



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# RELATÓRIO MENSAL

## OUVIDORIA DA EBC

**FEVEREIRO 2013**

Brasília, 5 de março de 2013

## **Equipe**

### **Ouvidora Geral**

Regina Lima

### **Ouvidoras Adjuntas**

Joseti Marques

Camilly Almeida

### **Assessoria:**

Carolina Farah

### **Assistentes técnicos:**

Ana Cristina Santos

Antonieta Torres

Carlos Sampaio

David Silberstein

Girlei Araújo

José Ribamar de Sousa

Luzia Helena Castro

Márcio Castro

Mônica Mendes

Tiago Martins

### **Estagiários:**

Dayana Binti Hashim

Ana Paula Soares Moreira

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	1
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO .....	2
2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU .....	5
2.1.1. Reclamações .....	7
2.1.2. Elogios .....	8
2.1.3. Sugestões .....	9
2.1.4. Pedido de Informação .....	10
2.1.5. Comentários.....	11
2.1.6. Serviços .....	12
2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC .....	13
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS .....	15
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU .....	15
3.1.1. TV BRASIL.....	15
3.1.1.1. Abordagem quantitativa .....	15
3.1.1.2. Abordagem qualitativa .....	24
3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores.....	24
3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria .....	26
3.1.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’ .....	28
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO .....	29
3.1.2.1. Abordagem quantitativa .....	29
3.1.2.2. Abordagem qualitativa .....	35
3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes.....	35
3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria .....	38
3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’ .....	40
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS.....	41
3.1.3.1. Abordagem quantitativa .....	41

3.1.3.2.	Abordagem qualitativa .....	45
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores .....	45
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	47
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria .....	49
3.1.4.	PORTAL EBC .....	50
3.1.4.1.	Abordagem quantitativa .....	50
3.1.4.2.	Abordagem qualitativa .....	53
3.1.4.2.1.	Percepção dos internautas .....	53
3.1.4.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	55
3.1.5.	Empresa Brasil de Comunicação - EBC .....	56
3.1.5.1.	Abordagem quantitativa .....	56
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC .....	60
3.2.1.	Abordagem quantitativa.....	60

## Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão.....	2
Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão .....	2
Figura 3 – % Atendimentos SAU.....	3
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências .....	4
Figura 5 - Manifestações por Veículo.....	5
Figura 6 - % Manifestações por Veículo.....	5
Figura 7 - % Tipos de Manifestações .....	6
Figura 8 - % Reclamações por Veículo .....	7
Figura 9 - % Elogios por Veículo.....	8
Figura 10 - % Sugestões por Veículo.....	9
Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo .....	10
Figura 12 - % Comentários por Veículo .....	11
Figura 13 - % Serviços por Veículo .....	12
Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso .....	13
Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência.....	14
Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência.....	14
Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil.....	15
Figura 18 - % Reclamações e Pedidos de Informação TV Brasil – Respostas das áreas .....	23
Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios .....	29
Figura 20 - % Manifestações por Rádio .....	30
Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas .....	34
Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil.....	41
Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação Agência Brasil - Respostas das Áreas.....	44
Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC.....	50
Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas.....	52
Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC.....	56

## 1. APRESENTAÇÃO

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

O presente relatório, referente ao mês de fevereiro de 2013, é o resultado das manifestações registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de 26/01/2013 a 25/02/2013. Tais manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria pelos internautas, telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, tanto por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, como através do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

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

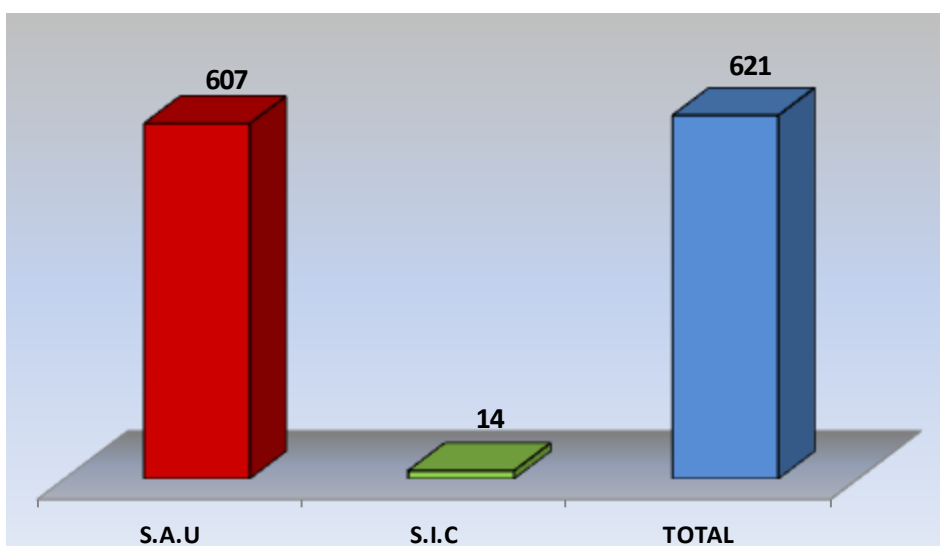
Os programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação, também são apresentados de forma resumida.

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

## 2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

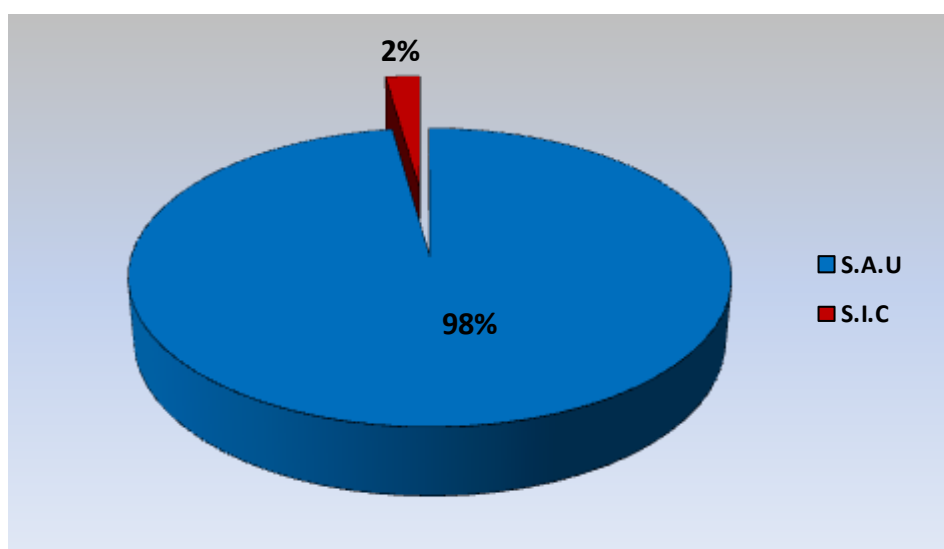
O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC, por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizou no mês 621 atendimentos, sendo 607 pelo SAU e 14 pelo SIC.

**Figura 1 - Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

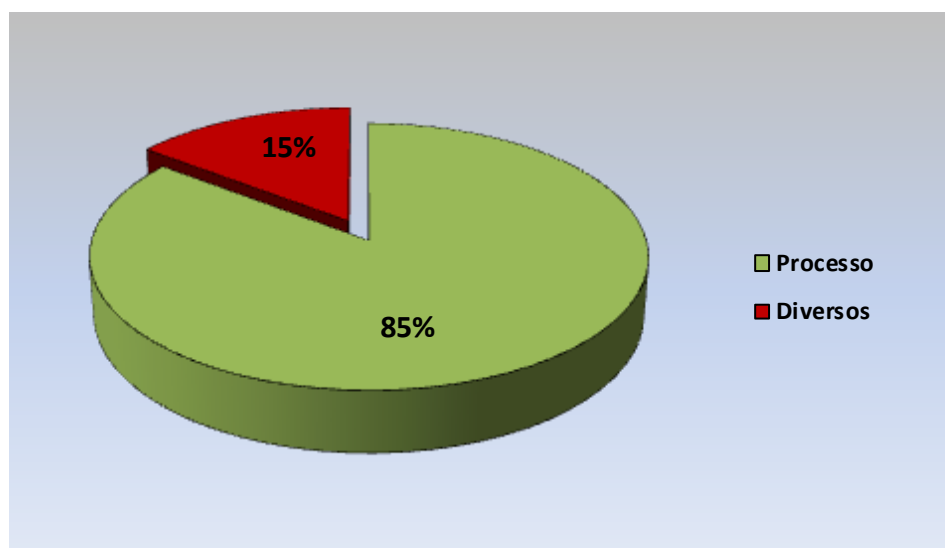
**Figura 2 - % Atendimento ao Cidadão**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 607 atendimentos realizados pelo SAU, 518 (85%) geraram processos por estarem diretamente relacionadas aos conteúdos dos veículos da EBC. As outras 89 manifestações (15%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos”.

**Figura 3 – % Atendimentos SAU**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

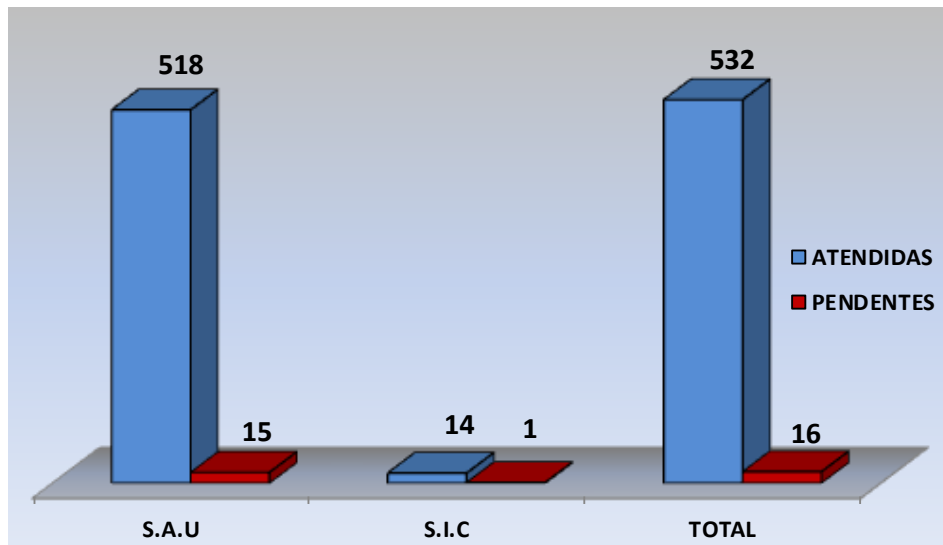
O total de manifestações que geraram processo até o encerramento desse relatório foi de 532 atendimentos, sendo 518 pelo SAU e 14 pelo SIC.

Os processos que ainda não receberam respostas das áreas representam 3,0% 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 úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012.

Só há uma pendência de resposta às comunicações do SIC, para a qual foi solicitada prorrogação de prazo pela área. O tempo médio de retorno das áreas foi de 3 dias. O gráfico a seguir mostra o quantitativo de respostas e pendência do S.A.U e SIC e do total de demandas.



**Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências**

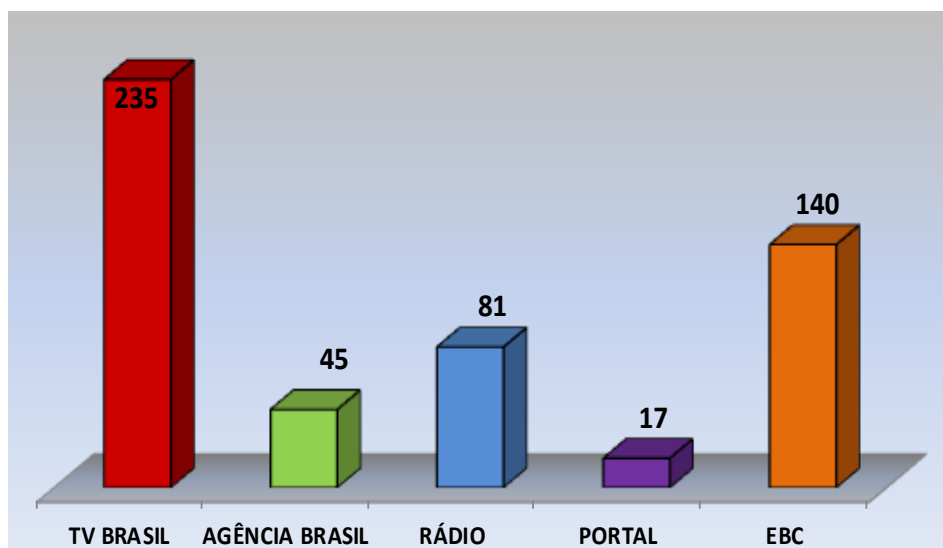


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

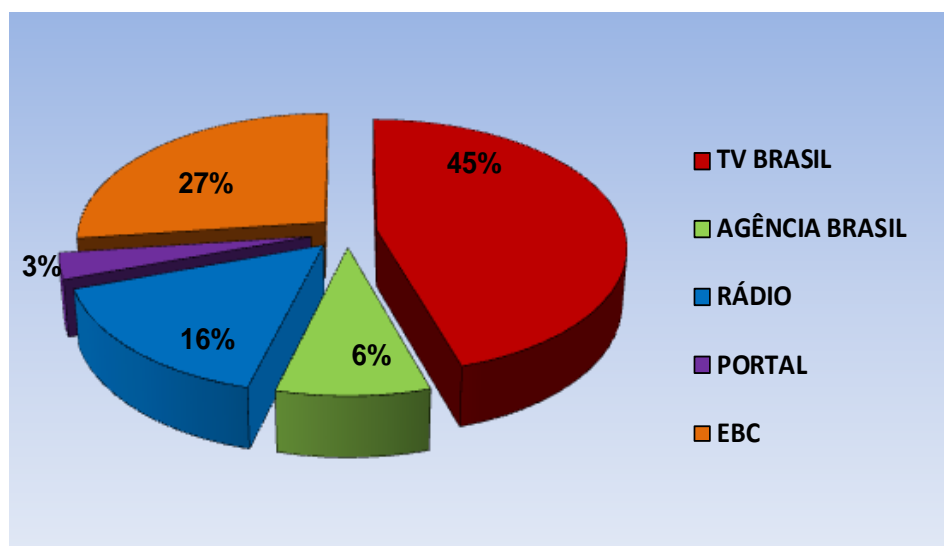
O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU registrou, em janeiro, 518 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas conforme a Figura 5:

**Figura 5 - Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

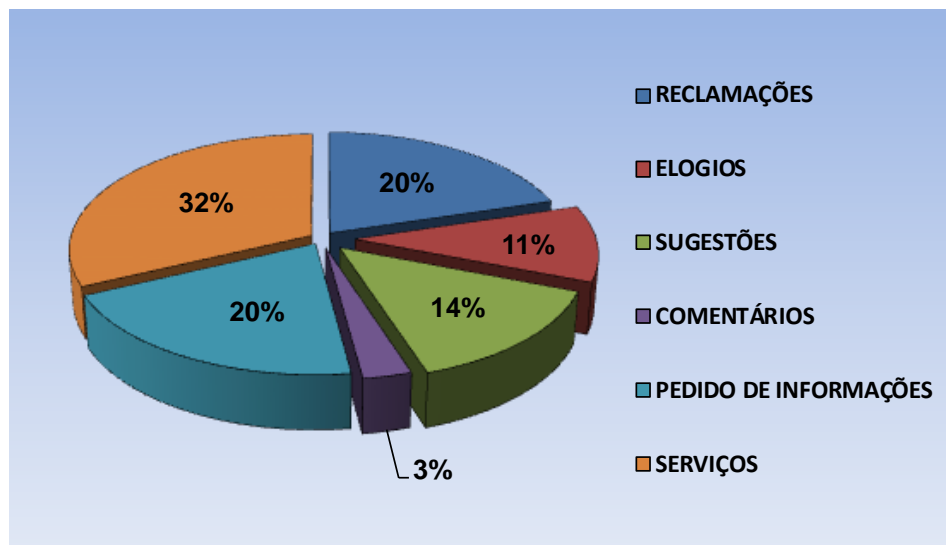
**Figura 6 - % Manifestações por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação, serviços e as manifestações improcedentes totalizam 79,7% dos atendimentos no mês, contra 20% das reclamações.

**Figura 7 - % Tipos de Manifestações**



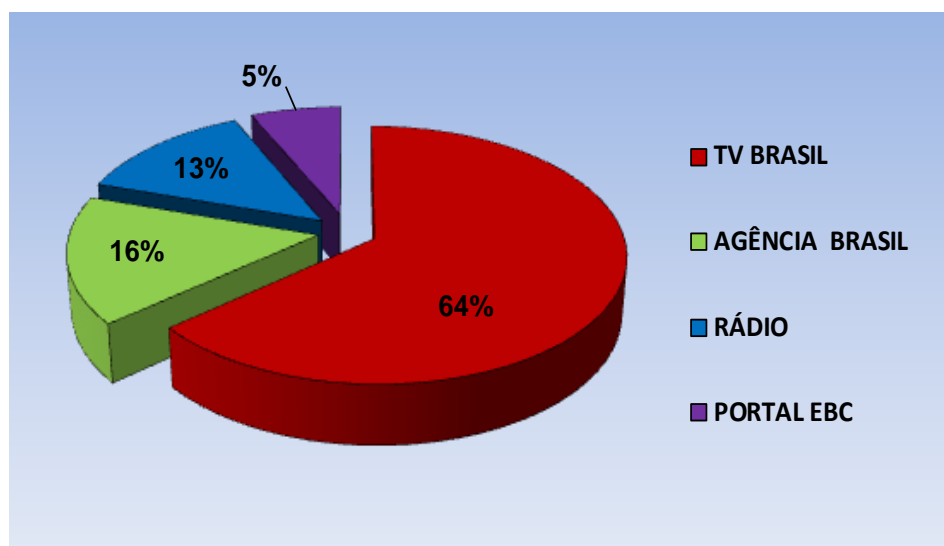
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.1. Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	67	64%
AGÊNCIA BRASIL	17	16%
RÁDIO	14	13%
PORTAL EBC	7	7%
EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Figura 8 - % Reclamações por Veículo



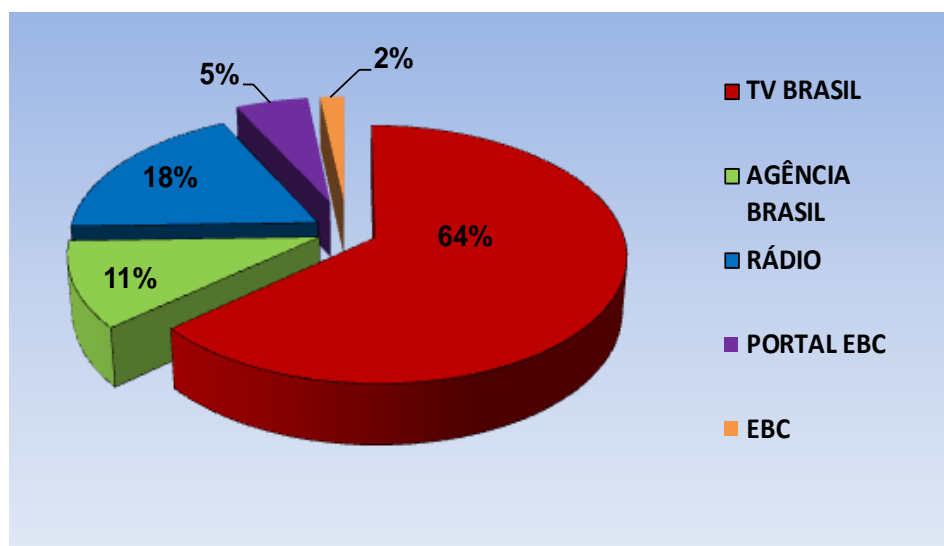
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.2. Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	35	64%
AGÊNCIA BRASIL	6	11%
RÁDIO	10	18%
PORTAL EBC	3	5%
EBC	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Figura 9 - % Elogios por Veículo



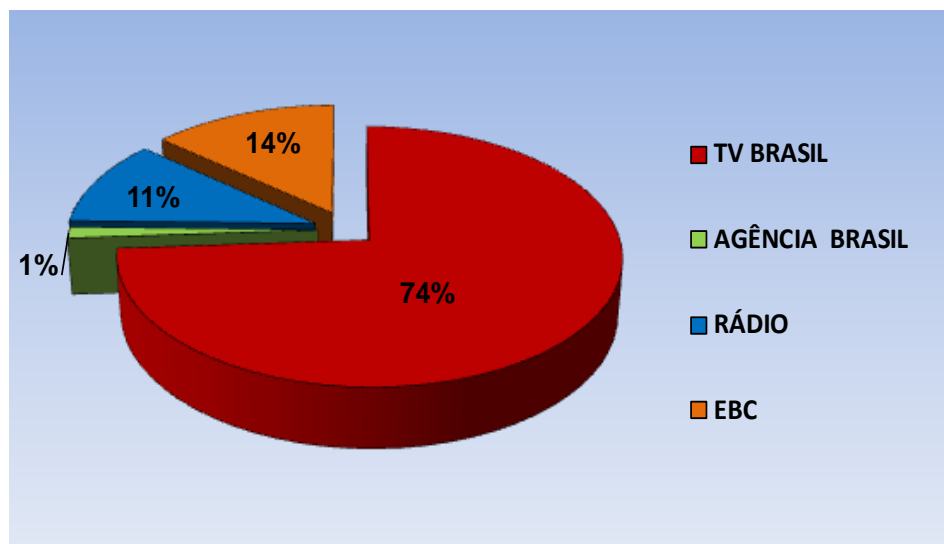
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.3. Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	54	74%
AGÊNCIA BRASIL	1	1%
RÁDIO	8	11%
PORTAL EBC	0	0%
EBC	10	14%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Figura 10 - % Sugestões por Veículo**



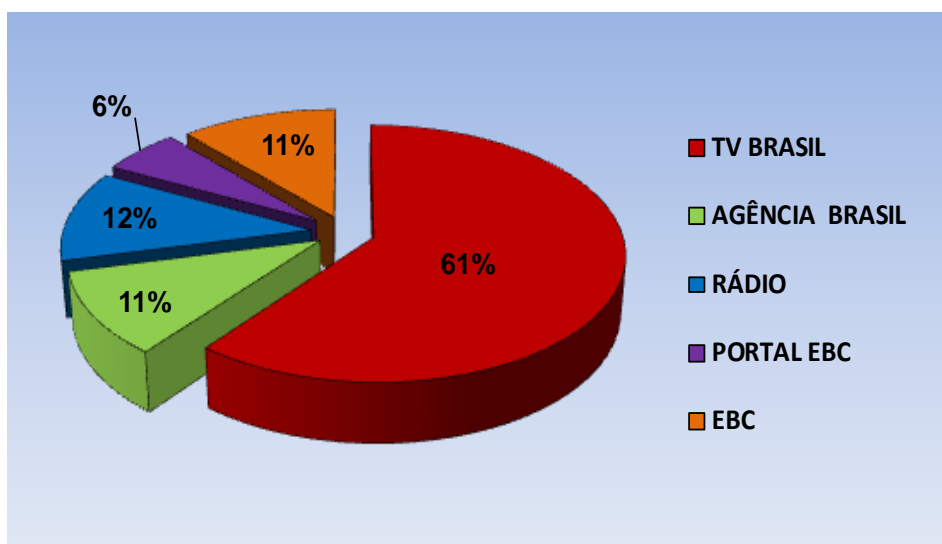
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 2.1.4. Pedido de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	63	61%
AGÊNCIA BRASIL	11	11%
RÁDIO	12	12%
PORTAL EBC	6	6%
EBC	12	12%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Figura 11 - % Pedidos de Informação por Veículo



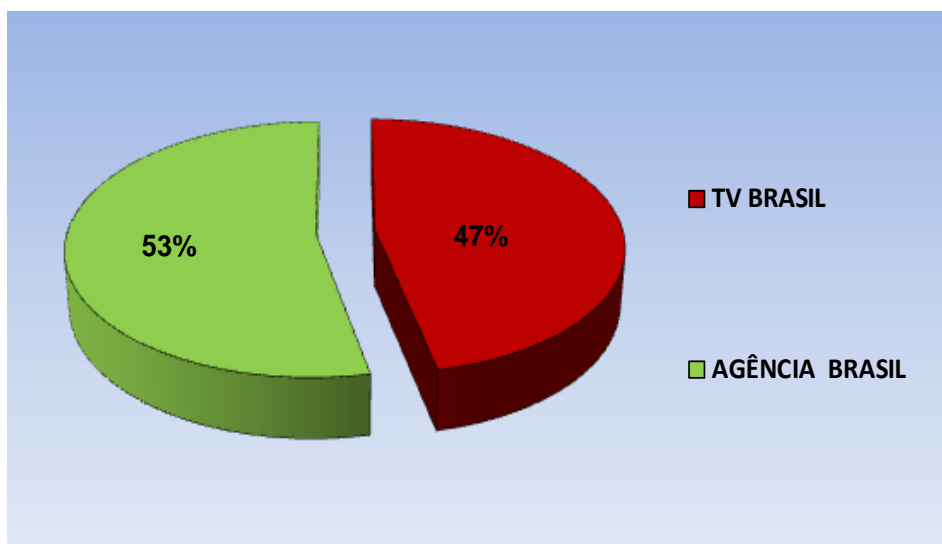
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 2.1.5. Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	7	47%
AGÊNCIA BRASIL	8	53%
RÁDIO	0	0%
PORTAL EBC	0	0%
EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Figura 12 - % Comentários por Veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

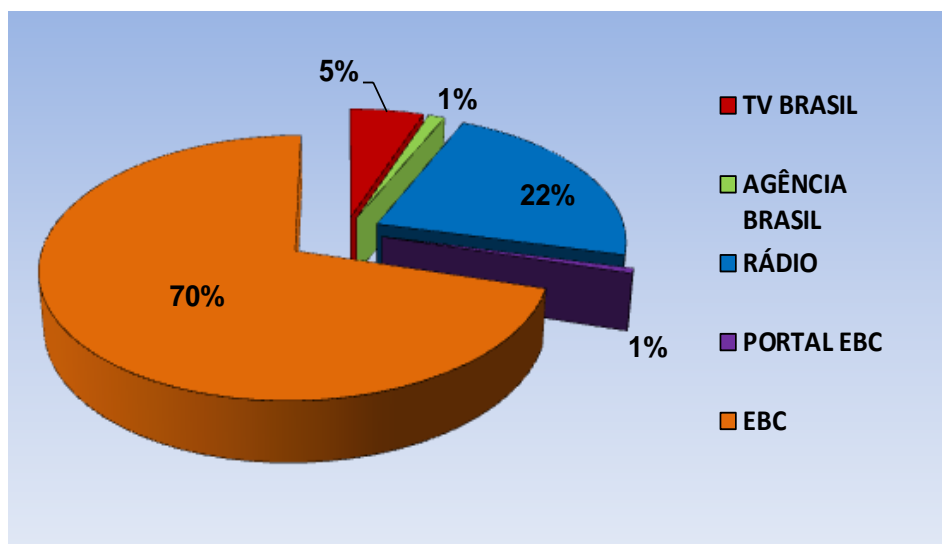


### 2.1.6. Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	9	5%
AGÊNCIA BRASIL	2	1%
RÁDIO	37	22%
PORTAL EBC	1	1%
EBC	117	70%
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

**Figura 13 - % Serviços por Veículo**

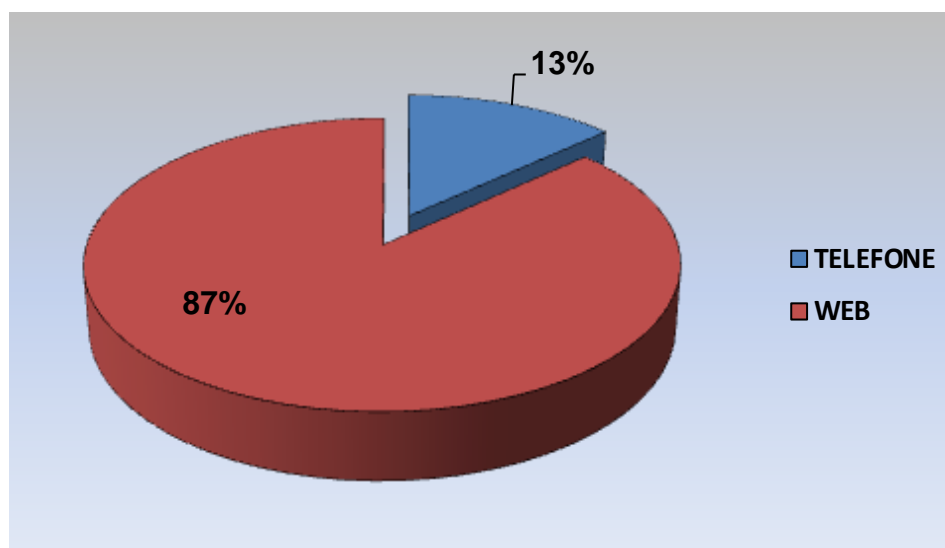


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou, em dezembro, 15 pedidos de informações (incluindo 1 recurso), dos quais 2 foi por telefone, 13 foram via web (e-sic) e nenhum de forma presencial.

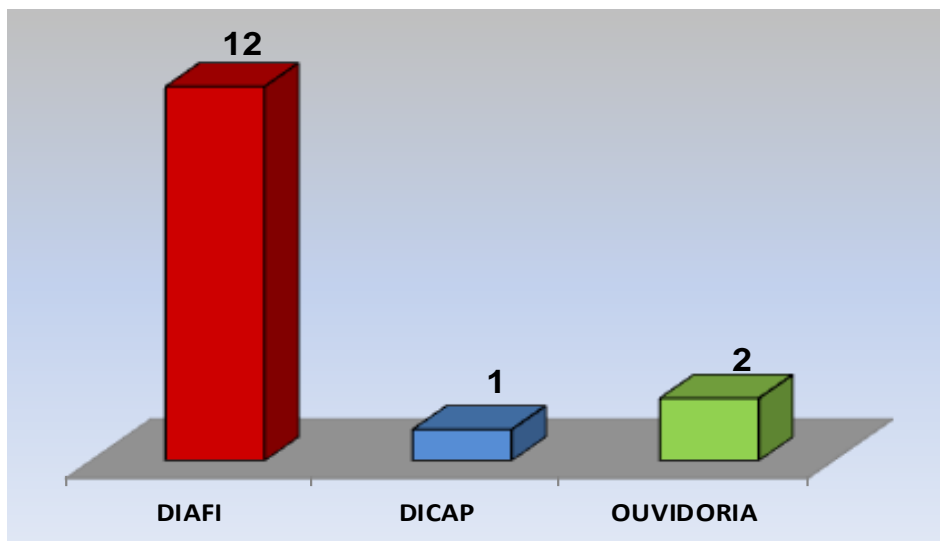
**Figura 14 - % Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

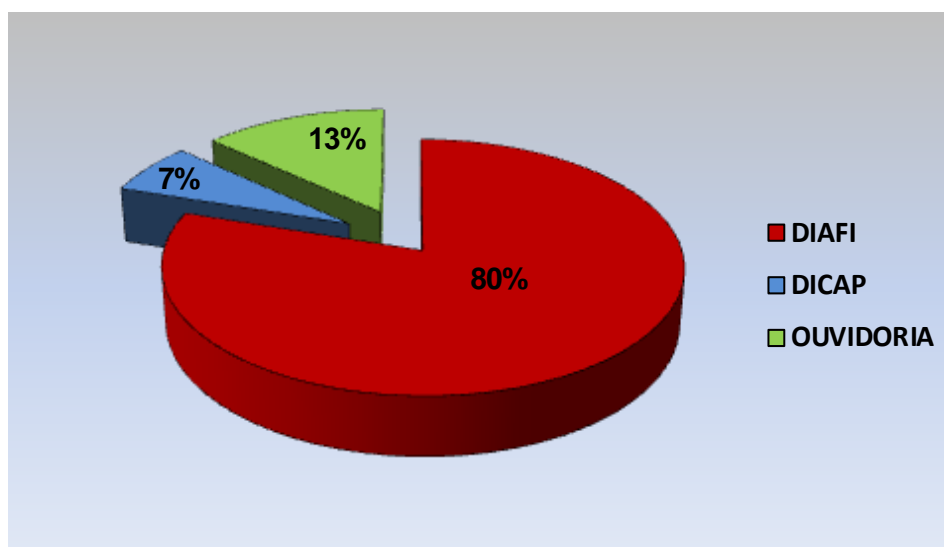
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

**Figura 15 - Pedido de Informação por Área de Competência**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Figura 16 - % Pedido de Informação por Área de Competência**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 3 dias, em conformidade, portanto, com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185–A/2012 de 24/05/2012. Já a Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

### 3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS

#### 3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

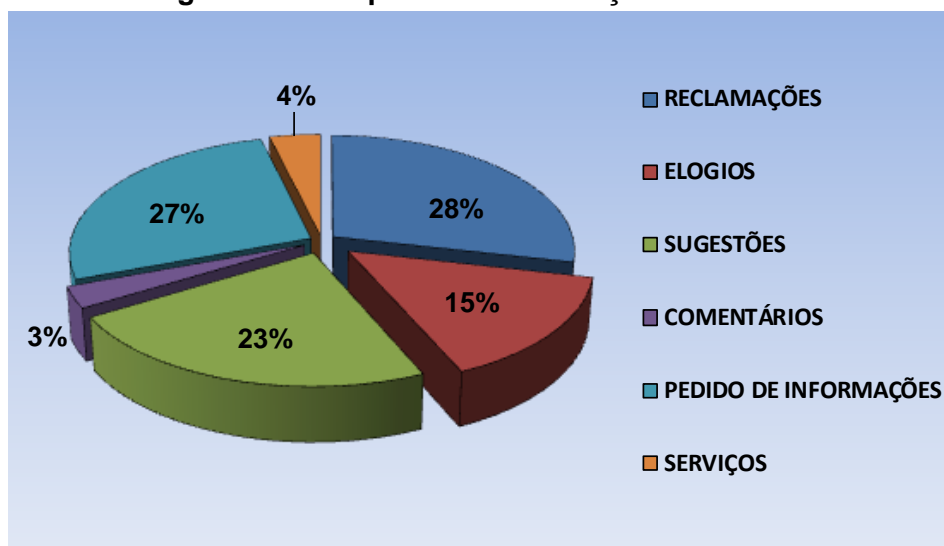
##### 3.1.1. TV BRASIL

###### 3.1.1.1. Abordagem quantitativa

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

Em fevereiro, a Ouvidoria recebeu um total de 235 manifestações referentes à TV Brasil. Destas, a maior parte (67) foi de reclamações, as quais envolveram, sobretudo, problemas técnicos como qualidade da imagem, baixo volume do áudio, além de aspectos como postura de alguns apresentadores. Em segundo lugar estão os Pedidos de informação (63) cujos questionamentos se referem a: formas de acessar vídeos de programas exibidos; pedido de autorização para utilização de conteúdo; início da transmissão em HD, contato de pessoas entrevistadas em matérias ou programas, entre diversas outras. A maior parte das 54 sugestões trata-se de sugestões de pauta, além de indicação de programas a serem exibidos ou reprisados. Os elogios (35) normalmente são feitos à toda a programação, bem como a alguns programas específicos. Os serviços (9) se referem a pedidos de cópia, em sua maioria, enquanto os comentários (7) são direcionados aos entrevistados de programas, geralmente. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.




**Figura 17 - % Tipos de Manifestações: TV Brasil**










FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento, por isso, a Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.

Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam se as respostas foram dadas dentro ou não deste prazo.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

### Comentários

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
394-TB-2013	Assunto debatido no programa Sem Censura	14/2/2013	14/2/2013	0	
446-TB-2013	Pergunta do entrevistado do programa Roda Viva	19/2/2013	19/2/2013	0	
424-TB-2013	Postura da apresentadora: Sem Censura	18/2/2013	18/2/2013	0	
447-TB-2013	Postura da apresentadora: Sem Censura	19/2/2013	19/2/2013	0	
333-TB-2013	Programação e conteúdo	5/2/2013	5/2/2013	0	
482-TB-2013	Recado para entrevistado	21/2/2013	21/2/2013	0	
282-TB-2013	Reclamação sobre programação	28/1/2013	28/1/2013	0	

**Elogios**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
410-TB-2013	Apresentador do Repórter Brasil Noite (Gustavo)	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
374-TB-2013	Entrevista no Sem Censura: Gabriel Louchard	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
377-TB-2013	Linguagem utilizada	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
491-TB-2013	Programa Animanía	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
500-TB-2013	Programa Caminhos da Reportagem e Observatório da Imprensa	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
383-TB-2013	Programa Comentário Geral	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
518-TB-2013	Programa Mamma Mirabele	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
493-TB-2013	Programa Nova África	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
515-TB-2013	Programa Nova África	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
405-TB-2013	Programa Repórter Brasil	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
284-TB-2013	Programa Samba na Gamboa	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
301-TB-2013	Programa Sem Censura	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
477-TB-2013	Programa Sem Censura	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
399-TB-2013	Programação	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
421-TB-2013	Programação	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
430-TB-2013	Programação	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
433-TB-2013	Programação	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
490-TB-2013	Programação	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
502-TB-2013	Programação	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
506-TB-2013	Programação	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
290-TB-2013	Programação e conteúdo	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
299-TB-2013	Programação e conteúdo	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
327-TB-2013	Programação e conteúdo	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
363-TB-2013	Programação e conteúdo	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
333-TB-2013	Programação e conteúdo	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
372-TB-2013	Programação e Conteúdo	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
364-TB-2013	Programação e conteúdo (só falta a qualidade do sinal)	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
297-TB-2013	Programação e programa "Viola minha viola"	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
468-TB-2013	Programação esportiva: transmissão da série C	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
300-TB-2013	Programação infantil	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
426-TB-2013	Programação infantil	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
401-TB-2013	Qualidade dos programas	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
381-TB-2013	Repórter Brasil / Apresentador Gustavo	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
382-TB-2013	Sem Censura / Leda Nagle	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
387-TB-2013	Série Caçadores da Alma	14/2/2013	14/2/2013	0	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
467-TB-2013	Aumentar o tempo da programação infantil	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
435-TB-2013	Criação de programa para achar pessoas desaparecidas	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
336-TB-2013	Criação de um espaço para escritores desconhecidos	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
457-TB-2013	Diversificar programação infantil	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
531-TB-2013	Envio de material para análise	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
495-TB-2013	Exibição de filmes de diferentes nacionalidades	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
290-TB-2013	Fazer parte da TV aberta do RS, pois nem todos os programas são retransmitidos	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
325-TB-2013	Filmes a serem reprisados	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
504-TB-2013	Gostaria de mostrar seu trabalho no Samba na Gamboa	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
421-TB-2013	Inserção do programa Vila Sésamo na programação	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
343-TB-2013	Melhorar sinal	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
309-TB-2013	Modernização da programação e criação de novos programas para atrair mais audiência	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
411-TB-2013	Mudança de horário da novela Amy a menina da mochila azul	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
400-TB-2013	Mudança de horário do programa Clube do Travesseiro	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
446-TB-2013	Pergunta à entrevistado do programa Roda Viva	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
407-TB-2013	Programa	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
434-TB-2013	Programa musical	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
532-TB-2013	Reprise de documentário: A revolução de 1930	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
404-TB-2013	Reprise do programa A TV que se faz no mundo	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
422-TB-2013	Reprise do programa Conexão Roberto D'Ávila	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
477-TB-2013	Reprise do programa Sem Censura em horário adequado	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
502-TB-2013	Sugere a exibição de programas da TV Cultura	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
274-TB-2013	Sugestão de entrevista: Arte do Artista	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
321-TB-2013	Sugestão de Pauta	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
463-TB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
488-TB-2013	Sugestão de Pauta	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
501-TB-2013	Sugestão de Pauta	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
519-TB-2013	Sugestão de Pauta	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
348-TB-2013	Sugestão de pauta: divulgação de trabalho musical	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
299-TB-2013	Sugestão de Pauta: Documentário sobre Getúlio Vargas	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
310-TB-2013	Sugestão de Pauta: Estúdio Móvel	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
342-TB-2013	Sugestão de Pauta: Estúdio Móvel	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
280-TB-2013	Sugestão de Pauta: obra de Zózimo Bulbul	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
283-TB-2013	Sugestão de Pauta: Papo de mãe	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
317-TB-2013	Sugestão de Pauta: Sem Censura	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
324-TB-2013	Sugestão de Pauta: Sem Censura	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
339-TB-2013	Sugestão de Pauta: Sem Censura	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
376-TB-2013	Sugestão de Pauta: Sem Censura	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
352-TB-2013	Sugestão de Pauta: Sem Censura / Estúdio Móvel	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
281-TB-2013	Sugestão de reprise de desenho	28/1/2013	6/2/2013	7	⚠
427-TB-2013	Sugestão de série para integrar a programação	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
466-TB-2013	Sugestão de série para integrar a programação	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
426-TB-2013	Sugestões de desenhos para integrar a grade	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
378-TB-2013	Sugestões programação	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
408-TB-2013	Transmissão do desfile das campeãs	15/2/2013	15/2/2013	0	✓

**Sugestão (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
304-TB-2013	Volta da exibição dos desenhos Pingu e Mama Mirabelle	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
300-TB-2013	Volta da programação infantil como era	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
323-TB-2013	Volta da programação infantil como era	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
279-TB-2013	Volta da série "Anos Incríveis"	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
367-TB-2013	Volta das novelas infantins no lugar da Galera do Surf	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
368-TB-2013	Volta das novelas infantins no lugar da Galera do Surf	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
375-TB-2013	Volta das novelas infantins no lugar da Galera do Surf	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
358-TB-2013	Volta dos clipes do grupo Palavra cantada	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
490-TB-2013	Volta dos desenhos Rupert e O pequeno urso	21/2/2013	21/2/2013	0	✓

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
319-TB-2013	Acesso a programa exibido: Seminário O Brasil e o Mundo em 2022	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
359-TB-2013	Contato de entrevistado: Opção Saúde	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
270-TB-2013	Cópia de programa	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
388-TB-2013	Cópia de programa: Equador	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
406-TB-2013	Cópia de programa: Repórter Brasil	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
329-TB-2013	Informação sobre entrevistado: Sem Censura	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
440-TB-2013	Informação sobre música tocada em programa	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
366-TB-2013	Sugestão de Pauta	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
389-TB-2013	Sugestão de Pauta	14/2/2013	14/2/2013	0	✓

**Reclamação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
307-TB-2013	Acesso a programa exibido: link não funciona	30/1/2013	4/2/2013	3	✓
314-TB-2013	Acesso a programa exibido: Nova África - link não coincide com descrição	31/1/2013			✗
369-TB-2013	Acesso a programa exibido: Samba na Gamboa (não encontra no site)	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
287-TB-2013	Baixo volume do áudio	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
291-TB-2013	Baixo volume do áudio	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
322-TB-2013	Baixo volume do áudio	1/2/2013	7/2/2013	4	✓
349-TB-2013	Baixo volume do áudio	5/2/2013	7/2/2013	2	✓
384-TB-2013	Baixo volume do áudio	13/2/2013	22/2/2013	7	⚠
419-TB-2013	Baixo volume do áudio	18/2/2013	22/2/2013	4	



**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
481-TB-2013	Baixo volume do áudio	21/2/2013	25/2/2013	2	✓
497-TB-2013	Baixo volume do áudio	22/2/2013	26/2/2013	2	✓
513-TB-2013	Baixo volume do áudio	25/2/2013	26/2/2013	1	✓
507-TB-2013	Contato do programa Sem censura: número fornecido não atende	22/2/2013			✗
437-TB-2013	Demora em receber cópias de programas	19/2/2013	1/3/2013	8	⚠
439-TB-2013	Demora na disponibilização dos programas Nova África no site	19/2/2013	21/2/2013	2	✓
360-TB-2013	Desenho Princesa Sherazade (inadequado)	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
306-TB-2013	Dificuldade de sintonizar: Belo Horizonte-MG	30/1/2013	6/2/2013	5	✓
311-TB-2013	Dificuldade de sintonizar: está pegando a TV Brasil internacional no lugar da TV Brasil normal (Pernambuco)	30/1/2013	31/1/2013	1	✓
503-TB-2013	Dificuldade de sintonizar: Campos-RJ (sem sinal)	22/2/2013			✗
350-TB-2013	Dificuldade de sintonizar: Curitiba-PR	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
275-TB-2013	Edição de programa: música muito alta ao fundo	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
303-TB-2013	Falta de aviso sobre programa que é reexibição (e não inédito)	30/1/2013	6/2/2013	5	✓
285-TB-2013	Falta de informação em matéria	29/1/2013	7/2/2013	7	⚠
276-TB-2013	Horários de transmissão	28/1/2013	6/2/2013	7	⚠
361-TB-2013	Informação descontextualizada: Esportvisão	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
316-TB-2013	Informação errada em matéria do Repórter Brasil (autor poema lido pela Presidenta)	31/1/2013	1/2/2013	1	✓
293-TB-2013	Má divulgação da série "Equador"	29/1/2013	27/2/2013	20	⚠
370-TB-2013	Mudança da programação infantil	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
467-TB-2013	Mudanças na programação infantil	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
273-TB-2013	Parcialidade de matéria do Repórter Brasil	28/1/2013	31/1/2013	3	✓
289-TB-2013	Postura da apresentadora: Sem Censura	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
415-TB-2013	Postura da apresentadora: Sem Censura	15/2/2013	26/2/2013	7	⚠
425-TB-2013	Postura da apresentadora: Sem Censura	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
403-TB-2013	Postura de repórter	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
474-TB-2013	Pouca cobertura da visita da blogueira cubana	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
505-TB-2013	Pouca cobertura sobre rebelião em penitenciária	22/2/2013			✗
512-TB-2013	Problema de áudio no programa Conto de Tatonka	25/2/2013	26/2/2013	1	✓
417-TB-2013	Problemas de transmissão (som e imagem desconstruídos)	18/2/2013	22/2/2013	4	✓
432-TB-2013	Programa o Público na TV	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
379-TB-2013	Programação da TV retransmissora (TV Caldas)	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
386-TB-2013	Programação da TV retransmissora (TV Unisantos)	14/2/2013	18/2/2013	2	✓
373-TB-2013	Programação da TV retransmissora (TV Unissantos)	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
457-TB-2013	Programação infantil: muita repetição	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
298-TB-2013	Programação religiosa	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
345-TB-2013	Qualidade de sinal: Juazeiro-BA	5/2/2013	7/2/2013	2	✓
269-TB-2013	Qualidade do sinal	28/1/2013	29/1/2013	1	✓
315-TB-2013	Qualidade do sinal	31/1/2013	7/2/2013	5	✓
334-TB-2013	Qualidade do sinal	5/2/2013	7/2/2013	2	✓
338-TB-2013	Qualidade do sinal	5/2/2013	7/2/2013	2	✓
371-TB-2013	Qualidade do sinal	7/2/2013	15/2/2013	5	✓
416-TB-2013	Qualidade do sinal	18/2/2013	22/2/2013	4	✓
418-TB-2013	Qualidade do sinal	18/2/2013	22/2/2013	4	✓
516-TB-2013	Qualidade do sinal:	25/2/2013	26/2/2013	1	✓

**Reclamação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
443-TB-2013	Qualidade do sinal: áudio falhando	19/2/2013	25/2/2013	4	✓
288-TB-2013	Qualidade do sinal: Caxias do Sul-RS	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
483-TB-2013	Qualidade do sinal: imagem travando	21/2/2013	26/2/2013	3	✓
365-TB-2013	Qualidade do sinal: João Pessoa-PB	7/2/2013	15/2/2013	5	✓
341-TB-2013	Qualidade do sinal: Recife	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
296-TB-2013	Qualidade do Sinal: rio de Janeiro	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
462-TB-2013	Qualidade do sinal: São Matheus do Sul-PR	19/2/2013	25/2/2013	4	✓
295-TB-2013	Qualidade do sinal: Sombrio-SC	29/1/2013	1/2/2013	3	✓
278-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
390-TB-2013	Retirada do programa Ver TV	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
448-TB-2013	Seriados estrangeiros	19/2/2013	4/3/2013	9	⚠
393-TB-2013	Transmissão do Carnaval (falta de opção para quem não gosta)	14/2/2013	15/2/2013	1	✓
423-TB-2013	Transmissão do Carnaval (falta de opção para quem não gosta)	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
398-TB-2013	Transmissão do Carnaval (não passou Recife e Olinda)	14/2/2013	15/2/2013	1	✓

**Pedidos de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
270-TB-2013	Acesso a programa exibido	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
271-TB-2013	Acesso a programa exibido	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
514-TB-2013	Acesso a programa exibido: ABZ do Zivaldo	25/2/2013			✗
383-TB-2013	Acesso a programa exibido: Comentário Geral	13/2/2013			✗
469-TB-2013	Acesso a programa exibido: Conexão Roberto D'Ávila	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
525-TB-2013	Acesso a programa exibido: Conexão Roberto D'Ávila	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
292-TB-2013	Acesso a programa exibido: desenho Mama Mirabelle	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
401-TB-2013	Acesso a programa exibido: Samba na Gamboa (especial de fim de ano)	14/2/2013	20/2/2013	4	✓
340-TB-2013	Acesso a programa exibido: Segue o Som	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
308-TB-2013	Acesso a programa exibido: Sintonia fina	30/1/2013	31/1/2013	1	✓
530-TB-2013	Acesso a programa exibido: Stadion	25/2/2013			✗
413-TB-2013	Acesso a programa exibido: TV que se faz no mundo	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
320-TB-2013	Acesso a programa exibido: Vinícios de Moraes (link não funciona)	1/2/2013	19/2/2013	11	⚠
333-TB-2013	Acesso à TV Brasil	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
302-TB-2013	Autorização para reprodução de conteúdo	30/1/2013			✗
409-TB-2013	Autorização para reprodução de conteúdo	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
442-TB-2013	Autorização para reprodução de conteúdo	19/2/2013	21/2/2013	2	✓
517-TB-2013	Autorização para reprodução de conteúdo	25/2/2013	4/3/2013	5	✓
362-TB-2013	Contato com programa Mobilização	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
444-TB-2013	Contato da produção do programa ABZ do Zivaldo	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
480-TB-2013	Contato de entrevistado em programa	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
412-TB-2013	Contato de programa	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
380-TB-2013	Contato entrevistado: Sem Censura	8/2/2013	8/2/2013	0	

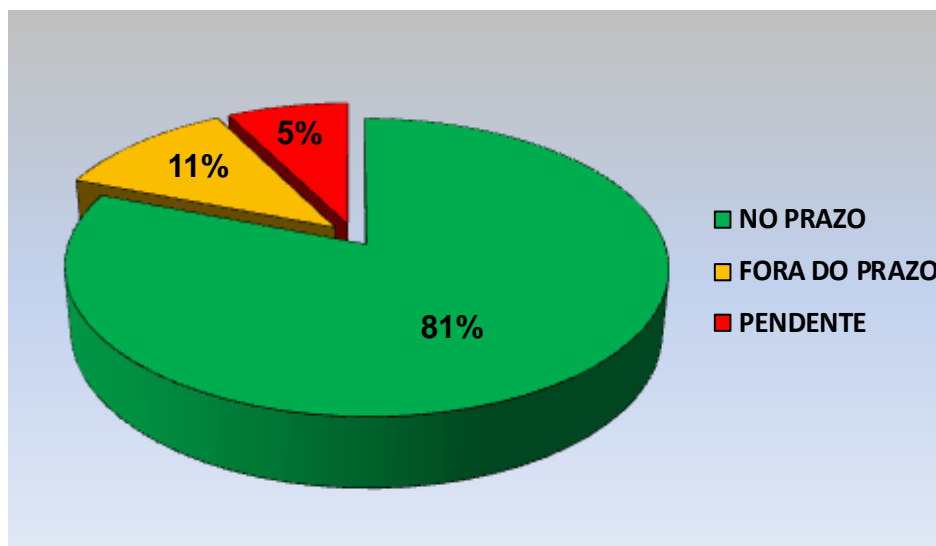
**Pedidos de Informação (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
346-TB-2013	Contato programa Samba na Gamboa	5/2/2013	6/2/2013	1	✓
395-TB-2013	Cópia de programa: DOC TV	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
396-TB-2013	Cópia de programa: Filmes	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
330-TB-2013	Dada de exibição de matéria	4/2/2013	6/2/2013	2	✓
285-TB-2013	Esclarecimento sobre informação dada em matéria	29/1/2013	7/2/2013	7	⚠
391-TB-2013	Filme exibido	14/2/2013	15/2/2013	1	✓
392-TB-2013	Horário da transmissão da Missa	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
476-TB-2013	Horário do desenho Pingu	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
301-TB-2013	Informação dada em programa: Sem Censura	29/1/2013			✗
332-TB-2013	Informação sobre entrevistado: Musicograma	4/2/2013	5/2/2013	1	✓
272-TB-2013	Informação sobre entrevistado	28/1/2013	29/1/2013	1	✓
335-TB-2013	Informação sobre entrevistado: Opção Saúde	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
331-TB-2013	Informação sobre entrevistado: Sem Censura	4/2/2013	18/2/2013	9	⚠
402-TB-2013	Informação sobre filme exibido	14/2/2013	26/2/2013	8	⚠
337-TB-2013	Informação sobre música tocada em programa	5/2/2013			✗
445-TB-2013	Informação sobre música tocada em programa	19/2/2013	27/2/2013	6	⚠
499-TB-2013	Informação sobre música tocada em programa	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
473-TB-2013	Início da transmissão em Salvador-BA	20/2/2013	25/2/2013	3	✓
465-TB-2013	Início da transmissão em Teresina-PI	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
294-TB-2013	Inserção da programação das TVs locais na programação da TV Brasil	29/1/2013	6/2/2013	6	⚠
298-TB-2013	Interesse em trabalhar na EBC: estágio	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
429-TB-2013	Mudança no programa A Grande Música	18/2/2013	26/2/2013	6	⚠
431-TB-2013	Nome de programa	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
385-TB-2013	Novas produções	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
318-TB-2013	Parceria com TV Universitária: como implantar	31/1/2013	4/2/2013	2	✓
305-TB-2013	Participação em programa: Samba na Gamboa	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
326-TB-2013	Participação em programa: Samba na Gamboa	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
420-TB-2013	Pedido de informação	18/2/2013	22/2/2013	4	✓
372-TB-2013	Programação anunciada não coincide com a real	7/2/2013	18/2/2013	6	⚠
414-TB-2013	Programação informada não coincide com a real	15/2/2013	18/2/2013	1	✓
343-TB-2013	Qualidade do sinal: Presidente Prudente-SP	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
397-TB-2013	Reprise de séries	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
428-TB-2013	Reprise do programa Reencontro	18/2/2013	19/2/2013	1	✓
277-TB-2013	Retirada do desenho Pingu do ar	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
286-TB-2013	Sinal de HD	29/1/2013	31/1/2013	2	✓
313-TB-2013	Transmissão em HD	31/1/2013	7/2/2013	5	✓
344-TB-2013	Transmissão em HD	5/2/2013	7/2/2013	2	✓
436-TB-2013	Transmissão para Caldas Novas-GO	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
328-TB-2013	Volta do Sem Censura ao vivo	4/2/2013	5/2/2013	1	✓
291-TB-2013	Volta do Ver TV	29/1/2013	31/1/2013	2	✓

Em fevereiro, pode-se notar que das 67 reclamações recebidas no mês, 7 (10%) foram respondidas fora do prazo e 4 ainda estão pendentes de resposta da área até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/02/2013. Dos 63 pedidos de informação 8 (13%) foram respondidos com mais de 5 dias úteis e 6 ainda não foram respondidos. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de

Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

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



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.1.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores

A TV Brasil recebeu 235 manifestações de telespectadores no período de 26 de janeiro a 25 de fevereiro. Deste total, 67 foram críticas e reclamações, contra 35 elogios. O quantitativo referente a outros tipos de manifestações pode ser conferido em sessões específicas deste relatório.

Na opinião da Ouvidoria, a ênfase de algumas das manifestações dos telespectadores, mesmo quando se trata de reclamações e críticas, demonstra uma adesão à ideia de comunicação pública e a compreensão de que o produto que recebem em suas casas, realizado pela TV pública, realmente lhes pertence. Isso pode indicar uma crescente percepção do público sobre o diferencial de qualidade cultural e social dos conteúdos da TV Brasil, justificando o crescimento das comunicações que dão conta de problemas técnicos que impedem a perfeita recepção da programação.

No período, de 67 reclamações, 30 são referentes a problemas técnicos, com prevalência das reclamações que acusam dificuldades de áudio. No entanto, recebemos ocorrências que informam de situações antes não registradas, conforme segue:

#### Processo 338-TB-2013

*“Aconteceu novamente. A imagem de transmissão congelada, parece travada, contendo a frase: “Áudio, Vídeo Inativo”. Fiquei sem a transmissão em todo o final de semana de forma que preferi desligar o aparelho. De quem aguarda o pronto restabelecimento da programação da TV Educativa – EBC. Eu moro no Bairro Buritizinho, município de Arraias-TO.”*

#### Processo 334-TB-2013

*Marcene Melo: O que está acontecendo com a transmissão da TV Brasil? Todo final de semana, geralmente começa na sexta feira e vai até o domingo, falhas e imagem congelando. Está muito ruim, quando é que vão tomar uma providência?”*

#### Processo 311-TB-2013

*“Cara equipe TV Brasil, boa tarde, gostaria de saber o que houve com a programação da TV Brasil em Pernambuco. Há alguns dias estamos recebendo o sinal da TV Brasil Internacional e toda a programação está alterada. Liguei a minha parabólica e observei que no sudeste, não houve alteração. Poderiam explicar o motivo? Grata pela atenção.”*

Processo 296-TB-2013

*“Boa tarde. Moro no Rio de Janeiro e assisto a TV Brasil pelo sinal do mendanha, canal 32 UHF. O sinal está em conflito com um outro sinal que parte do Sumaré, que por incrível que pareça, tem um outro canal 32 UHF (...) A imagem da TV Brasil está toda tremida e nota-se uma oscilação num dos sinais e no momento de "pico" do Sumaré, o sinal do Mendanha quase desaparece. À noite o problema é pior... Fica difícil assistir televisão assim. Quando vão resolver o problema? A TV pública de qualidade deveria ter qualidade principalmente no seu sinal, seja analógico ou digital”.*

Apesar de serem classificadas como reclamações, as manifestações que relatam a forma como o sinal da TV Brasil está sendo recebido nas diversas localidades mereceriam ser entendidas como contribuição valiosa para o monitoramento da qualidade técnica da emissora.

### 3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

*“Os seres humanos sentem prazer em olhar para as imagens que reproduzem objetos. A contemplação delas os instrui, e os induz a discorrer sobre cada uma, ou a discernir nas imagens as pessoas deste ou daquele sujeito conhecido. Se acontece alguém não ter visto ainda o original, não é a imitação que produz o prazer, mas a perfeita execução, ou o colorido, ou alguma outra causa do mesmo gênero”.*

ARISTÓTELES, Arte Poética, Cap. IV

A filosofia aristotélica permanece atual e é tida como importante marco teórico a orientar o pensamento dos estudiosos da Comunicação. Por isso nos valem da citação para refletir sobre um aspecto singular do trabalho realizado nas produções da TV Brasil - a edição. O tema é vasto e demandaria mais do que um relatório para ser totalmente explorado, por isso elegemos apenas o programa Estúdio Móvel, edição do dia 1º de março, para situar nossa contribuição.

O Estúdio Móvel é um programa diário, cuja proposta é dar visibilidade à produção independente na música, nas artes e no cinema brasileiro – este o seu grande valor e pertinência dentro da proposta de uma emissora pública. No entanto, esse compromisso com o novo, o experimental, descolado da estética comercial, talvez imponha aos profissionais da equipe uma necessidade de experimentação que ultrapasse a natural condição do telespectador de entender, gostar e aderir à proposta – um risco que deve ser enfrentado sim, mas que precisa ser bem calculado.

A própria natureza do veículo é um indicador importante dos limites da criação estética: diferentemente do cinema, a TV não conta com uma audiência atenta e dedicada, portanto a descontinuidade da narrativa e os excessivos complementos textuais (não verbais) podem ser prejudiciais ao projeto, no desejável intuito de conquista do espectador e do compromisso de transmitir-lhe a informação a que ele não teria acesso de outra forma.

Na edição em análise, foram apresentadas duas entrevistas: uma com a banda Abayomy Afrobeat Orquestra, que trouxe a importante referência ao músico e ativista nigeriano Fela Kuti, e outra, com o diretor de fotografia Walter Carvalho. Na edição, as duas entrevistas são editadas em trechos que se revezam – ora parte de uma, ora parte de outra – exigindo do espectador uma atenção dedicada que não é comum à audiência do veículo. No caso de haver interesse por um assunto e não pelo outro, a interrupção poderá desestimular a audiência, comparando-se a uma conversa interrompida, obrigando o espectador a passar por algo que ele não teria o interesse imediato de assistir – e isso, na edição, ocorre diversas vezes. A fruição sem interrupção do assunto de interesse do telespectador pode levá-lo a aderir ao programa todo, criando a expectativa sobre o tema seguinte.

Outro aspecto que consideramos importante destacar refere-se à edição dos trechos da entrevista do diretor de fotografia. Mesmo não havendo qualquer corte que justificasse a interferência da edição, a mudança de planos a cada oportunidade de espaço natural da narração do entrevistado causa uma impressão incômoda, como saltos que nos obrigam a ficar todo tempo acompanhando com os olhos o novo enquadramento.

Há um ditado em televisão que diz que a boa edição é aquela em que não se percebe a presença do editor – o que não quer dizer que a edição não possa ou não deva ser criativa, muito pelo contrário. Mas o conforto dos olhos, da percepção e da compreensão do público devem-se em grande parte à descrição do trabalho de edição, que deve se pautar pela harmonia na organização dos elementos audiovisuais – texto, imagens, sons, levando em consideração seus diversos formatos: entrevista, depoimento, apresentação etc. O produto que se apresenta, ao final, é uma narrativa audiovisual. Pensando dessa forma, como composição de uma narrativa, teremos o parâmetro de adequação da linguagem do produto.

A inovação e a experimentação são desejáveis e oportunas, mas não podem ser independentes do conjunto da obra e nem ignorar os parâmetros naturais de percepção das pessoas.

As inovações também exigem uma certa parcimônia no uso. Por exemplo, os enquadramentos de apresentadores olhando para o lado oposto à câmera tem se tornado quase que uma marca registrada da TV Brasil em diferentes produções, banalizando a intenção estética. No entanto, o esforço de criatividade na edição deve ser estimulado e a TV Brasil é o ambiente propício. Apenas não podemos perder de vista a interação com o público, que precisa se sentir atraído pelo que vê e confortável com o que percebe.

*“Por este motivo, um ser vivente não pode ser belo, se for excessivamente pequeno (pois a visão é confusa, quando dura apenas um momento quase imperceptível), nem se for desmedidamente grande (neste caso o olhar não abrange a totalidade, a unidade e o conjunto escapam à vista do espectador, como seria o caso de um animal que tivesse de comprimento dez mil estádios)”*

ARISTÓTELES, Arte Poética, Cap. VII



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

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

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

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

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

**Edição de 28/02:** Com a efetivação do contrato de transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro, o programa da Ouvidoria fala da precipitação da mídia esportiva que deu a notícia antes que o fato se confirmasse. Um programa falando da importância dos times pequenos no futebol e da importância da transmissão dos jogos pela TV Brasil. O entrevistado foi o jornalista Carlos Molinari, repórter e produtor do Núcleo de Reportagens Especiais da TV Brasil.

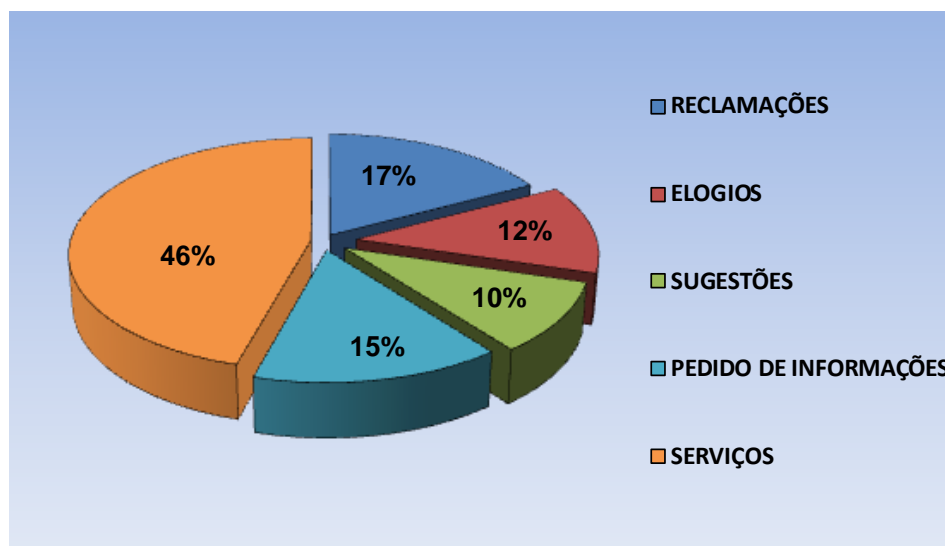
### 3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

#### 3.1.2.1. Abordagem quantitativa

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

Em fevereiro, a Ouvidoria recebeu um total de 81 manifestações referentes às emissoras de rádio. A maior parte destas demandas (46%) foi por serviços, que são, em geral, pedidos de recados e solicitação de cartão QSL. Em segundo lugar estão as reclamações cuja maioria diz respeito aos problemas técnicos de acesso à rádio online. Os pedidos de informação foram bem diversificados (contato das rádios, programas e apresentadores; nome de músicas, informações sobre matérias, etc.) e os elogios e sugestões foram para a programação em geral. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações das rádios.

**Figura 19 - % Tipos de Manifestações: Rádios**

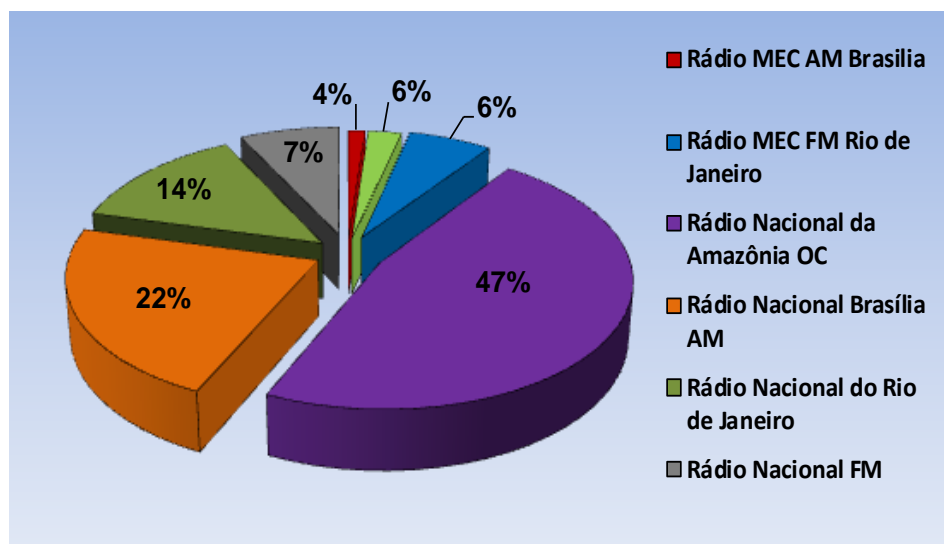


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Pedido	Serviço	TOTAL
Radioagência Nacional	0	0	0	0	0	0	0
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	1	0	1
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	1	1	0	0	0	2
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	3	0	1	0	1	0	5
Rádio Nacional da Amazônia OC	3	3	3	0	4	25	38
Rádio Nacional Brasília AM	3	2	0	0	4	9	18
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	3	3	3	0	0	2	11
Rádio Nacional FM	2	1	0	0	2	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>37</b>	<b>81</b>

A rádio que possui maior quantidade de demandas é a Nacional da Amazônia (47%) seguida da Nacional AM de Brasília (22%) e do Rio de Janeiro (14%) e a Nacional FM de Brasília (7%). As rádios MEC são as que possuem o menor número de processos, possuindo juntas 16% do total. O gráfico que a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.




**Figura 20 - % Manifestações por Rádio**










FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento, por isso, a Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.











Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam se as respostas foram dadas dentro ou não deste prazo.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC - RJ					
13-MF-2013	Oferece programa para ser transmitido pelas rádios	18/2/2013	18/2/2013	0	
4-MA-2013	Sugestão de programa	15/2/2013	15/2/2013	0	
Rádio Nacional da Amazônia OC					
34-OC-2013	Programação	31/1/2013	1/2/2013	1	
35-OC-2013	Programação	31/1/2013	8/2/2013	6	
44-OC-2013	Volta da radiodramaturgia	8/2/2013	8/2/2013	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
17-RJ-2013	Mudanças de horário na programação	25/2/2013	25/2/2013	0	
9-RJ-2013	Programação	31/1/2013	8/2/2013	6	
14-RJ-2013	Volta do Musishow	14/2/2013	14/2/2013	0	

### Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
Rádio MEC					
3-MA-2013	Novidades na programação	5/2/2013	5/2/2013	0	
Rádio Nacional da Amazônia OC					
53-OC-2013	Apresentadora Beth Begonha	18/2/2013	18/2/2013	0	
34-OC-2013	Programação	31/1/2013	1/2/2013	1	
47-OC-2013	Programação	14/2/2013	14/2/2013	0	
Rádio Nacional de Brasília AM					
23-AM-2013	Programação	4/2/2013	4/2/2013	0	
26-AM-2013	Programa Eu de cá você de lá	6/2/2013	6/2/2013	0	
Rádio Nacional do Rio de Janeiro					
11-RJ-2013	Programação	5/2/2013	5/2/2013	0	
15-RJ-2013	Programação	14/2/2013	14/2/2013	0	
13-RJ-2013	Transmissão do Carnaval	13/2/2013	13/2/2013	0	
Rádio Nacional FM					
12-FM-2013	Programa rádio em debate	29/1/2013	29/1/2013	0	

**Serviços**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
48-OC-2013	Acesso a áudio de programa exibido	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
33-OC-2013	Cartão QSL: Finlândia	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
36-OC-2013	Cartão QSL: Guarulhos-SP	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
46-OC-2013	Cartão QSL: São Paulo	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
29-OC-2013	Pedido de música	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
31-OC-2013	Pedido de música	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
38-OC-2013	Pedido de música	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
40-OC-2013	Recado: alô	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
41-OC-2013	Recado: alô	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
51-OC-2013	Recado: alô	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
54-OC-2013	Recado: alô	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
56-OC-2013	Recado: alô	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
57-OC-2013	Recado: alô	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
25-OC-2013	Recado: busca por pessoas	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
26-OC-2013	Recado: busca por pessoas	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
27-OC-2013	Recado: busca por pessoas	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
30-OC-2013	Recado: busca por pessoas	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
32-OC-2013	Recado: busca por pessoas	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
43-OC-2013	Recado: busca por pessoas	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
50-OC-2013	Recado: busca por pessoas	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
55-OC-2013	Recado: busca por pessoas	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
39-OC-2013	Recado: notícias	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
45-OC-2013	Recado: notícias	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
58-OC-2013	Recado: notícias	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
61-OC-2013	Recado: notícias	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
31-AM-2013	Contato/Endereço de produção/apresentador	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
22-AM-2013	Pedido de música	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
29-AM-2013	Pedido de música	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
33-AM-2013	Pedido de música	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
21-AM-2013	Recado: alô	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
24-AM-2013	Recado: alô	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
26-AM-2013	Recado: alô	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
30-AM-2013	Recado: alô	13/2/2013	13/2/2013	0	✓
20-AM-2013	Recado: busca de pessoas	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional AM - RJ</b>					
12-RJ-2013	Cartão QSL: Itália	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
18-RJ-2013	Cópia de programa: Rádio em Debate	25/2/2013	26/2/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília FM</b>					
16-FM-2013	Cópia de programa	20/2/2013	27/2/2013	5	✓

**Reclamação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
10-MF-2013	Problema rádio on line	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
11-MF-2013	Problema rádio on line	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
14-MF-2013	Problema rádio online	19/2/2013	20/2/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
49-OC-2013	Programa gravado foi exibido como "ao vivo"	15/2/2013	18/2/2013	1	✓
35-OC-2013	Qualidade do sinal	31/1/2013	8/2/2013	6	⚠
60-OC-2013	Qualidade do sinal	21/2/2013	4/3/2013	7	⚠
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
28-AM-2013	Dificuldade de contato com a produção do programa Eu de cá, você de lá (atendem, mas não falam)	7/2/2013	19/2/2013	8	⚠
34-AM-2013	Erro em informação	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
32-AM-2013	Problema rádio on line	14/2/2013	22/2/2013	6	⚠
<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>					
10-RJ-2013	Problema rádio on line	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
9-RJ-2013	Qualidade do sinal	31/1/2013	8/2/2013	6	⚠
16-RJ-2013	Qualidade do sinal	22/2/2013			✗
<b>Rádio Nacional FM</b>					
14-FM-2013	Problema rádio on line: play não funciona / mudo	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
13-FM-2013	Programa rádio em Debate	30/1/2013	30/1/2013	0	✓

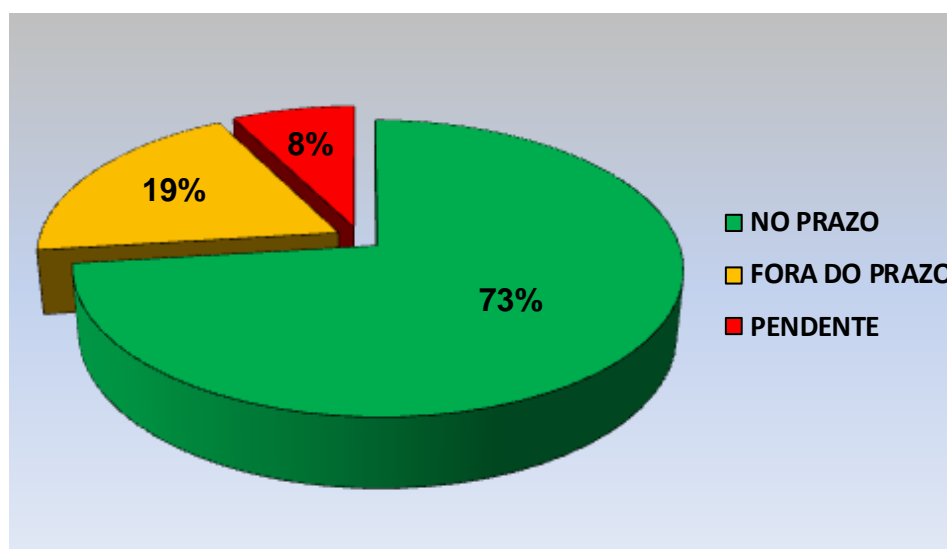
**Pedido de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
<b>Rádio MEC</b>					
12-MF-2013	Envio de material para análise	14/2/2013	15/2/2013	1	✓
4-MB-2013	Pedido de divulgação de campanha AA	14/2/2013	15/2/2013	1	✓
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>					
52-OC-2013	Acesso a áudio de programa exibido	15/2/2013	18/2/2013	1	✓
28-OC-2013	Contato do programa do Maurício Rabelo	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
59-OC-2013	Informação sobre assuntos tratado em matéria	19/2/2013	20/2/2013	1	✓
37-OC-2013	Notícias do apresentador Mascarenhas de Moraes	4/2/2013	4/2/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional de Brasília AM</b>					
36-AM-2013	Autor de música	22/2/2013			✗
31-AM-2013	Contato/Endereço de produção/apresentador	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
19-AM-2013	Nome e autor de música tocada	28/1/2013	29/1/2013	1	✓
35-AM-2013	Retransmissão do Repórter Brasil	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
<b>Rádio Nacional FM</b>					
17-FM-2013	Autorização para retransmissão	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
15-FM-2013	Divulgação de material	15/2/2013	18/2/2013	1	✓

Em fevereiro, pode-se notar que as 14 reclamações recebidas no mês, 5 (36%) foram respondidas fora do prazo e 1 ainda está pendente de resposta da área e se refere a qualidade do sinal (Nacional Rio de Janeiro). Dos 12 pedidos de informação apenas 1 ainda não foi respondido e nenhum ultrapassou o prazo de

5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/02/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

**Figura 21 - % Reclamações e Pedidos de Informação Rádios - Respostas das Áreas**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 3.1.2.2. Abordagem qualitativa

#### 3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes

##### Rádio on line

No mês de fevereiro, a Ouvidoria recebeu 81 manifestações de ouvintes. Destas, 14 foram reclamações, sendo que boa parte destas (43%) foi a respeito de problemas da rádio online. Os processos a seguir ilustram esta insatisfação.

##### Processo 14-FM-2013

*Gostaria de saber se existe alguma exigência especial para ouvir a rádio nacional FM Brasília, pois não estou conseguindo sintonizá-la. A página abre, mas o play não aciona e fica mudo. Aguardo orientações.*

##### Processo 32-AM-2013

*Informo-lhes, que há alguns dias, não pego a Radio Nacional de Brasilia - AM - via internet, solicito verificar o que ocorre.*

##### Processo 10-RJ-2013

*Solicito, caso seja possível, informação do porquê não consigo acessar a Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM 1130 via internet aqui no Município de Pindoretama, Estado do Ceará na página do EBC.*

Em resposta a estas demandas, a Superintendência de Comunicação Multimídia forneceu a seguinte explicação:

*"Por diferentes motivos, temos enfrentado dificuldades com o comportamento de transmissões de rádios EBC na web, mais especificamente com a MEC AM do Rio de Janeiro e a Nacional FM de Brasília. A dificuldade técnica atingiu a visitantes de diferentes plataformas EBC que tentavam acessar o conteúdo, seja pelo Portal EBC, seja diretamente pelo endereço de transmissão, independentemente da região geográfica do país ou do mundo. Lamentamos pela situação e trabalhamos para evitar que a indisponibilidade se repita. Desde quarta-feira (23), temos monitorado continuamente o sinal na web e não voltamos a verificar problemas. Um planejamento de aquisição de equipamentos está em curso o que tende a eliminar as instabilidades no médio prazo. Soluções de contorno foram adotadas para permitir que haja maior confiabilidade na transmissão".*



No relatório de dezembro de 2012, a Ouvidoria já havia chamado atenção para este problema. Na ocasião, foi dito que o rádio online realmente estava se mostrando instável e destacou-se a necessidade de melhoria no sistema. O que se verifica, neste mês, é que as reclamações persistem e estão, inclusive, aumentando. Além disso, a distribuição dos processos nas diferentes rádios (FM: Nacional FM de Brasília; AM: Nacional AM de Brasília; RJ: Nacional AM do Rio de Janeiro), pode ser indicativo de que o problema não está somente em alguma rádio específica, mas no sistema operacional como um todo.

Alguns usuários encontram problemas para conseguir acessar as rádios online devido à dificuldade de configuração dos sistemas computacionais, como o caso apresentado no processo da rádio MEC FM do Rio de Janeiro. Para estes, a SuCom encaminhou uma resposta padrão, que é apresentada a seguir.

#### Processo 11-MF-2013

*Ao setor de informática da Radio MEC FM : Informo que constatei ser possível novamente ouvir a MEC-FM no computador clicando na opção da página transcrita abaixo no meu e-mail anterior de 23-1-13, a qual apresentava a informação "file not found ". Essa sintonização que voltou a funcionar aparentemente utiliza o programa "Adobe Flash Player". Mas aguardo resposta à informação já solicitada naquele meu e-mail sobre qual é o endereço eletrônico do link para que eu possa ouvir a MEC-FM no programa "Windows Media Player", informo também que ao clicar na opção da página abaixo: "Ouvir no seu player" começa o download de um arquivo de quase 20MB, o qual não possibilita a sintonização da MEC-FM. Grato desde já por uma resposta.*

#### Resposta SUCOM

*"Para ouvir as rádios EBC via web, recomendamos o uso dos tocadores disponíveis na página inicial do Portal EBC ([www.ebc.com.br](http://www.ebc.com.br)) ou na página específica: <http://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/veiculos-da-ebc/rádios>. A rigor, o conteúdo das rádios transmitido na web funciona com Windows Media Player, mas pode ser necessária a instalação de plugin ou codec específico. A rigor, a incompatibilidade não está no sistema operacional usado, mas pode estar faltando esse filtro específico. O formato usado para transmissões (MP3) é amplamente usado justamente por sua flexibilidade e compatibilidade com variados dispositivos. Uma hipótese para o problema seria a existência de alguma restrição de navegação na rede usada pelo demandante, como um firewall ou outra política de segurança que impeça o acesso pela porta "8080" usada na transmissão. Testes foram realizados e repetidos com diferentes equipamentos, incluindo computadores que usam*

*Windows 7 com a versão nativa do Windows Media Player e, até o momento, não conseguimos reproduzir o problema."*

A resposta fornecida é muito explicativa e didática. A Ouvidoria acredita que informações como estas, sobre como resolver possíveis problemas de conexão ou dificuldade de acesso à rádio online, poderiam ser disponibilizadas na própria página de forma a serem facilmente acessadas pelos ouvintes que encontrarem dificuldades.

Apesar disto, a Ouvidoria reitera a necessidade de um monitoramento constante do sistema da rádio online a fim de evitar problemas que comprometam a qualidade do sistema que é uma ferramenta de comunicação cada vez mais importante.

### **3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria**

Neste mês, a percepção da Ouvidoria vai para a cobertura dos desfiles do grupo especial das escolas de samba do Rio de Janeiro feita pelas emissoras de Rádio da EBC, mas especificamente o desfile da primeira e da última escola. O intuito é verificar o modo como foram apresentados os desfiles para os ouvintes e verificar se os objetivos de entretenimento e informação das rádios foram atingidos.

No período que antecedeu ao desfile propriamente dito, as rádios da EBC fizeram uma cobertura especial para o carnaval. Foram apresentadas reportagens sobre as Escolas de Samba, programetes sobre a história do carnaval, veiculação de marchinhas e sambas-enredos antigos. Durante o feriado houve a cobertura do carnaval em diversas cidades do país com flashes, além de quadros e programas especiais, como o “Nos bastidores do samba”, “Minuto do Samba”, “Musishow especial”, “Mosaico”, entre outros.

Uma análise geral da cobertura radiofônica deste importante evento nacional revela que houve uma grande preocupação das emissoras em mostrar o contexto histórico e cultural do carnaval e adequado às diversas regiões. A rádio Nacional da Amazônia, por exemplo, falou sobre os carnavais típicos da região norte, como o Carnaboi de Manaus e o Carnaval de Lama do município de Curuçá, no estado do Pará. Na programação das rádios do Rio de Janeiro teve a transmissão dos blocos de rua da cidade durante o dia, e à noite foi a vez dos desfiles das escolas de samba, ao vivo. A cobertura na Marques de Sapucaí foi o ponto alto da cobertura das rádios MEC e Nacional por ser um evento de grande proporção, envolver muitos profissionais e ter uma longa duração.

A análise feita pela Ouvidoria mostrou que a cobertura dos desfiles se concentrou nos comentários dos apresentadores a respeito do que estavam vendo. Observou-se que não houve uma preocupação em descrever a cena narrada, apenas eram feitos comentários aleatórios, qualificando o que era visto como bom, ruim, interessante, etc. No primeiro desfile da Escola Inocentes de Belford Roxo, os comentaristas demonstravam não ter conhecimento a respeito do enredo apresentado. A maior parte dos comentários foi para criticar a escola, uma vez que não estavam muitos animados com o tema e nem compreendendo o significado das alas e das fantasias. Em vários momentos foi dito “estamos sem a descrição do que são as alas”; “devem ser malabaristas...”; “acho que significa isso...”; entre outras coisas as quais demonstravam falta de informação e conhecimento sobre o que estava acontecendo. Foram feitas algumas entrevistas rápidas com integrantes da escola, mas não foi possível ouvir o samba enredo, a não ser ao fundo, pois os apresentadores não deixaram de falar em nenhum momento.

No último desfile da segunda feira, talvez por se tratar de uma escola mais tradicional, a Vila Isabel, foi apresentado um depoimento do carnavalesco explicando como seria o desfile e o que desejavam passar ao

público. Também foi feito “silêncio” para que se escutasse o samba enredo completo, cantado ao vivo. O desfile daquela que seria a campeã do carnaval foi muito criticado pelos radialistas que só destacaram pontos negativos.

Desta forma, observou-se que tal cobertura se tratava, em maior parte, da análise mais técnica das escolas ao invés de uma descrição que possibilitasse a criação de uma imagem pelo ouvinte e o seu entretenimento. Ao que parece, o objetivo era justamente ser um comentário para aquelas pessoas que também estavam vendo, ou pela televisão ou no sambódromo, os desfiles. Entretanto, neste caso, os comentários pouco acrescentaram uma vez que não traziam informações relevantes, explicações, ou histórias que ajudassem o ouvinte a compreender melhor o desfile ou aprender sobre os temas apresentados. A transmissão consistia num “bate-papo” entre os apresentadores que expunham, muitas vezes sem o menor cuidado ou isonomia, sua percepção, opinião e avaliação sobre o que estavam vendo.

Ao final do carnaval, a Inocentes de Belford Roxo foi rebaixada e a Villa Isabel foi aclamada campeã. Entretanto, na cobertura de ambas as escolas os comentaristas se mostraram extremamente críticos e “pessimistas”, destacando, majoritariamente, os aspectos negativos. A impressão que se tem ao término das duas coberturas é que as duas escolas não foram bem, que o enredo não agradou e não foi bem explorado.

A Ouvidoria entende que a cobertura dos desfiles das escolas de samba deve ser repensada. Cobrir grandes eventos como o carnaval é importante para os veículos de comunicação e, neste contexto, as rádios públicas devem, não só apresentar o mesmo que as emissoras de cunho comercial, mas tentar inovar cada vez mais com informações e, sobretudo, resgatar os valores e a história do carnaval. Por isso, é preciso refletir e repensar a forma como a cobertura do carnaval deve ser feita para trazer informação, conhecimento e entretenimento de maneira criativa, conforme indica os objetivos da comunicação pública.

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

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

**Edição de 09/02:** O rádio como veículo de utilidade pública – abordagem sobre uma das funções do rádio, de ser um meio de utilidade pública. A ouvidora da EBC, Regina Lima, lembra que apesar da popularização da internet, o rádio permanece como meio de comunicação de maior alcance do público. Para falar sobre essa função, a ouvidora conversa com a professora e pesquisadora Elis Regina da Silva e com o coordenador da Rádio Nacional AM de Brasília, Alisson Machado.

**Edição de 13/02:** As radionovelas nas emissoras públicas de comunicação - o Gerente Regional das Rádios EBC do Rio de Janeiro, Cristiano Menezes, fala sobre a radiodramaturgia nas emissoras públicas de comunicação.

**Edição de 15/02:** EBC transmitirá Série C do Brasileirão 2013 – explanação dos detalhes da cobertura dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro de Futebol que serão transmitidos pela TV Brasil e pelas rádios: Nacional do Rio, Nacional de Brasília, Nacional da Amazônia e do Alto Solimões em 2013.

**Edição de 22/01:** Cartão QSL. Em 2012, a Ouvidoria recebeu diversas manifestações do público que pediam o cartão QSL das Emissoras Públicas de Rádio da EBC. O programa entrevista a jornalista e Coordenadora da Rádio Nacional da Amazônia Luciana Couto, para esclarecer dúvidas sobre o assunto.

O programa Rádio em Debate é transmitido às sextas-feiras com reprise aos sábados, em diferentes horários em todas as rádios da EBC. Além disso, também pode ser acessado via Radioagência Nacional em [www.radioagencianacional.ebc.com.br](http://www.radioagencianacional.ebc.com.br).

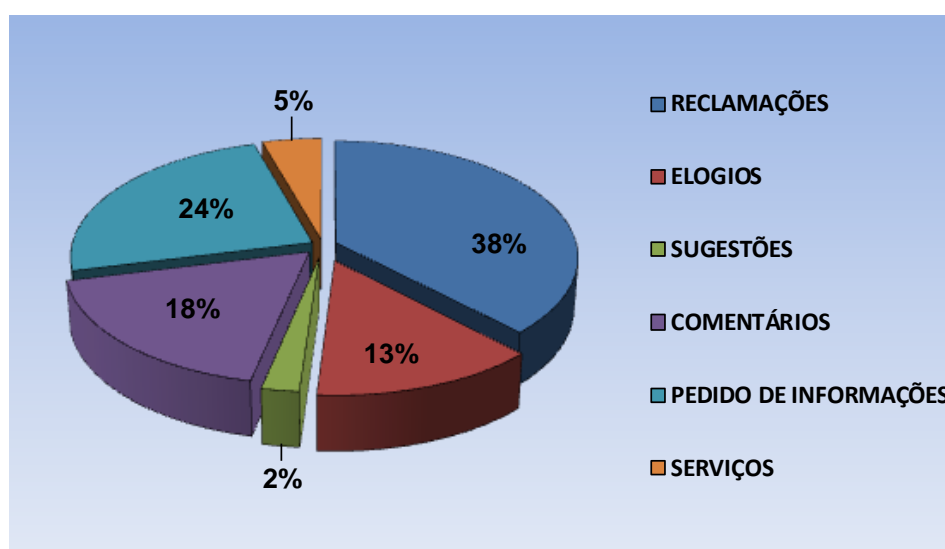
### 3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

#### 3.1.3.1. Abordagem quantitativa

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

Em fevereiro, a Ouvidoria recebeu um total de 45 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 17 manifestações foram reclamações, 8 comentários, 11 pedidos de informação, 1 sugestão, 6 elogios e 2 serviços. Os elogios e comentários, em geral, se referiram à matérias específicas. A sugestão diz respeito à melhoria da visualização das informações de uma notícia, enquanto que os serviços se relacionaram à autorização de utilização de conteúdo e sugestões de pauta. O gráfico a seguir mostra a distribuição destes tipos de manifestações.




**Figura 22 - % Tipos de Manifestações: Agência Brasil**









FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento, por isso, a Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.









Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam se as respostas foram dadas dentro ou não deste prazo.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

#### Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
65-AB-2013	Coluna da Ouvidoria	19/2/2013	19/2/2013	0	
45-AB-2013	Matéria SISU	5/2/2013	5/2/2013	0	
33-AB-2013	Matéria sobre desemprego	31/1/2013	31/1/2013	0	
40-AB-2013	Matéria sobre desigualdades nos BRICs	4/2/2013	4/2/2013	0	
41-AB-2013	Matéria sobre Guaribas (PI)	4/2/2013	4/2/2013	0	
62-AB-2013	Matéria sobre PNAIC: completa e clara	15/2/2013	15/2/2013	0	



#### Comentário

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
47-AB-2013	Concurso dos Correios	7/2/2013	7/2/2013	0	
30-AB-2013	Matéria sobre insubordinação dos comandantes militares	28/1/2013	28/1/2013	0	
46-AB-2013	Matéria sobre Petrobras	7/2/2013	7/2/2013	0	
71-AB-2013	Matéria sobre proibição de venda de álcool em supermercados	22/2/2013	22/2/2013	0	
35-AB-2013	Matéria sobre saúde	31/1/2013	31/1/2013	0	
37-AB-2013	Matéria sobre saúde	1/2/2013	1/2/2013	0	
43-AB-2013	Matéria sobre saúde	5/2/2013	5/2/2013	0	
67-AB-2013	Pedido de ajuda	20/2/2013	20/2/2013	0	

#### Sugestão

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
33-AB-2013	Inserção de gráfico em Matéria sobre desemprego	31/1/2013	31/1/2013	0	

#### Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
56-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	8/2/2013	8/2/2013	0	
42-AB-2013	Sugestão de Pauta	4/2/2013	4/2/2013	0	

### Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
29-AB-2013	Ausência de fontes	28/1/2013	31/1/2013	3	✓
48-AB-2013	Erro de ortografia, gramatical e digitação	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
38-AB-2013	Erro em informação dada em matéria	1/2/2013	5/2/2013	2	✓
44-AB-2013	Erro em informação dada em matéria	5/2/2013	6/2/2013	1	✓
31-AB-2013	Erro em matéria	30/1/2013	7/2/2013	6	⚠
49-AB-2013	Exclusão de matéria em que é citado e lhe causa constrangimentos	7/2/2013	21/2/2013	9	⚠
51-AB-2013	Exclusão de matéria em que é citado e lhe causa constrangimentos	7/2/2013	8/2/2013	1	✓
52-AB-2013	Exclusão de matéria em que é citado e lhe causa constrangimentos	8/2/2013			✗
57-AB-2013	Falta de espaço para comentários.	14/2/2013	14/2/2013	0	✓
60-AB-2013	Falta de link anunciado em matéria	15/2/2013	18/2/2013	1	✓
70-AB-2013	Foto da presidenta	21/2/2013	1/3/2013	6	⚠
54-AB-2013	Imprecisão de informações	8/2/2013	13/2/2013	2	✓
68-AB-2013	Informação incompleta	20/2/2013	28/2/2013	6	⚠
69-AB-2013	Matérias sobre a blogueira cubana: abordagem incompleta	21/2/2013	1/3/2013	6	⚠
39-AB-2013	Parcialidade em matéria	1/2/2013	18/2/2013	10	⚠
55-AB-2013	Parcialidade em matéria	8/2/2013	18/2/2013	5	✓
58-AB-2013	Solicitação de proposta para ocupação de cargo.	14/2/2013	19/2/2013	3	✓

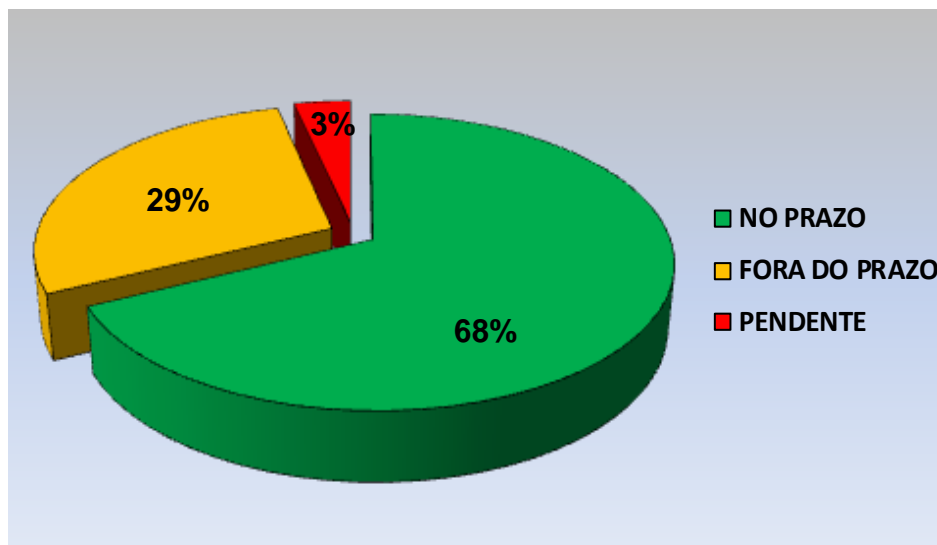
### Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
32-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
34-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
53-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	8/2/2013	20/2/2013	7	⚠
56-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
61-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
64-AB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
63-AB-2013	Como ser colaborador	18/2/2013	26/2/2013	6	⚠
36-AB-2013	Contato com repórter	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
50-AB-2013	Informação sobre assunto tratado em matéria	7/2/2013	8/2/2013	1	✓
54-AB-2013	Informação sobre assunto tratado em matéria	8/2/2013	13/2/2013	2	✓
59-AB-2013	Matéria de economia	14/2/2013	14/2/2013	0	✓

Em fevereiro, pode-se notar que as 28 reclamações recebidas no mês, 6 (35%) foram respondidas fora do prazo e 1 ainda está pendente de resposta da área. Todos os 11 pedidos de informação foram respondidos, sendo que 2 deles ultrapassaram o prazo de 5 dias úteis até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/02/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.



Figura 23 - % Reclamações e Pedidos de Informação 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 45 manifestações recebidas pela Ouvidoria no mês de fevereiro, destacaremos três manifestações sobre a matéria - “França vai suspender venda do anticoncepcional Diane 35; Brasil avalia o uso da pílula”, publicada pela Agência Brasil no dia 30 de janeiro.

A primeira leitora a se manifestar foi Rosana Lopes Lima, no dia 31 de janeiro. Ela disse:

*“Boa tarde! Estava lendo a notícia da pílula Diane e gostaria de informar que tive problemas com a mesma. Fiz uso por 2 meses e foi o suficiente para meus seios incharem (quando deitava principalmente parecia que era pedra) e meu corpo mudou. Minha ginecologista mudou imediatamente.”*

No mesmo dia, outra leitora, que não autorizou a divulgação de seu nome, enviou à Ouvidoria a seguinte mensagem:

*“Gostaria de um contato da repórter Carolina Gonçalves da Agência Brasil pois li a matéria dela sobre o DIANE 35 e lá ela conta que não há casos no Brasil sobre problemas com o remédio, porém eu sou um caso! Eu tive embulia pulmonar maciça em dezembro de 2011 e no diagnóstico o médico culpou o remédio anticoncepcional utilizado, que era o DIANE 35. Eu corri grande risco de vida e só por um milagre estou aqui hoje contando. Gostaria muito do contato da repórter pra saber como posso contar meu caso ao Ministério da Saúde.”*

A leitora Martha Daud, no dia 2 de fevereiro, escreveu para a Ouvidoria:

*“Quando vi a notícia a respeito do Diane 35 gelei! No Brasil fica difícil se comprovar algumas coisas ou mesmo quando acontece estamos tão atordoados que não vamos em frente, pois o que queremos é que nossos entes queridos se recuperem. Meu relato diz respeito a suspensão do Diane 35. Este contraceptivo foi indicado para a minha filha por uma médica para cuidar da acne. Minha filha havia acabado de entrar na PUC tinha 17 anos na época e começou a sentir fortes dores de cabeça e aí começou o meu calvário. Achei que fosse sinusite e a levei imediatamente na otorrinolaringologista fez os exames e não era sinusite, vou agora resumir. A dor de cabeça continuou e a vista da minha filha começou a ficar turva. Diagnóstico trombose de seio cavernoso. Ficou na UTI, teve que se submeter a uma heparinização e os médicos não sabiam quando ela voltaria a enxergar isso se voltasse a enxergar. Todos os exames foram feitos pra saber o que havia causado trombose em uma*

*menina de 17 anos e ficou constatado que fora o hormônio ou seja o Diane 35. Foi um ano intenso não faziam trancamento de matrícula no primeiro mês de aula do primeiro ano, o de minha filha foi especial teve todo um processo, com laudos médicos inclusive. Então muitos casos no Brasil houveram e ainda devem haver. Hoje tenho condições de relatar isso e talvez tomar providências, pois vi o anúncio da suspensão do medicamento. Minha filha teve que passar por muitos tratamentos e gastos até do que eu não tinha. Bem, apenas um resumo porque se fosse escrever tudo agora demoraria muito. Muito obrigada pela atenção, mas acho que seria interessante que aqui no Brasil explicássemos porque não há relato mas existem com certeza as que morreram e nem se deram conta do que era.”*

As mensagens foram encaminhadas à Diretoria de Jornalismo, que assim respondeu à leitora Thais:

*"A Agência Brasil informa à leitora que a repórter vai procurá-la para que relate seu caso. A partir daí, será possível, inclusive, ampliar o tema, com mais entrevistas, com médicos, por exemplo. Poderá render outra reportagem sobre o tema”.*

No dia 12 de fevereiro, a ABr publicou mais duas reportagens sobre o assunto: “Especialistas alertam sobre venda indiscriminada de hormônios femininos” e “Pacientes sabem dos riscos de anticoncepcionais e encaram restrições médicas com naturalidade”. A leitora Thais foi procurada para complementar seu depoimento e trechos da correspondência da leitora Rosana Lopes Lima foram citados. Além disso, dois médicos, um angiologista e um ginecologista foram entrevistados.

Por ter aceitado as sugestões das leitoras, a ABr demonstrou sua capacidade de dialogar com o seu público. Contudo, não podemos deixar de observar que a abordagem do tema, desde o início, careceu de apuração e aprofundamento, fatos que ocasionaram as demandas.

### 3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria

Para o mês fevereiro, a percepção da Ouvidoria foi para a cobertura feita pela Agência Brasil sobre a visita da cubana Yaoni Sánchez ao Brasil. A análise foi motivada pela manifestação do leitor Marcelo Torres, que encaminhou, no dia 20 de fevereiro, a seguinte mensagem:

Processo 69-AB/13:

*“Prezada Ombudsman.*

*Prezados Colegas Jornalistas da Agência Brasil.*

*Nas matérias sobre a blogueira cubana, mais uma vez a cobertura da Agência Brasil se iguala à cobertura da mídia privada. E a AB não pode se igualar à imprensa das seis famílias. A Agência Brasil deve fazer jornalismo público. O tipo de jornalismo igual à mídia privada não atende às demandas para as quais a Agência Brasil foi criada (e ela foi criada sob fortes ataques da imprensa privada). Entendam: não estou pedindo que seja jornalismo ‘de governo’, mas jornalismo ‘público, jornalismo estatal’. O Estado Brasileiro recebeu a blogueira. Os órgãos de Estado funcionaram. Sempre tenho a impressão de que os jornalistas (meus colegas) que trabalham na Agência Brasil têm medo de serem chamados de governistas, e o medo de serem chamados de chapa-branca acaba provocando uma paranóia. Para não parecer governismo, adota-se o mesmo tom crítico-tendencioso da imprensa privada (esta que já se assumiu, já se confessou ‘oposição’). A cobertura sobre a blogueira é mais um caso da série. Existem muitos eixos ‘esquecidos’ pela imprensa privada que poderiam ser explorados pela ABr. Vamos a alguns:*

*1 - A blogueira é jornalista mesmo, como vocês a chamaram? Creio que não, pois ela não se formou em nenhuma faculdade de comunicação e nem atua em imprensa. Mas seria preciso checar. Creio que ela é apenas uma blogueira, como existem uns 5.000.000 de blogueiros no Brasil.*

*2 - Quais são mesmo as propostas e ideias dela? Ninguém conhece um texto dela com mais do que 20 linhas. É aquela coisinha boba de ‘Mãe, eu quero sair de Cuba’ e pronto. Por que não explorar as ideias gerais dela? O cidadão comum lê a matéria e fica pensando: ‘Mas quem é essa mulher? Por que tanta confusão por ela? O que ela defende?’.*

*3 – ‘Saídas negadas’. Alguém escreveu e todo mundo está repetindo que ela tentou 20 vezes sair de Cuba e não conseguiu. Mas ela já morou na Suíça, e foi há pouco tempo. Por que não checam isso? Lança-se uma especulação (que não resiste a uma checagem de 10 minutos) e todo mundo repete.*

*4 – Quem paga as despesas, que não são poucas, desse tour que ela fará pelo mundo (12 países)? Curiosamente, a imprensa privada não quis saber – nem vai querer saber. E tem raiva de quem sabe (se é que alguém sabe). A Folha de S. Paulo, que em qualquer ato da UNE ou CUT ou PT pede para saber quem pagou até o cafezinho, estranhamente não fez nem fará essa pergunta à blogueira. Ela (a blogueira) disse que foram promoções em sites etc e tal (será?). E quem pagou a conta no hotel em Feira de Santana, quem pagou o Hotel em Brasília?*

*Já sobre a matéria assinada por Ivan Richard, há que se perguntar: ela foi mesmo ‘hostilizada’? O termo é esse? E quando Lewandovski foi votar e um mesário disse alguma coisa para ele, isso era ‘hostilidade’? A imprensa privada, a pretexto de defender as ‘liberdades’ que a blogueira diz defender, parece querer impedir manifestações. Isso é liberdade? A liberdade só vale para quem é contra Cuba? Não vale para quem é contra a blogueira? Protesto é protesto, seja contra Dirceu, seja contra a blogueira, seja contra o diabo.*

*E que história é essa de que só a recebeu o pessoal da oposição? Suplicy foi quem mais a protegeu. Contra e a favor a blogueira tem gente na situação e na oposição. O deputado Jean Wyllys (PSol), que é oposição, criticou veementemente a blogueira e seus ‘defensores’. Aliás, por falar neles, a ABr poderia dar nome aos bois, ou pelo menos alguns deles: Jair Bolsonaro (novo arauto das liberdades), Ronaldo Caiado (graaaande democrata), N. Marchezan Filho (Dem) etc.*

*Outra coisa: a blogueira não foi impedida de assistir o filme na Bahia. Não foi. A organização do evento é que cancelou, com medo dos protestos. Mas ela não foi ‘impedida’, como afirma a matéria. Nesta matéria, a ABr poderia ouvir (pluralidade) o outro lado (o de quem protesta, por que protesta). As aspas ficaram apenas com um lado da questão.”*

Em resposta, no dia 28 de fevereiro, a Diretoria de Jornalismo informou:

*“A Agência Brasil reportou a passagem da cubana Yoani Sánchez de forma equilibrada, ouvindo os dois lados, de defensores de sua vinda ao país e de manifestantes contrários a essa visita, inclusive com aspas. As informações que constam das matérias da agência foram checadas pelo repórter. Levaremos em consideração suas observações em coberturas futuras.”*

De acordo com o levantamento realizado no site da ABr, utilizando no sistema de busca o nome Yoani Sánchez e sem delimitar período, foram localizadas 9 matérias sobre o assunto. Desse total, 6 foram publicadas antes da visita da blogueira ao Brasil e 3 durante a passagem dela pelo país. Um detalhe na

cobertura nos chamou atenção: todas as notícias publicadas fazem referência à Yoani Sánchez como sendo uma blogueira e jornalista que representa uma das principais vozes de oposição ao governo cubano, sem abordar aspectos mais detalhados acerca do histórico da cubana, o que ela defende, quais os motivos que a levaram adotar tal posicionamento, quais são e por que existem pessoas contrárias aos pensamentos dela, qual o interesse público no fato, entre outros. A ausência de contextualização pode ter dificultado a compreensão do assunto como um todo. De nada adianta relatar um fato se o leitor não tiver condições de perceber em que contexto se deu esse fato.

Sem entrarmos no mérito das questões levantadas por nosso leitor, o aspecto que destacamos é a ausência de um dos elementos fundamentais na cobertura de um fato que tem desdobramento: *suíte*. Em jornalismo, *suíte* designa a reportagem que explora os desdobramentos de um fato que foi notícia na edição anterior. Ou seja, a necessidade de rememorar os fatos anteriormente divulgados. Todas as informações relacionadas com o enfoque central precisam ser resumidas a cada vez que o assunto surge na cobertura, já que o leitor do dia pode não ter sido do dia anterior.

Neste sentido, todas as vezes que um fato tiver desdobramento da matéria principal, é fundamental que a Agência Brasil faça um texto com novas informações e adendos, complementar ao que já foi publicado anteriormente.

### **3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria**

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

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

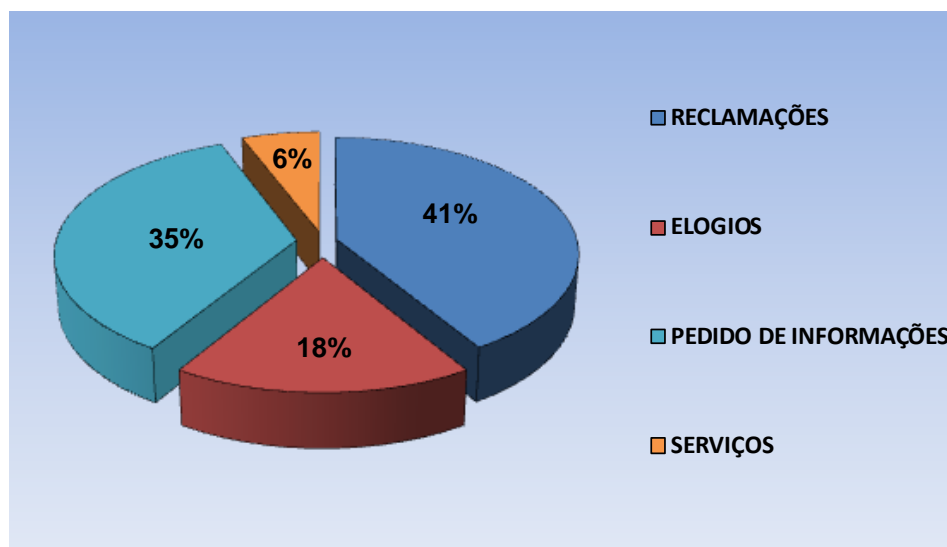
### 3.1.4. PORTAL EBC

#### 3.1.4.1. Abordagem quantitativa

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

Em fevereiro, a Ouvidoria recebeu um total de 17 manifestações referentes ao Portal EBC. Destas, a maior parte (76%) foram reclamações (7), e pedidos de informação (6). Também foram registrados 3 elogios e 1 serviço. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do portal EBC.

**Figura 24 - % Tipos de Manifestações: Portal EBC**






FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC




As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento, por isso, a Ouvidoria apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.

Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as

manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam se as respostas foram dadas dentro ou não deste prazo.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente








### Elogio

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
144-PE-2013	Esclarecimento de dúvidas no facebook	6/2/2013	6/2/2013	0	
202-PE-2013	Parabenização pelo serviço prestado	21/2/2013	21/2/2013	0	
228-PE-2013	Parabenização pelo serviço prestado	25/2/2013	25/2/2013	0	







### Serviço

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
174-PE-2013	Acesso à Informação por meio de boletins	15/2/2013	15/2/2013	0	

### Reclamação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
190-PE-2013	Crítica sobre a homenagem à Copérnico	19/2/2013	20/2/2013	1	
198-PE-2013	Erros na publicação de artigos	20/2/2013	22/2/2013	2	
167-PE-2013	Modernização do site da EBC	14/2/2013	14/2/2013	0	
115-PE-2013	Problemas para baixar o aplicativo no Samsung Apps	30/1/2013	8/2/2013	7	
203-PE-2013	Problemas para entrar no site e preencher formulários	21/2/2013	22/2/2013	1	
150-PE-2013	Problemas técnicos no portal	8/2/2013			
200-PE-2013	Reclamação	21/2/2013	22/2/2013	1	

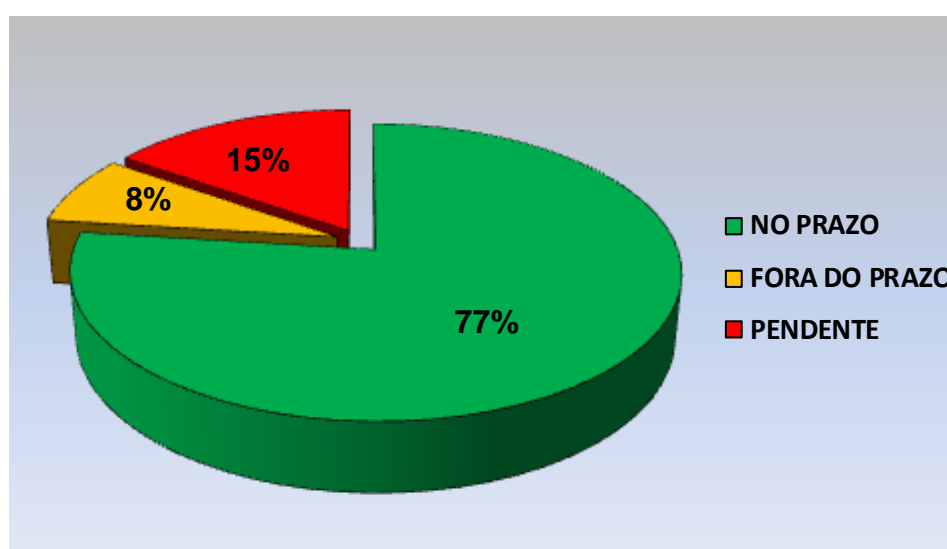
### Pedido de Informação

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
139-PE-2013	Autorização para utilização de conteúdo	5/2/2013	5/2/2013	0	
110-PE-2013	Cópia de Programa: Matéria sobre a redação do ENEM	29/1/2013	29/1/2013	0	
120-PE-2013	Interesse em formar parcerias	31/1/2013	1/2/2013	1	
208-PE-2013	Interesse em formar parcerias	22/2/2013			
212-PE-2013	Solicitação de envio de e-mails com notícias	22/2/2013	22/2/2013	0	
183-PE-2013	Solicitação de Newsletters	18/2/2013	21/2/2013	3	



Em fevereiro, pode-se notar que 2 demandas não foram respondidas (uma reclamação de problemas técnicos e um pedido de informação sobre parceria); e 1 demanda foi respondida fora do prazo (7 dias) até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/02/2013. O gráfico a seguir ilustra a porcentagem dos processos de Reclamação e Pedido de Informação que foram respondidos dentro e fora do prazo e aqueles ainda pendentes.

**Figura 25 - % Reclamações e Pedidos de Informação Portal EBC - Respostas das Áreas**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### **3.1.4.2. Abordagem qualitativa**

#### **3.1.4.2.1. Percepção dos internautas**

No mês de fevereiro, a Ouvidoria recebeu 17 manifestações referentes ao Portal da EBC. Destas, 7 foram críticas/reclamações, 6 foram recebidas como pedidos de informação, 3 elogios e 1 foi tida como serviço. Ainda dentro do total citado, houve um comentário e quatro pedidos de informação. Para este relatório, todavia, daremos destaque aos pedidos de informação e críticas.

*Processo 174-PE-2013*

*"Bom dia! Gostaria de saber se vocês disponibilizam as informações do portal por meio de "boletins" para o email, ou seja, se existe forma de cadastrar o meu email para receber as notícias do portal? Se sim, por favor gostaria das instruções para cadastrar o meu email:[xxx] "*

Após a recepção do comentário, a Ouvidoria, no dia 15 de fevereiro, respondeu o seguinte:

*"Prezado*

*A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação – EBC agradece o contato e informa que não há um cadastro para receber boletins do Portal EBC no email. Mas há um serviço de RSS (<http://rss.ebc.com.br/>), pelo qual você pode escolher o tipo de notícia e de qual veículo quer recebê-la. O link ficará gravado na barra do favoritos. Caso queira receber boletins da programação da TV Brasil entre em <http://tvbrasil.ebc.com.br/contato/tvbrasil>, faça seu cadastro e envie sua mensagem, clicando na opção "Desejo receber a programação por e-mail". Continuamos à disposição.'"*

*Processo - 183-PE-2013 -*

*"Como fazer para receber a newsletter da EBC ? "*

Dia 18 de fevereiro, a Ouvidoria da EBC enviou ao internauta a seguinte mensagem:

*"Prezado*

*Em resposta ao questionamento do senhor, a Superintendência de Comunicação Multimídia informou o seguinte:*

*"Atualmente, a EBC mantém uma newsletter da programação geral e de filmes da TV Brasil. O Portal EBC ainda não promove o envio de alertas do gênero. Caso haja interesse,*

*podemos manter o contato do demandante arquivado para o caso de se adotar o envio sistemático de boletins a pessoas cadastradas.*

*A inscrição na lista da TV Brasil pode ser feita em <http://tvbrasil.ebc.com.br/contato/tvbrasil> , marcando a opção "Desejo receber a programação por e-mail" no formulário de cadastro.*

*Ficamos à disposição."".*

Processo 212-PE-2013– Em 22 de fevereiro, a Ouvidoria recebeu o pedido de informação abaixo;

*"Olá Bom Dia!*

*Se Possível gostaria de ficar recebendo em meu e-mail as notícias desta página. Grato pela atenção."*

Como resposta, no mesmo dia, a Ouvidoria EBC escreveu:

*"A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação – EBC e informa que, atualmente, a EBC mantém uma newsletter da programação geral e de filmes da TV Brasil. O Portal EBC ainda não promove o envio de alertas do gênero.*

*A inscrição na lista da TV Brasil pode ser feita em <http://tvbrasil.ebc.com.br/contato/tvbrasil> , marcando a opção "Desejo receber a programação por e-mail" no formulário de cadastro.*

*A Agência Brasil, sítio de Notícias da EBC, fornece o serviço de RSS, acesse: <http://rss.ebc.com.br/>.*

*Atenciosamente,."*

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

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

#### **3.1.4.2.2. Percepções da Ouvidoria**

Neste mês de fevereiro, nossa percepção foi motivada por algumas solicitações feitas à Ouvidoria, tanto por pessoas físicas quanto jurídicas, querendo informações sobre a possibilidade de estabelecer parcerias com a EBC e também de anunciarem no Portal da Empresa. Vale ressaltar que essas pessoas (físicas/ jurídicas) tem interesse nos portais das empresas, porque eles geram muitos acessos diários e dão, portanto, maior visibilidade. Por isso, o campo de publicidade nos portais é muito visado por anunciantes e parceiros. Mas como atender estas solicitações, se a EBC é uma empresa pública e não faz publicidade de terceiros, apenas realiza propaganda institucional de seus serviços e programação.

Como o público que acessa o Portal desconhece as características de comunicação pública praticada pela EBC, o Termo de Uso e Condições Gerais e Política de Privacidade e Segurança deveriam ter mais visibilidade. Por fim, deixamos algumas questões para reflexão: Os internautas enxergam a política da empresa? Qual o interesse de anunciantes em empresas públicas? Como gerar receita no Portal de modo que não vá de contra os princípios da EBC?.

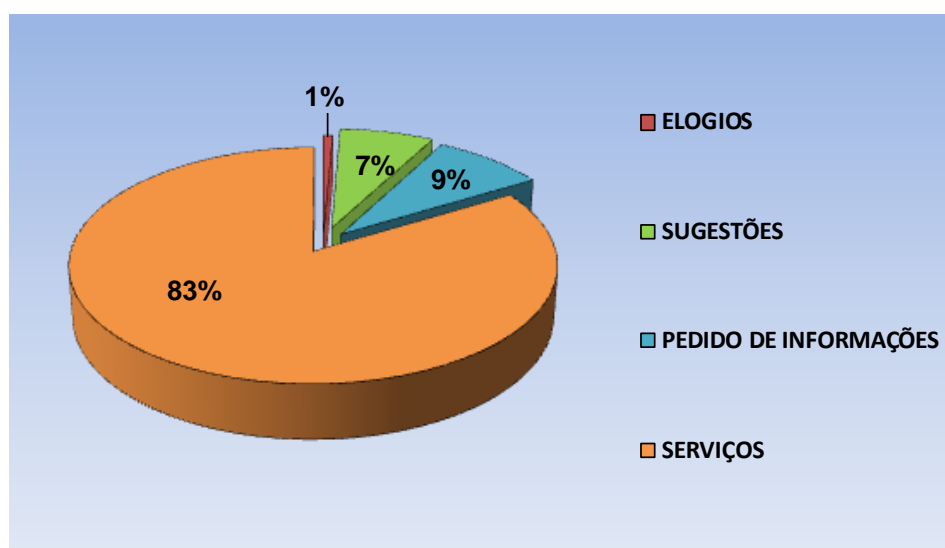
### 3.1.5. Empresa Brasil de Comunicação - EBC

#### 3.1.5.1. Abordagem quantitativa

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

Em fevereiro, a Ouvidoria recebeu um total de 140 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte destas manifestações (83%) consiste em serviços, ou seja, informações sobre concursos, sugestões de pauta gerais, pedidos de cópias e recados. Também foram recebidas 10 sugestões (7%); 12 Pedidos de Informação (9%); e 1 elogio (1%). Este mês não foram registradas reclamações. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

**Figura 26 - % Tipos de Manifestações: EBC**



































FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As tabelas a seguir listam os processos abertos por tipo e classificados quanto ao seu assunto. Nelas são apresentadas as datas de abertura e fechamento de cada um. Os processos de Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para o seu encerramento, por isso, a Ouvidoria

apenas envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela sua mensagem e informa que sua manifestação foi enviada para o setor responsável, sendo os processos fechados logo após sua abertura.

Já os processos de Pedido de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que seja encerrado. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC. As colunas Dias úteis e Prazo indicam se as respostas foram dadas dentro ou não deste prazo.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

Serviço					
Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
195-EB-2013	Autorização para utilização de conteúdo	18/2/2013	18/2/2013	0	
198-EB-2013	Comentário sobre notícia da Voz do Brasil	18/2/2013	18/2/2013	0	
124-EB-2013	Concurso EBC	28/1/2013	28/1/2013	0	
148-EB-2013	Concurso EBC	4/2/2013	4/2/2013	0	
149-EB-2013	Concurso EBC	4/2/2013	4/2/2013	0	
150-EB-2013	Concurso EBC	4/2/2013	4/2/2013	0	
163-EB-2013	Concurso EBC	6/2/2013	6/2/2013	0	
175-EB-2013	Concurso EBC	13/2/2013	13/2/2013	0	
176-EB-2013	Concurso EBC	14/2/2013	14/2/2013	0	
177-EB-2013	Concurso EBC	14/2/2013	14/2/2013	0	
183-EB-2013	Concurso EBC	15/2/2013	15/2/2013	0	
186-EB-2013	Concurso EBC	15/2/2013	15/2/2013	0	
190-EB-2013	Concurso EBC	15/2/2013	15/2/2013	0	
191-EB-2013	Concurso EBC	15/2/2013	15/2/2013	0	
192-EB-2013	Concurso EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	
194-EB-2013	Concurso EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	
199-EB-2013	Concurso EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	
200-EB-2013	Concurso EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	
201-EB-2013	Concurso EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	
209-EB-2013	Concurso EBC	19/2/2013	19/2/2013	0	
217-EB-2013	Concurso EBC	19/2/2013	19/2/2013	0	
224-EB-2013	Concurso EBC	20/2/2013	20/2/2013	0	
226-EB-2013	Concurso EBC	20/2/2013	20/2/2013	0	
236-EB-2013	Concurso EBC	21/2/2013	21/2/2013	0	
238-EB-2013	Concurso EBC	21/2/2013	21/2/2013	0	
239-EB-2013	Concurso EBC	22/2/2013	22/2/2013	0	
240-EB-2013	Concurso EBC	22/2/2013	22/2/2013	0	
254-EB-2013	Concurso EBC	25/2/2013	25/2/2013	0	
196-EB-2013	Contatos EBC	18/2/2013	18/2/2013	0	
126-EB-2013	Cópia de programa	29/1/2013	29/1/2013	0	

**Serviço (Cont.)**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
123-EB-2013	Proposta de parceria	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
137-EB-2013	Proposta de parceria	31/1/2013	31/1/2013	0	✓
237-EB-2013	Recado ou pedido para divulgar na rádio	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
131-EB-2013	Recado: busca de pessoas	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
251-EB-2013	Recado: busca de pessoas	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
248-EB-2013	Recado: notícias	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
250-EB-2013	Recado: notícias	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
255-EB-2013	Recado: notícias	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
256-EB-2013	Recado: notícias	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
204-EB-2013	Reintegração	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
215-EB-2013	Solicita foto de matéria	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
258-EB-2013	Sugestão	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
119-EB-2013	Sugestão de Pauta	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
129-EB-2013	Sugestão de Pauta	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
143-EB-2013	Sugestão de Pauta	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
154-EB-2013	Sugestão de pauta	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
155-EB-2013	Sugestão de Pauta	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
159-EB-2013	Sugestão de pauta	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
160-EB-2013	Sugestão de Pauta	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
161-EB-2013	Sugestão de Pauta	6/2/2013	6/2/2013	0	✓
164-EB-2013	Sugestão de pauta	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
169-EB-2013	Sugestão de pauta	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
187-EB-2013	Sugestão de Pauta	15/2/2013	15/2/2013	0	✓
193-EB-2013	Sugestão de Pauta	18/2/2013	18/2/2013	0	✓
203-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
207-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
208-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
210-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
214-EB-2013	Sugestão de Pauta	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
230-EB-2013	Sugestão de Pauta	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
235-EB-2013	Sugestão de Pauta	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
241-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
243-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
246-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
249-EB-2013	Sugestão de Pauta	25/2/2013	25/2/2013	0	✓
141-EB-2013	Sugestão de pauta / envio de material para avaliação	1/2/2013	1/2/2013	0	✓

**Elogio**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
223-EB-2013	Todos que trabalham na TV Brasil	20/2/2013	20/2/2013	0	✓

**Sugestão**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
144-EB-2013	Envio de material para avaliação	1/2/2013	1/2/2013	0	✓
244-EB-2013	Oferecimento de serviço para a EBC	22/2/2013	22/2/2013	0	✓
130-EB-2013	Sugestão de Pauta	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
135-EB-2013	Sugestão de Pauta	31/1/2013	4/2/2013	2	✓
156-EB-2013	Sugestão de Pauta	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
167-EB-2013	Sugestão de pauta	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
170-EB-2013	Sugestão de pauta	8/2/2013	8/2/2013	0	✓
197-EB-2013	Sugestão de Pauta	18/2/2013	25/2/2013	5	✓
233-EB-2013	Sugestão de Pauta	21/2/2013	21/2/2013	0	✓
242-EB-2013	Sugestão de Pauta	22/2/2013	22/2/2013	0	✓

**Pedido de Informação**

Protocolo	Assunto	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo
120-EB-2013	Autorização para retransmissão	28/1/2013	28/1/2013	0	✓
128-EB-2013	Autorização para retransmissão	29/1/2013	29/1/2013	0	✓
152-EB-2013	Cadastro de Projetos	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
222-EB-2013	Contato Assessoria de Imprensa	20/2/2013	27/2/2013	5	✓
133-EB-2013	Cópia de programa: Opção Saúde	30/1/2013	30/1/2013	0	✓
168-EB-2013	Dificuldade de abrir link no site	7/2/2013	7/2/2013	0	✓
153-EB-2013	E-mails e endereços dos responsáveis de cada cargo na EBC: falta visibilidade no site	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
157-EB-2013	Fotos da Presidenta Dilma	5/2/2013	5/2/2013	0	✓
205-EB-2013	Início de transmissão de rádios em Campo Grande-MS	19/2/2013	19/2/2013	0	✓
232-EB-2013	Oferecimento de serviço para a EBC	20/2/2013	28/2/2013	6	⚠
228-EB-2013	Solicitação de entrevista com Ouvidora (fins acadêmicos)	20/2/2013	20/2/2013	0	✓
151-EB-2013	Veiculação da Voz do Brasil	5/2/2013	5/2/2013	0	✓

Em fevereiro, pode-se notar que todas as demandas foram respondidas e apenas um delas foi feita com atraso (6 dias) até a data de fechamento deste relatório que ocorreu no dia 25/02/2013.



### 3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

#### 3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão em fevereiro registrou 15 pedidos de informação (incluindo um recurso). Destes, para 1 foi solicitado prorrogação de prazo, enquanto 12 foram respondidos dentro do prazo de 5 dias úteis e 2 ultrapassaram este prazo. Assim, o SIC no período em questão apresenta apenas 1 pendência e tem mantido o prazo de resposta dos pedidos de informação com média de 3 dias.

A tabela a seguir expõe os processos por assunto, área encaminhada, datas de abertura e encerramento, bem como o prazo final de resposta.

Legenda					
	No Prazo		Fora do Prazo		Pendente

#### Atendimentos SIC

Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias Úteis	Prazo	Prazo LAI
99936000035201388	Concurso Público EBC	DIAFI	22/2/2013	Solicitação de prorrogação de prazo			
99936000036201322	Concurso Público EBC	DIAFI	22/2/2013	27/2/2013	3		
99936000022201317	Concurso Público EBC	DIAFI	28/1/2013	29/1/2013	1		
99936000025201342	Concurso Público EBC	DIAFI	4/2/2013	8/2/2013	4		
99936000023201353	Funções e remunerações dos servidores EBC	DIAFI	29/1/2013	8/2/2013	8		
99936000026201397	Quadro de funcionários EBC	DIAFI	6/2/2013	8/2/2013	2		
99936000020201310	Quadro de funcionários EBC	DIAFI	28/1/2013	8/2/2013	9		
99936000030201355	Quadro de funcionários EBC	DIAFI	15/2/2013	19/2/2013	2		
99936000033201399	Quadro de funcionários EBC	DIAFI	20/2/2013	21/2/2013	1		
99936000034201333	Remuneração dos funcionários EBC	DIAFI	21/2/2013	27/2/2013	4		
99936000029201321	Sistema de custo da EBC	DIAFI	12/2/2013	19/2/2013	5		
99936000032201344	Wilson Santa Rosa Filho	DIAFI	16/2/2013	19/2/2013	1		
99936000009201350	Contato da Agência Nacional	DICAP	29/1/2013	31/1/2013	2		
99936000027201331	Resoluções EBC	OUVIDORIA	12/2/2013	13/2/2013	1		
99936000024201306	Assinatura de Newsletter EBC	OUVIDORIA	30/1/2013	31/1/2013	1		

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