



**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO MENSAL
JANEIRO 2013**

Brasília, 6 de fevereiro de 2013

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

Silvan Lucas de Sousa Junior

ABORDAGEM QUALITATIVA

TV BRASIL

Josefi Marques

RÁDIOS

Josefi Marques

Mônica Martins Mendes

AGÊNCIA BRASIL

Josefi Marques

Carolina Farah

PORTAL EBC

Camilly Almeida

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Carolina Farah

REVISÃO GERAL

Josefi Marques

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	6
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	7
2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU	10
2.1.1. Reclamações	12
2.1.2. Elogios	13
2.1.3. Sugestões	14
2.1.4. Pedido de Informação	15
2.1.5. Comentários.....	16
2.1.6. Serviços	17
2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	18
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS	20
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	20
3.1.1. TV BRASIL.....	20
3.1.1.1. Abordagem quantitativa	20
3.1.1.2. Abordagem qualitativa	29
3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores	29
3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria	33
3.1.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’	35
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO	36
3.1.2.1. Abordagem quantitativa	36
3.1.2.2. Abordagem qualitativa	42
3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes.....	42
3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria	46
3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	49

3.1.3.	AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	50
3.1.3.1.	Abordagem quantitativa	50
3.1.3.2.	Abordagem qualitativa	53
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores	53
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	56
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria	57
3.1.4.	PORTAL EBC	58
3.1.4.1.	Abordagem quantitativa	58
3.1.4.2.	Abordagem qualitativa	60
3.1.4.2.1.	Percepção dos internautas	60
3.1.4.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	61
3.1.5.	Empresa Brasil de Comunicação - EBC	62
3.1.5.1.	Abordagem quantitativa	62
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC	66
3.2.1.	Abordagem quantitativa.....	66

Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão.....	7
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão	7
Figura 3 – % Atendimentos SAU.....	8
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências	9
Figura 5 - Manifestações por Veículo.....	10
Figura 6 - % Manifestações por Veículo.....	10
Figura 7 - % Tipos de Manifestações	11
Figura 8 - % Reclamações por Veículo	12
Figura 9 - % Elogios por Veículo.....	13
Figura 10 - % Sugestões por Veículo.....	14
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo	15
Figura 12 - % Comentários por Veículo	16
Figura 13 - % Serviços por Veículo	17
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso	18
Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência.....	19
Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	19
Figura 17 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas	26
Figura 18 - % Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	28
Figura 19 - % Manifestações por Rádio	36
Figura 20 - % Reclamações Rádios - Respostas das Áreas	40
Figura 21 - % Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas	41
Figura 22 - % Reclamações Agência Brasil - Respostas das Áreas.....	51

1. APRESENTAÇÃO

O relatório da Ouvidoria da EBC, referente ao mês de janeiro de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado pelos ouvidores adjuntos, no período de 26/12/2012 a 25/01/2013. As manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

O relatório registra as manifestações e ressalta os aspectos de maior relevância. Também apresenta um demonstrativo estatístico das manifestações recebidas e o encaminhamento dado pelos ouvidores adjuntos. Além disso, expõe uma análise da percepção do público sobre os conteúdos, a partir dos aspectos mais frequentemente demandados sobre cada veículo - Rádio, TV e Agência de Notícias. A percepção da Ouvidoria em relação aos conteúdos dos veículos de comunicação da EBC é apresentada no final, no sentido de contribuir com as áreas para a qualificação dos serviços prestados pela empresa. Essa análise é uma das competências da Ouvidoria, conforme artigo 20 da Lei 11.652 de 07 de abril de 2008, que instituiu a Empresa Brasil de Comunicação.

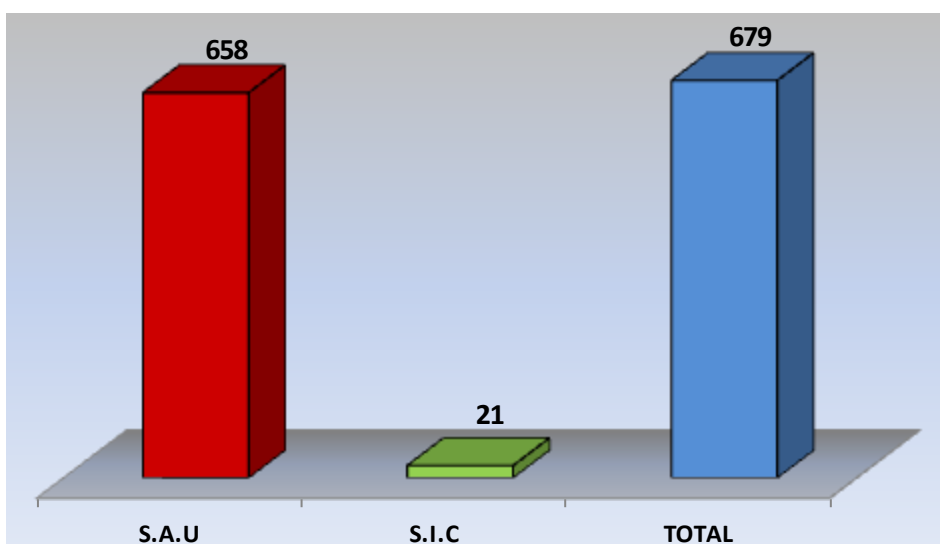
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

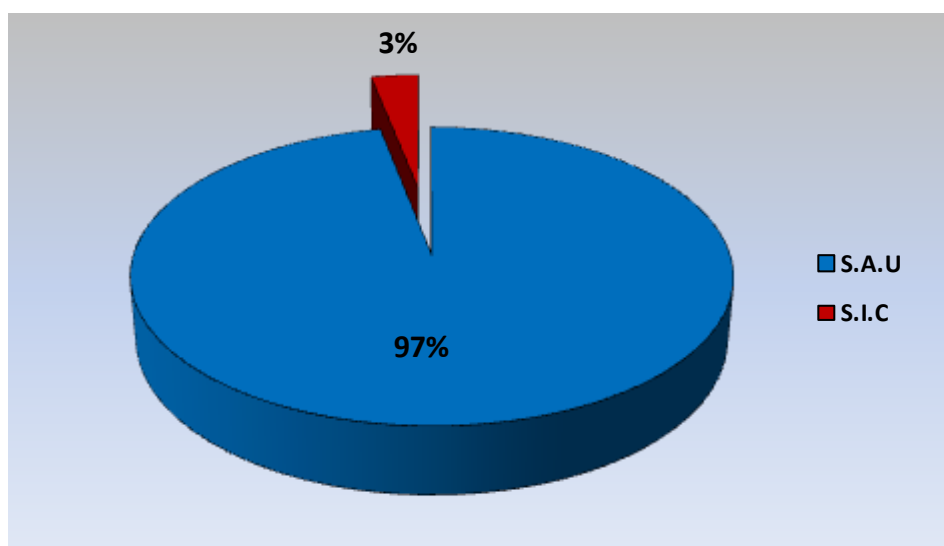
O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 679 atendimentos, sendo 658 pelo SAU e 21 pelo SIC.

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

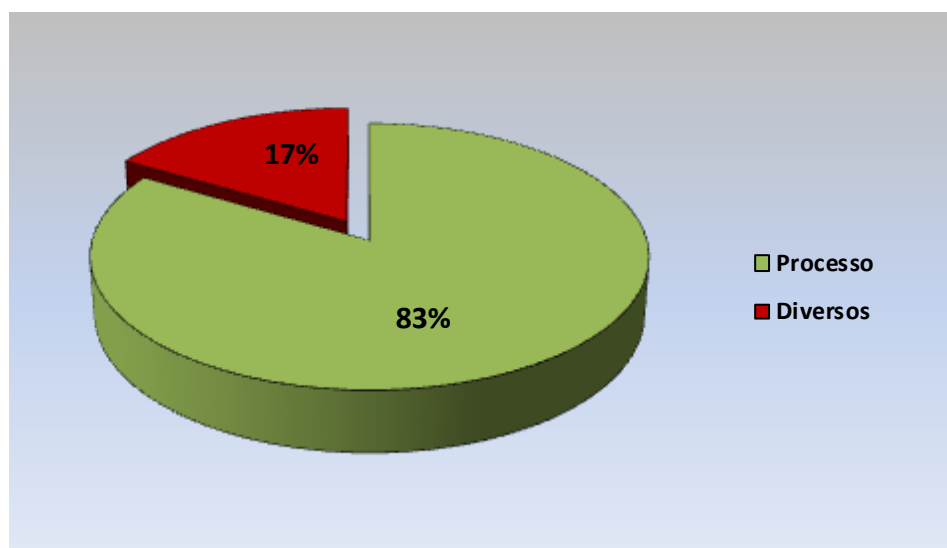
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 658 atendimentos realizados pelo SAU, 549 (83,4%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 109 manifestações (16,6%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

Figura 3 – % Atendimentos SAU



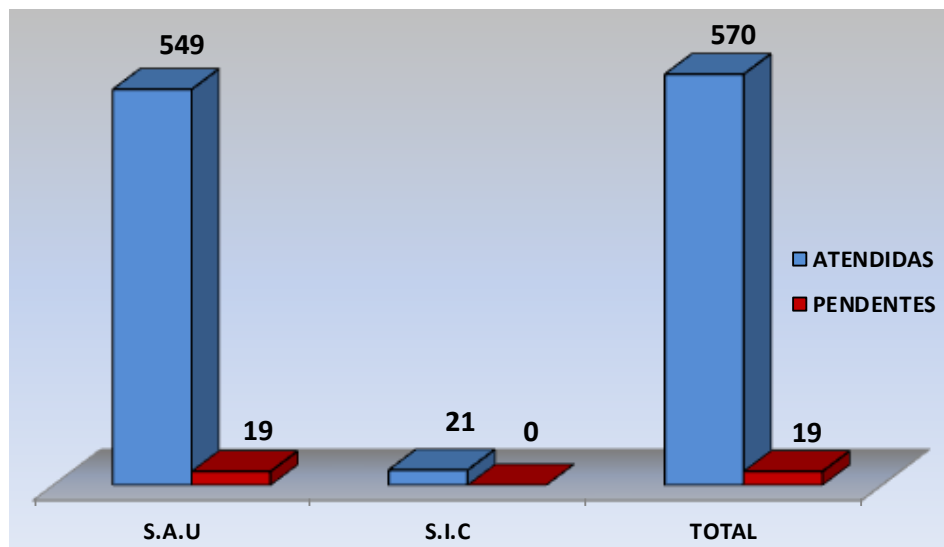
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 570 atendimentos, sendo 549 pelo SAU e 21 pelo SIC.

Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 3,3% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Não há pendência de respostas às comunicações recebidas por meio do SIC. O tempo médio de retorno das áreas foi de 5 dias.

Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências

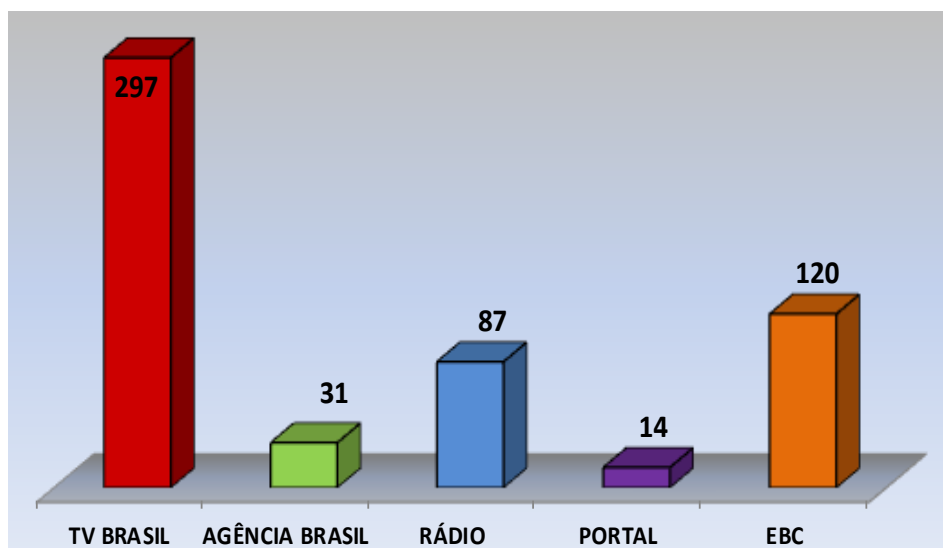


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

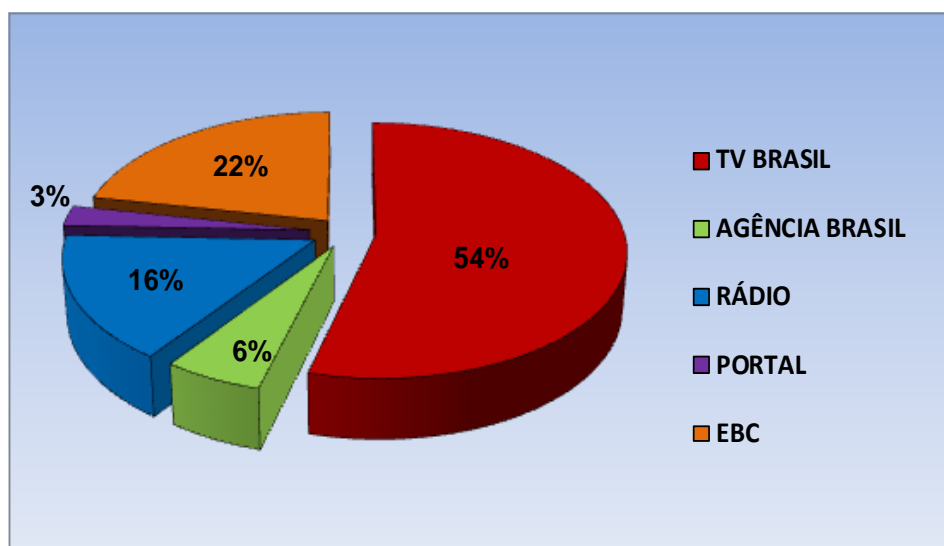
O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, em janeiro, 549 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

Figura 5 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

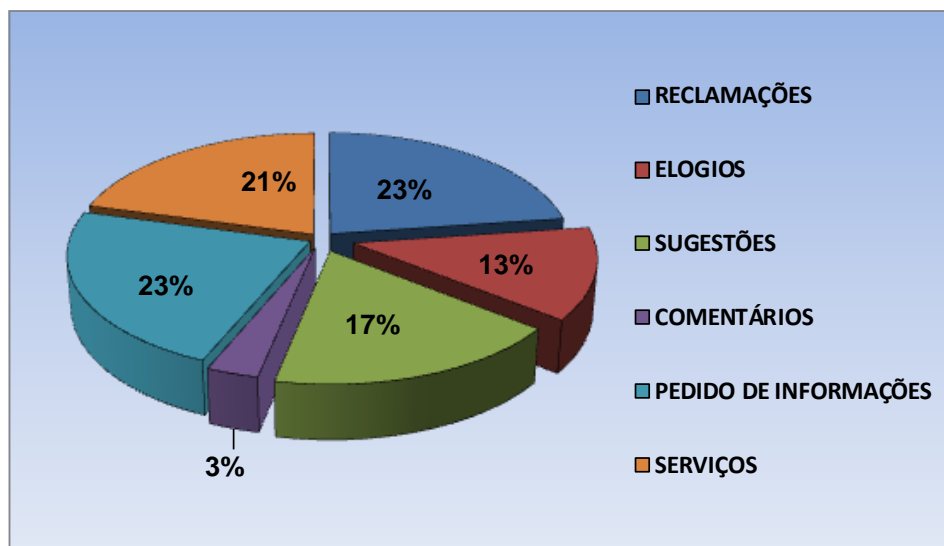
Figura 6 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação, serviços e as manifestações improcedentes totalizam 77,2% dos atendimentos no mês, contra 22,8% das reclamações.

Figura 7 - % Tipos de Manifestações



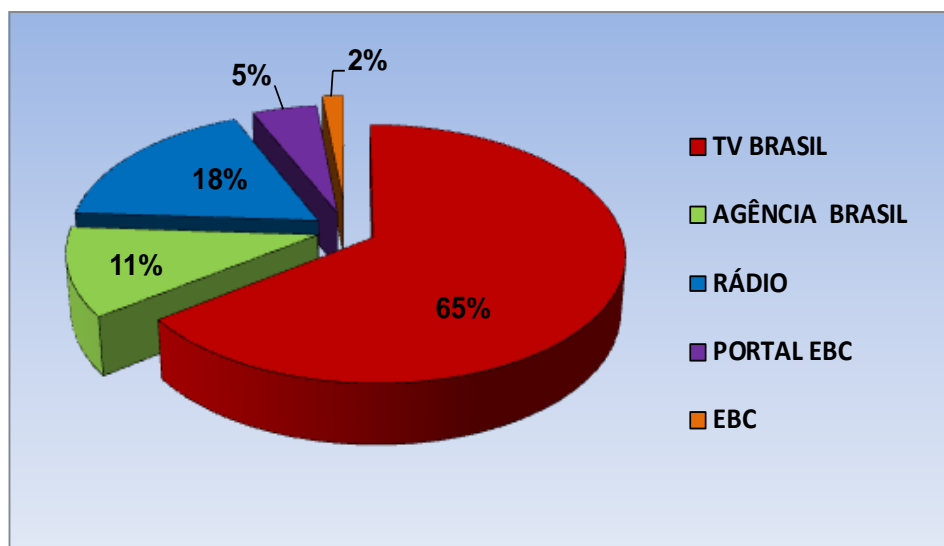
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	81	64,8%
AGÊNCIA BRASIL	14	11,2%
RÁDIO	22	17,6%
PORTAL EBC	6	4,8%
EBC	2	1,6%
TOTAL	125	100,0%

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



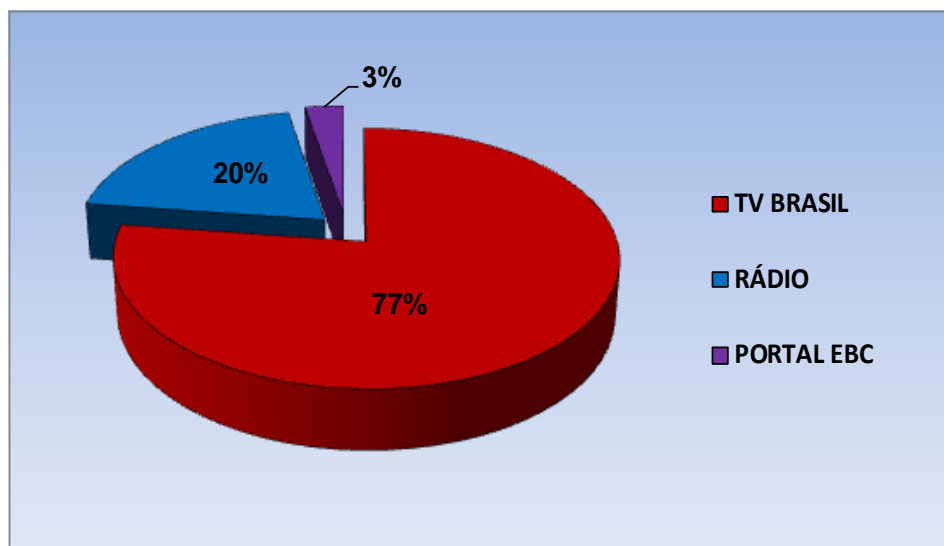
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	54	77,1%
AGÊNCIA BRASIL	0	0,0%
RÁDIO	14	20,0%
PORTAL EBC	2	2,9%
EBC	0	0,0%
TOTAL	70	100,0%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



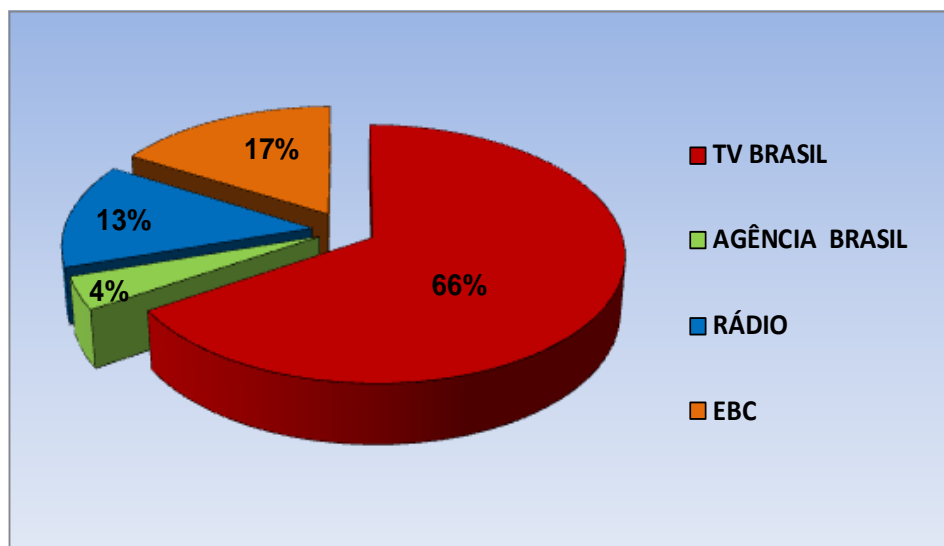
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	64	66,0%
AGÊNCIA BRASIL	4	4,1%
RÁDIO	13	13,4%
PORTAL EBC	0	0,0%
EBC	16	16,5%
TOTAL	97	100,0%

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



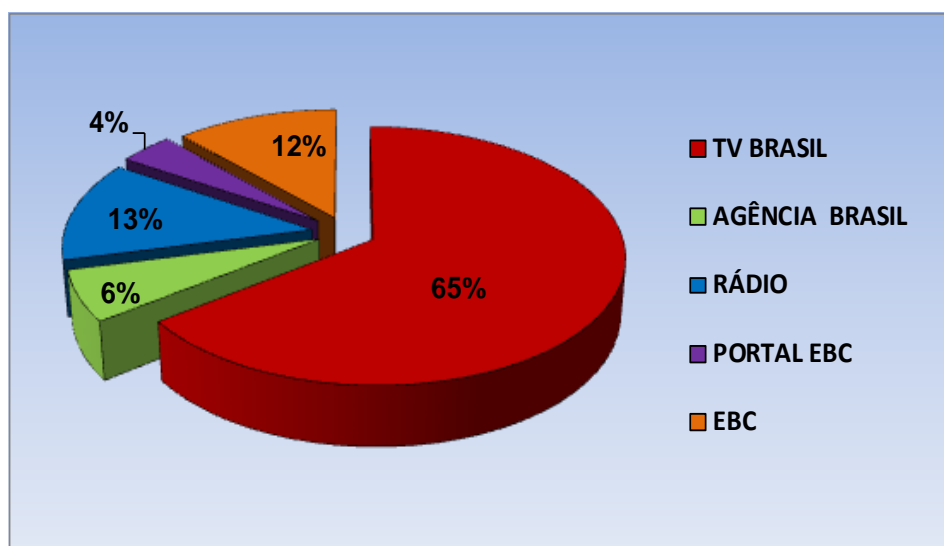
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	81	64,8%
AGÊNCIA BRASIL	8	6,4%
RÁDIO	16	12,8%
PORTAL EBC	5	4,0%
EBC	15	12,0%
TOTAL	125	100,0%

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



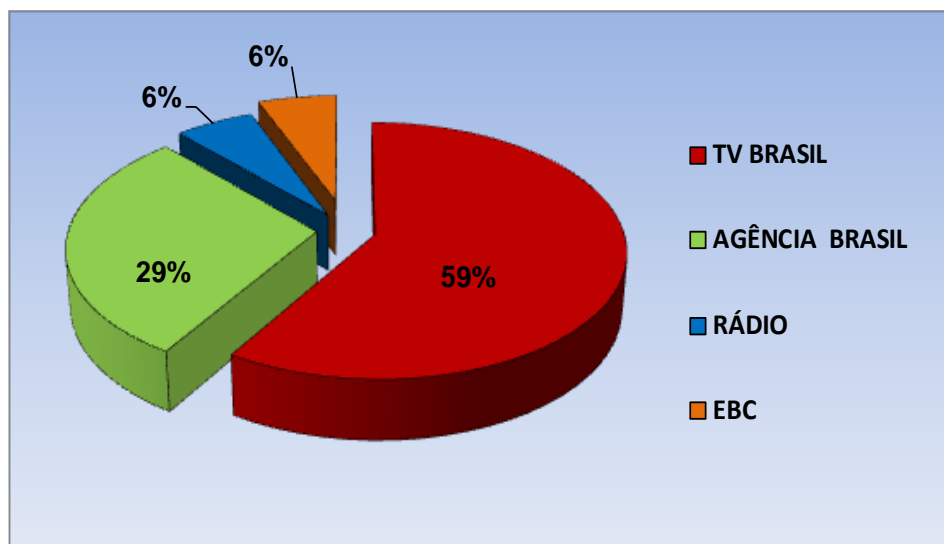
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	10	58,8%
AGÊNCIA BRASIL	5	29,4%
RÁDIO	1	5,9%
PORTAL EBC	0	0,0%
EBC	1	5,9%
TOTAL	17	100,0%

Figura 12 - % Comentários por Veículo



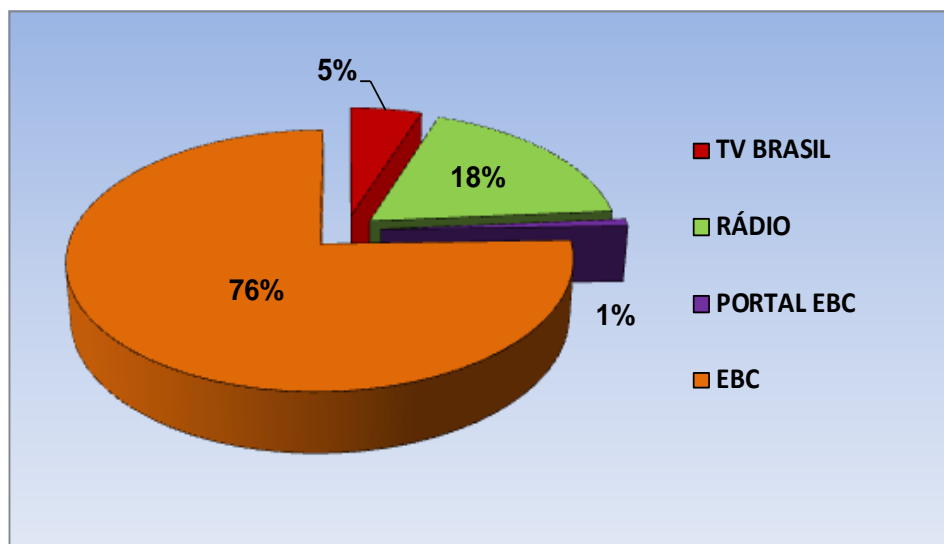
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	6	5,3%
AGÊNCIA BRASIL	0	0,0%
RÁDIO	21	18,4%
PORTAL EBC	1	0,9%
EBC	86	75,4%
TOTAL	114	100,0%

Figura 13 - % Serviços por Veículo

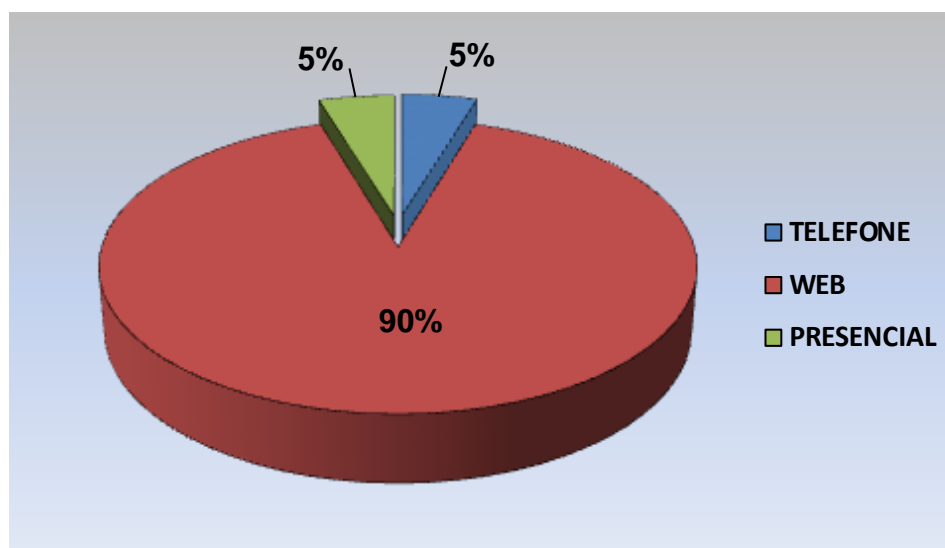


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em dezembro, 21 pedidos de informações, dos quais 1 foi por telefone, 19 foram via web (e-sic) e 1 de forma presencial.

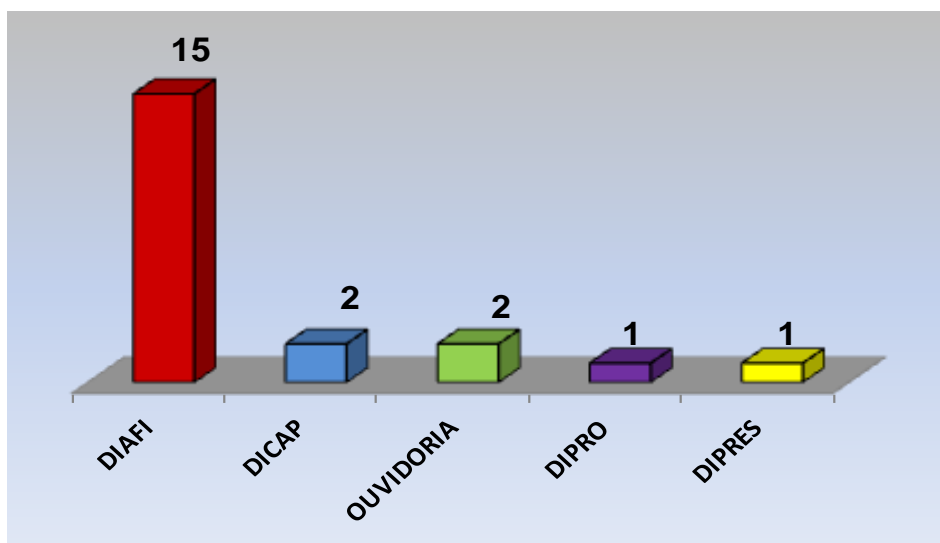
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

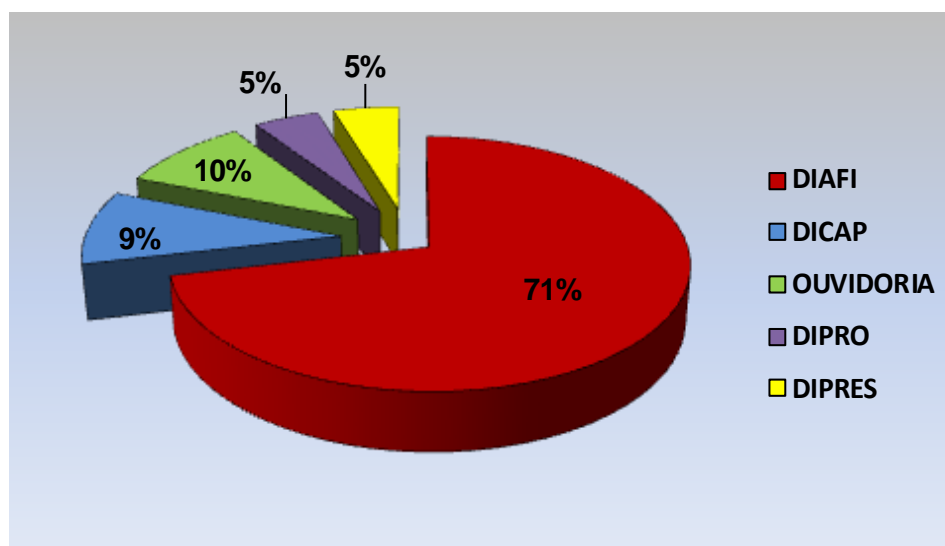
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 5 dias, conforme estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente 178 – A de 18.05.2012. Já a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS




3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

3.1.1. TV BRASIL

3.1.1.1. Abordagem quantitativa

Em janeiro, a Ouvidoria recebeu um total de 297 manifestações referentes à TV Brasil. Deste quantitativo, 81 manifestações foram reclamações; 54 elogios; 64 sugestões, 10 comentários, 81 pedidos de informação e 6 serviços. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 8 processos.











O detalhamento dos Comentários, Elogios, Sugestões, Serviços e Improcedente é apresentado a seguir. O tratamento dessas manifestações na Ouvidoria é realizado por meio da abertura de processos, porém não dependem de um retorno da área para serem encerrados. Nestes casos, a Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Improcedente

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
203-TB-2013	Abordagem matéria com drogas	18/1/2013	18/1/2013	0	

Comentários

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
21-TB-2013	Programa Ane Frank: semelhança com sua vida	3/1/2013	3/1/2013	0	
71-TB-2013	Contato	7/1/2013	7/1/2013	0	
80-TB-2013	Postura de convidado do programa Sem Censura	7/1/2013	7/1/2013	0	
111-TB-2013	Entrevistado do programa Sem Censura	9/1/2013	9/1/2013	0	
142-TB-2013	Diversos: Inserção da música na escola	14/1/2013	14/1/2013	0	
166-TB-2013	Comentário sobre matéria	15/1/2013	15/1/2013	0	
186-TB-2013	Beleza da apresentadora do Repórter Brasil	16/1/2013	16/1/2013	0	
195-TB-2013	Volta do Pingu	17/1/2013	17/1/2013	0	
207-TB-2013	Qualidade das TV públicas	18/1/2013	18/1/2013	0	
250-TB-2013	Comentário sobre matéria	23/1/2013	23/1/2013	0	

Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1974-TB-2012	Programação da TV Brasil e apresentadora do "Repórter Brasil"	26/12/2012	26/12/2012	0	✓
1975-TB-2012	Programação do fim de ano	26/12/2012	26/12/2012	0	✓
1979-TB-2012	Conteúdo e programas	28/12/2012	28/12/2012	0	✓
17-TB-2013	Programa Sem Censura	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
24-TB-2013	Transmissão em HD	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
34-TB-2013	Transmissão em HD	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
40-TB-2013	Programação	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
48-TB-2013	Chegada da TV Brasil à TV paga	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
51-TB-2013	Programação	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
74-TB-2013	Programa Tecendo o Saber	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
97-TB-2013	Show dos 5 anos da TV Brasil com Diogo Nogueira	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
98-TB-2013	Show dos 5 anos da TV Brasil com Diogo Nogueira	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
102-TB-2013	Programa Sem Censura: especial mulheres	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
103-TB-2013	Apresentadora Leda Nagle	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
113-TB-2013	Programa Samba na Gamboa / A Arte do Artista	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
116-TB-2013	Programa Samba na Gamboa	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
117-TB-2013	Programa Observatório da Imprensa	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
140-TB-2013	Apresentadora Leda Nagle	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
141-TB-2013	Programa Sem Censura	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
145-TB-2013	Programa Samba na Gamboa / Diogo Nogueira	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
154-TB-2013	Programas	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
157-TB-2013	Programa Viola minha Viola	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
158-TB-2013	Matéria sobre autismo	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
163-TB-2013	Programação	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
170-TB-2013	Mudança na programação	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
172-TB-2013	Desenho das Batatinhas	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
190-TB-2013	Programa Samba na Gamboa	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
217-TB-2013	Programa Sem Censura	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
222-TB-2013	Programação	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
227-TB-2013	Programação infantil	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
239-TB-2013	Programa De lá pra cá: Francisco Alves	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
259-TB-2013	Programação	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
264-TB-2013	Programa Caminhos da Reportagem: rua Augusta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
22-TB-2013	Envio de material para divulgação	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
32-TB-2013	Interesse em trabalhar na EBC / Visita à empresa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
36-TB-2013	Cópia de programa exibido	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
41-TB-2013	Cópia de programa exibido	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
143-TB-2013	Cópia de programa exibido	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
161-TB-2013	Diversos: medicina	14/1/2013	14/1/2013	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1976-TB-2012	Participação em programa	28/12/2012	28/12/2012	0	✓
1978-TB-2012	Reprise de Samba na Gamboa com Eliana de Lima	28/12/2012	28/12/2012	0	✓
1980-TB-2012	Sugestão de pauta	31/12/2012	31/12/2012	0	✓
15-TB-2013	Sugestão de pauta: Dicas de como tocar instrumentos nos intervalos do Samba na Gamboa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
18-TB-2013	Programa Sem Censura	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
19-TB-2013	Sugestão de pauta: denúncia	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
25-TB-2013	Volta do programa Espaço Público	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
27-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Musicograma	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
30-TB-2013	Envio de material para divulgação	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
35-TB-2013	Sugestão de convidado para o Samba na Gamboa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
38-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Caminhos da Reportagem	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
44-TB-2013	Parceria com a TV Cultura	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
52-TB-2013	Reprise do filme "Um presente para Wink"	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
55-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Arte do Artista	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
60-TB-2013	Exibição de filmes	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
68-TB-2013	Desenhos animados para serem exibidos	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
69-TB-2013	Horário mais acessível do programa A Grande Música	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
70-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Estúdio Móvel	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
73-TB-2013	Sugestão de convidado para o programa Sem Censura	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
81-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Sem Censura	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
82-TB-2013	Sugestão de pauta	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
85-TB-2013	Sugestão de banda para o programa Estúdio Móvel	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
99-TB-2013	Sugestão de pauta para o programa Revista do Cinema Brasileiro	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
104-TB-2013	Que o programa Karku nunca acabe	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
106-TB-2013	Programa com Irineu Gasparetto	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
128-TB-2013	Desenhos animados para serem exibidos	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
133-TB-2013	Nova temporada da série Um Verão Qualquer	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
144-TB-2013	Sugestão de programa	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
146-TB-2013	Sugestão de entrevistado	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
148-TB-2013	Capítulos inéditos do programa Inami	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
149-TB-2013	Continuação da série Um Verão Qualquer	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
151-TB-2013	Sugestão de pauta e programas	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
159-TB-2013	Cultura	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
165-TB-2013	Nova abordagem para matéria sobre transporte	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
184-TB-2013	Manter o programa Inami no ar	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
185-TB-2013	Ampliação do Samba na Gamboa	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
188-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Corto Maltese	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
189-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
192-TB-2013	Manter o programa Karku no ar	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
194-TB-2013	Programa de auditório semanal em parceria com o Ministério da Cultura	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
196-TB-2013	Alteração de horário do programa Sem Censura	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
198-TB-2013	Sugestão de pauta	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
199-TB-2013	Mudança na programação infantil	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
208-TB-2013	Sugestão de pauta	18/1/2013	18/1/2013	0	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
209-TB-2013	Diminuição da programação infantil	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
212-TB-2013	Cenas impróprias na série Corto Maltese	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
213-TB-2013	Reprise de documentário sobre bateria (TVE)	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
216-TB-2013	Mais programas de jornalismo, futebol (transmissão da série B) e debates com matérias do cotidiano	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
218-TB-2013	Mais agressividade nos programas Roda Viva e Sem Censura	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
223-TB-2013	Forma de disponibilizar as informações dos filmes	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
225-TB-2013	Sugestão de pauta	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
228-TB-2013	Sugestão de entrevistado: Sem Censura	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
232-TB-2013	Reprise do Programa Conexão Roberto D'Avila: entrevista Walmor Chagas	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
234-TB-2013	Maior divulgação da emissora	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
237-TB-2013	Sugestão de entrevistado	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
249-TB-2013	Filmes de faroeste para a programação de sábado	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
251-TB-2013	Guia fácil para acesso aos programas Samba na Gamboa na internet	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
254-TB-2013	Transmissão da novela mexicana Classe 406	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
258-TB-2013	Mais programas musicais na grade	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
260-TB-2013	Sugestão de pauta	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
263-TB-2013	Volta do Pingu	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
265-TB-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
267-TB-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
268-TB-2013	Envio de material para avaliação	25/1/2013	25/1/2013	0	✓

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

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
3-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
4-TB-2013	Programação diferente da anunciada	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
5-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
8-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
9-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
10-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	7/1/2013	3	✓
12-TB-2013	Redução do tempo do programa Sem Censura	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
16-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
20-TB-2013	Programação infantil: Dango Balango	3/1/2013	3/1/2013	0	✓

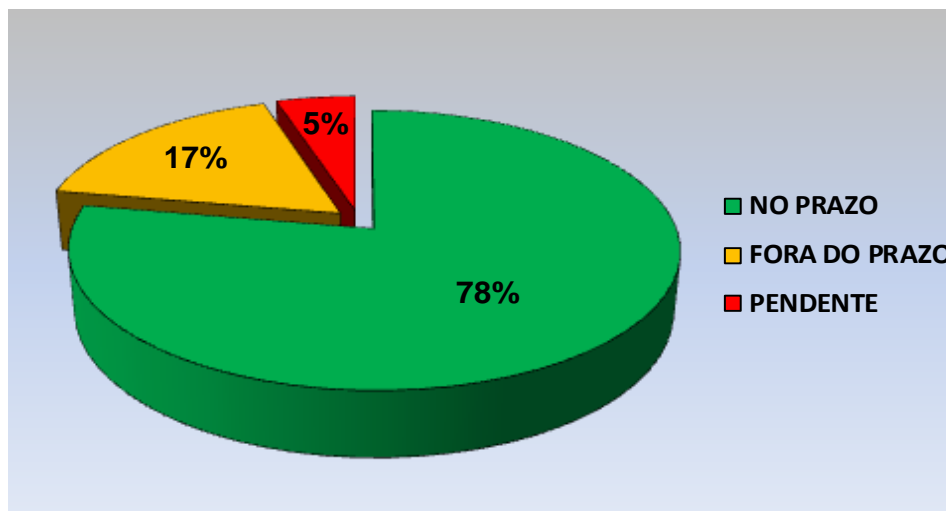
Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
23-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
28-TB-2013	Entrevista com Elisa Lucinda, programa Revista do Cinema Brasileiro	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
29-TB-2013	Falha do áudio	3/1/2013	16/1/2013	9	⚠
31-TB-2013	Transmissão em HD	3/1/2013	4/1/2013	1	✓
33-TB-2013	Ausência do programa Retrospectiva 2012 na programação da retransmissora STZTV	3/1/2013	7/1/2013	2	✓
39-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
42-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
46-TB-2013	Postura apresentadora Leda Nagle	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
47-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Caçadores da Alma	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
49-TB-2013	Qualidade de sinal	3/1/2013	15/1/2013	8	⚠
56-TB-2013	Qualidade de sinal	4/1/2013	11/1/2013	5	✓
58-TB-2013	Baixo volume do áudio	4/1/2013	11/1/2013	5	✓
61-TB-2013	Postura apresentador Ancelmo Goes	4/1/2013	11/1/2013	5	✓
65-TB-2013	Qualidade de reportagem do Repórter Brasil: Cinema Nacional atrai menos pessoas em 2012	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
66-TB-2013	Abordagem dos programas de esporte: só futebol!	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
67-TB-2013	Qualidade de sinal	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
72-TB-2013	Qualidade de sinal	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
76-TB-2013	Qualidade de sinal	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
77-TB-2013	Falta de local para acesso à programação do que está passando naquele momento	7/1/2013			✗
79-TB-2013	Falta de sinal	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
83-TB-2013	Fim do programa Catalendas	7/1/2013	9/1/2013	2	✓
95-TB-2013	Retransmissora TVPE corta a transmissão à meia noite	8/1/2013	9/1/2013	1	✓
100-TB-2013	Erros de português em reportagem	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
101-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Oncotô?	8/1/2013			✗
108-TB-2013	Dublagem da série Equador	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
109-TB-2013	Dublagem da série Equador	9/1/2013	14/1/2013	3	✓
110-TB-2013	Dificuldade de sintonia	9/1/2013	16/1/2013	5	✓
118-TB-2013	Dificuldade de sintonia	10/1/2013	16/1/2013	4	✓
119-TB-2013	Qualidade de sinal	10/1/2013	22/1/2013	8	⚠
120-TB-2013	Dificuldade de sintonia	10/1/2013	21/1/2013	7	⚠
126-TB-2013	Recado para o programa Sem Censura	10/1/2013	22/1/2013	8	⚠
130-TB-2013	Interrupção do sinal	10/1/2013	22/1/2013	8	⚠
134-TB-2013	Interrupção do sinal	11/1/2013	22/1/2013	7	⚠
135-TB-2013	Dublagem da série Equador	11/1/2013	15/1/2013	2	✓
137-TB-2013	Transmissão na TV paga	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
138-TB-2013	Qualidade do sinal: Porto Alegre	11/1/2013	22/1/2013	7	⚠
150-TB-2013	Falha ao acessar matéria: Os 80 anos de Noca da Portela	14/1/2013	15/1/2013	1	✓
152-TB-2013	Uso de vocabulário inadequado: Soy loco por ti Cinema	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
155-TB-2013	Dublagem da série Equador	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
156-TB-2013	Interrupção do sinal	14/1/2013	22/1/2013	6	⚠
167-TB-2013	Mudança na programação	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
169-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	15/1/2013	16/1/2013	1	✓
171-TB-2013	Retirada do desenho Barney do ar	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
174-TB-2013	Retirada do desenho Turma do Pererê	15/1/2013	15/1/2013	0	✓

Reclamação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
176-TB-2013	Horário do desenho Pingu	15/1/2013	22/1/2013	5	✓
179-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	15/1/2013	16/1/2013	1	✓
182-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	15/1/2013	16/1/2013	1	✓
183-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
191-TB-2013	Retransmissora TV Unisantos: corta o sinal e não tem programas adequados	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
200-TB-2013	Qualidade do sinal: Campos-RJ	18/1/2013	22/1/2013	2	✓
201-TB-2013	Mudança na programação infantil	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
202-TB-2013	Volta dos programas infantis: menino maluquinho, SOS Sonia	18/1/2013	23/1/2013	3	✓
205-TB-2013	Dublagem de documentário sobre Moçambique	12/1/2013	18/1/2013	4	✓
206-TB-2013	Qualidade de sinal? Campo Maior-PI	18/1/2013	22/1/2013	2	✓
211-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
215-TB-2013	NBR fora do ar em Ribeirão Preto-SP	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
221-TB-2013	Baixo volume do áudio	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
224-TB-2013	Pouca disponibilização de conteúdo para acesso na internet	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
230-TB-2013	Dublagem da série Equador	21/1/2013	28/1/2013	5	✓
231-TB-2013		21/1/2013	21/1/2013	0	✓
238-TB-2013	Qualidade do sinal	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
241-TB-2013	Falta de novas séries portuguesas	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
243-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
244-TB-2013	Retirada do desenho O menino maluquinho	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
245-TB-2013	Reserva de local para gravação que não foi realizada e gerou transtornos	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
246-TB-2013	Baixo volume do áudio	23/1/2013			✗
253-TB-2013	Reprise do programa Roda Viva com Domenico Demasi	23/1/2013	24/1/2013	1	✓
255-TB-2013	TV Brasil ainda segue padrões da comunicação privada	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
256-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	23/1/2013	24/1/2013	1	✓
257-TB-2013	Volta do programa Grande Música	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
261-TB-2013	Sinal sumiu	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
266-TB-2013	Programa Observatório da Imprensa: 90 anos do rádio no Brasil (esquecimento de nomes importantes)	25/1/2013			✗

Das 81 reclamações registradas no mês, 63 foram respondidas dentro do prazo, 14 ultrapassaram o prazo de 5 dias e 4 ainda estão pendentes de resposta conforme demonstrado no gráfico a seguir:

Figura 17 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pedidos de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1973-TB-2012	Transmissão de sinal HD na parabólica	26/12/2012	26/12/2012	0	✓
1977-TB-2012	Disponibilização de vídeo na internet	28/12/2012	21/1/2013	15	⚠
1-TB-2013	Transmissão em HD	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
2-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Caçadores da Alma	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
6-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
7-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
11-TB-2013	Mudança na programação	2/1/2013	10/1/2013	6	⚠
13-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Pupilo e Lirinha além do regionalismo	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
14-TB-2013	Participação em programa: Samba na Gamboa	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
26-TB-2013	Envio de material para divulgação	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
37-TB-2013	Não exibição da Santa Missa	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
43-TB-2013	Menos regionalismo nos programas	3/1/2013	7/1/2013	2	✓
45-TB-2013	Instalação de antena em Uberaba-MG	3/1/2013	4/1/2013	1	✓
50-TB-2013	Reprise ou disponibilização no site do programa Cantata "O diário de Anne Frank"	4/1/2013	7/1/2013	1	✓
53-TB-2013	Programa Esportvisão	4/1/2013			✗
54-TB-2013	Acesso a vídeo programa da TV Escola para fins acadêmicos	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
57-TB-2013	Contato com Aderbal Freire Filho	4/1/2013	15/1/2013	7	⚠
59-TB-2013	Autor de música exibida no programa Samba na Gamboa	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
62-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Homenagem a Severino Araújo	4/1/2013	9/1/2013	3	✓
63-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Um verão qualquer	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
64-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Conexão Roberto D'Avila	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
75-TB-2013	Tipo de veiculação do programa Stadium	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
78-TB-2013	Contato com jornalista	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
84-TB-2013	Concessão de TV Pública no Amapá	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
86-TB-2013	Envio de material para divulgação	8/1/2013	8/1/2013	0	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

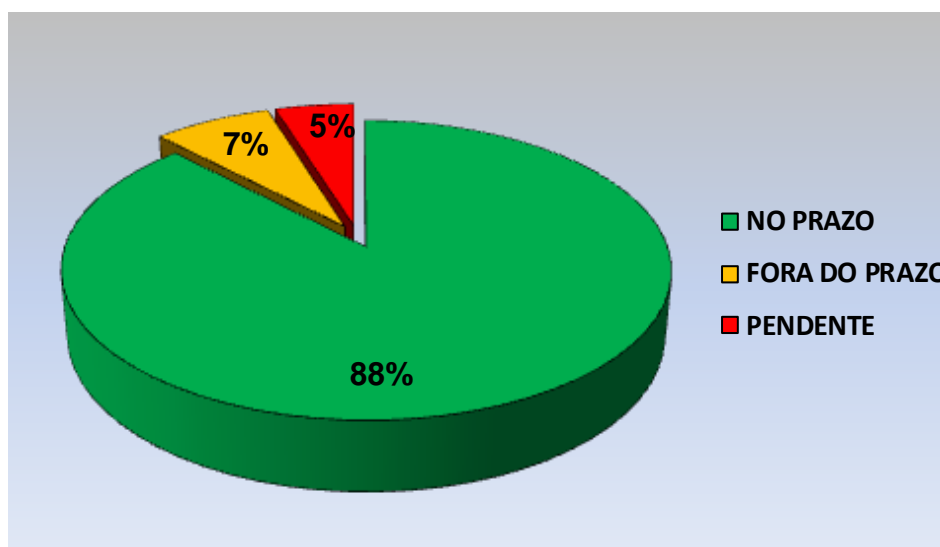
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
87-TB-2013	Visita à empresa	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
88-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Oncotô?	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
89-TB-2013	Estreias na programação infantil	8/1/2013	9/1/2013	1	✓
90-TB-2013	Saída da grade do programa VerTV	8/1/2013	9/1/2013	1	✓
91-TB-2013	Cópia de programa exibido	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
92-TB-2013	Horários dos programas De lá pra cá e Musicograma	8/1/2013	15/1/2013	5	✓
93-TB-2013	Informações de música tocada em programa	8/1/2013			✗
94-TB-2013	Cópia de programa exibido	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
96-TB-2013	Participação em programa: Samba na Gamboa	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
105-TB-2013	Recebimento de prêmio sorteado no programa Esportvisão	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
107-TB-2013	Continuidade o programa Karku	9/1/2013	22/1/2013	9	⚠
112-TB-2013	Transmissão da Copa São Paulo de Futebol Júnior	9/1/2013	22/1/2013	9	⚠
114-TB-2013	Transmissão em HD	10/1/2013	16/1/2013	4	✓
115-TB-2013	Previsão de instalação de antena para sintonizar a TV Brasil em Santarém-PA	10/1/2013	16/1/2013	4	✓
121-TB-2013	Cópia de programa exibido	10/1/2013			✗
122-TB-2013	Retransmissão em Macapá-PA	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
123-TB-2013	Contato com o programa Dango Balango	10/1/2013	11/1/2013	1	✓
124-TB-2013	Interrupção do sinal	10/1/2013	22/1/2013	8	⚠
125-TB-2013	Interrupção do sinal	10/1/2013	22/1/2013	8	⚠
127-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Brasilianas	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
129-TB-2013	Link para matéria da qual participou	10/1/2013	11/1/2013	1	✓
131-TB-2013	Solicitação de entrevista com jornalista	11/1/2013	14/1/2013	1	✓
132-TB-2013	Dados de livro apresentado em programa	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
136-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Sem Censura	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
139-TB-2013	Diversos: medicina	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
147-TB-2013	Acesso a vídeo no site: programa sobre autismo	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
153-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Extinções e tribos	14/1/2013	16/1/2013	2	✓
160-TB-2013	Retorno do desenho Louie	14/1/2013			✗
164-TB-2013	Mudança na programação de domingo	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
173-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Segue o Som	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
175-TB-2013	Participação na série Conhecendo Museus	15/1/2013	16/1/2013	1	✓
177-TB-2013	Envio de material para divulgação	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
178-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Caminhos da Reportagem	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
181-TB-2013	Cópia de programa exibido	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
187-TB-2013	Interesse em retransmitir a TV Brasil em Colinas	16/1/2013	18/1/2013	2	✓
193-TB-2013	Cópia de programa exibido	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
197-TB-2013	Divulgação de material	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
210-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
214-TB-2013	Contato do programa Mobilização	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
219-TB-2013	Transmissão em HD	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
220-TB-2013	Entrevistado do programa Sem Censura	21/1/2013	22/1/2013	1	✓
226-TB-2013	Participação em programa: Samba na Gamboa	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
229-TB-2013	Retransmissão pela internet	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
233-TB-2013	Cópia de programa exibido	21/1/2013	21/1/2013	0	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
235-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Conexão Roberto D'Avila	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
236-TB-2013	Acesso a vídeo no site: Conexão Roberto D'Avila	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
240-TB-2013	Cópia de programa exibido	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
247-TB-2013	Transmissão em HD	23/1/2013	29/1/2013	4	✓
248-TB-2013	Retirada do desenho O menino maluquinho	23/1/2013	24/1/2013	1	✓
252-TB-2013	Participação em programa: Esportvisão	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
262-TB-2013	Envio de material para avaliação	25/1/2013	25/1/2013	0	✓

Dos 81 pedidos de informação registrados no mês, 71 foram respondidos dentro do prazo, 6 ultrapassaram o prazo e 4 ainda estão pendentes de resposta da área responsável, conforme gráfico percentual a seguir:

Figura 18 - % Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.1.2. Abordagem qualitativa

3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores

A TV Brasil recebeu 297 manifestações de telespectadores no período de 26 de dezembro a 25 de janeiro. Deste total, 54 foram elogios; e 81 foram críticas e reclamações.

A maioria das manifestações elogiosas cita a “programação da TV Brasil”, destacando alguns dos programas e a própria emissora como mais qualificada em relação às demais; outras manifestações citam programas específicos e seus apresentadores, com maior número de registros para o Sem Censura e Samba na Gamboa. O detalhamento dos elogios poderá ser visto no Demonstrativo estatístico, na sessão Elogios, à página 21.

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

Ainda sobre elogios, destacamos três manifestações que incidem sobre a área onde se concentra a maior fragilidade da TV Brasil e que registra o maior número de reclamações – a engenharia e suporte:

Processo 1975-TB-2012:

“Um verdadeiro presente de natal a EBC nos dá com a TV BRASIL em HD, e a programação de fim de ano simplesmente espetacular, queria desejar a todos que compõe a EBC, um feliz ano novo e um próximo ano de sucesso, que continuem assim com competência fazendo sempre o melhor. Silvanio Ferreira/RJ.”

Processo 24-TB-2013:

“Olá, gostaria de parabenizar a TV BRASIL HD por ouvir os telespectadores quanto sua imagem digital que não estava boa. A imagem agora está ótima, mesmo o programa não sendo em alta definição, está muito melhor de quando foi implantada a TV digital no país. As em HD nem se fala, imagem impecável. Leonardo Siqueira, Seropédica/RJ.”

Processo 34-TB-2013:

“Parabéns pelo início da transmissão da programação em alta definição. Agora, em alta definição, a qualidade dos programas foi além do conteúdo e ficou muito mais agradável de se assistir. Parabéns ainda pela exibição da Cantata Diário de Anne Frank, que foi em alta definição. aguardo ansiosamente pela exibição de filmes também em HDTV. Walmir Silva (localidade não informada)”

A maioria das reclamações, no período, está concentrada em duas áreas: engenharia/suporte e programação. Das 81 reclamações registradas, 27 referem-se a questões relacionadas a sinal, com destaque para variação de áudio; e 35 incidem sobre a programação, com 11 citações sobre a não transmissão da Santa Missa, no domingo, 23 de dezembro de 2012. A manifestação da telespectadora Maria Lúcia Jardim, do Rio de Janeiro, resume as outras reclamações:

Processo 3-TB-2013:

“Hoje, aguardando o início da Santa Missa, nos deparamos com um monte de filminhos. Nada de comunicado ao público. Quero lembrar que a Missa é esperada por pessoas idosas que não entendem tal procedimento. Muita falta de consideração e profissionalismo da emissora. Espero que "se manquem" e deem explicações aos ouvintes (sic). Outra coisa: os telefones não atendem. Que estranho para uma TV. Agora mesmo estou vendo aqui: 8.00 SANTA MISSA !!!!! No próprio site de vocês. Incompetência???? - Maria Lúcia Jardim/RJ.”

A Superintendência de Programação da TV Brasil, em resposta ao e-mail, informou o seguinte:

"Por motivos técnicos operacionais não foi possível exibir ao vivo a Missa. Desculpem nossa falha, estamos trabalhando para que fatos assim deixem de acontecer."

A programação infantil também sofreu alterações, provocando a manifestação de 13 telespectadores. A maioria das demandas questiona o encerramento do programa Pingu, conforme reclama a telespectadora Raquel Samara, com a ênfase representada pelo excesso de pontos de exclamação:

Processo 169-TB-2013:

“Gostaria muito de saber por que tiraram o PINGU do ar! POR FAVOR coloquem ele de volta!!!!!!!!!!!!!! Minha filha de 3 anos AMA!!!!!!!!!!!!!! Primeiro vocês tiraram a Franni, ela chorou

uma semana! Agora a PINGU!!!!!!!!!! Colocaram uns desenhos chatos, da Sherazade... ninguém merece... de uma vaquinha chata, sei que todos tem um gosto, mas por favor tragam o PINGU de volta!!

Uma das manifestações, no entanto, reclama da permanência na grade do programa Dango Balango, que a telespectadora Andressa Silveira considera de má qualidade:

Processo 20-TB-2013:

“Olá TV Brasil. Bom, gosto muito dessa emissora só que acho um absurdo alguns programas que vocês dizem ser "infantis". Minha filha tem 1 aninho e gosto muito de assistir com ela a programação infantil, mas como a TV Brasil pode chamar de infantil esse programa nojento do Dango Balango e outros que só falam de bruxaria, feitiços, vampiros, ou seja, merdas que não vão edificar jamais uma criança??? Vamos mudar esse paradigma TV Brasil!!”.

Os telespectadores também reclamam das dublagens do áudio de reportagens e séries em que o idioma original é o português falado em Portugal. Recebemos seis manifestações sobre isso:

Processo 205-TB-2013:

“Estou assistindo um magnífico documentário sobre a TV de Moçambique e de repente ouço uma voz em português por cima da fala original EM PORTUGUÊS! Muito ruim, porque a gente perde a oportunidade de ouvir o português de lá e incomoda. Sei que parte do documentário está falada em francês, mas isso justifica?! Fica a sugestão para que não coloquem português sobre português. E os elogios para o programa. Obrigada por ele. É fantástico. Agora mesmo estão mostrando um homem que comeu o filho!!! Vou colocar um link de vocês no meu face e torcer para que sejam mais assistidos. O Brasil precisa da TV Brasil. Odete Rocha/Brasília-DF.”

Sobre a série Equador, o telespectador também reclama da dublagem e justifica sua contrariedade:

Processo 155-TB-2013:

“Me chamo Diego Alarcon, moro em Campo Magro, região metropolitana de Curitiba e esta semana vi uma chamada na TV Brasil da série portuguesa Equador. Fiquei entusiasmado

em poder ver uma produção de dramaturgia de Portugal, uma troca de culturas que só a TV BRASIL poderia fazer sem a preocupação de audiência ou anunciantes. Porém, ao ver a série fiquei totalmente decepcionado. Não pela produção da série portuguesa, mas por ela ser dublada. Não entendo por que os executivos de TV insistem em acreditar que o telespectador brasileiro não entende ou não aceitaria o português de Portugal. Há alguns anos a TV Bandeirantes tentou exibir novelas portuguesas, uma delas muito boa chamada "Olhos d'gua", também todas dubladas e sem sucesso. Ao ver Equador dublado na TV Brasil fui direto ao YouTube para ver o mesmo capítulo em som original e compreendi todos os diálogos, salvo uma ou outra palavra de uso local, o que não atrapalhou em nada. Confesso que perdi o interesse em ver a série pela TV Brasil e prefiro vê-la no YouTube. Tenho a sensação de que os executivos de TV acreditam que os telespectadores são burros ao ponto de achar que não somos capazes de entender o sotaque dos irmãos portugueses. Nós telespectadores somos curiosos, gostamos de coisas novas, diferente. O sotaque dos portugueses, além da boa trama, seria um dos atrativos desta série. Tanto é que optei por assistir no YouTube com som original do que na TV Brasil. Gosto da TV Brasil mas espero que não subestimem a inteligência do telespectador para futuras exibições de produções da TV portuguesa no canal."

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

3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

Em janeiro, o público reclamou por não encontrar os seus programas preferidos nos dias e horários de sempre; contestou a decisão que suprimiu o desenho que via há anos; criticou a decisão que reduziu o tempo de sua atração predileta, que lhe fazia companhia regularmente todas as tardes; cobrou insistentemente o fato de ter sido surpreendido pela ausência da missa dominical levada ao ar todos os domingos pela TV Brasil.

Em uma rara oportunidade, as manifestações nos deixam perceber, na prática, aquilo que a teoria descreve de forma tão singular, embora distanciada da compreensão imediata. O lugar que a TV, e não apenas a TV pública, ocupa nos lares e na vida das pessoas, como afirma Muniz Sodré, um reconhecido teórico da Comunicação, não é a de um simples emissor de conteúdos, mas o de um aparato que se pretende parte da vida familiar, concorrendo, no ambiente, com as diversas interações do grupo, construindo uma nova forma de sociabilidade – a TV “fala” no meio da conversa das pessoas; e às vezes ninguém conversa e todos prestam atenção ao que “diz” a televisão. Essas constatações, por mais óbvias e ingênuas que possam parecer, ampliam a compreensão dos efeitos dos produtos midiáticos sobre a vida das pessoas e, por extensão, à sociedade – efeitos de caráter social, político, ideológico.

Mas não sendo este o lugar próprio a essas reflexões, nos bastam as referências para analisar o comportamento dos telespectadores que reclamaram à Ouvidoria sobre as alterações na programação e, mais que isso, inferir algumas indicações de como os gestores do veículo podem se apropriar destas noções para planejar e/ou rever suas ações, de forma a tornar mais efetivo o resultado que se espera dos veículos públicos, no sentido de fidelização do público e de formação de audiência, da qual dependem as expectativas de contribuir para a formação da cidadania.

Nas manifestações de desagrado, na programação infantil, mas principalmente sobre a não transmissão da Santa Missa, podemos ver mais do que uma simples contrariedade com a falha na programação (uma prestação de serviço), mas uma indignação que pode ser comparada ao que ocorre na relação interpessoal:

“...espero que se manquem e deem uma explicação...”; “ ...já são mais de 23h e continua passando essa porcaria de filme...”; “...estou ainda deitada para assistir a Missa... estou mantendo nesse mesmo canal para ouvir alguma informação a respeito...”; “...quero saber a

razão de não ter sido transmitida a Santa Missa... minha mãe tem reumatismo e é assídua ouvinte (sic)...; “...estou curiosa e um pouco assustada... onde foi parar a Santa Missa?”; “...a TV Brasil errou feio... acho que o programa deveria voltar a ter a duração original...”; “...olha, eu amava esse teatrinho... por que vocês tiraram?... eu não estou dando bronca não...”; “...por favor, coloquem o desenho de volta!!! Minha filha de três anos ama...”; “...por gentileza...a programação é ótima, mas o fato de haver uma criança especial em minha casa que não compreende a extinção do ar desse programa...”.

A relação que o telespectador tem com a TV pública é, provavelmente, a mesma que tem com a TV privada, no sentido mais geral, mas o diferencial é que com a emissora pública o usuário pode falar. O fato de a EBC ter uma Ouvidoria e estimular a interação não é o que provoca esse comportamento; apenas nos permite entender o comportamento do usuário. E assim como na comunicação interpessoal, “conhecer” o que o interlocutor pensa, acredita, espera é estratégico para que a comunicação ocorra com o mínimo de ruídos e a relação permaneça em bom nível.

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

Neste bios midiático, se entendemos o veículo em sua interrelação com os membros da família, não dar satisfação poderia ser o equivalente ao que o pai ou a mãe considerariam uma falta de respeito e consideração; ou ainda o desconforto com os transtornos provocados que falta da babá ao trabalho, sem prévio aviso; ou a carência dos filhos diante da omissão dos pais, como bem indicam as semelhanças das reações do público.

Restaurar a integridade da comunicação midiática é tecnicamente mais simples do que restaurar a boa relação no grupo familiar, embora os resultados, para a comunicação pública, possam demorar mais a aparecer e os eventuais prejuízos sejam inevitáveis.

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

No mês de janeiro, seguindo a orientação geral da emissora, rerepresentamos cinco edições do programa da Ouvidoria na TV Brasil, O Público na TV. O programa pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria, notadamente no que se refere à TV Brasil, nos seguintes aspectos: relacionamento com o público, a partir de suas demandas; informação sobre as rotinas de produção dos diversos programas e do Jornalismo; análise crítica pautada nos princípios que regem a comunicação pública e em normas de Ouvidoria; mediação entre cidadãos e produtores de conteúdos dos veículos da EBC, com ênfase na TV Brasil; estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo, contribuindo para qualificar a participação do público no debate sobre comunicação pública.

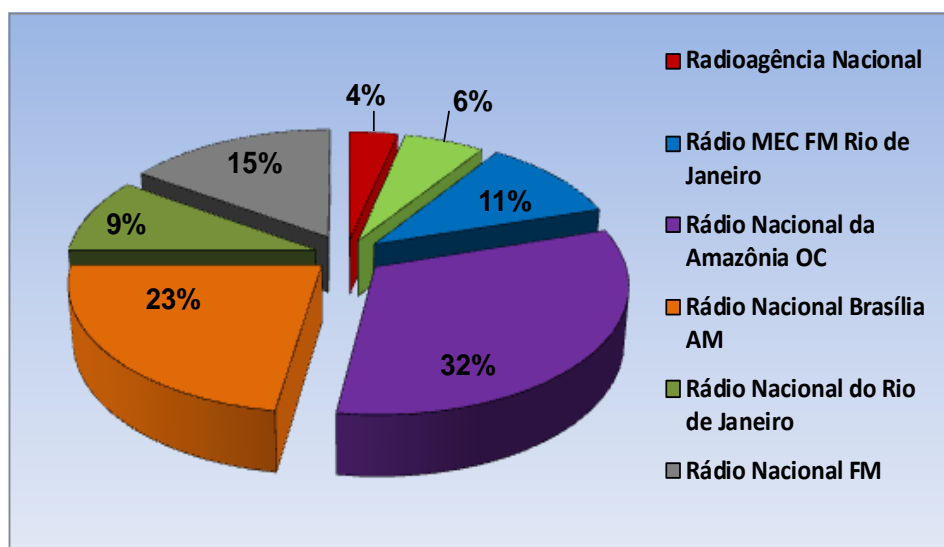
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

3.1.2.1. Abordagem quantitativa

Em janeiro, a Ouvidoria recebeu um total de 87 manifestações referentes às emissoras de rádio. Até o fechamento deste relatório, 4 manifestações estão pendentes de resposta. O quadro demonstrativo das manifestações segue abaixo:

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL
Radioagência Nacional	0	0	0	0	1	2	3
Rádio MEC AM Brasília	1	1	1	0	1	1	5
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	2	0	0	0	1	0	3
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	5	1	1	0	2	0	9
Rádio Nacional da Amazônia OC	2	5	1	1	2	16	27
Rádio Nacional Brasília AM	3	3	6	0	5	2	19
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	2	2	2	0	2	0	8
Rádio Nacional FM	7	2	2	0	2	0	13
TOTAL	22	14	13	1	15	19	87




Figura 19 - % Manifestações por Rádio



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Enquanto realizamos o processo de unificação das demandas recebidas pela CAO (Brasília e Rio de Janeiro), informamos, para efeito de conhecimento, que o número de atendimento da CAO Brasília (Rádio Nacional da Amazônia e Rádio Nacional de Brasília) foi de 468 atendimentos (198 pedidos de música, 228 recados, 06 sugestões de pauta, 28 outros, 13 elogios, 10 pedidos de informação e 4 críticas); e da CAO Rio de Janeiro foi de 361, sendo 226 da MEC AM e 135 da MEC FM.














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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
6-OC-2013	Recado: alô	04-01-13	04-01-13	0	0

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
2-MB-2013	Mudança de FM para AM para melhorar a qualidade do sinal	11/1/2013	11/1/2013	0	
14-MF-2012	Sugestão de pauta	31/12/2012	31/12/2012	0	
Rádio Nacional da Amazônia OC					
24-OC-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	
Rádio Nacional de Brasília AM					
7-AM-2013	Programa ao vivo na madrugada com participações dos ouvintes (fim do programa gravado)	7/1/2013	7/1/2013	0	
9-AM-2013	Sugestão de pauta	9/1/2013	9/1/2013	0	
12-AM-2013	Matéria para ser publicada	15/1/2013	15/1/2013	0	
13-AM-2013	Matéria para ser publicada	15/1/2013	15/1/2013	0	
15-AM-2013	Criação de programa ao vivo para ouvintes pedirem músicas	17/1/2013	17/1/2013	0	
18-AM-2013	Sugestão de tipo de programa	23/1/2013	23/1/2013	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
6-RJ-2013	Mais programas de jornalismo, futebol (transmissão da série B) e debates com matérias do cotidiano	21/1/2013	21/1/2013	0	
7-RJ-2013	Volta da radiodramaturgia	23/1/2013	23/1/2013	0	
Rádio Nacional FM					
1-FM-2013	Diversificação da plataforma de distribuição das rádios EBC	4/1/2013	4/1/2013	0	
3-FM-2013	Sugestão de pauta: divulgação de trabalho	9/1/2013	9/1/2013	0	

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
2-MB-2013	Mudança de FM para AM para melhorar a qualidade do sinal	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
8-MF-2013	Programas e apresentadores	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
5-OC-2013	Programação	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
12-OC-2013	Programação	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
17-OC-2013	Recado: alô	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
23-OC-2013	Programação	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
24-OC-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
8-AM-2013	Qualidade do sinal	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
11-AM-2013	Programa "No tabuleiro do Brasil" / apresentador Geraldo do Norte	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
14-AM-2013	Matéria sobre esperanto	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
3-RJ-2013	Radialista Daize Marçal	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
4-RJ-2013	Programa 100 ano de Luiz Gonzaga / Radialista Hilton Aberiam	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
Rádio Nacional FM					
9-FM-2013	Programação e locutores da programação da noite	17/1/2013	17/1/2013	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Radioagência Nacional					
1-RN-2013	Autorização para utilização de conteúdo	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
3-RN-2013	Problemas em baixar áudios	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
Rádio MEC					
3-MB-2012	Pedido de música	28/12/2012	28/12/2012	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
89-OC-2012	cartão QSL	27/12/2012	27/12/2012	0	✓
1-OC-2013	Recado: notícias	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
2-OC-2013	Recado: notícias	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
3-OC-2013	Recado: busca de pessoas	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
4-OC-2013	Recado: alô	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
8-OC-2013	Recado: alô	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
10-OC-2013	Participar do programa da Sula	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
11-OC-2013	Recado: busca de pessoas	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
13-OC-2013	Recado: alô	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
14-OC-2013	Recado: alô	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
15-OC-2013	Recado: notícias	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
16-OC-2013	Recado: busca de pessoas	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
17-OC-2013	Recado: alô	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
18-OC-2013	Recado: alô	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
21-OC-2013	Recado: alô	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
22-OC-2013	QSL: Madrid, Espanha	22/1/2013	22/1/2013	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional de Brasília AM					
3-AM-2013	Recado: busca de pessoas	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
6-AM-2013	Recado: notícias	7/1/2013	7/1/2013	0	✓

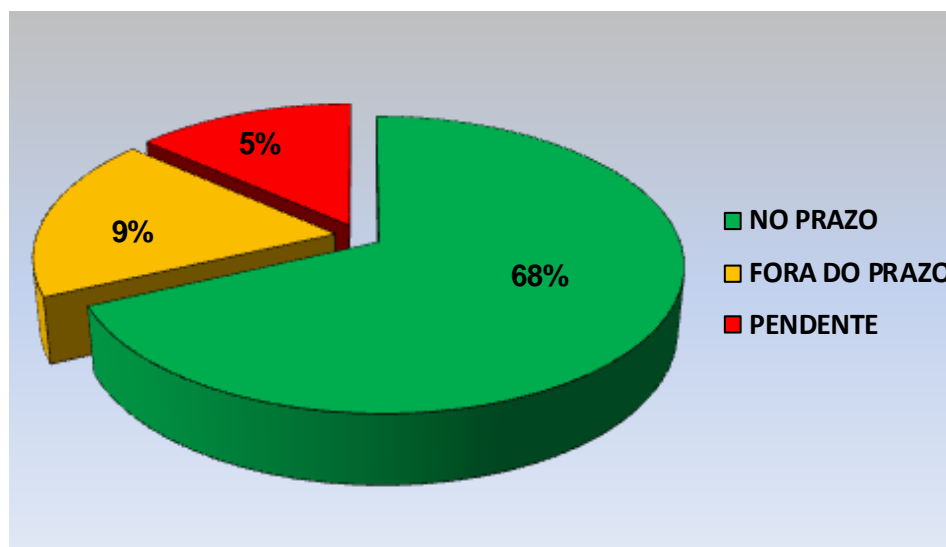
As reclamações e os pedidos de informação têm um tratamento diferenciado na Ouvidoria e dependem do retorno da área responsável para que o processo seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
3-MB-2013	Má qualidade do sinal e dificuldade de sintonia em AM	11/1/2013	14/1/2013	1	✓
3-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
4-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
5-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
6-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
7-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
1-MA-2013	Qualidade do sinal da rádio na internet	4/1/2013	10/1/2013	4	✓
2-MA-2013	Demora na atualização do podcast do Claudio Paixão	23/1/2013			✗
Rádio Nacional da Amazônia OC					
9-OC-2013	Qualidade sinal: Porangatu	7/1/2013			✗
20-OC-2013	Qualidade sinal: Alemanha	22/1/2013			✗
Rádio Nacional de Brasília AM					
1-AM-2013	Desatualização da programação	3/1/2013	7/1/2013	2	✓
7-AM-2013	Programa ao vivo na madrugada com participações dos ouvintes (fim do programa gravado)	7/1/2013	18/1/2013	9	⚠
10-AM-2013	Mudança na programação: fim do programa Em conta	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
2-RJ-2013	Qualidade do sinal	4/1/2013	15/1/2013	7	⚠
8-RJ-2013	Entrada na EBC (uso de sapato)	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
Rádio Nacional FM					
4-FM-2013	Abordagem em matéria política	10/1/2013	16/1/2013	4	✓
5-FM-2013	Problemas com áudio	14/1/2013	15/1/2013	1	✓
6-FM-2013	Transmissão rádio on line	14/1/2013	25/1/2013	9	⚠
7-FM-2013	Transmissão rádio on line	16/1/2013	18/1/2013	2	✓
8-FM-2013	Transmissão rádio on line	17/1/2013	28/1/2013	7	⚠
10-FM-2013	Transmissão rádio on line	21/1/2013	25/1/2013	4	✓
11-FM-2013	Transmissão rádio on line	24/1/2013	25/1/2013	1	✓

Das 22 reclamações registradas no mês, 15 foram respondidas dentro do prazo, 4 ultrapassaram o prazo de 5 dias e 3 ainda está pendente de resposta conforme demonstrado no gráfico a seguir:

Figura 20 - % Reclamações Rádios - Respostas das Áreas



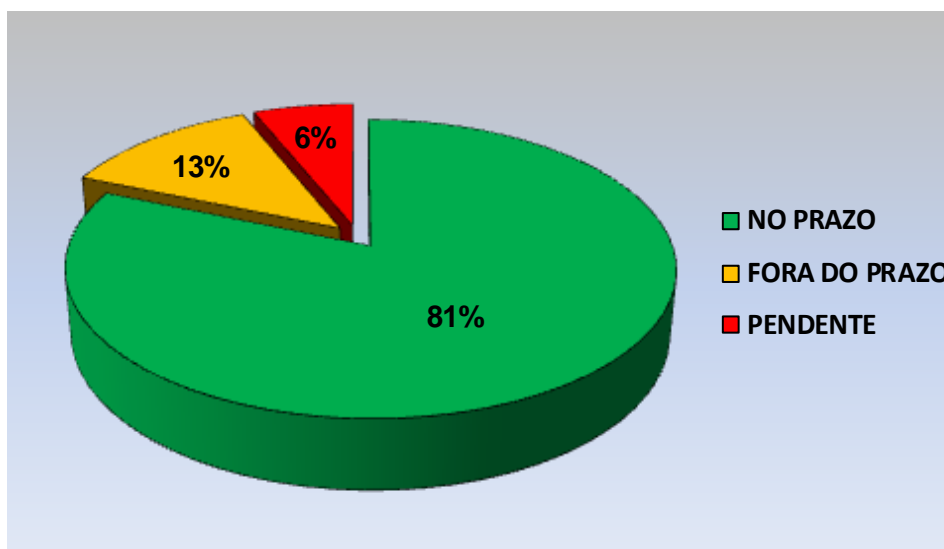
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
1-MB-2013	Recado: Busca de pessoas	7/1/2013	11/1/2013	4	✓
1-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
2-MF-2013	Notícia de que a rádio Nacional tomará o lugar da MEC FM	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
2-MA-2013	Demora na atualização do podcast do Claudio Paixão	23/1/2013			✗
Rádio Nacional da Amazônia OC					
7-OC-2013	QSL: Juiz de Fora – MG/Brasil]	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
19-OC-2013	Fim do programa Saudade Nacional	22/1/2013	1/2/2013	8	⚠
Rádio Nacional de Brasília AM					
2-AM-2013	Proposta de parceria	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
4-AM-2013	Acesso material (vinhetas antigas)	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
5-AM-2013	Texto lido na rádio	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
16-AM-2013	Contato do programa Eu de cá, você de lá	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
17-AM-2013	Pesquisa audiência das rádios	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
1-RJ-2013	Entrevista que foi ao ar	3/1/2013	7/1/2013	2	✓
5-RJ-2013	Transmissão do campeonato carioca	15/1/2013	16/1/2013	1	✓
Rádio Nacional FM					
1-FM-2013	Diversificação da plataforma de distribuição das rádios EBC	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
2-FM-2013	Acesso a conteúdo pela internet	8/1/2013	16/1/2013	6	⚠

Dos 16 pedidos de informação registrados no mês, 13 foram respondidos dentro do prazo, 2 ultrapassaram o prazo e 1 ainda estão pendentes de resposta da área responsável, conforme gráfico percentual a seguir:

Figura 21 - % Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.2.2. Abordagem qualitativa

3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes

Dentre as demandas do mês, destacam-se dois casos, que são detalhados a seguir.

Pedido de Recado

Das 27 demandas direcionadas à Rádio Nacional da Amazônia, a maior parte 48% foi classificada como pedido de recados, que são aquelas em que o ouvinte usa a rádio para buscar pessoas cujo paradeiro lhes é desconhecido; mandar notícias a parentes e amigos, ou simplesmente mandar um “alô” para conhecidos, como podemos ver nestes exemplos:

Processo 01-OC-2013:

“Mando um abraço para o meu pai Lafaiete Ferreira Pinto, minha mãe Maria das Graças Pereira do Carmo e para meus dois irmãos, Davi e Eliezio, e para todos que moram no Cristalina. Estou com muita saudades de todos. Quero o número do telefone do programa da Sula Cevile. Beijos!!! Daniele Pereira (localidade não informada).”

Processo 03-OC-2013:

“O senhor Pascoal Nicasio José Martins está desaparecido. A última notícia foi quando sua mãe faleceu em novembro de 2003. Se ouvir esse recado por favor entrar em contato com sua família, é filho de Maria José da Silva, morava em Gurupi-TO e Marcolino Roberto Martins (Merico) que morava em Pindorama. Por favor se for possível repetir esse recado pelo menos dois ou três dias. Obrigado. Aldenor José Martins (localidade não informada). ”

Processo 06-OC-2013:

“Quero mandar um feliz 2013 para todos ouvintes e também para meus pais M. Eunice Edson na fazenda Vitória em Angico, Campo Formoso-BA. Adilsom de Carvalho (localidade não informada.)”

O que podemos depreender como a percepção dos ouvintes no que se refere à Rádio Nacional da Amazônia é que o veículo estabelece uma forma de sociabilidade, onde a prestação de serviços de natureza social é a tônica, superando, em termos de utilidade pública, a noção prevalente de que rádio é

primordialmente entretenimento e, em segundo plano, informação e notícia. A manifestação que destacamos exemplifica esta relação:

Processo 11-OC-2013:

“Artemisa Azevedo, ouvi dizer no programa que minha irmã Marilene Conceição Silva está à minha procura e que está morando em Redenção, no Pará. Se acaso ela ou qualquer pessoa tiver ouvindo o meu recado, dizer pra ela que a procuro há muito tempo. Edmilson Conceição Silva (localidade não informada.)”

Com muita frequência, as comunicações de recados são enviadas para Ouvidoria por equívoco, quando deveriam ser encaminhadas diretamente ao programa durante a transmissão, através da Central do Ouvinte. A Ouvidoria reencaminha a mensagem, com o seguinte aviso:

*“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação–EBC atende apenas a reclamações, elogios, críticas e sugestões sobre o jornalismo e a programação de nossas emissoras e agências de notícias. Recados, divulgação de material e pedidos de música devem ser enviados para centraldoouvinte@ebc.com.br . Informamos que o seu e-mail já foi encaminhado para a nossa Central do Ouvinte. (61) 3799.5474 / 3799.5471/ 3799.5529
Endereço: RÁDIO NACIONAL AM CAIXA POSTAL 259 CEP: 70710-750 Email: centraldoouvinte@ebc.com.br”.*

Entretanto, tendo em vista a quantidade de processos desse tipo e visando dar mais celeridade a este serviço, a Ouvidoria entende que algumas ações devem ser realizadas no sentido de tornar mais claro qual o canal correto a ser utilizado pelos ouvintes. Tais ações vão desde maior divulgação dos contatos da Central do Ouvinte na programação das rádios até mudanças no site da EBC, tornando mais fácil ao usuário a identificação dos procedimentos para que sua comunicação seja atendida de forma eficaz. A inclusão de um link na página da Ouvidoria para a Central do Ouvinte (explicitando que para pedidos de recado o canal é outro) também seria de grande valia.

Rádio MEC FM - RJ

Nas primeiras semanas do ano, uma nota publicada pelo colunista Ancelmo Gois, do jornal O Globo, em 7 de janeiro, sobre mudanças na Rádio MEC FM, gerou o recebimento de diversas demandas, questionando a respeito da informação. A nota dizia o seguinte:

“Sem música clássica: A Rádio Nacional vai transmitir também em FM, ocupando o lugar da MEC-FM, a emissora voltada para a música clássica. Na verdade as rádios em AM cada vez são menos captadas nos grandes centros, devido a interferências de outros canais”.

Assim como no final de 2012, quando houve um boato de fechamento da rádio MEC FM, as manifestações foram enfáticas, revoltadas e, sobretudo, demonstraram o carinho e a fidelidade dos ouvintes à rádio, por ser a única emissora com programação de música erudita, como se pode notar nas demandas abaixo:

Processo 01-FM-2013:

“Acabo de ler com preocupação a notícia que a Rádio Nacional tomaria o lugar da MEC-FM. Depois do que foi dito no recente colóquio promovido na sede da emissora, não consegui compreender o que está ocorrendo. Se verdade o fato é grave e desastroso. Espero que possa haver um desmentido oficial urgente”.

Processo 03-FM-2013:

“Bom dia, Acabei de ler uma triste notícia na coluna do Ancelmo Góis no Globo. Gostaria de saber se é verdade que a MEC FM do Rio de Janeiro sairá do ar, cedendo espaço para a Rádio Nacional, que até então transmite sua programação em AM. Considero a Rádio Nacional importantíssima e fico feliz em saber que a sua transmissão será em Am, mas por que acabar com a única rádio de música clássica do Rio de Janeiro? Espero sinceramente que isso não aconteça”.

Processo 04-FM-2013:

“Tomei conhecimento na data de hoje, através da Coluna do Ancelmo Gois, que a Radio MEC irá sair do ar dando lugar a Radio Nacional. Lamentável decisão uma vez ser a única rádio de Música Clássica do Brasil, tradição erudita da música e com quase 90 anos de fundação. Espero que esta notícia não represente a realidade, jogando no esquecimento da cultura brasileira um dos seus maiores patrimônios. Tenho certeza que o Estado Brasileiro tenha um mínimo de respeito com a cultura clássica deste país e não jogue no lixo da mediocridade um dos seus maiores patrimônios culturais”.

Processo 05-FM-2013:

“Sou ouvinte constante da programação da MEC-FM, já que é a única que toca música clássica e jazz. Li na coluna do jornalista Ancelmo Gois nota publicada em 07.01.2013 no Globo Online, com o título Sem música clássica, que a Rádio Nacional ocupará o lugar da MEC-FM. Gostaria de saber se essa informação corresponde à realidade e, em caso positivo, se isso implicará no fim da atual programação da Rádio? Desde já, gostaria de deixar registrado o meu lamento por tal iniciativa, por tratar-se da única rádio no Brasil que atende a esse seguimento musical.”

A Gerência de Rádio forneceu a seguinte resposta, que foi encaminhada aos demandantes:

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

A Ouvidoria entende que a resposta não foi muito adequada, uma vez que não fica claro que o processo de transformação da rádio MEC FM não existe, mas apenas que “a gerência” não recebeu (ainda) nenhum comunicado a este respeito. Talvez uma resposta mais direta, do tipo: “A EBC não vai tirar a MEC FM do ar...”, ou “Conforme discutido no colóquio, a EBC não fará alterações na programação da rádio MEC FM...”, fossem mais eficazes.

Também foi encaminhado um comunicado ao Colunista que, no dia seguinte, publicou outra nota corrigindo as informações. A nota publicada no dia 08 de janeiro foi a seguinte:

“Última forma: *A EBC diz que não vai ceder à Rádio Nacional a faixa FM usada pela Rádio MEC, ao contrário do que saiu aqui. A empresa espera conseguir junto ao Ministério das Comunicações um canal FM para a Nacional”.*

Desta forma, o boato foi desmentido rápida e amplamente, e as demandas cessaram. A Ouvidoria observa, no entanto, que os boatos com relação à Rádio MEC FM do Rio de Janeiro estão ficando frequentes, o que afeta a credibilidade das respostas das áreas aos questionamentos dos usuários. A Ouvidoria sugere que seja elaborada uma divulgação ampla sobre os planos da EBC para o sistema de rádios, com especial atenção à MEC FM.

3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria

Política é um dos temas mais sensíveis quando se fala de imparcialidade, uma vez que sempre há (pelo menos) dois lados em oposição e qualquer informação (ou omissão) pode dar a impressão de defesa ou ataque de um lado ou de outro. O assunto se torna ainda mais crítico quando se está em uma emissora pública, onde o dever da imparcialidade é inerente e constantemente vigiado.

No início de janeiro, a Ouvidoria recebeu uma demanda direcionada à rádio Nacional FM que chamou a atenção por ser uma crítica severa relacionada à parcialidade em uma matéria sobre política, no caso, a polêmica da posse adiada do presidente eleito da Venezuela, Hugo Chaves. Reproduzimos abaixo a comunicação:

Processo 05-FM-2013:

“Acabo de ouvir (hoje, 10/01/13, por volta das 10h30) na Rádio Nacional FM notícia acerca do adiamento da posse de Hugo Chávez na Venezuela. A matéria causou-me indignação. Segundo ela, a posse de Chávez foi adiada apesar dos protestos "da oposição, de muitos países e, inclusive, da Igreja". Ao que parece, os jornalistas e repórteres dessa emissora não tiveram o mínimo cuidado em conhecer opiniões diversas àquela difundida pela mídia venezuelana, assumidamente opositora do governo Chávez, e da grande mídia brasileira, sempre ao lado do que há de mais conservador no espectro político. A matéria, em explícita má-fé, omitiu que outros tantos países, como Argentina, Uruguai, Bolívia e o Brasil, consideram esse adiamento temporário da posse um procedimento democrático, pois se trata de fazer prevalecer o desejo do povo venezuelano que reelegeu Hugo Chávez para a presidência do País. Esse tipo de notícia é um desserviço à sociedade e à cidadania, pois em nada contribui para formação de uma visão informada e crítica da realidade.”

Como forma de checar se tal demanda era pertinente, buscou-se a notícia, cuja transcrição é apresentada a seguir, de modo a melhor compreender o que foi realmente dito e comparar com a compreensão do ouvinte:

“Governo da Venezuela anunciou que abriu um processo administrativo contra a rede de televisão Globo Vision por violação da lei de responsabilidade Social em rádio, televisão e mídias eletrônicas. A TV está proibida de exibir vídeos sobre a polêmica em torno da posse de Hugo Chaves. Apesar da condenação de governos de outros países, da oposição e até

mesmo da igreja católica, o congresso e a suprema corte da Venezuela resolveram pelo adiamento por tempo indeterminado da posse de Hugo Chaves. O Presidente reeleito deveria tomar posse hoje, no seu quarto mandato, mas continua em estado grave, em coma, depois de uma nova cirurgia contra o câncer na região pélvica”.

Não se pode, evidentemente, dizer que a reportagem é tendenciosa, conforme aponta o ouvinte, mas temos que considerar que a estrutura semântica, que indica o sentido das palavras na frase e da frase no texto, leva a pensar que houve parcialidade na informação, o que se pode identificar no seguinte período:

“Apesar da condenação de governos de outros países, da oposição e até mesmo da igreja católica, o congresso e a suprema corte da Venezuela resolveram pelo adiamento por tempo indeterminado da posse de Hugo Chaves”.

Para o senso comum, o sentido da frase é o de que a decisão do Congresso e da Corte Suprema foi autoritária e impositiva, diante da discordância de fontes altamente qualificadas e respaldadas pela opinião pública – o que traz implícito um juízo de valor. A favor da reclamação do ouvinte, a Ouvidoria considera que esse tipo de construção textual não condiz com o perfil da mídia pública, embora seja comum à mídia privada, que tem adotado cada vez mais uma postura opinativa sobre determinados temas, o que, infelizmente, se propaga muito facilmente entre os profissionais que trabalham sobre os mesmos fatos e divulgam as mesmas notícias.

Portanto, não se pode dizer que houve intencionalidade por parte do jornalista, mas que houve, isto sim, um deslize em termos do que aconselham as regras de construção de textos radiofônicos noticiosos – uma delas, exatamente a que recomenda frases na ordem direta, evitando-se, assim, o uso de conjunções e locuções conjuntivas que em geral contribuem para formar juízo de valor.

Tendo em vista esta demanda, empreendemos uma análise das reportagens veiculadas no noticiário radiofônico Repórter Brasil, na segunda semana de janeiro, sobre os fatos relacionados à posse de Chaves.

Das reportagens analisadas, apenas a de 8/01 mostra-se parcial, ao adotar linguagem metafórica (manobras) e adjetivação (apoio de peso) para reportar uma situação objetiva:

“A oposição que critica as manobras do governo para realizar a cerimônia mesmo com a ausência de Chaves ganhou ontem um apoio de peso: a igreja católica venezuelana julga moralmente inaceitável desrespeitar a constituição”.

Como explicam as gramáticas, a metáfora consiste em retirar uma palavra de seu contexto convencional (denotativo) e transportá-la para um novo campo de significação (conotativa), por meio de uma comparação implícita, de uma similaridade existente entre as duas. Neste caso, a palavra manobra, em seu contexto original e de acordo com o Dicionário Aurélio, significa “ação de fazer funcionar à mão um aparelho ou máquina”; em sua forma figurada pode significar “conjunto de ações ou movimentos para se alcançar um dado fim”, ou ainda “ trama ardilosa, artimanha”.

Ainda podemos acrescentar a ausência de informação relevante na última parte da notícia: “a igreja católica julga moralmente inaceitável desrespeitar a constituição”. Destituída de dados relevantes, o que temos é apenas uma frase de efeito, que contribui para a percepção de parcialidade da notícia.

A Ouvidoria considera importante atentar para a qualidade e para o sentido do texto, já que o Jornalismo não transmite apenas informação, mas contribui, pela qualidade da informação que divulga, para a construção da opinião e das decisões do cidadão em sociedade.

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

Em janeiro, a Ouvidoria produziu quatro edições do programa Rádio em Debate. A sinopse do que foi abordado em cada programa é apresentada a seguir:

Edição de 04/01: Balanço das ações do Conselho Curador da EBC – Nesta edição, convidamos a Presidente do Conselho Curador da EBC, Ana Luísa Fleck, que fala sobre as ações do Conselho Curador no ano de 2012, explicando sua importância e forma de atuação. O órgão é o instrumento de participação da sociedade na gestão das emissoras públicas de comunicação. É sua função aprovar o Plano de Trabalho e a linha editorial da empresa.

Edição de 11/01: Integração entre rádio e internet - O programa recebeu o professor e pesquisador da Fundação Armando Álvares Penteado, Alvaro Bufarah; a gerente regional das Rádios EBC em Brasília, Taís Ladeira; e o gerente executivo de Conteúdo Multimídia da Superintendência de Comunicação Multimídia da EBC, Anselmo Massad, para responder e debater perguntas e sugestões de ouvintes sobre interatividade e adequação das rádios à internet.

Edição de 18/01: Diferenças entre comunicação pública e estatal - O professor e pesquisador da Universidade de Brasília (UnB), Luiz Martins, é o entrevistado desta edição e esclarece dúvidas dos ouvintes sobre os diferentes modelos e finalidades da comunicação pública do país.

Edição de 25/01: Programação infantojuvenil das rádios brasileiras - a jornalista e pesquisadora Madeleine Lackson fala sobre a qualidade da programação infantil no rádio brasileiro e discute a importância desse tipo de mensagem na formação e no entretenimento das crianças. A jornalista e produtora da Rádio Nacional, Shirleide Barbosa, apresenta informações sobre os programas das Rádios EBC voltados para o público infantojuvenil.

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

3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

3.1.3.1. Abordagem quantitativa

Em janeiro a Ouvidoria recebeu um total de 31 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 14 manifestações foram reclamações, 5 comentários, 8 pedidos de informação, 4 sugestões. Não houve demandas de elogio e serviço. Até o fechamento deste relatório, 4 manifestações estavam pendentes de resposta.

Segue abaixo o detalhamento dos comentários e das sugestões. O tratamento dessas manifestações é realizado por meio da abertura de processo, porém não dependem de um retorno da área para serem encerrados. A Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo o usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
8-AB-2013	Abordagem em matéria	9/1/2013	9/1/2013	0	
12-AB-2013	Comentário de matéria	17/1/2013	17/1/2013	0	
13-AB-2013	Comentário de matéria	21/1/2013	21/1/2013	0	
15-AB-2013	Comentário de matéria	22/1/2013	22/1/2013	0	
25-AB-2013	Comentário de matéria	25/1/2013	25/1/2013	0	

Sugestão

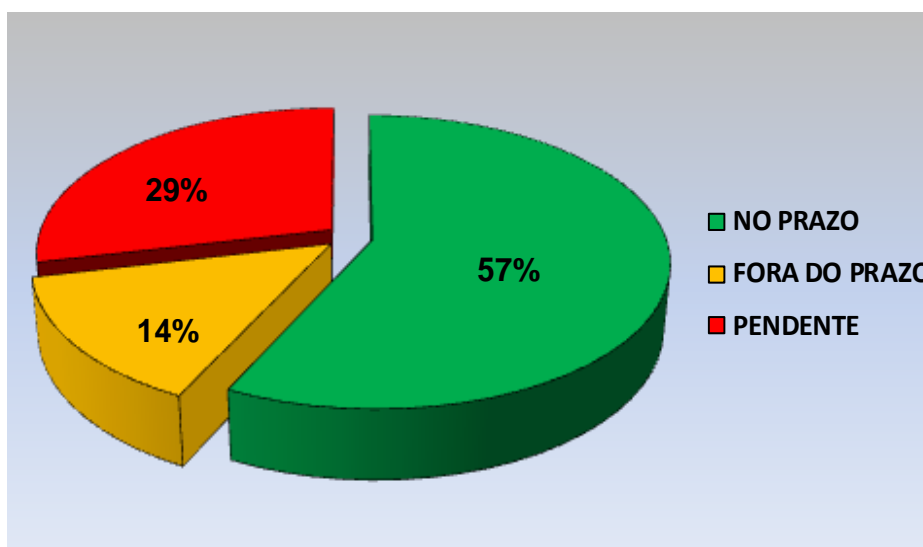
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
17-AB-2013	Comentário de matéria	23/1/2013	23/1/2013	0	
18-AB-2013	Sugestão de pauta	23/1/2013	23/1/2013	0	
23-AB-2013	Envio de material	24/1/2013	24/1/2013	0	
24-AB-2013	Envio de material	24/1/2013	24/1/2013	0	

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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
348-AB-2012	Erro em matéria	26/12/2012	27/12/2012	1	✓
2-AB-2013	Erro em matéria	4/1/2013	8/1/2013	2	✓
4-AB-2013	Erro em matéria	7/1/2013	16/1/2013	7	⚠
5-AB-2013	Erro em matéria	8/1/2013	15/1/2013	5	✓
6-AB-2013	Erro em matéria	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
7-AB-2013	Abordagem em matéria	8/1/2013	10/1/2013	2	✓
14-AB-2013	Parcialidade em matérias da Copa	21/1/2013	31/1/2013	8	⚠
16-AB-2013	Desencontro de informações em matérias sobre funpresp	23/1/2013			✗
19-AB-2013	Erro em matéria: gramática/ortografia	23/1/2013			✗
20-AB-2013	Erro em matéria: falta de informações	24/1/2013			✗
21-AB-2013	Erro em matéria	24/1/2013			✗
26-AB-2013	Erro em matéria	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
27-AB-2013	Erro em matéria: termos errados	25/1/2013	29/1/2013	2	✓
28-AB-2013	Abordagem em matéria	25/1/2013	31/1/2013	4	✓

Das 14 reclamações recebidas no mês, 8 foram respondidas dentro do prazo, 2 foram respondidas fora do prazo estipulado e 4 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

Figura 22 - % Reclamações Agência Brasil - Respostas das Áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
349-AB-2012	Solicitação de material	27/12/2012	27/12/2012	0	✓
1-AB-2013	Acesso à pesquisa citada em matéria	2/1/2013	3/1/2013	1	✓
3-AB-2013	Autorização de reprodução de conteúdo	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
9-AB-2013	Erro em matéria	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
10-AB-2013	Autorização de reprodução de conteúdo	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
11-AB-2013	Divulgação de notícias	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
22-AB-2013	Utilização de conteúdo	24/1/2013	24/1/2013	0	✓

3.1.3.2. Abordagem qualitativa

3.1.3.2.1. Percepção dos leitores

Das 31 manifestações dirigidas à Agência Brasil, 14 (45%) foram reclamações. Dessas, a maioria foi de solicitação de correção de erros, seguindo a tendência dos meses anteriores. Os erros apontados neste mês de janeiro incidem, principalmente, sobre detalhes básicos das reportagens, indicando que os equívocos podem ter ocorrido por descuido ou falta de atenção. A seguir, destacamos algumas demandas que ilustram as ocorrências:

No dia 4 de janeiro, o leitor Anderson Rodrigues Moro encaminhou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

Processo 2-AB-12:

“A reportagem <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-12-31/atualizada-publicada-portaria-que-regulamenta-processo-seletivo-do-prouni-no-primeiro-semester-de-201> está com erro. De acordo com a publicação, o estudante precisa ter obtido nota mínima de 450 pontos em cada uma das áreas de conhecimento do Enem. Não é isso que diz a portaria. A pré-seleção dos estudantes inscritos no processo seletivo do Prouni de que trata esta Portaria, considerará suas notas obtidas nas provas do Enem referente ao ano de 2012. Nas provas do Enem referente ao ano de 2012. A nota a ser considerada na pré-seleção do estudante no processo seletivo do Prouni será a média aritmética das notas obtidas nas provas do Enem de que trata o caput.”

Em resposta, no dia 7 de janeiro, a Diretoria de Jornalismo esclareceu:

“O leitor que fez a reclamação sobre a matéria do ProUni está correto. A correção foi feita no pé da matéria (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-12-31/atualizada-publicada-portaria-que-regulamenta-processo-seletivo-do-prouni-no-primeiro-semester-de-201>). Para se inscrever no ProUni, o aluno precisa ter obtido a nota mínima de 450 pontos no Enem, correspondente à média aritmética de todas as provas do exame, e não 450 em cada uma das áreas de conhecimento avaliadas, como a matéria informava.”

Outra manifestação foi encaminhada, no dia 7 de janeiro, pelo leitor Humberto A Borges, que escreveu:

Processo 4-AB-12:

“Relativamente ao artigo “Caixa e BB já investiram R\$ 38,4 bilhões em financiamento estudantil” publicado hoje no endereço “<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-01-04/caixa-e-bb-ja-investiram-r-384-bilhoes-em-financiamento-estudantil>”, tenho algumas observações. Se a caixa investiu R\$ 30,4 bilhões desde 2001 (conforme consta no primeiro parágrafo), atendendo a 742 mil estudantes (conforme consta no segundo parágrafo), como pode no quinto parágrafo constar que financiamentos feitos pela Caixa, até final de novembro, somaram R\$ 184 bilhões e beneficiaram 184 mil estudantes. Como é uma notícia muito importante para embasar opiniões e pontos de vista, sugiro uma revisão séria nos números contidos nesse artigo e também no texto, pois, por exemplo, o quinto parágrafo parece se referir ao ano de 2012, mas não está claramente explicitado.”

No dia 16 de janeiro, a DIJOR respondeu:

“A matéria já foi corrigida. Agradecemos ao leitor a observação.”

Sobre a matéria – ‘Cesta básica ficou mais cara em 2012 em todas as capitais pesquisadas, mostra Dieese’, publicada no dia 7 de janeiro, recebemos duas demandas:

A primeira leitora a se manifestar foi Marianna Peres. Ela disse:

Processo 5-AB-12:

“Sou jornalista, editora de Economia, e diariamente utilizo as informações de vocês. Pelo amor de Deus, nesta matéria supracitada, o repórter escreveu e o editor aceitou Campo Grande como capital do Mato Grosso!!!! Capital do Mato Grosso, sigla MT, é Cuiabá. Campo Grande é capital do Mato Grosso do Sul, cuja sigla é MS!!! Coloquem isso em destaque no mural da redação, por favor!!!!”

Outra leitora, que não autorizou a divulgação de seu nome, escreveu:

Processo 6-AB-12:

“Nesta matéria (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-01-07/cesta-basica-ficou-mais-cara-em-2012-em-todas-capitais-pesquisadas-mostra-dieese>) vocês colocaram “Campo Grande, capital de Mato Grosso...”, caros colegas, gostaria que fosse corrigido este pequeno erro. O certo é: Campo Grande, capital do MATO GROSSO DO SUL. Grata.”

Para as duas manifestações, a Diretoria de Jornalismo respondeu:

“Agradecemos a colaboração da leitora e informamos que a matéria foi corrigida.”

Ainda se tratando de solicitação de correção de erro, em 10 de janeiro, um leitor, que não autorizou a divulgação de seu nome, enviou a seguinte crítica:

Processo 9-AB-12:

“Consta no endereço da Agência o seguinte título: ‘Terceiro mandato de Chávez começa hoje na Venezuela com o presidente fora do país’. Gostaria de saber por que a frase diz ‘Terceiro mandato’ e não ‘Quarto mandato’.”

Reconhecendo o engano, em 11 de janeiro, a DIJOR informou:

“O leitor tem razão, confirmamos com a correspondente. Este é o quarto mandato de Chávez e não o terceiro, como havia sido informado no primeiro parágrafo. O título também foi corrigido. Segue o link da matéria corrigida: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-01-10/quarto-mandato-de-chavez-comeca-hoje-na-venezuela-com-presidente-fora-do-pais>”.

3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria

As reflexões da Ouvidoria, neste mês, referem-se ao que consideramos como equívocos ocasionados por falta de atenção, o que poderá incidir negativamente sobre a imagem da Agência Brasil. Na manifestação sobre o número de mandatos do presidente da Venezuela, por exemplo, a resposta da Agência poderá ter reforçado essa percepção de falta de atenção, ao afirmar que “confirmamos com a correspondente.” O assunto esteve entre as principais manchetes todos os dias do mês de janeiro, onde a informação (correta) era permanentemente repetida. Mesmo levando-se em consideração uma primeira reportagem sobre o assunto, a apuração desta informação – ou o conhecimento dela - seria procedimento básico.

Os erros decorrentes de eventual falta de atenção são comuns a todos os ofícios, mas no Jornalismo esse tipo de incorreção, além de comprometer a qualidade da notícia, permite ao público o questionamento acerca da confiabilidade das informações publicadas e, por extensão, fere a credibilidade da ABr.

O público da Agência, em sua maioria usuários que reproduzem as reportagens e/ou utilizam as informações publicadas, demonstra maior senso crítico e qualificação para discutir e comentar os temas apresentados, olhando os eventuais deslizes com um rigor crítico mais profundo. O leitor da ABr se sente parte do processo de elaboração do conteúdo, exatamente como deve ser no âmbito da comunicação pública, fortalecendo o ideal de participação e de cobrança – elementos essenciais para a conquista da credibilidade. A informação correta e a clareza da linguagem são decisivas para assegurar a fidelização do leitor, principalmente daqueles que reproduzem o material da Agência em seus próprios veículos.

No entanto, reiteramos a percepção de que o tratamento que a ABr tem dispensado às críticas e reclamações tem sido sempre receptivo, promovendo a interação com o leitor. Consideramos que esse comportamento agrega valor de credibilidade à opinião que o público faz da agência pública de notícias, mas sugerimos fortemente a necessidade de reflexão sobre a recorrência de erros, principalmente aqueles que denotam falta de atenção e descuido.

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

e isso nos obriga a pensar na mudança de alguns dos paradigmas clássicos do Jornalismo e que não contemplam a entrada em cena de uma agência pública de notícias.

3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria

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

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

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

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

3.1.4. PORTAL EBC

3.1.4.1. Abordagem quantitativa

Em janeiro, a Ouvidoria recebeu um total de 14 manifestações referentes ao Portal EBC. Abaixo a ouvidoria apresentará um detalhamento dos atendimentos efetuados desse que se configura como mais um veículo da EBC disponível ao acesso da sociedade. No mês analisado não houve manifestações respondidas com atraso, porém 2 manifestações ainda estão pendentes.

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

Elogio					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
68-PE-2013	Política de interação com leitores	21/1/2013	21/1/2013	0	✓

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
96-PE-2013	Recebimento de informes do portal	25/1/2013	25/1/2013	0	✓

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

Reclamação					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
27-PE-2013	Falha radio online	8/1/2013	9/1/2013	1	✓
74-PE-2013	Falha radio online	22/1/2013	25/1/2013	3	✓
81-PE-2013	Falha radio online	23/1/2013	25/1/2013	2	✓
89-PE-2013	Falha no envio de mensagens a Ouvidoria	24/1/2013	25/1/2013	1	✓
91-PE-2013	Matéria confusa	24/1/2013			✗
97-PE-2013	Erro em chamada de matéria	25/1/2013	25/1/2013	0	✓

No período analisado, uma reclamação e um pedido de informação ainda estão pendentes. Os demais foram respondidos dentro do prazo.

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
16-PE-2013	Endereço EBC	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
29-PE-2013	Informações sobre como fazer doações	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
40-PE-2013	Hospedagem de outros sites no portal EBC	10/1/2013	11/1/2013	1	✓
88-PE-2013	Acesso rede wireless EBC	23/1/2013			✗
523-PE-2012	Recebimento de informes do portal	27/12/2012	27/12/2012	0	✓

3.1.4.2. Abordagem qualitativa

3.1.4.2.1. Percepção dos internautas

No mês de janeiro, a Ouvidoria recebeu 14 manifestações referentes ao Portal da EBC. Parte dessas manifestações foram críticas/reclamações, principalmente sobre erros de transmissão das rádios no portal.

Processo 27-PE-2013:

"Desde 05/01/2012 a Rádio Web Nacional FM Brasília em São Paulo está sem som".

Processo 74-PE-2013:

"Hoje não estou conseguindo ouvir nenhuma das emissoras da EBC através dos sites: <http://radiomec.com.br/online/index.php>; <http://www.ebc.com.br/> Por favor, dar uma olhadinha no que esta acontecendo. Ao clicar o play aparece a mensagem Conneting após um tempo de espera aparece File Not found".

Em resposta ao comentário do usuário, a Superintendência de Comunicação Multimídia-Sucom, informou o seguinte:

"Prezado Sr. João Roberto Lamberti, bom dia. Infelizmente passamos por uma dificuldade técnica envolvendo a ligação de internet da EBC em Brasília que deixou a rádio com áudio instável e intermitente no período. Além da Rádio Nacional, cujo sinal na internet é transmitido a partir da sede, em Brasília, o problema afetou algumas transmissões de vídeo. O problema foi contornado apenas na manhã desta terça-feira (8). A rádio já está no ar novamente. Lamentamos pela situação e ficamos à disposição para mais informações."

A Ouvidoria considera que a forma clara e transparente com que o setor respondeu à demanda gera credibilidade e colaboração, principalmente levando-se em consideração que a principal forma de relacionamento dos usuários do Portal com a EBC é a comunicação direta, através das janelas próprias para comentários online.

3.1.4.2.2. Percepções da Ouvidoria

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

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

A busca pela uma qualidade de streaming também é importante para a comunicação pública, pois quanto melhor a transmissão online mais assertiva é a propagação dos conteúdos reflexivos, educativos que fazem parte da missão da empresa , gerando mais compartilhamentos, comentários e feedback dos usuários.

3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC

3.1.5.1. Abordagem quantitativa

Em janeiro, a Ouvidoria recebeu um total de 120 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. Abaixo a ouvidoria apresentará um detalhamento dos atendimentos. No mês analisado houve apenas uma pendência e nenhuma manifestação foi respondida com atraso.

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

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
210-EB-2012	Outro	24/12/2012	26/12/2012	2	✓
211-EB-2012	Informações sobre concurso.	26/12/2012	26/12/2012	0	✓
212-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	26/12/2012	26/12/2012	0	✓
1-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
2-EB-2013	Denúncia	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
3-EB-2013	Sugestão de pauta	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
4-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	2/1/2013	2/1/2013	0	✓
5-EB-2013	Sugestão de pauta	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
7-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
8-EB-2013	Concurso público EBC	3/1/2013	3/1/2013	0	✓
9-EB-2013	Sugestão de pauta	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
10-EB-2013	Sugestão de pauta	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
11-EB-2013	Concurso público EBC	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
12-EB-2013	Cópias programas	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
13-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	4/1/2013	4/1/2013	0	✓
14-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
15-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
16-EB-2013	Concurso público EBC	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
19-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
20-EB-2013	Recado: busca de pessoas	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
21-EB-2013	Sugestão de pauta	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
23-EB-2013	Concurso público EBC	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
26-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
27-EB-2013	Concurso público EBC	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
28-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
29-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
30-EB-2013	Concurso público EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
31-EB-2013	Concurso público EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
33-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
34-EB-2013	Sugestão de pauta	9/1/2013	9/1/2013	0	✓

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
35-EB-2013	Concurso público EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
36-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
40-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
41-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
44-EB-2013	Problemas com o clipping radiobras	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
45-EB-2013	Concurso público EBC	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
46-EB-2013	Pedido de música	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
47-EB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
48-EB-2013	Concurso público EBC	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
49-EB-2013	Cópias programas	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
50-EB-2013	Cópias programas	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
51-EB-2013	Sugestão de pauta	14/1/2013	14/1/2013	0	✓
52-EB-2013	Sugestão de pauta	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
53-EB-2013	Concurso público EBC	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
54-EB-2013	Concurso público EBC	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
56-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
57-EB-2013	Sugestão de pauta	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
59-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
60-EB-2013	Sugestão de pauta	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
61-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
62-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
64-EB-2013	Sugestão de pauta	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
66-EB-2013	Link da Voz do Brasil	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
67-EB-2013	Recado: busca de pessoas	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
68-EB-2013	Concurso público EBC	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
69-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
71-EB-2013	E-mail do cadastro EBC	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
72-EB-2013	Sugestão de pauta	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
73-EB-2013	Concurso público EBC	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
74-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
77-EB-2013	Envio de material para análise	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
80-EB-2013	Sugestão de pauta	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
81-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
82-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
83-EB-2013	Concurso público EBC	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
84-EB-2013	Concurso público EBC	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
87-EB-2013	Denúncia	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
88-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
89-EB-2013	Concurso público EBC	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
91-EB-2013	Concurso público EBC	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
94-EB-2013	Cópias programas	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
95-EB-2013	Sugestão de pauta	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
96-EB-2013	Periódicos da EBC	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
97-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
98-EB-2013	Cópias programas	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
99-EB-2013	Outro	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
100-EB-2013	Sugestão de pauta	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
102-EB-2013	Sugestão de pauta	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
103-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
104-EB-2013	Cópias programas	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
105-EB-2013	Clipping	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
106-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	24/1/2013	24/1/2013	0	✓

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
107-EB-2013	Recado: busca de pessoas	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
109-EB-2013	Concurso público EBC	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
112-EB-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
113-EB-2013	Concurso público EBC	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
114-EB-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
115-EB-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
211-EB-2012	Informações sobre concurso.	26/12/2012	26/12/2012	0	✓
212-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	26/12/2012	26/12/2012	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
213-EB-2012	Sugestão de pauta	26/12/2012	26/12/2012	0	✓
214-EB-2012	Proposta de parceria	31/12/2012	31/12/2012	0	✓
17-EB-2013	Filial da rádio	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
24-EB-2013	Sugestão de pauta	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
55-EB-2013	Envio de material para análise	15/1/2013	15/1/2013	0	✓
63-EB-2013	Sugestão de pauta	17/1/2013	17/1/2013	0	✓
70-EB-2013	Sugestão de pauta	18/1/2013	18/1/2013	0	✓
75-EB-2013	Sugestão de pauta	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
76-EB-2013	Sugestão de pauta	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
78-EB-2013	Sugestão de pauta	21/1/2013	21/1/2013	0	✓
85-EB-2013	Sugestão de pauta	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
86-EB-2013	Sugestão de pauta	22/1/2013	25/1/2013	3	✓
90-EB-2013	Sugestão de pauta	22/1/2013	22/1/2013	0	✓
92-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
116-EB-2013	Envio de material para análise	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
117-EB-2013	Sugestão de pauta	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
213-EB-2012	Sugestão de pauta	26/12/2012	26/12/2012	0	✓
214-EB-2012	Proposta de parceria	31/12/2012	31/12/2012	0	✓

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

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
43-EB-2013	Erro em matéria da NBR	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
65-EB-2013	Concurso público EBC	17/1/2013	17/1/2013	0	✓

As duas reclamações recebidas no período foram respondidas dentro do prazo. Com relação aos Pedidos de Informação, apenas uma demanda ainda se encontra pendente, tendo sido as demais respondidas no prazo adequado.

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
18-EB-2013	Participação em gravação da Voz do Brasil	7/1/2013	7/1/2013	0	✓
22-EB-2013	Pedido de música	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
25-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	8/1/2013	8/1/2013	0	✓
32-EB-2013	Concurso público EBC	9/1/2013	9/1/2013	0	✓
37-EB-2013	Receber e-mails com notícias da Agência Brasil	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
38-EB-2013	Sugestão de pauta	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
39-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	10/1/2013	10/1/2013	0	✓
42-EB-2013	Interesse em trabalhar na EBC	11/1/2013	11/1/2013	0	✓
58-EB-2013	Concurso público EBC	16/1/2013	16/1/2013	0	✓
79-EB-2013	Sugestão de pauta	21/1/2013			✗
93-EB-2013	Concurso público EBC	23/1/2013	23/1/2013	0	✓
101-EB-2013	Autorização para retransmissão	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
108-EB-2013	Telefones	24/1/2013	24/1/2013	0	✓
110-EB-2013	Envio de material para análise	25/1/2013	25/1/2013	0	✓
111-EB-2013	Problema com sinal rádio	25/1/2013	25/1/2013	0	✓

Os temas mais demandados foram: informações sobre o concurso da EBC (quantidade de pessoas convocadas, previsão de chamados, abertura de novo certame, etc), com 24 mensagens; interesse em trabalhar na EBC (envio de currículo, pedido de estágio, etc), com 32 manifestações; e sugestão de pauta, com 33 demandas.

3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão em janeiro registrou 21 pedidos de informação (incluindo um recurso). Todos os pedidos de informações até a finalização do relatório foram respondidos. O SIC no período em questão não apresenta pendências e tem mantido o prazo de resposta dos pedidos de informação com média de 5 dias.

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

Atendimentos SIC						
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
99936000254201286	Concurso Público EBC	DIAFI	26/12/2012	4/1/2013	6	⚠
00077001097201226	Lista de Eventos cobertos pela EBC	DICAP	27/12/2012	14/1/2013	11	⚠
99936000004201327	Concurso Público EBC	DIAFI	4/1/2013	15/1/2013	7	⚠
99936000002201338	Remuneração de funcionários	DIAFI	4/1/2013	14/1/2013	6	⚠
99936000003201382	Concurso Público EBC	DIAFI	4/1/2013	9/1/2013	3	✅
99936000003201382	Concurso Público EBC – recurso	DIAFI	9/1/2013	15/1/2013	4	✅
99936000001201393	Concurso Público EBC	DIAFI	3/1/2013	4/1/2013	1	✅
99936000009201350	Arquivo de áudio da Voz do Brasil de 1975	DICAP	10/1/2013	29/1/2013	13	⚠
99936000006201316	Concurso Público EBC	DIAFI	9/1/2013	18/1/2013	7	⚠
99936000008201313	Concurso Público EBC	DIAFI	9/1/2013	17/1/2013	6	⚠
99936000005201371	Informações sobre músicas tocadas em programas da TV Brasil	DIPRO / SUPROG	8/1/2013	10/1/2013	2	✅
99936000013201318	Denúncia de nepotismo na Superintendência de Programação do Rio de Janeiro	DIAFI	16/1/2013	29/1/2013	9	⚠
99936000015201315	Políticas públicas adotadas para maior participação do cidadão nos meios de comunicação	DIGER	18/1/2013	24/1/2013	4	✅
99936000014201362	CNOJ da EBC do Rio de Janeiro e quantidade de funcionários lotados	DIAFI	16/1/2013	23/1/2013	5	✅
99936000010201384	Concurso Público EBC	DIAFI	14/1/2013	21/1/2013	5	✅
99936000011201329	Concurso Público EBC	DIAFI	14/1/2013	21/1/2013	5	✅
99936000012201373	Concurso Público EBC	DIAFI	14/1/2013	21/1/2013	5	✅
99936000019201395	Contratos firmados entre EBC e empresa Dinheiro Vivo Consultoria Ltda	DIAFI	25/1/2013	1/2/2013	5	✅
99936000016201351	Como fazer reclamação de telefonia móvel	OUVIDORIA	21/1/2013	21/1/2013	0	✅
99936000017201304	Concurso Público EBC	DIAFI	22/1/2013	28/1/2013	4	✅
99936000018201341	Concurso Público EBC	DIAFI	24/1/2013	28/1/2013	2	✅

O prazo de resposta definido pela Lei de Acesso a Informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Já o prazo de resposta das áreas para os pedidos de informação definido pela Empresa Brasil de Comunicação é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Brasília, 6 de fevereiro de 2013.

Joseti Marques
Ouvidora-Geral - substituta