



**Empresa Brasil
de Comunicação**

**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO MENSAL
DEZEMBRO 2012**

Brasília, 7 de janeiro de 2013

DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

Silvan Lucas de Sousa Junior

Mônica Martins Mendes

ABORDAGEM QUALITATIVA

TV BRASIL

Josefi Marques

RÁDIOS

Regina Lima

Mônica Martins Mendes

AGÊNCIA BRASIL

Regina Lima

Carolina Farah

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Silvan Lucas de Sousa Junior

Mônica Martins Mendes

FORMATÇÃO

Silvan Lucas de Sousa Junior

REVISÃO GERAL

Regina Lima

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	6
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	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	27
3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores	27
3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria	29
3.1.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’	32
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO	33
3.1.2.1. Abordagem quantitativa	33
3.1.2.2. Abordagem qualitativa	37
3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes	37
3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria	40
3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	43

3.1.3.	AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	45
3.1.3.1.	Abordagem quantitativa	45
3.1.3.2.	Abordagem qualitativa	48
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores	48
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	51
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria	53
3.1.4.	PORTAL EBC	54
3.1.4.1.	Abordagem quantitativa	54
3.1.4.2.	Abordagem qualitativa	56
3.1.4.2.1.	Percepção dos internautas	56
3.1.4.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	58
3.1.5.	Empresa Brasil de Comunicação - EBC	61
3.1.5.1.	Abordagem quantitativa	61
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC	64
3.2.1.	Abordagem quantitativa.....	64

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	24
Figura 18 - % Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas.....	26
Figura 19 - % Manifestações por Rádio	33
Figura 20 - % Reclamações Agência Brasil - Respostas das Áreas.....	47

1. APRESENTAÇÃO

O relatório referente ao mês de dezembro de 2012 da Ouvidoria da EBC é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado pelos ouvidores adjunto no período de 26/11/2012 a 25/12/2012. As manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

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

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

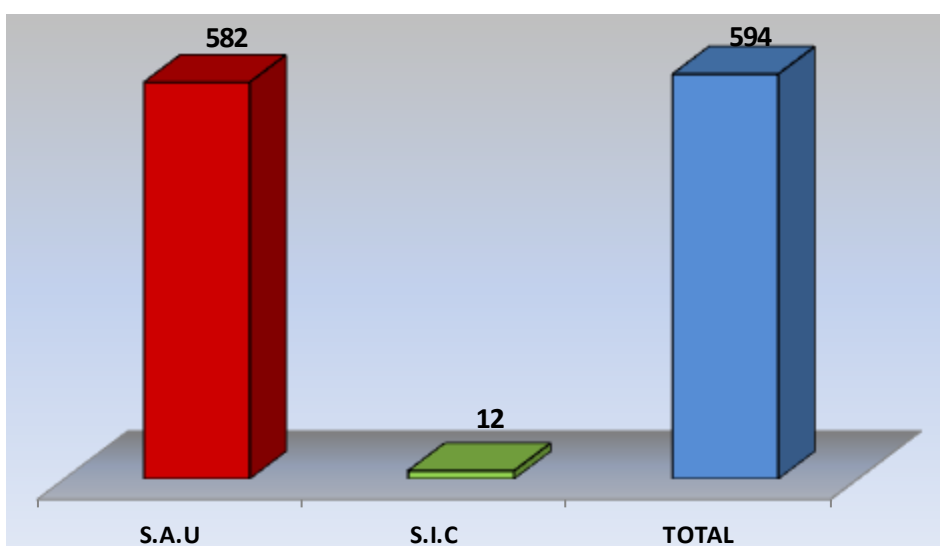
Vale ressaltar que o prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012. Assim, os dados utilizados para a elaboração do relatório foram retirados do sistema apenas após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

Com o intuito de elaborar o relatório com um tempo hábil para publicação, a Ouvidoria decidiu que, a partir do relatório de dezembro de 2012, o período analisado encerraria no dia 25 de cada mês, contemplando assim o período de 1 mês de dados consolidados.

2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

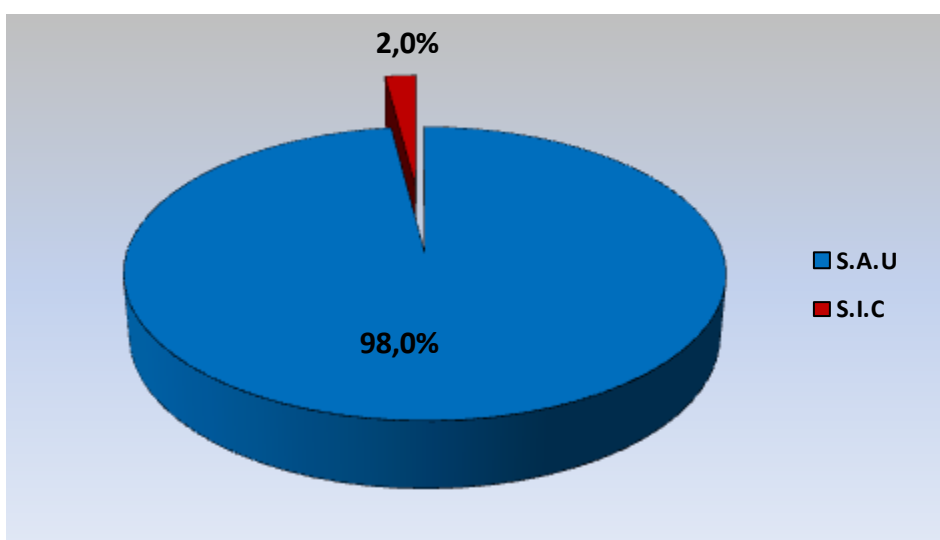
O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 594 atendimentos, sendo 582 pelo SAU e 12 pelo SIC.

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

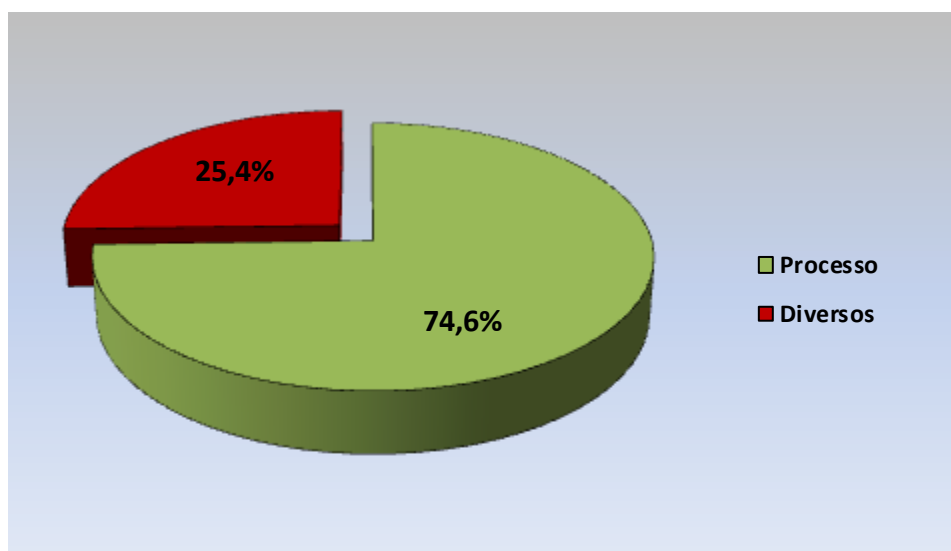
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 582 atendimentos realizados pelo SAU, 434 (74,6%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 148 manifestações (25,4%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

Figura 3 – % Atendimentos SAU



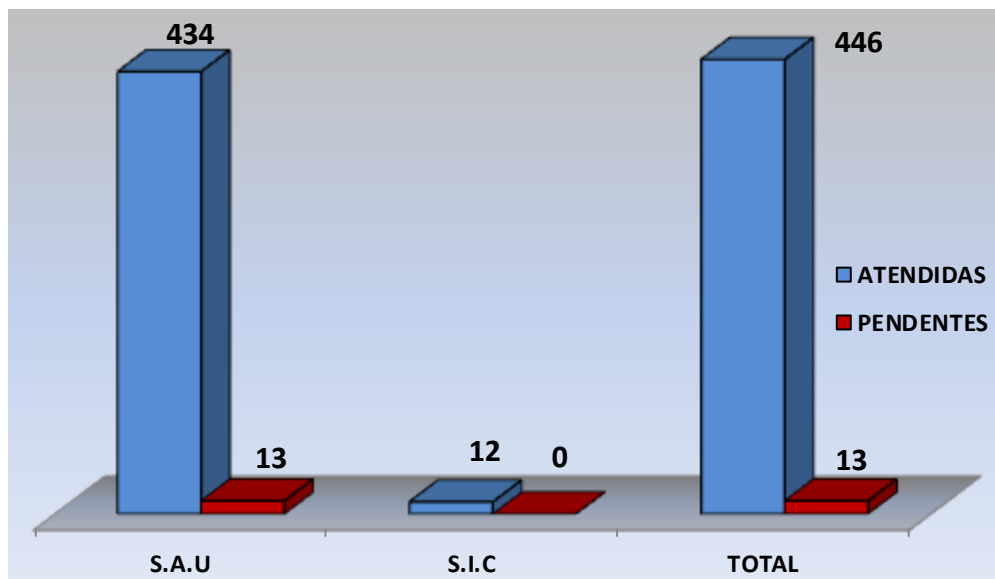
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 446 atendimentos, sendo 434 pelo SAU e 12 pelo SIC.

Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 2,9% das manifestações e são todos provenientes do SAU. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Não há pendência de respostas às comunicações recebidas por meio do SIC. O tempo médio de retorno das áreas foi de 4 dias.

Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências

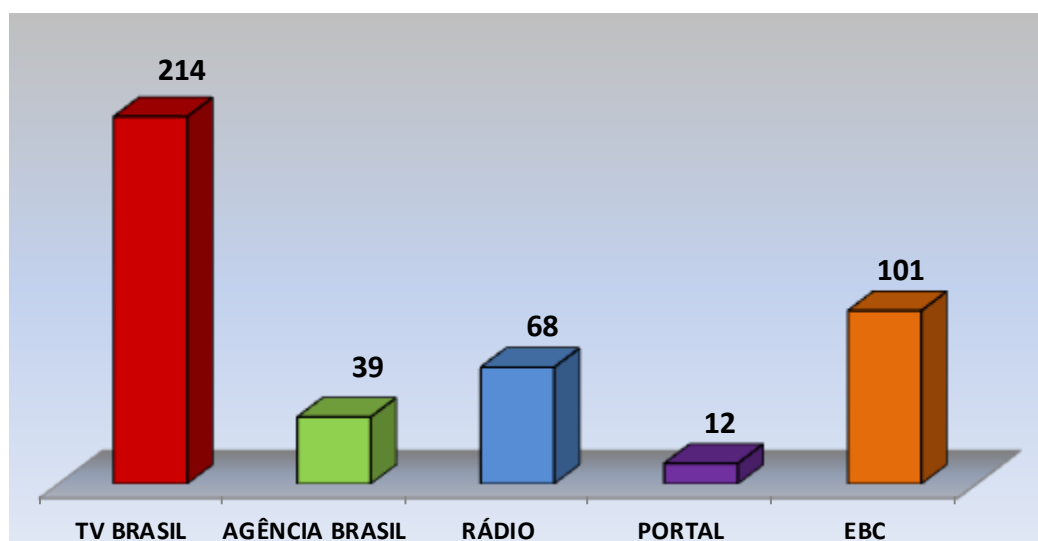


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

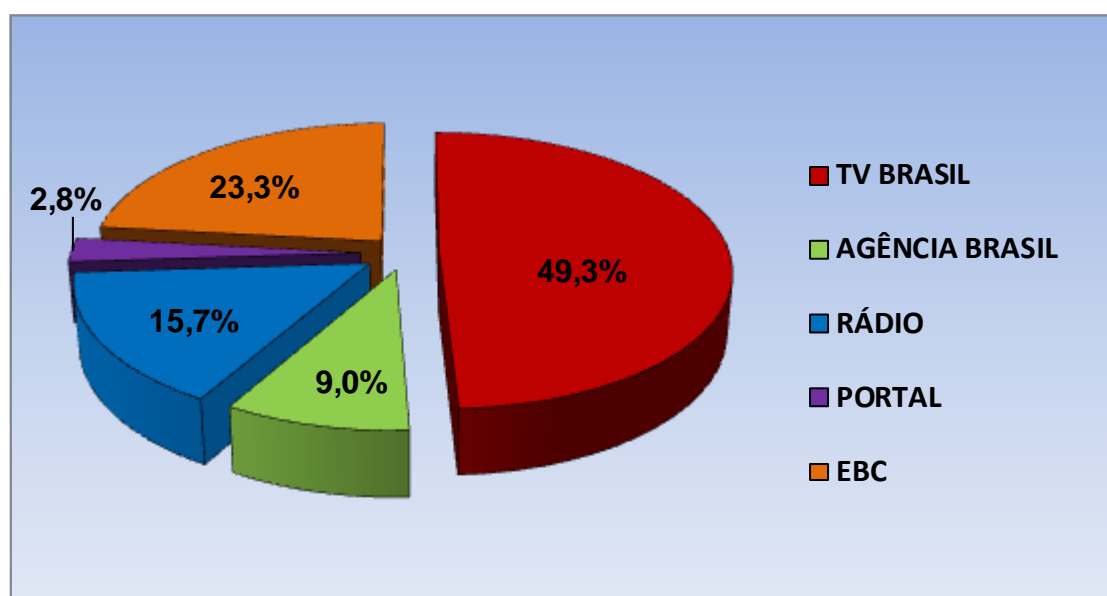
O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, em dezembro, 434 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

Figura 5 - Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

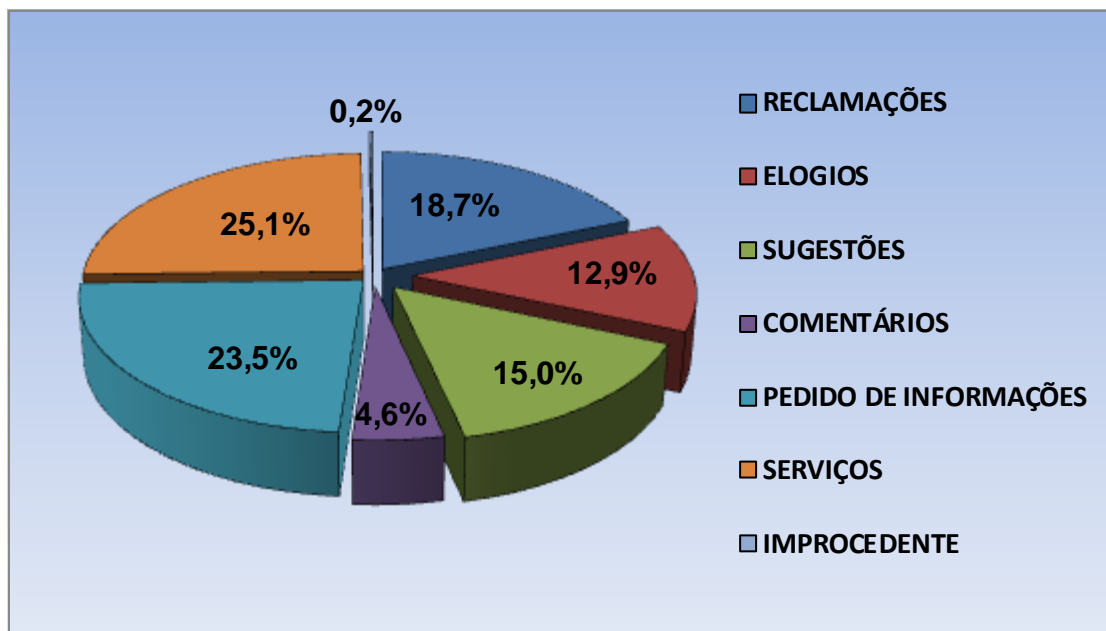
Figura 6 - % Manifestações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação, serviços e as manifestações improcedentes totalizam 81,3% dos atendimentos no mês, contra 18,7% das reclamações.

Figura 7 - % Tipos de Manifestações



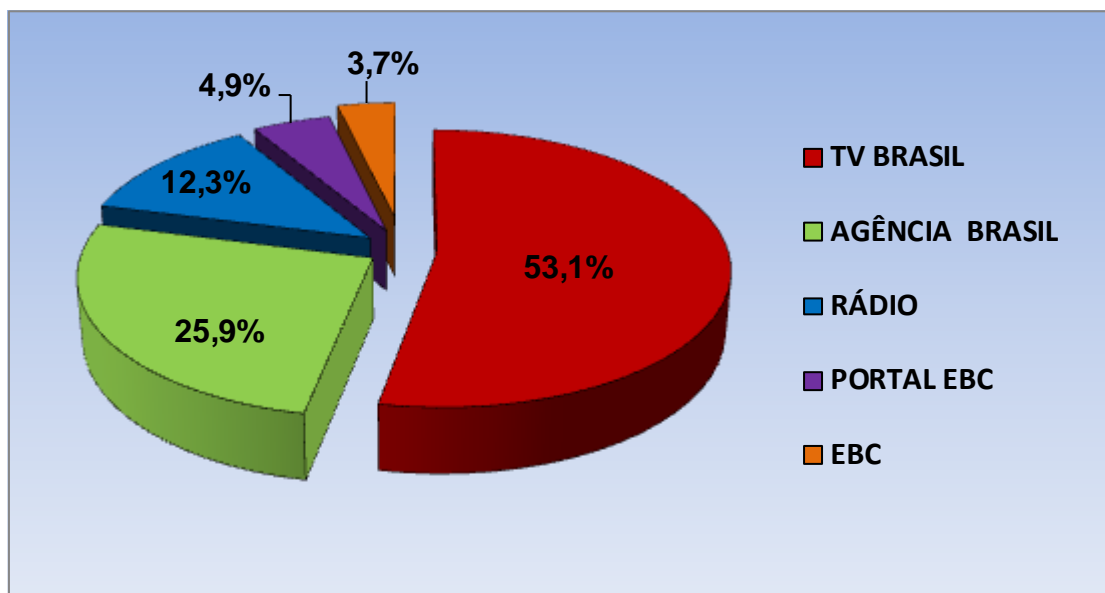
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	43	53,1%
AGÊNCIA BRASIL	21	25,9%
RÁDIO	10	12,3%
PORTAL EBC	4	4,9%
EBC	3	3,7%
TOTAL	81	100,0%

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



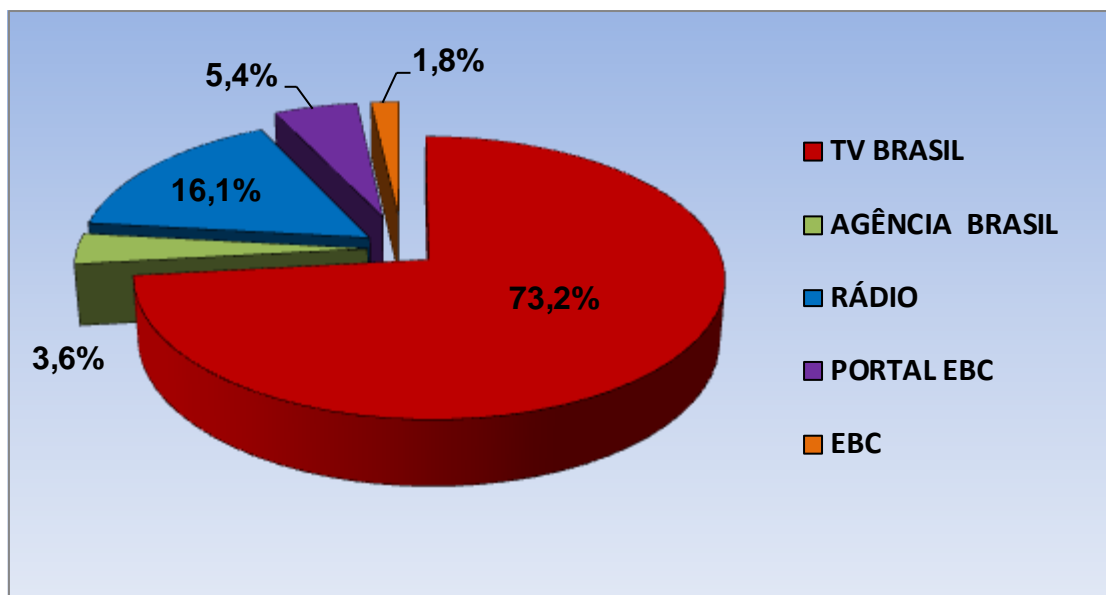
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	41	74,5%
AGÊNCIA BRASIL	2	3,6%
RÁDIO	9	16,4%
PORTAL EBC	3	5,5%
EBC	1	1,8%
TOTAL	55	101,8%

Figura 9 - % Elogios por Veículo



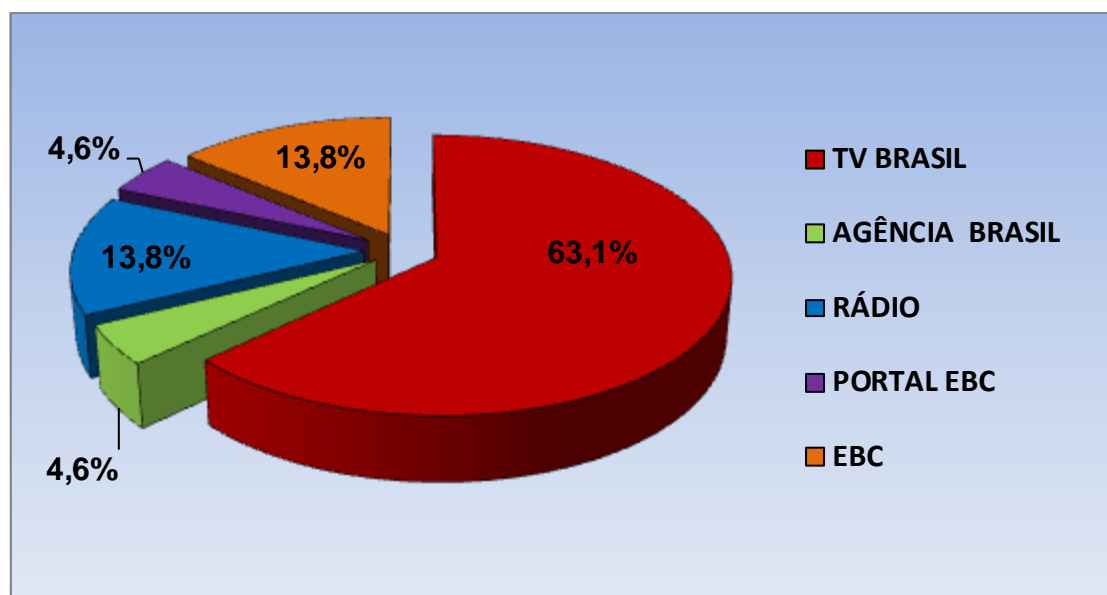
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	41	63,1%
AGÊNCIA BRASIL	3	4,6%
RÁDIO	9	13,8%
PORTAL EBC	3	4,6%
EBC	9	13,8%
TOTAL	65	100,0%

Figura 10 - % Sugestões por Veículo



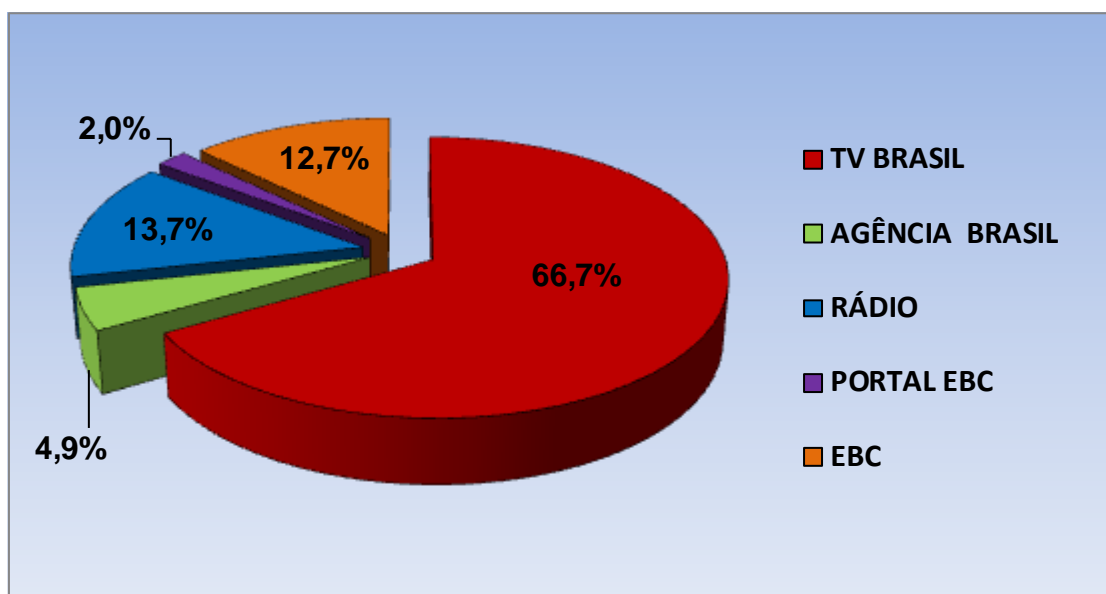
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	68	66,7%
AGÊNCIA BRASIL	5	4,9%
RÁDIO	14	13,7%
PORTAL EBC	2	2,0%
EBC	13	12,7%
TOTAL	102	100,0%

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



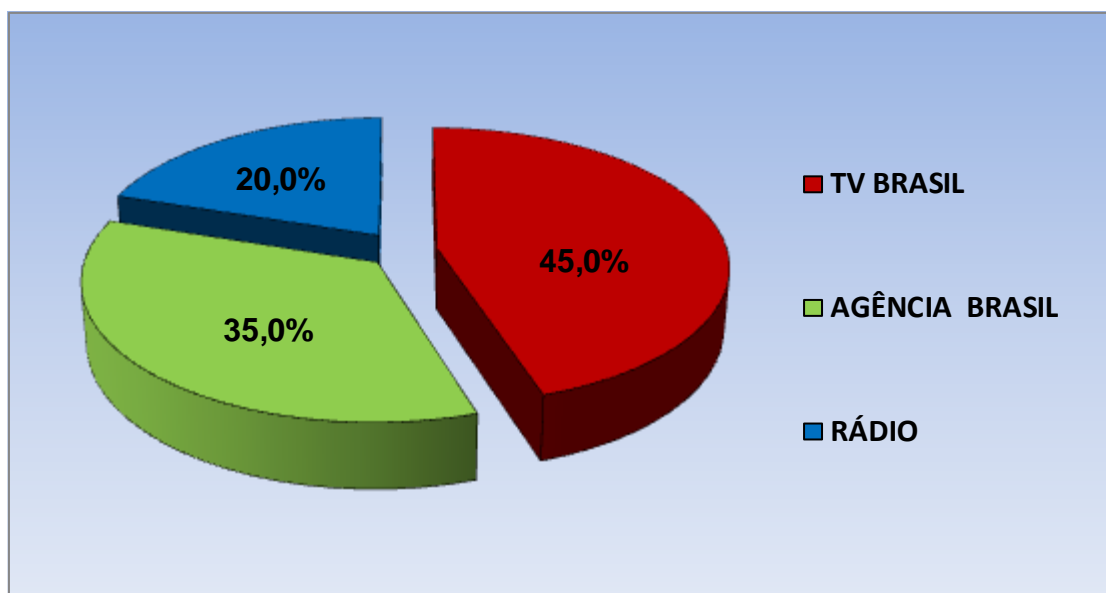
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	9	45,0%
AGÊNCIA BRASIL	7	35,0%
RÁDIO	4	20,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
EBC	0	0,0%
TOTAL	20	100,0%

Figura 12 - % Comentários por Veículo



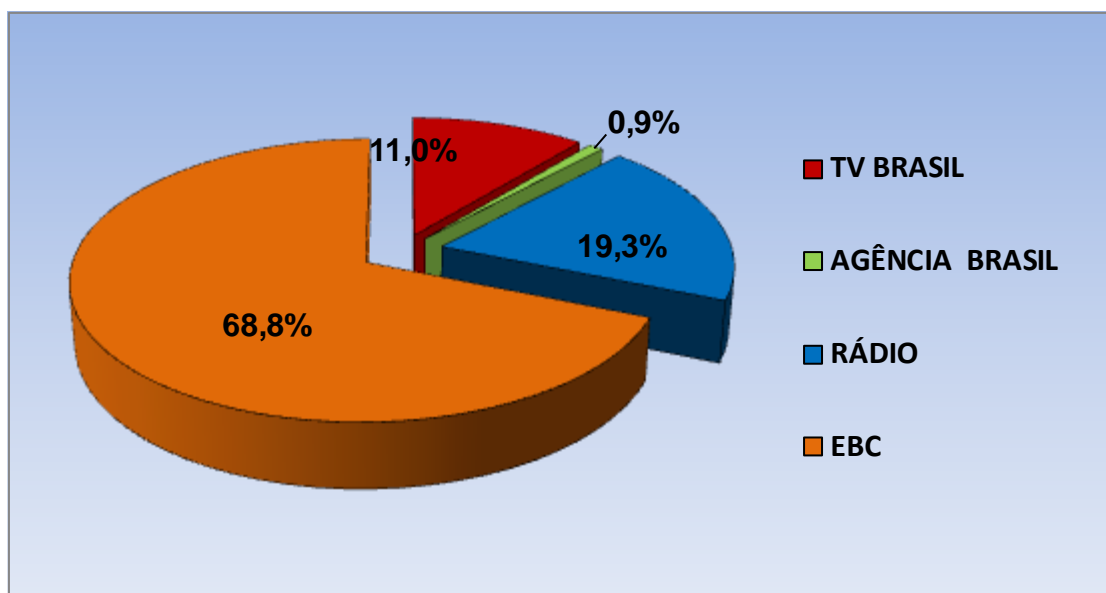
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	12	11,0%
AGÊNCIA BRASIL	1	0,9%
RÁDIO	21	19,3%
PORTAL EBC	0	0,0%
EBC	75	68,8%
TOTAL	109	100,0%

Figura 13 - % Serviços por Veículo

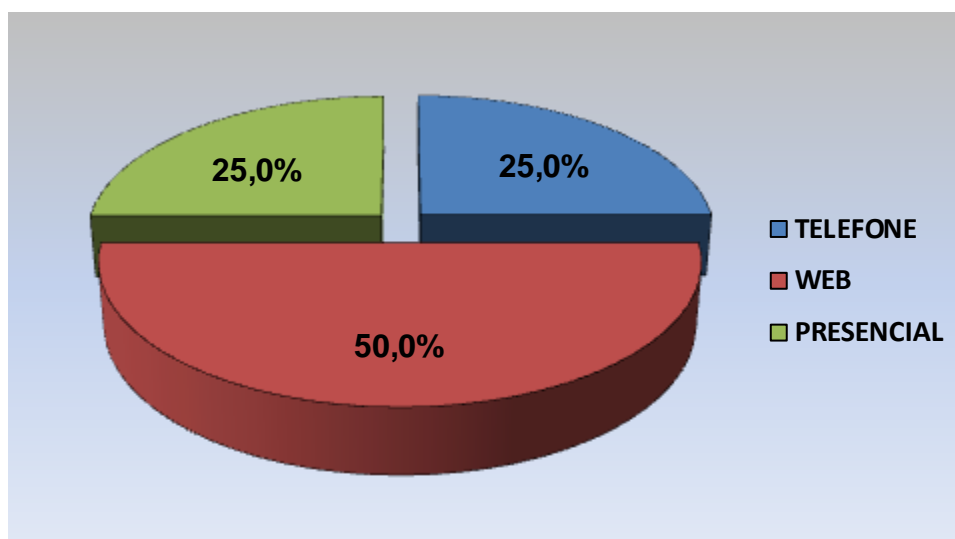


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em dezembro, 12 pedidos de informações, dos quais 3 foram por telefone, 6 foram via web (e-sic) e 3 de forma presencial.

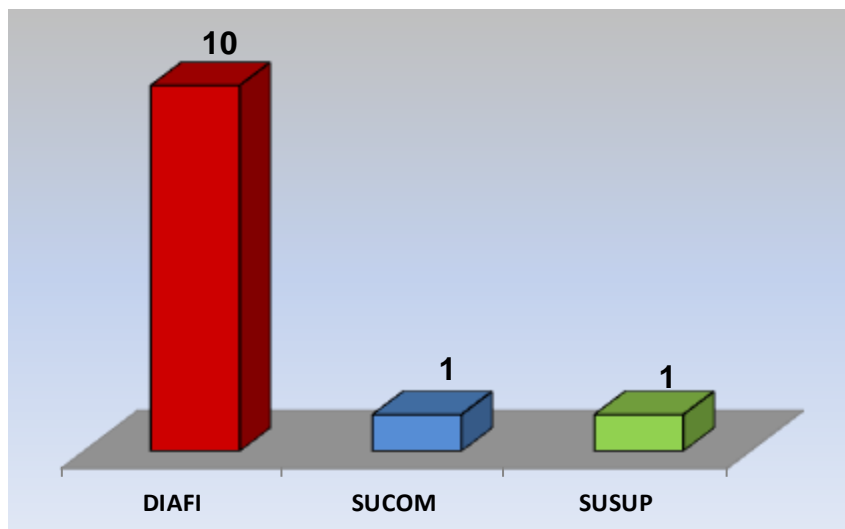
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

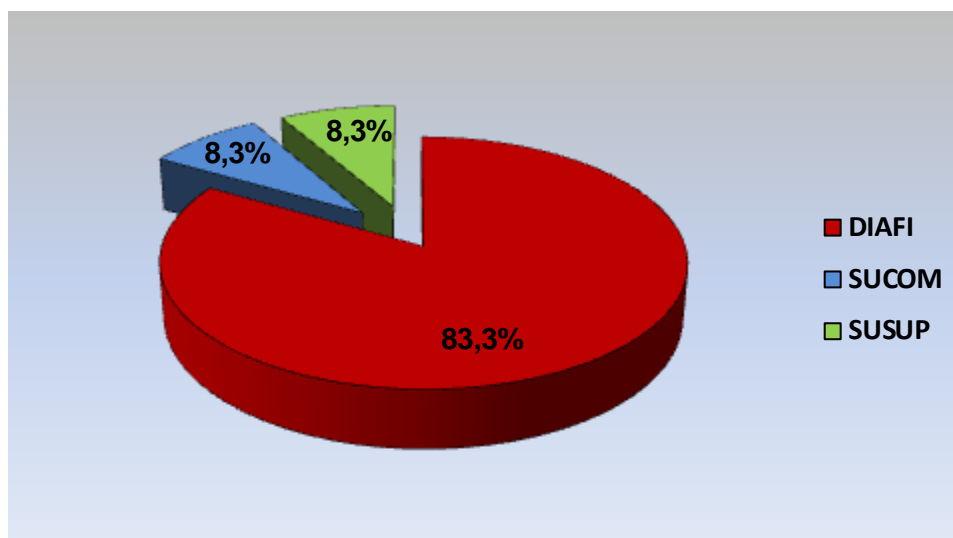
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

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 4 dias. A Portaria Presidente 178 – A de 18.05.2012 e a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo em 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS




3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

3.1.1. TV BRASIL







3.1.1.1. Abordagem quantitativa

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu um total de 214 manifestações referentes à TV Brasil. Deste quantitativo, 43 manifestações foram reclamações; 41 elogios; 41 sugestões, 9 comentários, 68 pedidos de informação e 12 serviços. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 11 processos.









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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentários

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1810-TB-2012	Participação dos Negros no Movimento	28/11/2012	28/11/2012	0	
1834-TB-2012	Proposta de parceria	03/12/2012	03/12/2012	0	
1835-TB-2012	Mensagem à Leda NaAgle	03/12/2012	03/12/2012	0	
1877-TB-2012	Preconceito contra as mães solteiras/viúvas	10/12/2012	10/12/2012	0	
1914-TB-2012	Homenagem à Luiz Gonzaga	14/12/2012	14/12/2012	0	
1916-TB-2012	Homenagem à Luiz Gonzaga	14/12/2012	14/12/2012	0	

Elogios

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1779-TB-2012	Entrevista	26/11/2012	26/11/2012	0	
1780-TB-2012	Programação	26/11/2012	26/11/2012	0	
1789-TB-2012	Duração de programa	26/11/2012	26/11/2012	0	
1794-TB-2012	O Público na TV	26/11/2012	26/11/2012	0	
1812-TB-2012	Vídeo - Oncotô Expedição Sul - Episódio 8	28/11/2012	28/11/2012	0	
1828-TB-2012	Reporter Brasil - noticiário - o RB fala em "pacificação" das favelas	30/11/2012	30/11/2012	0	
1853-TB-2012	Programa cultura ponto a ponto	04/12/2012	04/12/2012	0	
1858-TB-2012	Convidada do programa Sem Censura	05/12/2012	05/12/2012	0	

Elogios (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1875-TB-2012	Convidado do programa Sem Censura	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
1879-TB-2012	Programação e programa Oncotô	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
1892-TB-2012	Sem Censura	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
1907-TB-2012	Samba na Gamboa: filhos de Gonzaguinha	13/12/2012	13/12/2012	0	✓
1910-TB-2012	Show de Fagner	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1911-TB-2012	Parabenizar pelo linda Homenagem ao Rei do Baião!!	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1912-TB-2012	Gonzagão 100 anos - no ar	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1913-TB-2012	Homenagem à Luiz Gonzaga	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1915-TB-2012	Homenagem à Luiz Gonzaga	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1917-TB-2012	Homenagem à Luiz Gonzaga	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1923-TB-2012	Programação	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1924-TB-2012	Programa: Caminhos da Reportagem de 13/12/2013 "Luiz Gonzaga: o sanfoneiro do povo de Deus"	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1926-TB-2012	Luiz Gonzaga	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1940-TB-2012	Samba na Gamboa: filhos de Gonzaguinha	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
1947-TB-2012	Conexão Roberto D'Avila com Alterives Maciel	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
1957-TB-2012	Programa Sem Censura	19/12/2012	19/12/2012	0	✓
1965-TB-2012	Programa Sem Censura	20/12/2012	20/12/2012	0	✓
1966-TB-2012	Programa Sem Censura	20/12/2012	20/12/2012	0	✓
1971-TB-2012	Entrevista com Nelson Breve no "O Público na TV"	24/12/2012	24/12/2012	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1782-TB-2012	Festival Brasileiro da Canção Universitária	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
1783-TB-2012	Programa Sem Censura - cantora Rosanah	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
1790-TB-2012	A volta de karku	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
1791-TB-2012	Programa Especial	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
1792-TB-2012	Voltar a chamar o programa 'Três a Um' de '3 a 1' em qualquer meio	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
1793-TB-2012	Programação da TV Brasil no site	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
1795-TB-2012	Horário do programa Karku	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
1801-TB-2012	Participação no Sem Censura	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
1814-TB-2012	Sugestão de pauta	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
1818-TB-2012	O Dia que Durou 21 Anos	29/11/2012	29/11/2012	0	✓
1819-TB-2012	sugestão de pauta	29/11/2012	29/11/2012	0	✓
1829-TB-2012	Sugestão de convidado	30/11/2012	30/11/2012	0	✓
1831-TB-2012	Desenhos animados	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
1839-TB-2012	Diversos: saúde	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
1842-TB-2012	Sugestão de pauta	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
1849-TB-2012	Sugestão de pauta	04/12/2012	04/12/2012	0	✓
1852-TB-2012	Seriados de ficção nacionais	04/12/2012	04/12/2012	0	✓
1862-TB-2012	Parcialidade do programa	05/12/2012	05/12/2012	0	✓
1865-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	06/12/2012	06/12/2012	0	✓
1871-TB-2012	Volta da série Vida de estagiário	07/12/2012	07/12/2012	0	✓

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1872-TB-2012	Sugestão de programa	07/12/2012	07/12/2012	0	✓
1876-TB-2012	Exibição de clássicos do cinema	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
1880-TB-2012	Sugestão de convidado	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
1886-TB-2012	Expansão da tv Brasil	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
1888-TB-2012	Programa Conexão Roberto D'Ávila: Niemeyer	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
1890-TB-2012	Sugestão de convidado	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
1894-TB-2012	Participação de crianças nordestinas no programa infantil "janela janelinha"	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
1897-TB-2012	Sugestão de pauta para o Sem Censura	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
1898-TB-2012	Sugestão de pauta	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
1901-TB-2012	Fim das músicas de fundo no programa Telecurso	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
1904-TB-2012	Horário de programa	13/12/2012	13/12/2012	0	✓
1905-TB-2012	Disponibilização de vídeo na internet	13/12/2012	13/12/2012	0	✓
1909-TB-2012	Sugestão de convidado	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1920-TB-2012	Sugestão de programa	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1927-TB-2012	Local como menos barulho para entrevistas	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
1930-TB-2012	Sugestão de pauta	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
1951-TB-2012	Título do Personagem Principal de Programa Infantil	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
1960-TB-2012	Instalação de retransmissora	19/12/2012	19/12/2012	0	✓
1962-TB-2012	Sugestão de convidado	19/12/2012	19/12/2012	0	✓
1963-TB-2012	Sugestão de convidado	19/12/2012	19/12/2012	0	✓
1969-TB-2012	Legenda em programas musicais	21/12/2012	21/12/2012	0	✓

Serviços

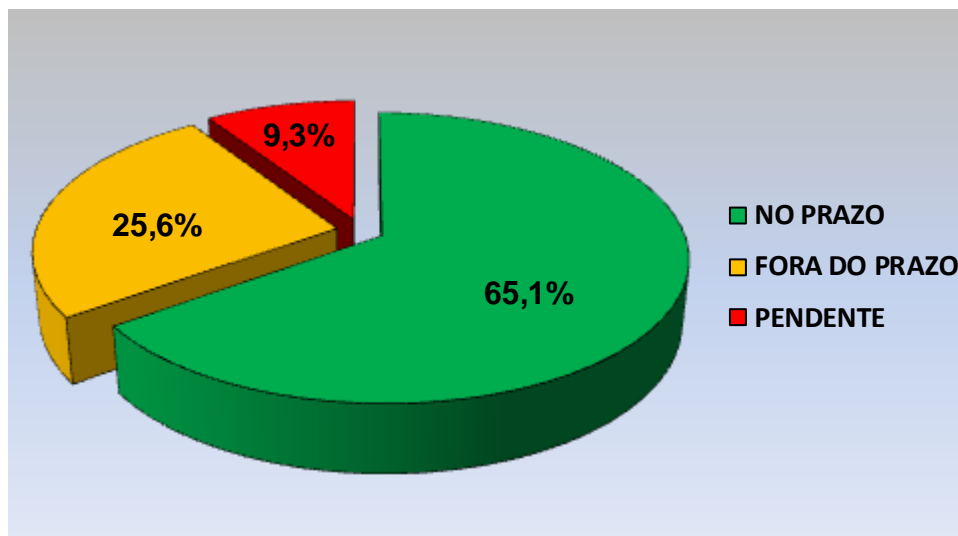
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1781-TB-2012	Pedido de ajuda	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
1786-TB-2012	O dia que durou 21 anos	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
1788-TB-2012	Sem Censura	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
1815-TB-2012	Medicina	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
1816-TB-2012	Filmes para exibição	29/11/2012	29/11/2012	0	✓
1854-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	04/12/2012	04/12/2012	0	✓
1883-TB-2012	Pedido de cópia Musicograma	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
1908-TB-2012	Sugestão de pauta	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1936-TB-2012	Informação sobre convidado	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
1937-TB-2012	Sugestão de pauta	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
1945-TB-2012	Pedido de cópia Entrevista	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
1954-TB-2012	Sem Censura	18/12/2012	18/12/2012	0	✓

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

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1785-TB-2012	Ausência de possibilidade de contato	26/11/2012	27/11/2012	1	✓
1787-TB-2012	TV parceira - TV Thathi	26/11/2012	07/12/2012	9	⚠
1796-TB-2012	Audio baixo	27/11/2012	05/12/2012	6	⚠
1798-TB-2012	TV Brasil apresenta uma defasagem entre imagem e som.	27/11/2012	06/12/2012	7	⚠
1802-TB-2012	Roda Viva com Maestro João Carlos Martins	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
1803-TB-2012	Roda Viva com Maestro João Carlos Martins	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
1804-TB-2012	Postagem de edição do Público na TV	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
1808-TB-2012	Roda Viva com Maestro João Carlos Martins	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
1817-TB-2012	Leda Nagle	29/11/2012	29/11/2012	0	✓
1820-TB-2012	A "mudança" na programação da tv Brasil	29/11/2012	29/11/2012	0	✓
1821-TB-2012	Programas	29/11/2012	29/11/2012	0	✓
1823-TB-2012	Postura agressiva dos entrevistadores	29/11/2012	06/12/2012	5	✓
1824-TB-2012	Postura desrespeitosa dos entrevistadores	29/11/2012	06/12/2012	5	✓
1825-TB-2012	Postura mal educada dos entrevistadores	29/11/2012	06/12/2012	5	✓
1830-TB-2012	Postura agressiva dos entrevistadores	30/11/2012	17/12/2012	11	⚠
1832-TB-2012	Exibição de filmes estrangeiros sem ser dublado	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
1836-TB-2012	Comentarista, Marcio Guedes, do programa Esporte Visão.	03/12/2012	05/12/2012	2	✓
1837-TB-2012	Diminuição do tempo do programa Esportvisão	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
1841-TB-2012	Pauta do programa Sem Censura	03/12/2012	07/12/2012	4	✓
1843-TB-2012	Alteração da grade de desenhos	03/12/2012			✗
1844-TB-2012	Retirada de programa da grade	03/12/2012			✗
1845-TB-2012	Áudio baixo	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
1846-TB-2012	Áudio baixo	03/12/2012	13/12/2012	8	⚠
1848-TB-2012	Áudio baixo	04/12/2012	13/12/2012	7	⚠
1859-TB-2012	Postura dos entrevistadores no Roda Viva com João Carlos Martins	05/12/2012	05/12/2012	0	✓
1864-TB-2012	Áudio baixo	06/12/2012	18/12/2012	8	⚠
1868-TB-2012	Erro em reportagem	06/12/2012	11/12/2012	3	✓
1874-TB-2012	Erro em reportagem	10/12/2012	19/12/2012	7	⚠
1884-TB-2012	Exibição de conteúdo online	10/12/2012			✗
1896-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	12/12/2012			✗
1899-TB-2012	Abordagem de temas políticos	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
1900-TB-2012	Parcialidade do entrevistador	12/12/2012	14/12/2012	2	✓
1925-TB-2012	Parcialidade	14/12/2012	17/12/2012	1	✓
1929-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
1931-TB-2012	Qualidade do sinal	17/12/2012	18/12/2012	1	✓
1933-TB-2012	Cancelamento de recebimento da programação por e-mail	17/12/2012	20/12/2012	3	✓
1934-TB-2012	Mudança na programação dos Ciclos de Cinema	17/12/2012	26/12/2012	7	⚠
1953-TB-2012	Sinal da TV Brasil	18/12/2012	19/12/2012	1	✓
1958-TB-2012	Problemas com o sinal da TV Brasil	19/12/2012	27/12/2012	6	⚠
1959-TB-2012	TV Brasil fora do ar	19/12/2012	27/12/2012	6	⚠
1964-TB-2012	Música de fundo do programa Sem Censura	19/12/2012	19/12/2012	0	✓

Das 43 reclamações registradas no mês, 28 foram respondidas dentro do prazo, 11 ultrapassaram o prazo de 5 dias e 4 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. O gráfico percentual está logo a seguir:

Figura 17 – % Reclamações TV Brasil – Respostas das Áreas


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pedidos de Informação

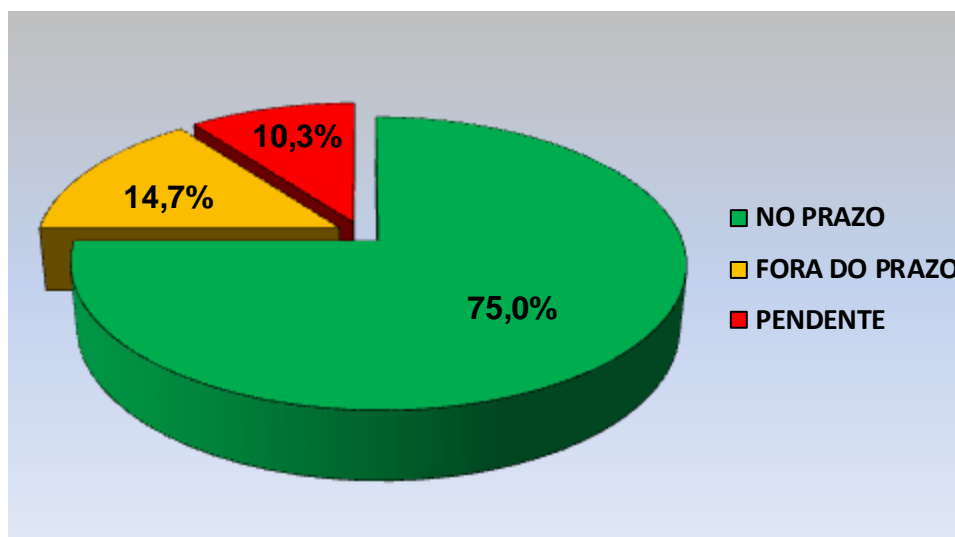
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1784-TB-2012	Participar de gravação de programa	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
1797-TB-2012	PRODAV	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
1799-TB-2012	Participação no programa Samba na Gamboa	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
1800-TB-2012	Postagem de vídeos do programa Conexão Roberto D'Ávila	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
1805-TB-2012	Cópia de programa - Entrevista com Regina Navarro Lins	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
1806-TB-2012	Acesso a vídeos	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
1807-TB-2012	Entrevista com Regina Navarro Lins	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
1809-TB-2012	Contato narradores	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
1813-TB-2012	Entrevista com o médico Cláudio Domênico.	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
1822-TB-2012	Participação no programa do ABZ do Ziraldo	29/11/2012	29/11/2012	0	✓
1826-TB-2012	Informações sobre Caminhos da Democracia	30/11/2012			✗
1827-TB-2012	Informações sobre Caminhos da Democracia	30/11/2012	17/12/2012	11	⚠
1833-TB-2012	Documentário Criança, a alma do negócio	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
1838-TB-2012	Proposta de parceria	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
1840-TB-2012	Proposta de parceria	03/12/2012	05/12/2012	2	✓
1847-TB-2012	Interesse em trabalhar na TV Internacional	04/12/2012	06/12/2012	2	✓
1850-TB-2012	Musicograma	04/12/2012	04/12/2012	0	✓
1851-TB-2012	Reprise do Conexão Roberto D'Ávila	04/12/2012	06/12/2012	2	✓
1855-TB-2012	Proposta de parceria	04/12/2012	04/12/2012	0	✓
1856-TB-2012	Série educação sexual	04/12/2012	06/12/2012	2	✓
1857-TB-2012	Poesia recitada por Maria Luiza Mendonça	04/12/2012	04/12/2012	0	✓
1860-TB-2012	Cópia de episódios de Dom Quixote de La Mancha	05/12/2012	05/12/2012	0	✓
1861-TB-2012	Documentário sobre candomblé	05/12/2012	10/12/2012	3	✓
1863-TB-2012	Matéria que participou	06/12/2012	18/12/2012	8	⚠
1866-TB-2012	Proposta de parceria	06/12/2012	06/12/2012	0	✓
1867-TB-2012	Matéria que participou	06/12/2012			✗
1869-TB-2012	Sugestão de pauta	06/12/2012	06/12/2012	0	✓

Pedidos de Informação (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
1870-TB-2012	Previsão de chegada do sinal da TV Brasil em cidade de MG	07/12/2012	10/12/2012	1	✓
1873-TB-2012	Transmissão em HD	07/12/2012	18/12/2012	7	⚠
1878-TB-2012	Esmalte Leda Nagle	10/12/2012	18/12/2012	6	⚠
1881-TB-2012	Participação no programa ABZ do Zivaldo	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
1882-TB-2012	Objeto mostrado em matéria	10/12/2012	18/12/2012	6	⚠
1885-TB-2012	Chegada do sinal digital em Recife	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
1887-TB-2012	Produto apresentado no Sem Censura	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
1889-TB-2012	Pergunta à convidada do programa Sem Censura	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
1891-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	11/12/2012			✗
1893-TB-2012	Cobertura do IV Festival de Música	11/12/2012	20/12/2012	7	⚠
1895-TB-2012	Proposta de parceria	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
1902-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
1903-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
1906-TB-2012	Pedido de cópia Os caminhos da democracia	13/12/2012	13/12/2012	0	✓
1918-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1919-TB-2012	Continuação do seriado	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1921-TB-2012	Nome do convidado e do livro	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1922-TB-2012	Livro divulgado no Programa Sem Censura	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
1928-TB-2012	Horário reprise do Sem Censura	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
1932-TB-2012	Pedido de cópia Samba na Gamboa	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
1935-TB-2012	Livros e autores apresentados no programa Arte do Artista	17/12/2012			✗
1938-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
1939-TB-2012	Utilização de conteúdo do portal	18/12/2012			✗
1941-TB-2012	Entrevista com o professor Auterives Maciel	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
1942-TB-2012	Reprise Conexão Roberto D'Ávila	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
1943-TB-2012	Pedido de cópia Equador	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
1944-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	18/12/2012	27/12/2012	7	⚠
1946-TB-2012	Pedido de cópia Conexão Roberto D'Ávila	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
1948-TB-2012	Pedido de cópia Conexão Roberto D'Ávila	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
1949-TB-2012	Técnicas de tradução (Libras) e oralização	18/12/2012	27/12/2012	7	⚠
1950-TB-2012	Pedido de cópia Conexão Roberto D'Ávila	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
1952-TB-2012	Reprise de filme	18/12/2012	26/12/2012	6	⚠
1955-TB-2012	Convidada do programa Sem Censura	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
1956-TB-2012	Elogios e reapresentação Conexão Roberto D'Ávila: Anterives Maciel	19/12/2012	19/12/2012	0	✓
1961-TB-2012	Fim do Almanaque Brasil	19/12/2012	27/12/2012	6	⚠
1967-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	20/12/2012	20/12/2012	0	✓
1968-TB-2012	Músicas cantadas no Samba na Gamboa	20/12/2012			✗
1970-TB-2012	disponibilização de vídeo na internet	21/12/2012	26/12/2012	3	✓
1972-TB-2012	CDs/DVDs do "Samba na Gamboa"	24/12/2012			✗

Dos 68 pedidos de informação registrados no mês, 51 foram respondidos dentro do prazo, 10 ultrapassaram o prazo e 7 ainda estão pendentes de resposta da área responsável. Segue o gráfico percentual:

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.1.2. Abordagem qualitativa

3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores

No mês de dezembro, o perfil das críticas recebidas pela Ouvidoria sobre a TV Brasil não indicaram uma tendência que demandasse análise pontual mais apurada. Os aspectos gerais apontam para questões já vistas e analisadas em sua grande maioria, e podem ser consultadas no detalhamento estatístico à página 20. No entanto, o número de elogios é expressivo, com muitas referências à cobertura dos shows em homenagem ao centenário de nascimento de Luiz Gonzaga, que resumimos na manifestação de Cícero Nelson da Silva dos Santos, de São Paulo, capital (Processo 1926-TB-2012):

“Morador na capital de São Paulo, achei muito boa a cobertura e transmissão do evento no Recife e Exu/PE . Falar de Dominginhos para nós paulistanos é como nossa cidade, chover no molhado, mas Fagner e Alceu são um diamante no dedo de Luiz Gonzaga, que lá do céu traz este brilho que só eles tem! Acredito nesta linha da comunicação, neste tipo de entretenimento, temos que valorizar mais a nossa cultura, indiferentemente da regionalização. Agradeço o espaço e espero em breve outras oportunidades de assistir eventos nesta qualidade, boas festas a todas as famílias desta empresa. Não atentando nós nas coisas que se vêem, mas nas que se não vêem; porque as que se vêem são temporais, e as que se não vêem são eternas (2 Coríntios 4:18). Nelson 7 Setembro F.C, São Paulo - SP São Miguel Paulista.”

Em outra manifestação, o telespectador Silvanar Soares Pereira, que não informou a localidade, faz elogios a vários programas e se detém nos comentários ao programa Caminhos da Reportagem. Ele diz (Processo 1923-TB-2012):

“Gostaria de parabenizar à TV Brasil pela sua programação. Já venho assistindo a TV Brasil, desde quando a descobri pela antena parabólica, a uns 3 anos mais ou menos. E sempre assisto ao programas noturnos e dos finais de semana (...) E agora, falo de uma forma muito especial do "Caminhos da Reportagem" de ontem que merecidamente homenageou ao mestre Seu Luiz Gonzaga. Assisti tudo e de forma maravilhada.(...) Foi de uma maravilha sem igual, se sentir contemplado na condição de nordestino e cearense, vendo tanta coisa boa da vida e da história deste grande brasileiro. Se Deus quiser, vou fazer o esforço de levar meu pai, para realizar um grande sonho dele (e meu também), de

participar da Missa do Vaqueiro no terceiro domingo de julho do ano que vem no Sítio Lages - Serrita - Pe. Mais uma vez, aceite meus parabéns pelo programa de ontem, como por toda a programação da TV Brasil. Muito obrigado!!!”

A interpretação que fazemos dessas manifestações é que a alegria e emoção demonstradas pelos telespectadores, a maioria da região Nordeste, aponta para uma lacuna em relação à cultura nordestina na mídia; a imagem do nordestino construída pelo sistema privado de comunicação é calcada no caricatural, no demérito que a repetição do discurso vai naturalizando. Uma análise mais aprofundada deste cenário poderia dar oportunidade à elaboração de novas produções, contemplando os aspectos contidos na recomendação de regionalização e, mais ainda, construindo um discurso compensatório e valorizador da cultura nordestina.

3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

Um dos principais indicadores em que se baseia a sessão Percepção da Ouvidoria, no que se refere à TV Brasil, é a opinião do público que se manifesta à Ouvidoria, e que, pelo quantitativo de opiniões convergentes, forma uma tendência que consideramos importante ampliar e avaliar. A opinião crítica, por si, já indica os pontos a se observar no sentido da implementação de melhorias aos aspectos apontados na programação; os elogios, por outro lado, impõem uma dificuldade à abordagem: o que dizer sobre o que está correto e impecável que não seja redundante?

A partir dessas reflexões, tentamos dar utilidade ao exercício de realçar o elogio, ampliando e avaliando os aspectos apontados pelo público sobre o jornalístico Caminhos da Reportagem, edição em homenagem ao centenário de nascimento de Luiz Gonzaga, oferecendo, ao final, algumas recomendações para que o elogio ultrapasse a demarcação do mero reconhecimento para tornar-se, ao lado da crítica, um importante instrumento de promoção da qualidade à economia da Comunicação Pública.

Caminhos da Reportagem – Luiz Gonzaga, o sanfoneiro do povo de Deus

O programa, no conjunto da realização, cumpre de forma equilibrada, coloquial e elegante as três funções clássicas do veículo televisão – entreter, informar e instruir -, o que não é uma tarefa simples. Por vezes, o esforço para entreter exclui o caráter educativo e fere o informativo; quando a ênfase recai sobre a função de instruir, as produções muitas vezes ficam a dever no aspecto de entretenimento, o que leva ao afastamento do público. Entreter, podemos deduzir, é imprescindível a qualquer gênero de produção televisiva.

Analisando os aspectos que atendem aos princípios da comunicação pública expressos no Estatuto da EBC, o programa contempla a maioria deles, com destaque para as finalidades educativas, artísticas, culturais, científicas e informativas (Cap.II, art. 2o.), o que se pode observar, para além do relato biográfico, nas referências à história e origem do baião; no detalhamento da configuração e história da sanfona e do seu valor para a cultura nordestina, com extensão à cultura nacional - informações entremeadas de relatos que constroem, de forma subliminar, mas com um didatismo adequado à narrativa audiovisual, as características de uma época e de um povo em suas diversas dimensões – as relações familiares e seus códigos, os costumes religiosos, a forma de sobreviver às intempéries, as tradições que todo o povo brasileiro herdou e que repete a cada ano, mesmo sem a necessária reverência à origem, o que deriva do conhecimento. Assim,

o programa atende aos princípios que apontam para os valores éticos e sociais da pessoa e da família (art. V) com equilibrado e natural respeito às diferenças (art. VI). Ao mostrar a vida e os costumes nordestinos através da vida e obra de Luiz Gonzaga, o programa cumpre a importante tarefa de contribuir para a inclusão e promoção da cidadania de um povo cuja história é marcada por preconceitos e adversidades de toda ordem e que ainda hoje repercutem. O texto, de uma poética simples, leva a conhecer uma região que o poder público, por longo período da história, relegou à invisibilidade e aos rigores da própria sorte na resistência ao flagelo do clima. A narrativa do programa deixa tudo isso implícito, de forma discreta, através dos relatos da vida e obra do artista, mantendo a perspectiva de agradável entretenimento.

Ao trazer os aspectos políticos do tempo e vida de Gonzaga, o programa cumpre a difícil recomendação de desenvolver a consciência crítica do cidadão, sem contudo interferir na opinião, deixando a oportunidade de livre pensamento crítico ao telespectador. O programa também passa de forma inevitável, mas discreta, pela polêmica relação do Rei do Baião com o filho, o também famoso Gonzaguinha, dando exemplo de que o apelo ao grotesco e às abordagens invasivas da vida pessoal e da intimidade das personalidades não é ingrediente necessário à qualidade e atração de um programa.

Diversos outros aspectos positivos poderiam ser referidos, mas podemos perceber que o elogio guarda uma certa redundância com o que o público, não apenas sobre o Caminhos da Reportagem, mas sobre toda a transmissão do evento dos 100 anos de Gonzagão, descreve de maneira entusiasmada.

Qual seria, então, o valor do elogio, inclusive levando-se em consideração o fato de estarmos nos referindo a uma produção tantas vezes premiada? Acreditamos que a experiência em seu valor pedagógico de exemplo, com todos os valores simbólicos implícitos.

Poderíamos pensar que um programa cuja pauta é um artista tão famoso não teria como não ser interessante. Certamente, qualquer produção sobre um grande artista cumpriria bem a função de entretenimento. Mas o que identificamos no programa¹ ultrapassa esta linha básica e aponta para os profissionais envolvidos na produção: apenas um bom roteiro e direção poderiam dar conta da narrativa equilibrada e pertinente que observamos; a produção e pesquisa, buscando os elementos fundamentais para

¹ Não podemos deixar de notar, a título de contribuição, três aspectos técnicos que, embora não desmereçam a qualidade do programa, devem ser observados: a vinheta de passagem do primeiro bloco está trocada; a passagem da repórter, ao se caracterizar com a indumentária do Rei do Baião, tem um corte brusco que deixa a narrativa da passagem sem conclusão; deveria haver um esclarecimento sobre o nome do centro cultural Aza Branca ter a palavra “asa” escrita com Z, o que foi reproduzido na tarja de crédito.

compor o discurso imagético e sonoro; o texto correto, agradável, conduzido por uma repórter segura, que ultrapassou com elegância os limites do formal; a edição precisa dos depoimentos, imagens e recortes dos arquivos. Esse conjunto de competências é que resulta na diferença de abordagem do que a sofisticada filosofia de Habermas² distingue como o “mundo da vida”, na teoria do agir comunicativo. A edição em análise propicia uma demonstração das possibilidades da comunicação pública como uma proposta de qualificação das audiência, com chance de conquista de espaço no interesse do público.

Para que o reconhecimento avance um pouco além do elogio, elencamos algumas sugestões que poderiam contribuir para ampliar o resultado prestigioso que o jornalístico Caminhos da Reportagem tem trazido para a TV pública:

1. Promoção de evento interno que dê visibilidade à recente conquista de vários prêmios, como audiência das reportagens em auditório, podendo ter, ao final das apresentações, uma espécie de talk show com os membros da equipe, sobre os detalhes do trabalho desenvolvido; apresentação dos vídeos das premiações etc. Consideramos que as conquistas enaltecem a TV pública e, além de naturalmente divulgadas na mídia, devem ser compartilhadas com o público interno. As ações que aqui sugerimos podem contribuir para a elevação da autoestima do profissionais da EBC, sendo um importante contraponto para a alardeada desvantagem dos índices de audiência da TV pública em relação às demais emissoras;

2. Divulgação entre os estudantes das diversas universidades, convidando para palestras abertas, com emissão de certificados, de forma a divulgar não apenas a conquista, mas os aspectos que diferenciam a produção jornalística da emissora pública, no intuito da formação de plateias/audiência;

3. Elaboração de oficinas, ministradas pelos membros da equipe premiada, para troca de informações e de conhecimento, entre os profissionais mais jovens ou recém-contratados, incluindo até mesmo os veteranos.

O perfil e a personalidade da comunicação pública, na TV ou em qualquer dos outros veículos da EBC, é consubstanciada na ação cotidiana dos vários profissionais, notadamente aqueles que atuam na atividade fim, como os jornalistas e radialistas. O reforço do reconhecimento de produções bem sucedidas nos dá a oportunidade de ampliação de seus reflexos, no sentido de sistematizar um novo modo de abordar os acontecimentos, fatos e efemérides, que pode resultar na corporificação dos princípios e conceitos da comunicação pública.

² HABERMAS, J. Consciência Moral e Agir Comunicativo. Rio de Janeiro. Tempo Brasileiro, 1989.

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

No mês de dezembro, levamos ao ar três edições inéditas do programa da Ouvidoria, O Público na TV; a última quinta-feira do mês foi ocupada por programação especial de Natal. 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.

Edição de 06/12: nesta edição, debatemos o tema Jornalismo no sistema público de comunicação com a professora doutora Zélia Leal Adghirni, da Universidade de Brasília-UnB.

Edição de 13/12: em entrevista com a presidente do Conselho Curador da EBC, fizemos um balanço das atividades no ano de 2012, abordando os principais temas demandados pelo público.

Edição de 20/12: em entrevista com o diretor presidente da EBC, jornalista Nelson Breve, fizemos um balanço das atividades da EBC em 2012, abordando também as perspectivas para a TV Brasil em 2013.

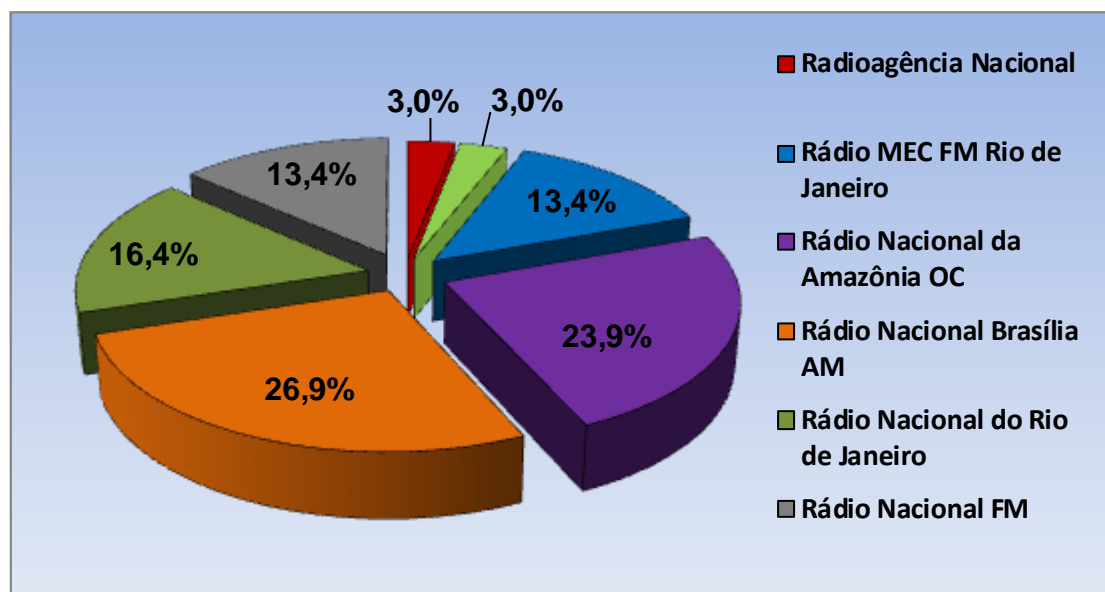
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

3.1.2.1. Abordagem quantitativa

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu um total de 67 manifestações referentes às emissoras de rádio. Até o fechamento deste relatório, nenhuma manifestação está pendente de resposta. O quadro demonstrativo das manifestações segue abaixo:

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL
Radioagência Nacional	1	0	0	0	1	0	2
Rádio MEC AM Brasília	1	0	0	0	1	0	2
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	0	0	0	0	0	0
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	4	0	1	1	3	0	9
Rádio Nacional da Amazônia OC	0	0	1	1	3	11	16
Rádio Nacional Brasília AM	2	6	2	1	2	5	18
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	2	1	4	0	2	2	11
Rádio Nacional FM	0	2	1	1	2	3	9
TOTAL	9	9	9	4	13	21	67




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 foi de 1063 atendimentos (746 pedidos de música, 218 recados, 47 sugestões de pauta, 41 outros, 8 elogios, 2 pedidos de informação e 1 crítica).










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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
11-MF-2012	Mudança na programação	28/11/2012	28/11/2012	0	
Rádio Nacional da Amazônia OC					
61-OC-2012	Programas da rádio	12/11/2012	12/11/2012	0	
62-OC-2012	Programa Bom dia Amazônia e pedido de recado	12/11/2012	12/11/2012	0	
63-OC-2012	Programa Ponto de encontro	12/11/2012	12/11/2012	0	
64-OC-2012	Programa Nossa Terra	12/11/2012	12/11/2012	0	
Rádio Nacional de Brasília AM					
57-AM-2012	Programa Em Conta	13/12/2012	13/12/2012	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
65-RJ-2012	Sugestão de música	16/11/2012	16/11/2012	0	
Rádio Nacional FM					
54-FM-2012	Oscar Niemeyer	06/12/2012	06/12/2012	0	

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
8-MF-2012	Mudança na programação	28/11/2012	28/11/2012	0	
14-MF-2012	Sugestão de pauta	31/12/2012	31/12/2012	0	
Rádio Nacional da Amazônia OC					
87-OC-2012	Sugestão de pauta	20/12/2012	20/12/2012	0	
Rádio Nacional de Brasília AM					
53-AM-2012	Sugestão de pauta	07/12/2012	07/12/2012	0	
58-AM-2012	Sugestão de apresentador para o Eu de cá você de lá	19/12/2012	19/12/2012	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
68-RJ-2012	Conferência sobre às emissoras de rádios que engloba a EBC.	27/11/2012	27/11/2012	0	
73-RJ-2012	Programa ao vivo com Jair Lemos	10/12/2012	10/12/2012	0	
75-RJ-2012	Madrugada Nacional	10/12/2012	10/12/2012	0	
76-RJ-2012	Colóquio	11/12/2012	11/12/2012	0	

Sugestão (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional FM					
56-FM-2012	Disponibilizado áudio programa Memória Musical	07/12/2012	07/12/2012	0	✓

Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio Nacional da Amazônia OC					
59-OC-2012	Elogio à rádio Divulgação oportunidade de emprego	12/11/2012	12/11/2012	0	✓
71-OC-2012	Programas da rádio	19/11/2012	19/11/2012	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
43-AM-2012	Programação	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
45-AM-2012	Programação	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
48-AM-2012	Eu de cá você de lá	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
49-AM-2012	Locutores	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
51-AM-2012	Luis Roberto	05/12/2012	05/12/2012	0	✓
55-AM-2012	Luis Roberto	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
Rádio Nacional FM					
55-FM-2012	Profissionalismo e música	06/12/2012	06/12/2012	0	✓
57-FM-2012	Programação	12/12/2012	12/12/2012	0	✓

Serviços

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
3-MB-2012	Pedido de música	28/12/2012	28/12/2012	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
73-OC-2012	Recado	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
74-OC-2012	Recado	29/11/2012	29/11/2012	0	✓
75-OC-2012	Recado	30/11/2012	30/11/2012	0	✓
77-OC-2012	Recado	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
78-OC-2012	Cartão QSL	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
79-OC-2012	Cartão QSL	05/12/2012	05/12/2012	0	✓
80-OC-2012	Recado	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
81-OC-2012	Cartão QSL	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
85-OC-2012	Recado	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
86-OC-2012	Cartão QSL	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
88-OC-2012	Recado	20/12/2012	20/12/2012	0	✓
89-OC-2012	Cartão QSL	27/12/2012	27/12/2012	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
44-AM-2012	Recado	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
46-AM-2012	Recado	30/11/2012	30/11/2012	0	✓
50-AM-2012	Recado	04/12/2012	04/12/2012	0	✓
54-AM-2012	Recado	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
60-AM-2012	Recado	24/12/2012	24/12/2012	0	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
71-RJ-2012	Sugestão de pauta	06/12/2012	06/12/2012	0	✓
Rádio Nacional FM					
52-FM-2012	Recado	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
53-FM-2012	Recado	04/12/2012	04/12/2012	0	✓
59-FM-2012	Recado	17/12/2012	17/12/2012	0	✓

Serviços (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Radioagência Nacional					
1-RN-2012	Acesso ao conteúdo da rádioweb	21/11/2012	21/11/2012	0	✓

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

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
2-MB-2012	Programação	03/12/2012	18/12/2012	11	⚠
6-MF-2012	Boato fechamento da rádio	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
7-MF-2012	Mudança na programação	28/11/2012	29/11/2012	1	✓
10-MF-2012	Mudança na programação	28/11/2012	06/12/2012	6	⚠
12-MF-2012	Mudança na programação	28/11/2012	06/12/2012	6	⚠
Rádio Nacional de Brasília AM					
47-AM-2012	Programação	30/11/2012	30/11/2012	0	✓
59-AM-2012	Sugestão de apresentador para o Eu de cá você de lá	21/12/2012	28/12/2012	5	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
72-RJ-2012	Qualidade do sinal	07/12/2012			✗
74-RJ-2012	Programas gravados	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
Radioagência Nacional					
2-RN-2012	Cadastro no portal	04/12/2012	04/12/2012	0	✓

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
9-MF-2012	Programação	28/11/2012	06/12/2012	6	⚠
13-MF-2012	Boato fechamento da rádio	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
Rádio Nacional da Amazônia OC					
82-OC-2012	Forma de enviar recado	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
83-OC-2012	Sugestão de pauta	13/12/2012	19/12/2012	4	✓
84-OC-2012	Cartão QSL	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
Rádio Nacional de Brasília AM					
52-AM-2012	Autoria texto citado	05/12/2012	05/12/2012	0	✓
56-AM-2012	Nomes e autores de músicas	12/12/2012	13/12/2012	1	✓
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
69-RJ-2012	Áudio do programa	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
77-RJ-2012	Contato Urgel de Castro	20/12/2012	21/12/2012	1	✓
Rádio Nacional FM					
51-FM-2012	Compositor	30/11/2012	18/12/2012	12	⚠
58-FM-2012	Livro do músico e jornalista Ruy Godinho	12/12/2012	13/12/2012	1	✓
Radioagência Nacional					
3-RN-2012	Proposta de parceria	17/12/2012	17/12/2012	0	✓

3.1.2.2. Abordagem qualitativa

3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes

No mês de dezembro, a Ouvidoria recebeu 67 demandas relacionadas às rádios. Destas, a maior parte (31,3%) foi classificada como “serviços” uma vez que consistia em pedidos de recados ou a solicitação de cartão QSL.

Outras demandas que tiveram destaque foram os “elogios”. Ao todo, foram registrados 9 declarações (13,4%) com comentários positivos em relação aos programas, apresentadores e programação em geral. A seguir são listados alguns deles.

Processo 49-AM-2012

“Meu abraço a aos locutores da rádio, que há muito nos fazem companhia. Pena, como já disse, a EBC não possui radio nem retransmissão em Recife”.

Processo 55-FM-2012

“Não me cansarei de elogiar sua rádio! Profissionais, todos! Vocês mostram o Brasil para os brasileiros! A boa música brasileira só ouço aqui! Noticiário da Imprensa, DEZ! Erboléia e todos os outros mais..., ONZE! Meu muito Obrigado! Se for merecedor enviem-me um dvd/mp3 com músicas brasileiras que os brasileiros desconhecem, o resto faço eu... Divulgo”.

Um destes comentários, nos chamou atenção por ter sido feito por um ouvinte estrangeiro. Um americano que captou a Rádio Nacional da Amazônia, elogiou o sinal e se encantou com as músicas brasileiras.

Processo 79-OC-2012

“Hello, I am writing to inform you of the excellent reception of your station Radio nacional da Amazonia on shortwave. I have occasionally been able to hear you on 11780 khz & 6180, but this evening reception is particularly good. I am really enjoying the wonderful music. On 6180 khz there is a co-channel broadcast in english from 00:00 utc to 1:00 utc which is China Radio international. I also hear someone else mixing with your signal on 6180. It sounds like an american rock & roll station so it might be an image being picked up by my receiver &

antenna. 11780 is a little bit weaker but still exceptionally strong. Also there is quite a bit of local interference from streetlights that is a problem on the 49 meter band shortwave. I am listening on UTC Wednesday at 2:30 to 3:30 (8:30pm to 9:30pm in my local time). With so many broadcasters abandoning shortwave it is really nice to be able to tune in some good music from your country. I am 47 years old and I have been a shortwave listener off and on for about 15 years. I am using a Grundig satellit 750 & I have a 30 meter wire antenna in a horizontal V fed into a small antenna tuner. Your station comes in almost as well with only the built in whip antenna. Without my external antenna the S meter shows S9 +10 on 6180 khz & S5 on 11780 khz.. with the external antenna both frequencies are S9+30. I enjoy all kinds of music , but confess to being somewhat ignorant of music from brazil. The sample of music I hear on your station is very enjoyable. I have turned it up loud & am cooking dinner & doing various chores around the house while I listen. I understand that your antenna is beaming at 344 degrees which is directly in line with the USA , so it is no wonder you come in so well. Thank you for presenting such a wonderful evening of music. David Hughes - Kansas City Missouri, USA”.

Tradução

“Alô. Escrevo para lhes avisar da recepção excelente da sua emissora Rádio Nacional da Amazônia em ondas curtas. Consegui escutá-la em ocasiões anteriores nas bandas 11.780 khz e 6.180 khz, mas esta noite a recepção está especialmente boa. Estou realmente gostando da música maravilhosa. ... Estou escutando na quarta-feira das 2h30 às 3h30 UTC (20h30 às 21h30 no meu horário local [0h30 às 1h30 no horário de Brasília]). Com tantas emissoras abandonando as ondas curtas, é realmente agradável poder sintonizar algumas boas músicas do seu país. Tenho 47 anos e tenho sido um ouvinte esporádico de ondas curtas por cerca de quinze anos. Estou usando um aparelho Grundig Satellit 750 e tenho uma antena horizontal de trinta metros na forma de “V” que alimenta um pequeno sintonizador de antena, mas o sinal chega quase tão bem com apenas a antena chicote embutida. Sem a antena externa, a potência do sinal acusa S9+10 na banda de 6.180 khz e S5 na banda de 11.780 khz. Com a antena externa a medição em ambas as frequências acusa S9+30. Gosto de todos os tipos de música, mas confesso não conhecer bem a música brasileira. A amostra musical que escuto na sua emissora é muito agradável. Eu coloquei o som alto e estou preparando o jantar e cuidando de outras tarefas domésticas enquanto escuto. Pelo que entendi sua antena está transmitindo a um ângulo de 344 graus,

que é diretamente alinhado com os EUA, portanto não surpreende a recepção estar tão boa. Muito obrigado por oferecer uma noite musical tão maravilhosa. David Hughes – Kansas City, Missouri, EUA”

Um comentário tão positivo e vindo de tão longe é sempre uma agradável surpresa. Apesar de ainda serem poucos, a tendência é que contatos de diferentes lugares comecem a aparecer cada vez mais. Além do acesso às rádios de ondas curtas por radioamadores do mundo todo (este mês foram recebidos pedidos de cartão QLS da Indonésia, Rússia, Índia, Nova Zelândia e Colômbia), um dos principais motivos da expansão das emissões da EBC é sua divulgação pela internet. Este assunto será melhor explicado no tópico seguinte

3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria

“Estou tentando ouvir a Rádio Nacional AM Rio pelo site da EBC, mas não consigo, está tendo interferência de outra rádio. Algumas semanas atrás eu conseguia, depois começou essa interferência”.

O texto acima foi uma demanda encaminhada por um ouvinte no dia 7 de dezembro. A demanda chamou atenção da Ouvidoria pelos seguintes aspectos:

- 1) Por ser uma reclamação, já que a maioria de demandas encaminhadas à Ouvidoria neste mês foi de pedidos de recados, elogios e comentários;
- 2) Ser uma reclamação que volta e meia chega à Ouvidoria;
- 3) Pela importância que este novo tipo de mídia representa para visibilidade de uma emissora de rádio

Ao receber esta demanda, a Ouvidoria, além de encaminhar a reclamação para a área de suporte, resolveu “testar” o funcionamento da rádio na internet para compreender melhor o demandante. Assim, durante as primeiras semanas do mês, tentamos ouvir as rádios através do portal da EBC em horários aleatórios. Por diversas vezes, elas sequer ligavam quando se clicava no play. Outras vezes, a transmissão iniciava bem, mas depois de alguns minutos começava a falhar.

Apesar de ter sido uma pesquisa simples, sem rigor técnico, foi possível perceber que os problemas de acesso ao rádio pela internet são frequentes. Além disso, a Ouvidoria acredita que tais demandas, apesar de serem poucas formalmente, são de grande importância para o direcionamento dos serviços da EBC. As pessoas que se dão ao trabalho de entrar no site, registrar uma queixa e pedir a solução do problema são realmente ouvintes assíduos e valorizam o trabalho e os produtos da empresa. Devem ser tratados, portanto, com muita atenção e cuidado.

Ademais, é preciso ter em mente que o rádio pela internet tem se tornado um importante meio de difusão e que esta mudança de comportamento deve receber atenção nas definições de estratégias da EBC, conforme destacado pelos pesquisadores do Observatório da Radiodifusão Pública da Universidade de Brasília (UnB), Nélia Del Bianco e Carlos Eduardo Esch, em sua apresentação sobre “As perspectivas para o

Rádio no Brasil e as políticas da EBC para as Rádios”, apresentada no último Roteiro de Debates promovido pelo Conselho Curador.

Segundo Kuhn (2002)³, o meio radiofônico está passando por um processo de transformação depois do desenvolvimento de softwares de áudio para a Internet. A rede mundial de computadores tornou possível e viável que qualquer estação, independentemente da potência, da faixa de onda e com um custo relativamente baixo, seja ouvida em todos os pontos do planeta. Mas se por um lado o uso da tecnologia pode representar para as rádios o aumento de prestígio e audiência, pode ainda trazer uma concorrência mais acirrada, que deixa de ser local para ser universal e multimidiática.

Outros aspectos da internet destacados pelos pesquisadores são sua grande capacidade de armazenar informações e sua interatividade. O rádio na web é uma forma de radiofonia muito mais ampla, muito mais dinâmica, que abarca um número maior de novas possibilidades de gêneros e formas de interação. Ademais, é de fácil operacionalização e manuseio, fatores determinantes para o sucesso de qualquer tecnologia (PALACIOS⁴, 1999; PRATA⁵, 2009). Além disso, os atuais aparelhos celulares, mp3 players e tablets, por exemplo, reproduzem a “miniaturização e a portabilidade do popular ‘radinho de pilhas’” e agregam para os ouvintes as novas ferramentas e funções multimidiáticas, despontando no mercado como os receptores mais adequados para o rádio, sobretudo pela internet. (ALMEIDA, MAGNONI, 2009)⁶.

Pode ser que o rádio tradicional talvez nunca perca seu espaço. No entanto, vale destacar que as novas tecnologias estão trazendo mudanças que cabem às rádios aproveitá-las. A internet desponta, assim, como plataforma incontestável para sua ampliação. Se esquecer que as novas gerações já não têm mais apego sentimental a este tipo de mídia. A internet, cada vez mais “onipresente”, está tomando seu lugar. Por tudo isso, acredita-se que deva ser dada atenção especial para o serviço de rádio da EBC na internet, com maior divulgação, maior disponibilidade de conteúdos (inclusive com podcasts) e, principalmente, com maior

3 KUNH, Fernando. O rádio na internet: rumo à quarta mídia. In: VIII SIMPÓSIO DA PESQUISA EM COMUNICAÇÃO DA REGIÃO SUDESTE, Vitória-ES, 10 de janeiro de 2002.

4 PALÁCIOS, Marcos. O que há (realmente) de novo no Jornalismo Online? Conferência proferida durante concurso público para Professor Titular na FACOM/UFBA. Salvador, Bahia, 21 set. 1999.

5 PRATA, Nair. Webradio: novos gêneros, novas formas de interação. Florianópolis: Insular, 2009.

6 ALMEIDA, A.C.; MAGNONI, A.F.. Rádio e internet: recursos proporcionados pela web ao radiojornalismo. CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 32. (NP Rádio e Mídia Sonora), 2009, Curitiba. Anais... (publicação digital). Curitiba: Positivo, 2009.

qualidade de sinal. Talvez as dificuldades de acesso observadas este mês tenham sido pontuais (até o fechamento deste relatório, a área ainda não havia respondido a demanda), mas é certo que os problemas de transmissão não podem ser tão frequentes a ponto de fazer os ouvintes desistirem de ouvir a programação. A EBC não pode perder essa grande chance de aproveitar um canal tão importante e promissor. Pelo contrário, isto deve ser pauta constante das suas discussões estratégicas, para que de ameaça, passe a ser oportunidade!

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

Em dezembro, a Ouvidoria produziu 4 programas Rádio em Debate. O tema e a descrição do que foi abordado em cada programa é apresentado a seguir.

Edição de 07/12: O papel do jornalismo público na sociedade - A professora e pesquisadora da Faculdade de Comunicação da UnB, *Zélia Leal Adghirni*, explica como o jornalismo público deve estar inserido na sociedade atual.

Edição de 17/12: Balanço das ações do Conselho Curador da EBC – A Presidente do Conselho Curador da EBC, Ana Luísa Fleck, é a entrevistada e fala sobre as ações do órgão no ano de 2012, explicando sua importância e forma de atuação.

Edição de 21/12: Balanço da EBC – O Diretor-presidente da EBC, Nelson Breve, fala sobre as perspectivas da comunicação pública e também sobre o balanço das ações da empresa em 2012.

Edição de 29/12: Retrospectiva 2012 – Para discutir a comunicação pública com foco nas demandas dos ouvintes das emissoras públicas de rádio da EBC, o programa faz uma retrospectiva de algumas entrevistas realizadas ao longo de 2012.

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

Rio de Janeiro

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

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

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

Brasília

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

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

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

Amazônia

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




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

3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS



3.1.3.1. Abordagem quantitativa

Em dezembro a Ouvidoria recebeu um total de 39 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 21 manifestações foram reclamações, 7 comentários, 5 pedidos de informação, 3 sugestões, 2 e 1 serviço. Até o fechamento deste relatório, nenhuma manifestação estava pendente de resposta.







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

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente




Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
316-AB-2012	Matéria sobre a mutilação genital feminina na África	29/11/2012	29/11/2012	0	
320-AB-2012	Elogio a Thais Leitão e Lílian Beraldo	03/12/2012	03/12/2012	0	

Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
317-AB-2012	Matéria - Estados perdem recursos para construção de presídios por não cumprirem prazos contratuais	30/11/2012	30/11/2012	0	
322-AB-2012	Decisão da justiça sobre Carlinhos Cachoeira	04/12/2012	04/12/2012	0	
327-AB-2012	Política	05/12/2012	05/12/2012	0	
329-AB-2012	Reforma do Código Penal	06/12/2012	06/12/2012	0	
331-AB-2012	Diversos: programas sociais	07/12/2012	07/12/2012	0	
335-AB-2012	Política	12/12/2012	12/12/2012	0	

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
312-AB-2012	Maiores informações nas matérias	28/11/2012	28/11/2012	0	
332-AB-2012	Abordagem de matéria sobre cana-de-açúcar	11/12/2012	11/12/2012	0	
338-AB-2012	Divulgação de entrevista concedida	13/12/2012	13/12/2012	0	

Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
324-AB-2012	Utilização de conteúdos da ABr	04/12/2012	04/12/2012	0	

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

Pedido de Informação

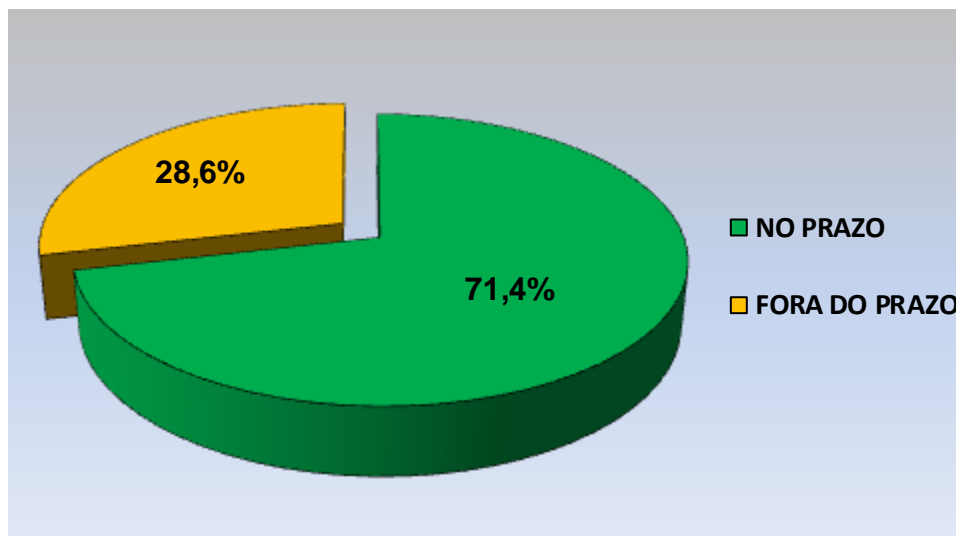
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
314-AB-2012	Utilização de conteúdos da ABr	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
318-AB-2012	Cobertura das prisões dos indiciados da Operação Porto Seguro	30/11/2012	03/12/2012	1	✓
325-AB-2012	Reprodução de conteúdo	04/12/2012	04/12/2012	0	✓
339-AB-2012	Interesse em receber notícias	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
346-AB-2012	Oferecimento de material	20/12/2012	20/12/2012	0	✓

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
311-AB-2012	Erro em matéria	27/11/2012	03/12/2012	4	✓
313-AB-2012	Erro em matéria	28/11/2012	30/11/2012	2	✓
315-AB-2012	Data de postagem da matéria	29/11/2012	30/11/2012	1	✓
319-AB-2012	Erro em matéria	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
321-AB-2012	Abordagem de matéria política	04/12/2012	17/12/2012	9	⚠
323-AB-2012	Erro em matéria	04/12/2012	14/12/2012	8	⚠
326-AB-2012	Omissão de informações sobre o bondinho de Santa Teresa	04/12/2012	14/12/2012	8	⚠
328-AB-2012	Parcialidade de matéria sobre o Inbra	06/12/2012	14/12/2012	6	⚠
330-AB-2012	Erro em matéria	07/12/2012	10/12/2012	1	✓
333-AB-2012	Erro em matéria	11/12/2012	20/12/2012	7	⚠
334-AB-2012	Informações para matéria sobre cana-de-açúcar	12/12/2012	13/12/2012	1	✓
336-AB-2012	Erro em matéria	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
337-AB-2012	Erro em matéria	12/12/2012	14/12/2012	2	✓
340-AB-2012	Erro em matéria	14/12/2012	14/12/2012	0	✓
341-AB-2012	Erro em matéria	14/12/2012	26/12/2012	7	⚠
342-AB-2012	Erro em matéria	17/12/2012	18/12/2012	1	✓
343-AB-2012	Erro em matéria	17/12/2012	18/12/2012	1	✓
344-AB-2012	Ambiguidade em matéria	18/12/2012	19/12/2012	1	✓
345-AB-2012	Erro em matéria	20/12/2012	26/12/2012	3	✓
347-AB-2012	Cobertura do caso do "mal da vaca louca"	24/12/2012	27/12/2012	2	✓

Das 21 reclamações recebidas no mês, 15 foram respondidas dentro do prazo e 6 foram respondidas fora do prazo estipulado. O gráfico percentual encontra-se a seguir:

Figura 20 - % Reclamações Agência Brasil - Respostas das Áreas



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

3.1.3.2. Abordagem qualitativa

3.1.3.2.1. Percepção dos leitores

Das 39 (trinta e nove) manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês de dezembro, destacaremos uma manifestação sobre desatualização da postagem das matérias referentes ao tema “Educação” e outras três a respeito da recorrente solicitação de autorização para reprodução do conteúdo publicado no site da Agência Brasil.

No dia 27 de novembro, a leitora Cida Cardoso encaminhou a seguinte mensagem para a Ouvidoria (Processo 315-AB/12):

“Gostaria de saber por que matérias sobre Educação saem sempre um dia após a data da mesma. Exemplo: olho o site hoje e tem apenas uma notícia sobre educação da referida data, olho amanhã e já vejo várias matérias de hoje, de horários variados.”

Em resposta à leitora, no dia 29 de novembro, a Diretoria de Jornalismo informou:

“Como o ponto falho apontado pela leitora na página de Educação é de natureza técnica, a questão será encaminhada para a área responsável porque as matérias são colocadas no ar no mesmo dia. A leitora pode consultá-las também no link Últimas Notícias. No caso da primeira página, onde são publicados resumos das reportagens mais importantes, eles podem ficar de um dia para outro, sendo substituídos à medida que surgem fatos novos. No entanto, se o resumo ficar na capa de um dia para o outro, ao clicar nele, o usuário encontrará a matéria completa com data e horário de publicação.”

Diante dos esclarecimentos recebidos, a leitora se manifestou:

“Agradeço o retorno, porém, o problema relatado acontece com frequência. Todos os dias faço o clipping para a instituição em que trabalho e vejo que é comum não conseguir notícias atualizadas da Agência Brasil da EBC para serem vinculadas ao nosso clipping. Espero que consigam resolver a questão, pois acredito que as pessoas, de forma geral, acabam deixando de procurar/ler matérias no site por falta de atualização. Quanto à

sugestão de ver as notícias nas Últimas Notícias, seria meio ineficiente, pois como faço clipping sobre educação, procuro várias notícias desta editoria em vários sites de notícias diferentes, e ter que fazer este filtro acaba atrasando bastante o trabalho. Mas de qualquer forma, agradeço imensamente a importância que vocês deram ao problema e espero não ter parecido muito chata.”

A Ouvidoria agradeceu mais uma vez o contato e informou que as novas considerações foram encaminhadas para conhecimento da Diretoria de Jornalismo.

Pela manifestação da leitora, a ABr é uma fonte especial, à medida em que oferta informações que os demais meios de comunicação reproduzem. O que significa que a ABr é fonte importante de informação por dois fatores: a credibilidade e a instantaneidade. Sendo assim, para que a sua função continue sendo desempenhada de maneira eficiente, é crucial a solução do problema técnico no site da ABr, detectado pela Dijor, garantindo assim os parâmetros da rapidez, exatidão e objetividade, características fundamentais para toda e qualquer agência de notícias.

Outra manifestação que é recorrente é a solicitação de permissão para reprodução do conteúdo produzido pela ABr. Neste mês, tivemos três manifestações.

A primeira leitora a se manifestar foi Flavia Aline de Moraes, no dia 27 de novembro (Processo 314-AB/12). Ela disse:

“Boa tarde! Sou da Editora Moderna, Grupo Santillana Brasil e gostaria de usar a foto AgenciaBrasil24112012PZB_9387 do link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/galeria/2012-11-24/dia-nacional-de-combate-ao-cancer-de-pele>, em nosso livro didático de EJA Moderna Ciências Naturais. Gostaria de saber quanto ao direito de uso de imagem. Essa imagem possui autorização? Obrigada!.”

O leitor Antônio Sevilha, no dia 4 de dezembro, enviou à Ouvidoria a seguinte indagação (Processo 324-AB/12):

“Poderiam me passar o contato da Agência Brasil para licenciamento de imagens?”

No mesmo dia, o leitor Charles Alexandre Eich também questionou (Processo 325-AB/12):

“Olá, procurei no site, mas não encontrei esta informação. Gostaria de saber se podemos utilizar as notícias do portal Agência Brasil em um portal de notícias que estamos elaborando. Existiria algum custo?”

Em resposta à leitora e aos leitores, a Ouvidoria agradeceu o contato e enviou a seguinte resposta padrão:

“Todo o conteúdo da Agência Brasil é publicado sob a Licença Creative Commons Atribuição 3.0 Brasil (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/br/>), podendo ser copiado, distribuído, exibido e reproduzido livremente, desde que seja citada a fonte. Também pode ser utilizado para criação de obras derivadas, mesmo com fins comerciais, sendo obrigatório identificar alterações que modifiquem a mensagem desse conteúdo.”

Como as manifestações sobre este assunto foi recorrente durante o ano de 2012, sugerimos que conste na página ou ao final de cada matéria, a autorização expressa de publicação do material, com todas as suas especificidades e obrigatoriedades, facilitando o entendimento e a informação dos usuários.

3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria

“(...) acredita-se que na cobertura das políticas públicas sociais, o jornalismo pode emprestar sua força e servir de pressão, para os pobres organizados exigirem responsabilidade dos governos, na concessão de seus direitos. Caso se fortaleçam, as organizações comunitárias podem influir na gestão pública, que parece prestar atenção apenas a quem tem poder de influência. Nesse sentido, é possível ver uma relação direta entre jornalismo e a luta contra a pobreza. O jornalismo não é a solução para a pobreza. Pode contribuir, contudo, oferecendo espaço para os pobres apresentarem suas demandas e para os governos responderem. Trata-se de um jornalismo cidadão, sensível aos direitos dos excluídos, comprometido com o fortalecimento das instituições públicas e aberto a grandes desafios.” Jornalista Rosane Rosa, **“Um olhar sobre a cobertura jornalística de políticas públicas sociais do jornal Zero Hora”**⁷

Neste mês de dezembro, as observações da Ouvidoria foram para as notícias sobre o tema “políticas públicas”. De acordo com a pesquisa realizada no sistema de busca do site da Agência Brasil, no período de 26/11 a 25/12, foram publicadas 46 (quarenta e seis) matérias referentes à temática.

Dos 46 textos produzidos, 40 (87%) trataram o tema de maneira geral, centrando, mais especificamente, no lançamento e divulgação de novas iniciativas de políticas públicas. Como exemplo, citamos a matéria **“Documento do governo federal orienta políticas públicas sobre educação alimentar”**⁸, publicada em 30/11/2012.

Já nas outras 6 (13%) matérias o assunto foi abordado com foco na cidadania, como é o caso da notícia: **“Movimento Nacional de População de Rua considera prisão de moradores de rua em Brasília ação higienista”**⁹, publicada em 19/12/2012

⁷ <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/jornalismo/article/view/15130/14458>

⁸ <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-11-30/documento-do-governo-federal-orienta-politicas-publicas-sobre-educacao-alimentar>

⁹ <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-12-19/movimento-nacional-de-populacao-de-rua-considera-prisao-de-moradores-de-rua-em-brasilia-acao-higienista>

Embora o número de matérias veiculadas seja significativo, há ainda a necessidade da ABr aprofundar a abordagem sobre o assunto, de forma que o jornalismo público exerça sua função fiscalizadora, mantendo um acompanhamento sistemático, de médio a longo prazo, das diferentes etapas de implantação das políticas públicas, levando informações contextualizadas aos diferentes públicos, agendando o debate em torno de temas essenciais para a sociedade e garantindo que as instituições, especialmente as governamentais, atendam às demandas e necessidades da sociedade e atuem com transparência.

É neste momento que surge o importante papel do jornalista, de traduzir para a sociedade o que os resultados dessas ações públicas significam na prática, prestando assim um grande serviço ao exercício do controle social e contribuindo para o desenvolvimento de políticas públicas fortes e eficazes, uma vez que vivemos em uma sociedade mediada pelos meios de comunicação, e que esses são os principais espaços de circulação de informação, referência de valores e formação de opinião.

Sendo assim, dar visibilidade midiática ao acompanhamento das ações referentes à implantação de políticas públicas, contribui tanto para a promoção do debate plural de questões prioritárias à sociedade brasileira quanto para a configuração de políticas mais democráticas, que ajudem na formação crítica do cidadão em relação ao papel do Estado nas políticas públicas.

3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria

Publicação de 3/12: Com o título “Os Caminhos da Reforma do CBT” a coluna da Ouvidoria falou sobre os 50 anos do Código Brasileiro de Telecomunicações – CBT e da necessidade de uma consulta pública sobre um novo marco legal para contrabalançar a influência dos grandes grupos que atualmente dominam o setor.

Publicação de 10/12: A coluna “Entre avanços e desafios, TV Brasil completa 5 anos” apontou os avanços alcançados no campo da transmissão ao longo dos cinco anos de existência da TV pública e previu dois grandes desafios a serem solucionados em 2013: solucionar problemas técnicos de transmissão do sinal e garantir que sua programação tenha a visibilidade que merece.

Publicação de 17/12: “O cidadão em primeiro lugar” foi a coluna que observou a cobertura da Agência sobre a 3ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, sendo possível perceber, pelos *leads* das matérias publicadas, que os temas centrais observados foram a divulgação das ações do governo no setor e o evento em si, chamando atenção que as notícias, mesmo quando apresentam diversos pontos de vista, de forma mais ou menos equilibrada e incluindo o cidadão entre as fontes citadas, ainda refletem uma espécie de “colagem” onde o cidadão é focado em uma posição secundária, tanto em termos da centralidade do foco quanto no enquadramento.

3.1.4. PORTAL EBC

3.1.4.1. Abordagem quantitativa

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu um total de 12 manifestações referentes ao Portal EBC. Abaixo a ouvidoria apresentará um detalhamento dos atendimentos efetuados desse que se configura como mais um veículo da EBC disponível ao acesso da sociedade. No mês analisado não houve pendências nem manifestações respondidas com atraso.

Segue abaixo os Elogios 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
487-PE-2012	Homenagem à Luiz Gonzaga	14/12/2012	14/12/2012	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
445-PE-2012	Opção de cometário dos usuários nas matérias do site	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
475-PE-2012	Cobertura do centenário de Gonzagão	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
482-PE-2012	Site mencionado em matéria	13/12/2012	13/12/2012	0	✓

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

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
442-PE-2012	QSL	30/11/2012	14/12/2012	10	⚠
480-PE-2012	Proposta de parceria	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
523-PE-2012	Cadastro	27/12/2012	27/12/2012	0	✓

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
428-PE-2012	Acesso a rádio pela internet	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
447-PE-2012	Parcialidade em matéria	04/12/2012	07/12/2012	3	✓
472-PE-2012	Aparecimento de login estranho	11/12/2012	12/12/2012	1	✓
509-PE-2012	Contos de Grimm disponibilizados para baixar não estavam traduzidos	20/12/2012	20/12/2012	0	✓

3.1.4.2. Abordagem qualitativa

3.1.4.2.1. Percepção dos internautas

No mês de dezembro, a Ouvidoria recebeu 12 manifestações referentes ao Portal da EBC. Como grande parte dessas manifestações foram elogios, com muitas referências à série de matérias especiais sobre o centenário de nascimento de Luiz Gonzaga, o destaque desse relatório serão os elogios.

Processo 475-PE-2012

“Parabéns pela cobertura do centenário de Gonzagão. Se ainda for possível sugiro a cobertura de alguns projetos premiados pela Funarte no Edital Centenário de Luiz Gonzaga. Como sugestão apresento um do qual sou o produtor executivo e outros dois que me chamaram a atenção. http://www.funarte.gov.br/wp-content/uploads/2012/02/Resultadofinal_Premio-Funarte-Centenario-de-Luiz-Gonzaga-2012.pdf www.caravanaluizgonzaga.com.br (Caravana Luiz Gonzaga Vai a Escola) <http://www.youtube.com/watch?v=XMKZOaaDau8> (Lua de Antônio Nóbrega) <http://www.youtube.com/watch?v=elic9OBLGkU> (Luiz Gonzaga e as danças brasileiras).”

A Ouvidoria, no dia 12 de dezembro, respondeu ao demandante:

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

Processo 482-PE-2012

“Gostaria de agradecer por mencionarem o nosso site na matéria sobre prematuros (<http://www.ebc.com.br/infantil/para-pais/2012/12/85-dos-bebes-que-nascem-com-menos-de-15-kg-tem-vida-normal>). Ficamos muito honrados!!! Notamos que o link da matéria para o Prematuridade.com está direcionando para outro texto que fala sobre idade corrigida e não sobre os prematuros famosos, tema mencionado pela reportagem, caso queiram corrigir. Nos colocamos totalmente à disposição para o que precisarem em matéria de prematuros e

prematuridade. Um abraço carinho, Denise Centeno www.prematuridade.com
www.facebook.com/Prematuridade "

A Ouvidoria da EBC enviou a seguinte mensagem ao internauta:

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

Em 14 de dezembro, a Ouvidoria recebeu o seguinte elogio:

Processo 487-PE-2012

"Que bom ver os artistas da terra homenagearem o maior de nossa terra, parabéns."

Como resposta, a Superintendência de Comunicação e Multimídia (SUCOM) escreveu, no dia 14 de dezembro:

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

O fato de todas as notícias produzidas pelo Portal da EBC possuírem o campo de comentários faz com que a presença de reclamações, elogios e demais manifestações, por meio oficial da ouvidoria, se torne cada vez mais escasso, em função da rapidez com que as manifestações são respondidas. O que significa que quando o cidadão se manifesta por meio da Ouvidoria, ele deseja que sua manifestação seja oficializada. Neste sentido, qualquer manifestação sobre os conteúdos produzidos e postados no Portal que chegam à Ouvidoria deve ser levada em conta, pois é uma demonstração de que o cidadão deseja não somente reclamar ou compartilhar mas participar ativamente do processo de consolidação da comunicação pública.

3.1.4.2.2. Percepções da Ouvidoria

Das 12 manifestações que chegaram à Ouvidoria no mês de dezembro, destacamos uma, que nos permite refletir sobre a importância do mecanismo de busca na internet.

Processo 447-PE-2012

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

Em resposta a Superintendência de comunicação e multimídia – SUCOM respondeu, no dia 7 de dezembro, o seguinte;

A Superintendência de Comunicação e Multimídia, em resposta ao seu email informou o seguinte:

"O demandante questiona a EBC a respeito do que considera ser um excesso de menções ao nome do ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva em uma página. De antemão, considera-se que a notícia teve objeto jornalístico, por ter caráter internacional e envolver relações diplomáticas entre os países e seus acordos internacionais. Cabe notar que, no corpo da nota, o termo "Lula" aparece três vezes, quantidade relativamente baixa considerando-se um texto de mais de uma lauda e meia (2,3 mil caracteres). Ainda mais compreensível

considerando se que o nome do Instituto que protagoniza a ação noticiada coincide com o do ex-presidente. Na página como um todo, incluindo links para outros conteúdos, etiquetas (tags) e legendas e crédito da foto associada, de fato ocorrem outras menções. A título de comparação, no conteúdo "Entenda a questão Palestina" (em <http://www.ebc.com.br/noticias/internacional/galeria/imagens/2012/11/entenda-a-questao-palestina>), a palavra-chave "Palestina" é exibida em 16 vezes na página, incluindo-se os links relacionados e o próprio conteúdo. Em outro caso, "Brasil ocupa 69ª posição em ranking de corrupção, mostra estudo" (em <http://www.ebc.com.br/2012/12/brasil-ocupa-69a-posicao-em-rankingde-corrupcao-mostra-estudo>), o termo "corrupção" pode ser lido em 11 ocorrências. Em "Fernando Henrique reage a declarações de Gilberto Carvalho" (em <http://www.ebc.com.br/2012/12/fernando-henrique-reage-adeclaracoes-de-gilberto-carvalho>), são nove aparições do nome do ex-presidente Fernando Henrique Cardoso. Tecnicamente, oferecer conteúdos adicionais que podem interessar ao visitante é um recurso voltado a melhorar o serviço de informação da Empresa, independentemente de haver ou não citações a uma ou outra palavra-chave. Os recursos de otimização para mecanismos de busca (SEO na sigla em inglês), citados pelo demandante, podem levar em conta a presença de uma palavra-chave de fato tende a fazer os buscadores da web considerarem o conteúdo relevante em pesquisas feitas sobre o termo. De um lado, inexistente motivo para uma empresa pública deixar de usar recursos de otimização para mecanismos de busca ou outras técnicas para alcançar relevância e obter projeção para seus conteúdos de interesse público na web, sejam eles quais forem. Por outro lado, embora a menção a uma palavra-chave até possa ajudar a melhorar a indexação de conteúdos na internet, o requisito não é suficiente para provocar esse efeito. Ao digitar "Lula" nas buscas do Google, por exemplo, o portal EBC não aparece com o termo na primeira página de resultados e nem nas seguintes. Veículos como Terra, Reuters, IG e Veja aparecem na primeira página de busca, mostrando assim a eficácia do seu uso com um termo tão genérico amplamente utilizado por portais, blogs e sites de notícias mundo afora. Assim, em resposta aos questionamentos, a Empresa Brasil de Comunicação é uma empresa pública. No conteúdo específico, ela noticiou uma informação editorialmente relevante, sem incorrer em qualquer ilegalidade nem incorreção editorial. Os recursos de otimização para mecanismos de busca eventualmente empregados no caso citado são os mesmos usados em todos os demais conteúdos, sem qualquer diferenciação. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocamos à disposição."

Como a superintendência de comunicação Sucom definiu, SEO significa Search Engine Optimization, que são estratégias usadas com objetivo de potencializar o posicionamento de um site, matéria ou publicação nos mecanismos de busca, como google, bing, yahoo. Para uma maior relevância nos mecanismos de busca, as palavras chaves são fundamentais. Estudadas para uma melhor indexação, elas fazem o SEO ser uma ferramenta indispensável para todo tipo de portal, site e até blogs. Ao fazer uso de todos os mecanismos e redes sociais para atrair novos usuários, o Portal da EBC, com apenas seis meses de lançamento, tem apresentado um crescente aumento a cada mês.

O Portal da EBC, por exemplo, aproveitou o assunto popular, como foi o fim do mundo previsto para dezembro segundo o calendário maia, lançou uma série de publicações sobre o tema, que acabou gerando muitos compartilhamentos e visibilidade. Vejamos:

1º) Publicado no dia 15 de dezembro, com 453 compartilhamentos no facebook e 163 comentários, destacamos "21/12/12: por que o mundo (não) vai acabar no dia 21 de dezembro de 2012" (<http://www.ebc.com.br/tecnologia/2012/12/211212-por-que-o-mundo-vai-acabar-no-dia-21-de-dezembro>) Para essa publicação foram utilizadas 50 palavras chaves, todas com o tema fim do mundo, por ser uma tendência nos mecanismos de busca nos últimos 15 dias.

2) O centenário de Luiz Gonzaga também teve grande relevância nos mecanismos de busca e o Portal EBC , aproveitando-se dessa tendência , o Portal criou uma página com uma série de publicações referentes ao tema tanto no portal como nas redes sociais #Gonzaga100 (<http://www.ebc.com.br/gonzaga100>).

3) Realizada no mês de dezembro, a 3ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência foi um tema discutido no portal com um total de 15 publicações " Inclusão é palavra-chave na 3ª Conferência Nacional da Pessoa com Deficiência" (<http://www.ebc.com.br/cidadania/2012/12/inclusao-e-a-palavra-chave-na-3a-conferencia-nacional-dos-direitos-da-pessoa-com>).

3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC

3.1.5.1. Abordagem quantitativa

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu um total de 101 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. Abaixo a ouvidoria apresentará um detalhamento dos atendimentos. No mês analisado não houve pendências e apenas uma 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
113-EB-2012	Sugestão de Pauta	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
114-EB-2012	Concurso EBC	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
115-EB-2012	Concurso EBC	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
116-EB-2012	Sugestão de Pauta	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
118-EB-2012	Medicina	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
119-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
120-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
121-EB-2012	Concurso EBC	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
122-EB-2012	Concurso EBC	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
124-EB-2012	Concurso EBC	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
125-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
126-EB-2012	Sugestão de Pauta	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
128-EB-2012	Recado	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
130-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
131-EB-2012	Sugestão de Pauta	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
132-EB-2012	Sugestão de Pauta	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
134-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
135-EB-2012	Sugestão de Pauta	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
136-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	29/11/2012	29/11/2012	0	✓
138-EB-2012	Concurso EBC	29/11/2012	29/11/2012	0	✓
139-EB-2012	Emissora de rádio em Campo Grande-MS	30/11/2012	30/11/2012	0	✓
142-EB-2012	Concurso EBC	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
143-EB-2012	Concurso EBC	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
146-EB-2012	Sugestão de pauta	04/12/2012	04/12/2012	0	✓
147-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	04/12/2012	04/12/2012	0	✓
148-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	05/12/2012	05/12/2012	0	✓
149-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	05/12/2012	05/12/2012	0	✓
150-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	05/12/2012	05/12/2012	0	✓
151-EB-2012	Banco de Projetos	05/12/2012	05/12/2012	0	✓
152-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	05/12/2012	05/12/2012	0	✓

Serviço (Cont.)

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
153-EB-2012	Concurso EBC	05/12/2012	05/12/2012	0	✓
154-EB-2012	Sugestão de pauta	06/12/2012	06/12/2012	0	✓
155-EB-2012	Contato para realização de pesquisa acadêmica	06/12/2012	06/12/2012	0	✓
157-EB-2012	Central do Ouvinte	06/12/2012	06/12/2012	0	✓
158-EB-2012	Sugestão de pauta	06/12/2012	06/12/2012	0	✓
159-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	07/12/2012	07/12/2012	0	✓
160-EB-2012	Sugestão de pauta	07/12/2012	07/12/2012	0	✓
162-EB-2012	Sugestão de pauta	07/12/2012	07/12/2012	0	✓
164-EB-2012	Concurso EBC	07/12/2012	07/12/2012	0	✓
165-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	07/12/2012	07/12/2012	0	✓
166-EB-2012	Concurso EBC	07/12/2012	07/12/2012	0	✓
167-EB-2012	Sugestão de pauta	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
168-EB-2012	Sugestão de pauta	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
169-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	10/12/2012	10/12/2012	0	✓
170-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
172-EB-2012	Sugestão de pauta	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
173-EB-2012	Sugestão de pauta	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
175-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
176-EB-2012	Sugestão de pauta	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
177-EB-2012	Sugestão de pauta	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
178-EB-2012	Concurso EBC	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
179-EB-2012	Voz do Brasil	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
180-EB-2012	Concurso EBC	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
181-EB-2012	Sugestão de pauta	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
182-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
183-EB-2012	Concurso EBC	12/12/2012	12/12/2012	0	✓
184-EB-2012	Voz do Brasil	13/12/2012	13/12/2012	0	✓
185-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	13/12/2012	13/12/2012	0	✓
187-EB-2012	Concurso EBC	13/12/2012	13/12/2012	0	✓
188-EB-2012	Proposta de parceria	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
189-EB-2012	Proposta de parceria	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
190-EB-2012	Sugestão de pauta	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
191-EB-2012	Sugestão de pauta	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
192-EB-2012	Sugestão de pauta	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
193-EB-2012	Sugestão de pauta	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
194-EB-2012	Sugestão de pauta	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
195-EB-2012	Sugestão de pauta	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
196-EB-2012	Sugestão de pauta	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
197-EB-2012	Acesso aos clippings	17/12/2012	17/12/2012	0	✓
198-EB-2012	Sugestão de pauta	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
202-EB-2012	Saída do mailing da EBC	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
207-EB-2012	Interesse em trabalhar na EBC	19/12/2012	19/12/2012	0	✓
208-EB-2012	Concurso EBC	20/12/2012	20/12/2012	0	✓
209-EB-2012	Sugestão de pauta	20/12/2012	20/12/2012	0	✓
210-EB-2012	Outro	24/12/2012	24/12/2012	0	✓

Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
117-EB-2012	Sugestão de Pauta	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
123-EB-2012	Emissora de ondas curtas no Nordeste	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
127-EB-2012	Interesse em parceria	27/11/2012	27/11/2012	0	✓
144-EB-2012	Sugestão de pauta	03/12/2012	03/12/2012	0	✓
161-EB-2012	Sugestão de pauta	07/12/2012	07/12/2012	0	✓
171-EB-2012	Sugestão de pauta	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
174-EB-2012	Sugestão de pauta	11/12/2012	11/12/2012	0	✓
201-EB-2012	Outro	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
206-EB-2012	Sugestão de pauta	19/12/2012	19/12/2012	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.

Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
112-EB-2012	Envio de currículo	26/11/2012	26/11/2012	0	✓
129-EB-2012	Voz do Brasil na internet	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
133-EB-2012	Utilização de conteúdo do site	28/11/2012	28/11/2012	0	✓
137-EB-2012	Sugestão de pauta	29/11/2012	29/11/2012	0	✓
140-EB-2012	Convergência tecnológica e interatividade	30/11/2012	03/12/2012	1	✓
141-EB-2012	Banco de Projetos	03/12/2012			✗
156-EB-2012	Previsão da chegada do sinal da TV Brasil em cidade de MG	06/12/2012	06/12/2012	0	✓
163-EB-2012	Voz do Brasil pela internet	07/12/2012	07/12/2012	0	✓
186-EB-2012	Contato com jurídico	13/12/2012	13/12/2012	0	✓
203-EB-2012	Acesso aos clippings	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
204-EB-2012	Proposta de parceria	18/12/2012	18/12/2012	0	✓
205-EB-2012	Voz do Brasil	18/12/2012	18/12/2012	0	✓

Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
145-EB-2012	Falta de campanha dos 5 anos da TV Brasil para a rádio	04/12/2012	07/12/2012	3	✓
199-EB-2012	Saída do mailing da EBC	18/12/2012	20/12/2012	2	✓
200-EB-2012	Saída do mailing da EBC	18/12/2012	18/12/2012	0	✓

3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão em dezembro registrou 12 pedidos de informações. 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 4 dias.

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

Atendimentos SIC							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000242201251	Sinal da TV Brasil falhando em região do RJ	SUSUP	26/11/2012	14/12/2012	14	🚨	✅
99936000243201204	Existência de equipe técnica de esporte em Brasília e Concurso público EBC	DIAFI	28/11/2012	04/12/2012	4	✅	✅
99936000240201262	Informações sobre ACERP – recurso	OUVIDORIA	26/11/2012	03/12/2012	5	✅	✅
99936000244201241	Concurso Público EBC	DIAFI	30/11/2012	03/12/2012	1	✅	✅
99936000245201295	Concurso Público EBC	DIAFI	02/12/2012	03/12/2012	0	✅	✅
99936000246201230	Interesse em trabalhar na EBC	DIAFI	03/12/2012	04/12/2012	1	✅	✅
99936000247201284	Parcialidade em matéria	SUCOM	04/12/2012	10/12/2012	4	✅	✅
99936000248201229	Concurso Público EBC	DIAFI	05/12/2012	10/12/2012	3	✅	✅
99936000249201273	Concurso Público EBC	DIAFI	12/12/2012	18/12/2012	4	✅	✅
99936000251201242	Quantitativo e origem de terceirizados e concursados	DIAFI	13/12/2012	18/12/2012	3	✅	✅
99936000250201206	Cópia de programa	DIAFI	13/12/2012	19/12/2012	4	✅	✅
99936000252201297	Cópia de contrato	DIAFI	17/12/2012	18/12/2012	1	✅	✅
99936000253201231	Concurso Público EBC	DIAFI	23/12/2012	27/12/2012	4	✅	✅

O prazo de resposta definido pela Lei de Acesso a Informação é de 20 dias. O prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações definido pela Empresa Brasil de Comunicação é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Brasília, 07 de janeiro de 2012.

Regina Lúcia Alves de Lima
Ouvidora da EBC