinte das Rádios MEC, Nacional de Brasília e Nacional da Amazônia. O intuito foi estimular que elogios, críticas, sugestões de pauta e pedidos de músicas dos ouvintes fossem encaminhadas para os profissionais e gestores da EBC. Ressaltou-se a importância de um canal de comunicação de cada emissora com seus ouvintes e a interação destes com a Ouvidoria, estabelecendo uma parceria fundamental para possibilitar ao público maior participação no aperfeiçoamento do conteúdo radiofônico.

Da mesma forma, certos programas foram dedicados a difundir e promover o papel da ouvidoria da EBC. Alguns abordaram como a ouvidoria recebe e trata as demandas dos ouvintes, outros prestaram contas em um balanço do trabalho desta área, classificando e quantificando as demandas. Programas para dar visibilidade às audiências públicas e as decisões do Conselho Curador também foram ao ar em momentos oportunos. Além destes, foram ao ar programas cuja temática era a história e o funcionamento de programas/rádios da EBC.

O programa da Ouvidoria Rádio em Debate tem sido uma importante ferramenta de comunicação e aproximação da EBC com seus ouvintes. Durante o ano, as demandas recebidas foram fundamentais para o monitoramento da programação e de problemas, bem como para a busca de soluções. Como base nelas, o programa possibilitou discussões sobre o papel da comunicação pública e da EBC como serviço de utilidade pública, além de ter dado maior divulgação da Ouvidoria como canal de diálogo com a população.

A tabela a seguir elenca os temas abordados nos programas ao longo de 2012:

Rádio em Debate – 2012	
Cobertura de temas	
13/01/12	Educação financeira por meio do rádio
20/01/12	Cobertura de atividades agropecuárias
27/01/12	Animais recebem tratamento diferenciado na mídia
17/02/12	Rádios EBC darão cobertura ao Carnaval do Rio e de Brasília
17/02/12	No Rio, rádios EBC darão prioridade à cobertura dos blocos de rua
09/03/12	Rádios devem informar nome dos compositores das músicas
23/03/12	EBC abre debate sobre a veiculação de programas religiosos
13/04/12	Cobertura jornalística e acesso à informação dentro de penitenciárias
01/06/12	Cobertura de notícias relacionadas à corrupção

08/06/12	Cobertura de notícias relacionadas com as chamadas "celebridades"
14/09/12	Manual da EBC para Cobertura das Eleições
<b>Diretrizes</b>	
24/02/12	EBC fortalece a relação entre rádios públicas e comunitárias
24/02/12	Amigos da MEC FM fazem parceria para produção de obras inéditas
27/04/12	Rádios da EBC fazem do intercâmbio de conteúdo um instrumento de cidadania
29/06/12	Produção e veiculação de conteúdos colaborativos nas emissoras EBC
30/10/12	Produção de conteúdo independente para emissoras públicas de rádio
02/11/12	Emissoras públicas de rádio e a diversidade brasileira
<b>Comunicação Pública</b>	
18/05/12	Jornalismo da EBC busca valorização da Democracia e dos Direitos Humanos
25/05/12	Interesse público deve prevalecer na decisão sobre promoções em rádios públicas
15/06/12	Acesso à informação aperfeiçoará a gestão pública
16/10/12	A autocrítica na comunicação pública
09/11/12	Radionovelas nas emissoras públicas de comunicação
16/11/12	Bastidores do rádio e o papel da comunicação pública
30/11/12	O rádio como veículo de utilidade pública
04/12/12	Papel do jornalismo público na sociedade
21/12/12	Presidente da EBC, Nelson Breve, fala sobre os desafios da comunicação pública
<b>Técnica</b>	
<b>Sinal</b>	
30/03/12	Nacional da Amazônia melhora qualidade das transmissões e amplia audiência
20/04/12	Ouvinte pode ajudar na qualidade do sinal das emissoras da EBC
11/05/12	Problemas técnicos dificultam implantação do rádio com transmissão digital
<b>Internet</b>	
06/01/12	Redes sociais influenciam a pauta das emissoras de rádio, televisão e dos jornais
16/03/12	Ouvintes querem mais do rádio pela internet
04/05/12	Rádio usa internet, se reinventa e ganha público
22/06/12	Emissoras EBC investem na transmissão via internet
21/10/12	Como usar o podcast para enviar conteúdos para as rádios públicas
<b>Ouvidoria</b>	
02/03/12	Rádio em Debate inova o conceito de Ouvidoria
03/02/12	Rádios EBC criam programação ao gosto do ouvinte
07/04/12	Atuação da Central de Atendimento ao Ouvinte
07/09/12	O papel da Ouvidoria e a comunicação pública
24/09/12	Balanço das manifestações recebidas pela Ouvidoria da EBC no primeiro semestre de 2012
28/09/12	História da Rádio Nacional da Amazônia
01/10/12	O papel das ouvidorias na defesa do direito do cidadão às informações
26/11/12	Funcionamento do Núcleo de Radiojornalismo da EBC
17/12/12	Balanço das ações do Conselho Curador da EBC
29/12/12	Retrospectiva das ações da Ouvidoria em 2012

### 4.3. Colunas da Ouvidoria

Ao longo do ano foram publicadas 43 Colunas da Ouvidoria, tratando dos principais temas abordados a partir da percepção dos leitores da ABr. Cada coluna envolveu o trabalho de pesquisa que inclui, entre outros aspectos como o assunto foi tratado em outros veículos de mídia, processo histórico sobre o assunto, dados estatísticos, possíveis fontes para informação e repercussão, possíveis abordagens e aspectos omitidos.

Em 20 de janeiro: 'As novas da Ouvidoria da EBC' traz informações sobre a mudança do dia de publicação da Coluna e sobre a nova Ouvidora Adjunta da Agência Brasil.

Em 23 de janeiro: 'A notícia pública não estatal da Agência Brasil' apontou algumas questões no sentido de fazer uma reflexão sobre como os diferentes públicos vem o trabalho da ABr.

Em 30 de janeiro: 'O que pensa o público sobre a função e o papel da Ouvidoria?' apresentou uma amostra do que pensa o cidadão a respeito do papel e da função da Ouvidoria da EBC, com pessoas de diferentes áreas.

Em de 6 de fevereiro: 'Contextualizar e apurar ainda é o melhor caminho para a qualidade e credibilidade da informação' abordou a questão da apuração da notícia, a partir de um fato ocorrido ao longo de duas semanas do mês de janeiro – o caso Pinheirinho.

Em de 13 de fevereiro: 'Imparcialidade: mito ou realidade' enfatizou uma das queixas mais frequentes dos leitores, no que se refere à parcialidade e falta de isenção na cobertura jornalística.

Em 20 de fevereiro: 'Privatização ou concessão: o mais importante para o leitor é a informação' abordou a questão do leilão de concessão dos três dos maiores aeroportos do país – Guarulhos (SP), Campinas (SP) e Brasília (DF) e apontou a necessidade de contextualizar a informação como garantia de credibilidade.

Em 27 de fevereiro: 'Quando a fonte é a personagem principal da notícia' trata do número de pessoas no protesto da PM, no Rio. A coluna ressaltou que, sem entrar no mérito se o número estimado estava correto ou errado, próximo da realidade ou mesmo se houve ou não má-fé do veículo, contar

multidões não é uma das tarefas mais fáceis, especialmente em casos de manifestações de cunho político-ideológico.

Em 5 de março: ‘Na velha corrida por audiência, como foi a cobertura da Agência Brasil no caso Eloá?’ apontou que a cobertura da ABr foi superficial. Faltou reflexão, inclusive, sobre o papel da mídia nessa cobertura, já que o espírito crítico que deve estar presente no jornalismo público esteve ausente.

Em 12 de março: ‘O que acontece quando não há contraponto?’ enfatizou a matéria da ABr publicada no dia 17 de janeiro de 2012 – “Feriados causam perdas no comércio de R\$ 50 bilhões.” A coluna aponta a falta de contraponto à visão semelhante de dois economistas entrevistados.

Em 19 de março: ‘Os rumos são incertos, mas o debate só está começando’ comentou a audiência pública realizada pelo Conselho Curador da EBC, em 14 de março, para discutir a permanência dos programas religiosos na programação da TV Brasil e da Rádio Nacional de Brasília.

Em 26 de março: ‘Um caso típico de desencontro de informações’ trata da matéria publicada, no dia 8 de março, “Nove estados ainda não pagam o valor do piso nacional dos professores para 2012”. A coluna avalia que do ponto de vista do princípio jornalístico de confirmar as informações, consultando mais de uma fonte e ouvindo o outro lado, a Agência Brasil foi omissa na publicação.

Em 2 de abril: ‘A ênfase em um lado da questão impede o equilíbrio da informação’ apontou para a análise da cobertura da Agência Brasil no que se refere à questão do uso de sacolas plásticas. A Ouvidoria ponderou que o leitor tinha razão ao denunciar os interesses comerciais dos supermercados.

Em 9 de abril: ‘No terreno dos índices e das fontes, o repórter é nosso guia?’ sobre disparidade de informações entre as fontes sobre os índices de desemprego no país, apontado por um leitor.

Em 16 de abril: ‘Notícias e novidades na educação do campo’ comentou reportagem da ABr publicada no dia 18 de março que trata do lançamento do Programa Nacional de Educação no Campo (Pronacampo), porém, deixou de ouvir os principais interessados, como os representantes dos movimentos sociais, prefeitos, autoridades estaduais e municipais de educação e diretores de escolas e professores.

Em 23 de abril: ‘Mudanças na TI e avisos aos navegantes’ tratou das diferentes demandas que chegam à Ouvidoria, referente à acessos ao site e links.

Em 30 de abril: ‘Na cobertura dos fatos cotidianos, como a mídia pública deve se comportar?’ analisou a discussão sobre a hipótese do agenda-setting e enfatizou que enquanto não houver o lançamento do Manual de Jornalismo da EBC é importante adotar alguns princípios e práticas alternativos que devem ser levados em conta, como o respeito à diversidade.

Em 7 de maio: ‘Os blogs e as fontes convencionais de notícias’ iniciou uma discussão sobre as fontes de informações jornalísticas e as possibilidades da utilização responsável de fontes não convencionais.

Em 21 de maio: ‘Os movimentos sociais não precisam de intérpretes’ questionou se independentemente dos números e das bandeiras, a cobertura dessas marchas coaduna com a missão de uma agência pública de notícias?

Em 29 de maio: ‘Vão-se os anéis’ falou sobre a matéria “Emenda sobre imposto para comércio eletrônico não ameniza guerra fiscal, dizem tributaristas”, publicada em 13 de maio e constatou que em nenhum momento foi ouvido ou reproduzido comentário de fonte de nenhum "lado", estado ou região.

Em 4 de junho: ‘Cobertura internacional: o velho problema de falta de fontes próprias’ salientou que, por não ter correspondentes permanentes no exterior, a ABr depende em grande parte de informações fornecidas pelas agências internacionais. Com essa temática a coluna procurou discutir se a abordagem feita dessa forma privilegia a visão de alguns países em detrimento de outros.

Em 11 de junho: ‘Para sair do papel’ observou a cobertura da ABr sobre a questão da “economia verde”, um dos temas centrais da agenda da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, a Rio+20.

Em 18 de junho: ‘As grandes ausências na Rio+20’ falou sobre não participação pelo Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama), Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e Comissão Nacional de Biosegurança (CTNBio) na Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável - Rio+20.



Em 25 de junho: ‘Sem exageros’ sobre a necessidade de dar atenção e levar em consideração todas as manifestações de leitores, mesmo aquelas que exorbitam na crítica.

Em 2 de julho: ‘O jornalismo e o excesso de fontes oficiais’ constatou a predominância de fontes oficiais, se comparada à recorrência às fontes não governamentais na cobertura da Agência Brasil sobre o processo de negociação para fechar o documento oficial da Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, a Rio +20.

Em 9 de julho: ‘Os desafios do jornalismo público’ analisou a linha editorial adotada pela Agência Brasil, tendo como ponto de partida o novo Manual de Jornalismo da EBC.

Em 16 de julho: ‘Prestando contas’ apresentou um balanço das manifestações enviadas pelos leitores da ABr no primeiro semestre de 2012.

Em 23 de julho: ‘A EBC e as normas editoriais para as eleições de 2012’ informou que, para as eleições de 2012, a EBC novamente tomou a iniciativa de autorregularão, ao aprovar o Manual Eleições 2012 – Diretrizes e Normas Editoriais da EBC.

Em 30 de julho: ‘A cobertura da Agência Brasil sobre os temas relacionados à cidadania’ analisou como a Agência Brasil cobre os temas relacionados à cidadania, não em termos abstratos, mas na prática, pelos temas selecionados e pelos enfoques adotados nas reportagens.

Em 6 de agosto: ‘A participação do leitor na cobertura da Agência Brasil para as eleições municipais de 2012’ discutiu a cobertura das eleições municipais.

Em 10 de setembro: ‘Matar o mensageiro’ propôs que alterações que não forem correções de informações erradas nas matérias sejam identificadas de uma forma diferente da publicação de uma errata.

Em 14 de setembro: ‘Pela correção dos fatos, a bem da verdade’ publicou uma errata referente à Coluna publicada em 10 de setembro, informando que cometeu alguns equívocos.

Em 24 de setembro: 'Mais humanística e menos mítica' a partir de um levantamento das matérias publicadas no período do evento das Olimpíadas 2012 , visando uma abordagem aprofundada e humanística do tema.

Em 1º de outubro: 'Contraponto também depende do contexto' tratou de contradições em matérias publicadas pela ABr, considerando que uma contextualização mais adequada requer referências que abrangem prazos mais longos com o objetivo de permitir o amplo entendimento do leitor sobre o assunto noticiado.

Em 8 de outubro: 'A fidelidade às informações' falou sobre o desencontro de informações entre o que é anunciado no título e o que é dito no corpo das notícias, ressaltando que o título não pode divergir da informação.

Em 22 de outubro: 'Equilíbrio entre as fontes, mas com adesão do público' observou a cobertura que a ABr vem fazendo sobre os projetos de mobilidade urbana que o país prepara para a Copa de 2014.

Em 29 de outubro: 'Grato retorno' comentou a retomada da prática de vários anos da ABr, interrompida em 2011, da publicação de matérias sobre o Dia dos Professores que demonstram o significado simbólico da data.

Em 5 de novembro: 'É sempre bom lembrar' explicou aos leitores da ABr a origem da Ouvidoria da EBC, o seu papel, suas competências e sua capacidade de mediar e solucionar os conflitos entre o público e a empresa.

Em 12 de novembro: 'Interesse público ou interesse do público' apontou a distinção entre os conceitos do interesse do público e o interesse público nas discussões sobre as expectativas da sociedade em relação à mídia.

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

Em 26 de novembro: ‘Quais são os referenciais de qualidade para a comunicação pública’ trouxe a discussão sobre a qualidade da informação jornalística, seu papel na construção de uma sociedade democrática e a possibilidade de serem definidos instrumentos de medição de excelência e contribuir para o desenvolvimento do setor no país.

Em 3 de dezembro: ‘Os Caminhos da Reforma do CBT’ falou sobre os 50 anos do Código Brasileiro de Telecomunicações (CBT). A data serviu também para que essas entidades dessem início à campanha Para Expressar a Liberdade, reivindicando um novo marco regulatório para o setor.

Em 10 de dezembro: ‘Entre avanços e desafios, TV Brasil completa cinco anos’ tratou dos cinco anos da TV Brasil.

Em 17 de dezembro: ‘O cidadão em primeiro lugar’ observou a cobertura da ABr sobre a 3ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

## 5. OUTRAS AÇÕES

### 5.1. Monitoramento de conteúdos em parceria com as universidades públicas

A lei de criação da EBC atribui à Ouvidoria a competência de exercer a crítica interna da programação produzida ou veiculada pela empresa, com respeito à observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública. Porém, tendo em vista a quantidade de veículos que compõem a EBC e a variedade de suas programações, tal ação demanda a existência de um quadro numeroso de pessoas altamente especializadas.

Desta forma, como a Ouvidoria não conta com estes recursos e a lei permite que sejam feitas parcerias, contratos e convênios com órgãos governamentais, entidades e organizações da sociedade civil, em 2012 foi submetida à Diretoria Executiva uma proposta de realização de parcerias com as instituições de Ensino e Pesquisa para o monitoramento e análise dos conteúdos da programação e da produção jornalística. O objetivo é trazer a expertise de professores, mestre e doutores na área de Comunicação para analisar os conteúdos e oferecer as alternativas que contribuam para a permanente qualificação da programação dos veículos da EBC; ao mesmo tempo, aproximamos as atividades da EBC das ações de ensino, pesquisa e extensão realizadas por essas instituições, de forma a contribuir com o intercâmbio de conhecimento. Além disso, busca-se com esta parceria que o monitoramento seja realizado de forma mais eficiente e regular, com emissão de boletins semanais, relatórios mensais e bimestrais das atividades de cada veículo.

Espera-se, assim, contribuir para o aperfeiçoamento do conteúdo veiculado pela EBC, e conseqüentemente para a redução do número de reclamações e críticas dos telespectadores, ouvintes e leitores, além, é claro, de servir de subsídio para as decisões dos gestores de cada área.

Com a aprovação pela Diretoria, a Ouvidoria encaminhou as propostas para as Universidades que tiveram até novembro para mandarem seus projetos. As propostas estão sendo avaliadas e um parecer será encaminhado a Diretoria Jurídica para análise. Acredita-se que os contratos com as Universidades selecionadas sejam formalizados no início de 2013 para que, em seguida, seja iniciado a execução do monitoramento pelas universidades.

## **5.2. Processo de Unificação do serviço de atendimento ao público**

A EBC possui até hoje alguns setores, além da Ouvidoria, que realizam o serviço de atendimento às demandas encaminhadas pelos cidadãos. Por isso a Ouvidoria, para unificar o atendimento, realizou inicialmente no ano de 2012, um diagnóstico para orientar a construção de estratégias e ações para qualificar, unificar e aprimorar o atendimento aos usuários dos veículos da EBC. A seguir estão os resultados dessas ações.

### **5.2.1. Diagnóstico de atendimento da EBC**

A Ouvidoria elaborou o Diagnóstico de Atendimento da EBC para obter informações do processo de gestão, de pessoal, de tecnologia/sistema e de infraestrutura das diferentes portas/canais de atendimento em funcionamento nos veículos de comunicação da EBC.

De acordo com o mapeamento, foram detectados os seguintes pontos que requerem maior investimento no serviço de atendimento ao público externo da EBC:

- A gestão da informação é fragmentada por diferentes áreas, não havendo uma metodologia unificada para cadastro, registro, análise e monitoramento das informações fornecidas ao cidadão;
- A forma de atendimento e as informações não são sistematizadas;
- Necessidade de capacitação das equipes para o atendimento;
- O foco do atendimento é o quantitativo, a análise qualitativa das manifestações e solicitação de informações são pouco aproveitadas para orientar as melhorias dos serviços de radiodifusão pública;
- As ferramentas tecnológicas utilizadas para registro das informações são inadequadas ao atendimento do usuário;
- O processo de atendimento é descontínuo, e não possibilita a construção de inteligência para a gestão de conhecimento da empresa sobre os usuários;
- Há diferentes formas de classificação de demandas pelas portas de atendimento;
- Os serviços de atendimento não possuem ferramenta de avaliação do atendimento da EBC;
- O processo de coordenação do atendimento é difuso e com baixa gestão de resultados;

As recomendações da Ouvidoria para a melhoria do serviço de atendimento foram as seguintes:

- Definição de uma única forma de tratamento e entrada para os atendimentos aos cidadãos usuários dos diferentes veículos de comunicação;
- Aprimoramento do sistema NAMBI para registro e monitoramento das demandas na EBC;
- Ampliação da utilização e-SIC integrado ao NAMBI para registro de pedidos de informações e manifestações dos cidadãos;
- Capacitação da Equipe de Atendimento;
- Ampliação da utilização do sistema 0800;
- Implantação de uma plataforma de interatividade via web.

### **5.2.2. Aperfeiçoamento do NAMBI**

O Nambi é o sistema desenvolvido pela Superintendência de Comunicação e Multimídia (Sucom) para o registro e acompanhamento das demandas que chegam à Ouvidoria. Ele foi implantado em outubro de 2011 com o objetivo de dar maior agilidade e eficácia aos processos de organização, registro e acompanhamento das manifestações recebidas, possibilitando uma resposta mais rápida, além de permitir o monitoramento e o controle mais eficiente das demandas recebidas.

Atualmente, as demandas que chegam à Ouvidoria através do e-mail [ouvidoria@ebc.com.br](mailto:ouvidoria@ebc.com.br) ou pelo Portal são direcionadas para a caixa de e-mail da Ouvidoria. O envio das questões às áreas responsáveis, bem como as respostas ao cidadão, são feitas por meio da caixa de e-mail. As informações dos e-mails alimentam então o Nambi, que registra e cataloga os processos, controla seus prazos e gera relatórios.

Desta forma, a implantação do Nambi, sem dúvidas trouxe inúmeras vantagens, como a otimização do tratamento das demandas, a economia de papel e tempo, a maior rapidez para localizar e acompanhar os processos, a maior agilidade e confiabilidade dos resumos estatísticos, entre outras.

Entretanto, apesar dessas vantagens, o processo de alimentar o sistema acaba sendo extremamente trabalhoso e sujeito a falhas. Como forma de eliminar o retrabalho de copiar e colar os dados dos e-mails para o sistema, em 2012 foi solicitado à Sucom o aperfeiçoamento do Nambi para que as informações inseridas pelo demandante no formulário do site sejam automaticamente registradas no sistema. Para aprimorar ainda mais o processo, evitando-se a comunicação via e-mail, será necessário unificar as portas

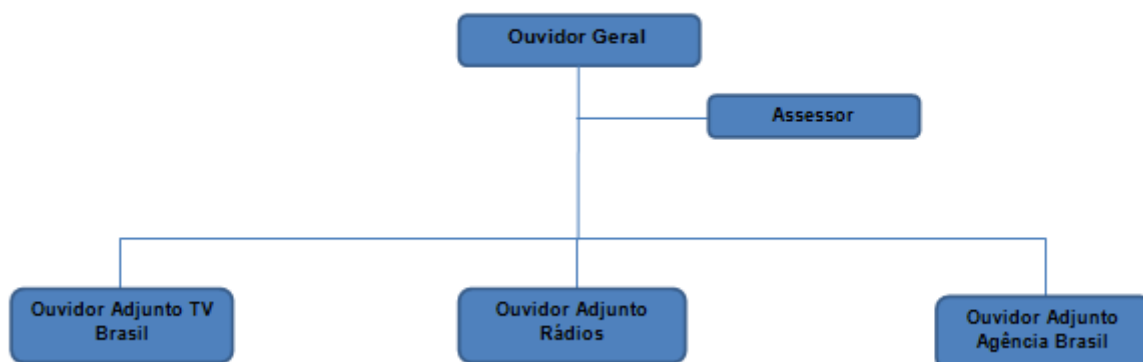
de entrada, para que o preenchimento de formulário no site da EBC seja o único modo de contato dos cidadãos com a Ouvidoria. Tal medida é necessária para que as informações sejam mais completas e confiáveis, uma vez que no e-mail as pessoas, muitas vezes, esquecem até mesmo de se identificar.

Tudo isso agilizará ainda mais o tratamento das demandas e assim a resposta ao cidadão, contribuindo para que a Ouvidoria cumpra sua função de forma cada vez mais eficiente. O processo de desenvolvimento e implantação destas melhorias está em andamento e deve ser concluído ainda no início de 2013.

### 5.3. Proposta de reestruturação organizacional da Ouvidoria

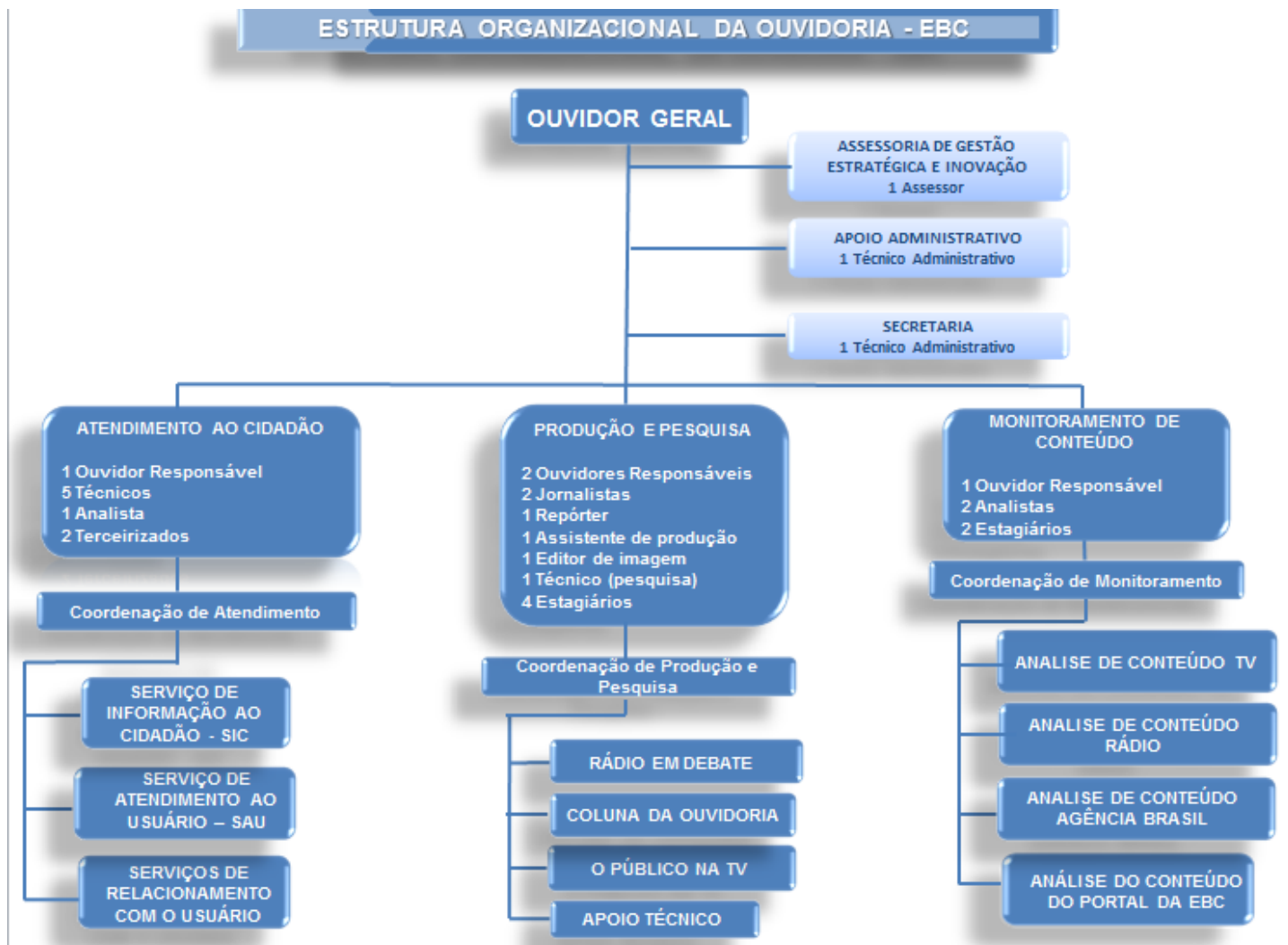
Motivada pela ampliação das atividades desempenhas, a Ouvidoria propôs a reestruturação da estrutura organizacional e da estrutura de pessoal, buscando o alinhamento da equipe para fazer frente à construção de um canal efetivo de comunicação e relacionamento com o usuário da EBC e para a realização dos serviços da Ouvidoria voltados para: atendimento ao cidadão, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, produção e edição dos Programas da Ouvidoria – O Público na TV e Rádio em Debate, publicação da Coluna da Ouvidoria, bem como o monitoramento e análise de conteúdo dos veículos de comunicação da EBC.

Organograma atual da Ouvidoria:





Organograma proposto:



#### **5.4. Implantação da Lei de Acesso à informação na EBC**

Com a entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação Pública – Lei 12.527/2011, a EBC, sob a coordenação da Ouvidoria, criou o site de Acesso à Informação da EBC (divulgação de informações por iniciativa do setor público, independente de qualquer solicitação – transparência ativa) e implantou o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (divulgação de informações em atendimento às solicitações da sociedade – transparência passiva), composto por um espaço físico de atendimento, pelo telefone 0800 e pelo site para que o cidadão solicite ou consulte dados sobre a gestão, atuação do órgão, ou qualquer outra informação relativa à empresa. A implantação do SIC contribui para consolidar a cultura da transparência pública e para fortalecer o exercício da democracia e dos instrumentos de participação e controle social. Ação que fortalece o papel da Ouvidoria, pois a escuta qualificada do cidadão possui respaldo na Lei, que define o sigilo como exceção e estipula prazos e padrões para respostas.

O Fluxograma da Ouvidoria após implantação do SIC encontra-se no anexo do relatório.

## 5.5. Relatórios da Ouvidoria

Em 2012, a Ouvidoria elaborou 12 relatórios mensais, 2 relatórios bimestrais (Janeiro/Fevereiro e Março/Abril) e 2 relatórios trimestrais (Maio/Junho/Julho e Agosto/Setembro/Octubro), além deste relatório anual. Os relatórios elaborados pela Ouvidoria da EBC são o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado pelos ouvidores adjuntos. As manifestações são encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

Além de registrar e demonstrar estatisticamente as manifestações dos usuários, o relatório ressalta também os aspectos de grande relevância, como a análise da percepção do público sobre os conteúdos, a partir dos aspectos mais frequentemente demandados sobre cada veículo - Rádio, TV, Portal e Agência de Notícias - e a percepção da Ouvidoria em relação aos conteúdos veiculados pelas emissoras da EBC. Todos os pontos do relatório tem como objetivo primordial contribuir com as áreas para a qualificação dos serviços prestados pela empresa.

No decorrer do ano, diversas melhorias foram feitas no relatório no sentido de dar mais transparência às atividades realizadas pela Ouvidoria e também proporcionar instrumentos que contribuam com a tomada decisão pelos gestores da empresa. Os pontos que merecem destaque são a pesquisa de satisfação e o perfil do usuário. Com a melhoria do sistema utilizado para atender as demandas, espera-se que, no ano de 2013, o relatório esteja ainda melhor e mais completo, contribuindo para que o atendimento ao cidadão seja cada vez mais eficiente e ágil.

## **5.6. Ampliação da abrangência das Audiências Públicas**

As audiências públicas são um instrumento de participação da sociedade civil na gestão das emissoras públicas de comunicação, um espaço que o Conselho Curador, a Ouvidoria e a diretoria da empresa têm para dialogar com a sociedade. A primeira Audiência Pública do Conselho Curador foi realizada em Brasília, no dia 9 de Julho de 2009, um ano após a criação da EBC. Outras audiências se seguiram, sediadas em Brasília, no Rio de Janeiro e em Belo Horizonte. Em 2012, a Ouvidoria propôs ao Conselho Curador a descentralização das audiências, ampliando a possibilidade de participação de outros estados e outras regiões.

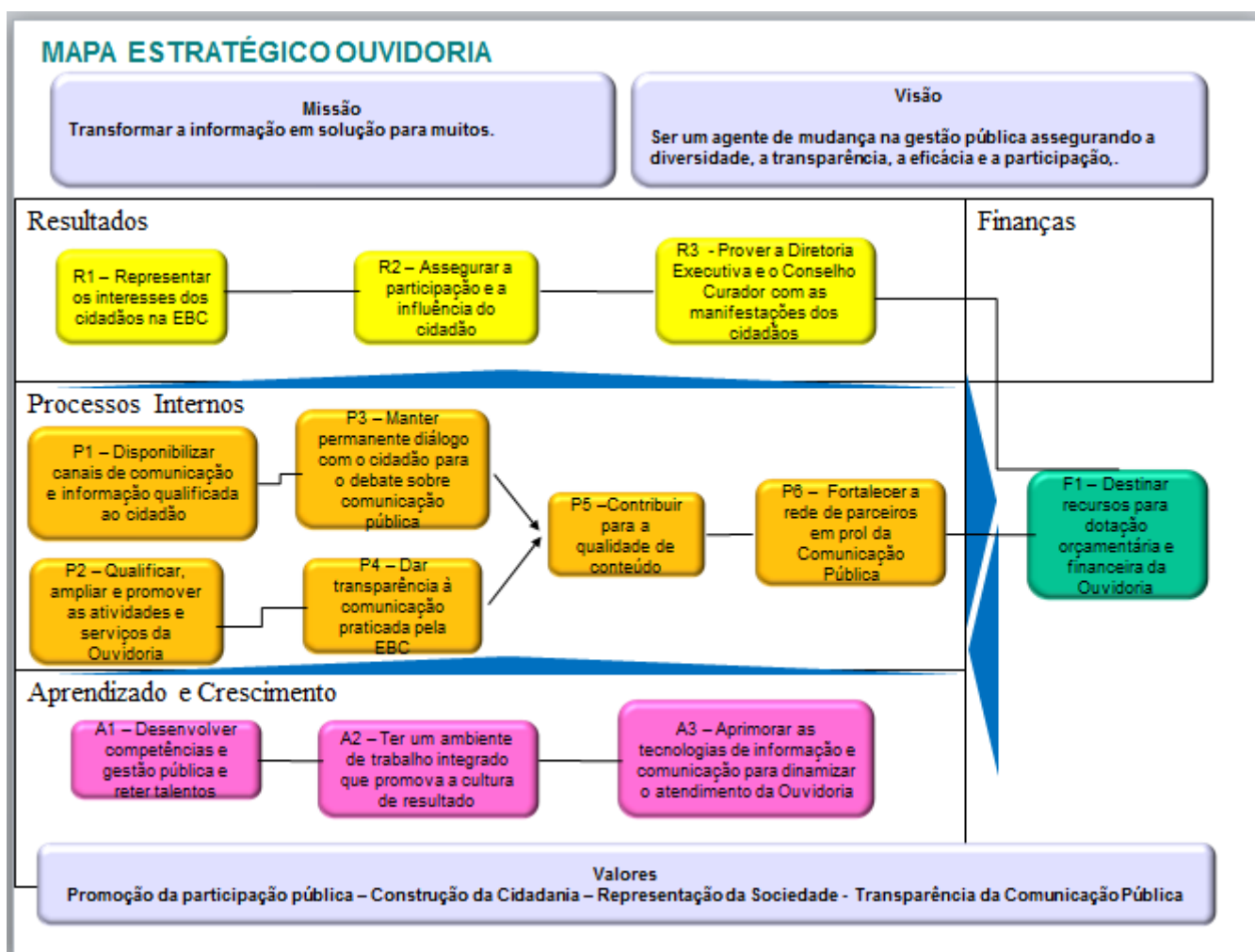
A proposta da Ouvidoria de ampliação da abrangência das audiências públicas está diretamente ligada aos objetivos da radiodifusão pública estabelecidos no Artigo 3º da Lei 11.652/2008, notadamente os incisos III, V e VIII, que recomendam “fomentar a construção da cidadania, a consolidação da democracia e a participação na sociedade, garantindo o direito à informação, à livre expressão do pensamento, à criação e à comunicação”, “apoiar processos de inclusão social e socialização da produção de conhecimento, garantindo espaços para exibição de produções regionais e independentes”, e “promover parcerias e fomentar produção audiovisual nacional, contribuindo para a expansão de sua produção e difusão.”

A proposta da Ouvidoria foi aprovada em março de 2012, e a partir daí realizaram-se três audiências nas seguintes nas regiões Norte e Sul.

O primeiro encontro aconteceu em Recife, no dia 25 de julho, com o tema “Rede Pública de TV: programação e modelos de parceria entre a EBC e os veículos locais e regionais”; a segunda audiência, em 14 de setembro, foi no município de Marabá, no estado Pará. Esta foi a primeira Audiência Pública na região Norte do país; a terceira audiência contemplou a região Sul e reuniu aproximadamente 60 pessoas na cidade de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul.

### 5.7. Planejamento Estratégico

Com a finalidade de cumprir com o Plano de Metas definido para o ano de 2012, a Ouvidoria participou ativamente do Planejamento Estratégico da EBC para a definição da Missão, Visão, Valores, Objetivos Estratégicos e o Mapa Estratégico da Ouvidoria, de forma a melhor estruturar a atuação da Ouvidoria diante dos novos desafios da EBC.



## 6. PERSPECTIVAS PARA 2013

### 6.1. Ciclo de reflexões e debates

Em 2012, a Ouvidoria elaborou o projeto denominado Ciclo de Reflexões e debates sobre Comunicação Pública, com o objetivo de qualificar o debate sobre comunicação Pública, especialmente sobre o papel e função da Ouvidoria na Comunicação Pública.

O projeto prevê a execução de 4(quatro) ações:

- Criação de um grupo de estudos na Ouvidoria;
- Seminários de sensibilização Internos sobre o papel da Ouvidoria da EBC;
- Ciclo de debates sobre comunicação Pública e Direito à Informação com as instituições de Ensino e Pesquisa,
- Colóquio Internacional de Ouvidorias de Empresas Públicas de Comunicação.

Grupo de Estudos da Ouvidoria: é uma ação que tem como foco desenvolver a capacidade de nossos funcionários, especialmente os que mantem contato direto com os cidadãos, de aprofundar o conhecimento na área de comunicação pública, por meio de leituras e discussão de textos. A ampliação do conhecimento sobre o assunto vai incidir positivamente sobre a qualidade do atendimento aos usuários dos conteúdos produzidos e veiculados pelo sistema público de comunicação.

Seminários de Sensibilização Internos sobre o papel da Ouvidoria da EBC: é outra ação em que a Ouvidoria pretende mostrar, junto aos colaboradores da EBC, o papel e a importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública, democrática e transparente.

Ciclo de Debates sobre Comunicação e Direito à Informação com as instituições de Ensino e Pesquisa: tem como objetivo refletir sobre comunicação como instrumento estratégico de formação crítica, na promoção da cidadania e fortalecimento da democracia.

Colóquio Internacional: tem como objetivo promover o intercâmbio entre as Ouvidorias das empresas públicas de comunicação e organizações da América Latina e Europa, acerca das experiências e dos resultados dos trabalhos desenvolvidos por estas Ouvidorias, tanto no que diz respeito à Lei de Acesso à

Informação quanto á contribuição para o fortalecimento das Ouvidorias, através da divulgação de suas práticas.

O intercâmbio dessas experiências abre possibilidades às ações conjuntas entre países da América Latina e Europa, construindo um polo dinamizador das novas práticas em que a comunicação pública poderá ser o centro irradiador.

## **6.2. Pesquisa de Satisfação**

Em 2012, iniciou-se um processo para aperfeiçoar a pesquisa de satisfação dos demandantes com relação ao atendimento da Ouvidoria. A pesquisa que existia era enviada por e-mail, juntamente com a resposta dada ao cidadão, o qual deveria preencher e reenviá-la, também por e-mail. Apesar de ser uma pesquisa simples e curta, com poucas perguntas, essa forma de interação não estava se mostrando eficiente, uma vez que a taxa de respostas era muito baixa.

Assim, visando ter um melhor instrumento de análise, que fosse capaz de medir de forma eficaz a qualidade do atendimento da Ouvidoria, bem como os pontos a serem melhorados, uma outra pesquisa começou a ser desenhada. A intenção é subsidiar a gestão com informações que possibilitem a melhoria do relacionamento da EBC com o cidadão usuários de seus veículos.

A nova pesquisa será mais completa, tendo não só uma quantidade maior de perguntas, mas estas abordarão melhor os diferentes fatores que compõem a satisfação. Também serão utilizadas ferramentas tecnológicas mais modernas, como plataformas na internet, para facilitar tanto o preenchimento, quanto a análise posterior dos dados. Além disso, estratégias de incentivo à resposta também estão sendo pensadas. Até o final do ano de 2012, foram desenvolvidas algumas versões da nova pesquisa e alguns testes já foram realizados. Espera-se que no início de 2013 os ajustes finais sejam feitos para que a ferramenta já seja implantada em janeiro.

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A íntegra e o detalhamento das informações constantes deste Relatório Anual 2012 encontram-se nos relatórios mensais, bimestrais e trimestrais, disponíveis no portal da EBC – <http://www.ebc.com.br/home/ouvidoria>. A Ouvidoria está à disposição para maiores esclarecimentos sobre quaisquer dos aspectos abordados e deseja que as informações e análises oferecidas neste e nos demais relatórios possam contribuir para a crescente qualificação dos conteúdos veiculados pela TV Brasil, pela Agência Brasil de Notícias e pelo Sistema de Rádios Públicas.

**Brasília, 17 de janeiro de 2012.**

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



# Anexo

## Fluxograma da Ouvidoria após implantação do SIC