



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# RELATÓRIO MENSAL

**OUVIDORIA**

**MARÇO**

**2014**

# RELATÓRIO MENSAL

MARÇO



***Empresa Brasil  
de Comunicação***

OUVIDORIA

2014

**Ouvidora Geral**

Joseti Marques

**Ouvidores Adjuntos**

Marcio Bueno (TV Brasil)

Ruth Helena Vieira (Rádios)

Tão Gomes Pinto (Agência Brasil e Portal EBC)

**Assessoria**

Carolina Farah

**Assessoria de Comunicação**

Wêdson França

**Atendimento**

Ana Cristina de Jesus Santos

Noemi Farias Poconé

Gabriela Chaves

**Monitoramento e Gestão da Informação**

David Arthur Silberstein

Jamily Lima de Souza Cruz

Leonardo Portilho Fernandes de Oliveira

Tiago Salvador de Oliveira Martins

**Secretária**

Edna Mamédio

## SUMÁRIO

1. Apresentação .....	1
2. Análise Crítica - uma contribuição .....	2
2.1 TV Brasil .....	2
Para além da “chapa-branca” e do “armazém de secos e molhados” .....	2
2.2 Agência Brasil .....	5
Sobre os 50 anos do Golpe .....	5
2.3 Sistema de Rádios .....	6
Cartão QSL – o que falta para a EBC emitir? .....	6
3. Análise Crítica – Monitoramento de Conteúdo .....	8
3.1 Agência Brasil .....	8
Diálogo e aproximação .....	8
3.2 Sistema de Rádios .....	9
UPPs – predominou a cobertura policial .....	9
4. Destaques das Manifestações do Público .....	11
4.1 TV Brasil .....	11
4.2 Sistema de Rádios .....	13
4.3 Agência Brasil/Portal EBC .....	16
4.5 TV Brasil Internacional .....	18
5. Prestação de Contas da Ouvidoria nos Veículos da EBC .....	19
5.1 Programas da Ouvidoria Nas Rádios e Na TV .....	19
5.2 Coluna da Ouvidoria na Agência Brasil .....	19
6. Quantitativo de Atendimentos .....	21
6.1 Atendimentos da Ouvidoria .....	22
6.1.1 Reclamações .....	23
6.1.2 Elogios .....	24
6.1.3 Sugestões .....	25

6.1.4 Pedidos de Informação .....	26
6.1.5 Comentários.....	27
6.1.6 Serviços .....	28
7. Quantitativo de atendimentos por veículo .....	30
7.1 TV Brasil .....	30
7.2 Sistema de Rádios.....	30
7.3 Agência Brasil.....	32
7.4. Portal da EBC.....	33
7.5. Empresa Brasil de Comunicação-EBC .....	34
7.6. TV Brasil Internacional .....	34
8. Pendências no Atendimento.....	36
9. Serviço de Informação ao Cidadão–SIC.....	37
9.1 Abordagem quantitativa .....	38
10. Quantitativo de Atendimentos – Resíduo de manifestações de 26 a 28/02/2014 .....	40
10.1 Atendimentos da Ouvidoria.....	40
10.1.1 Reclamações .....	42
10.1.2 Elogios.....	43
10.1.3 Sugestões .....	44
10.1.4 Pedidos de Informação .....	45
10.1.5 Comentários.....	46
10.1.6 Serviços .....	47
11. Quantitativo de atendimentos por veículo .....	49
11.1 TV Brasil .....	49
11.2 Sistema de Rádios.....	49
11.3 Agência Brasil.....	51
11.4. Portal da EBC.....	52
11.5. Empresa Brasil de Comunicação-EBC .....	53
11.6. TV Brasil Internacional .....	53

## 1. Apresentação

O Relatório da Ouvidoria é uma prestação de contas baseada na visão geral das manifestações recebidas e tem o objetivo de oferecer um panorama das impressões dos cidadãos e cidadãs sobre os veículos da EBC, além de informar a relação das áreas produtoras de conteúdo com os usuários dos veículos do sistema público de comunicação. O período abrangido neste relatório vai de 01/03/2014 a 31/03/2014.

Nesta edição, na seção “*Análise crítica - uma contribuição*”, os Ouvidores fazem avaliação e tecem comentários sobre os seguintes temas: a tendência ao privilégio de fontes oficiais em reportagens, levando à impressão da chamada “chapa-branca”; a qualidade dos especiais sobre os 50 anos do golpe militar com elogios e apontamento de algumas lacunas, e a promessa, não cumprida e ainda cobrada pelos radioamadores, de produção do Cartão QSL.

Na seção “*Análise Crítica – monitoramento de conteúdo*”, o destaque relacionado à Agência Brasil é a necessidade de qualificação da relação com os demandantes e a necessidade de apresentação de resultados efetivos para as demandas, ao invés de apenas se desincumbirem da exigência de respostas. Nas rádios, a verificação da tendência em abordar assuntos de segurança pública com prevalência do ponto de vista policial; e ainda, a falta de atualização da página no Portal da Rádio Nacional Alto Solimões, além de uma análise da cobertura das enchentes na Região Norte.

Em “*Destaques das manifestações do público*”, relatamos algumas das principais manifestações que chegam à Ouvidoria, ilustradas com mensagens originais dos demandantes. Ainda nesta seção, a equipe de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria encontra o principal entrave para uma solução do problema de sinal de recepção da TV Brasil na Zona Oeste do Rio de Janeiro – um problema que não parece estar circunscrito ao setor de Engenharia.

Na seção “*Destaques das manifestações do público*”, analisamos a relação das áreas com as demandas dos usuários, iluminando as providências que foram tomadas em casos específicos. Na seção “*Prestações de contas da Ouvidoria nos veículos da EBC*”, esclarecemos a interrupção da publicação da Coluna da Ouvidoria na página da Agência Brasil e prestamos conta do que foi publicado em março.

Na seção “*Quantitativos de Atendimentos*” podem ser vistos em detalhes os dados estatísticos de atendimento da Ouvidoria sobre cada um dos veículos da EBC. Trazemos ainda, ao final, as informações dos atendimentos feitos através do Serviço de Atendimento ao Cidadão-SIC.

Cordialmente,

Joseti Marques  
Ouvidora da EBC

## 2. Análise Crítica - uma contribuição

### 2.1 TV Brasil

#### **Para além da “chapa-branca” e do “armazém de secos e molhados”**

Joseti Marques – Ouvidora-geral

A análise de edições do Repórter Brasil (noite), principal telejornal da TV Brasil, chamou a atenção para um aspecto que os usuários dos veículos públicos que recorrem à Ouvidoria costumam definir como “jornalismo chapa-branca”. Não raras vezes percebemos que reclamações que apontam essa característica nem sempre estão clamando em defesa da imparcialidade jornalística, mas defendendo suas próprias convicções político-partidárias, quando a isenção fere suas preferências e a imparcialidade confere distanciamento crítico à narração dos fatos. No entanto, há usuários do sistema que, informados sobre a missão da comunicação pública, esperam dela o que ela promete e reagem ao menor sinal do que consideram “chapa-branquice”, como definiu uma leitora da Agência Brasil.

A consagrada máxima atribuída ao humorista Millôr Fernandes, que diz que “jornalismo é oposição; o resto é armazém de secos e molhados” também corrobora a percepção de que o bom jornalismo é aquele que defende o cidadão das prepotências e das injustiças dos governos opressores – e aí não há meio do caminho: os cidadãos são representados como fracos e oprimidos e os governos como vilões opressores que devem ser combatidos. Surge daí o que alguns teóricos classificam como jornalismo de denúncia – um assunto amplo que tem ocupado as pesquisas acadêmicas, mas que não é o foco desta reflexão. Em meio a chapas-brancas e armazéns de secos e molhados emerge, frágil, um jornalismo que ainda não encontrou sua verdadeira vocação e pauta – o jornalismo cidadão, ou público, ou cívico, ou que outro nome lhe queiram dar. Este é o jornalismo da EBC, que o público, vez ou outra, avalia como “jornalismo chapa-branca”.

A Ouvidoria é testemunha dos esforços da empresa pública para descolar-se da imagem da extinta Radiobrás, estatal da qual a empresa pública de certa forma é herdeira. Também é notório o fato de que não há, da parte do Jornalismo dos diversos veículos da EBC, qualquer imposição para que se fale bem ou mal de governos ou de qualquer outra coisa, como sabemos que muitas vezes ocorre em empresas de comunicação de mercado. Até mesmo pela ampla liberdade de expressão de que gozam os profissionais da mídia pública, através dos diversos canais que têm à disposição, como redes sociais, representação em Conselhos etc. Muitas vezes, os profissionais da EBC são os primeiros a apontar aquilo que consideram inadequado no trabalho que realizam. Então, o que faz com que se perceba uma tendência a ser “chapa-branca” no Jornalismo da EBC?

A Empresa Brasil de Comunicação-EBC é a gestora dos veículos do sistema público de comunicação - TV Brasil, TV Brasil Internacional, Agência Brasil, Radioagência Nacional e o sistema público de Rádio, composto por oito emissoras. Mas nem todo mundo sabe disso, assim como também não é de amplo conhecimento da sociedade o fato de que os veículos geridos pela EBC não são estatais, dedicados à divulgação das ações “do governo”, como se costuma ouvir dizer, mas aos assuntos de interesse público – o que obviamente não exclui o Estado, fonte principal das ações que provocam mudanças na vida em sociedade. Mas como distinguir o que é interesse público do que é proselitismo político?

Para tentar encontrar as pistas da tal “chapa-branca” que volta e meia aparece por aqui, a Ouvidoria analisou cinco edições do Repórter Brasil (noite), mas é suficiente referirmos a edição do dia 25 de março para exemplificar a fragilidade que indevidamente contribui para a pecha. Certamente, parte da dificuldade se deve à ambiguidade dos textos com que jornalistas dos diversos veículos públicos reportam os acontecimentos. Um exemplo ostensivo de como isso ocorre pode ser observado na forma como a reportagem relatou o fato de o Presidente Nicolas Maduro, da Venezuela, ter prendido três generais da Aeronáutica “suspeitos de planejar um golpe de estado”, como informa a reportagem. Vejamos o texto:

LOCUTOR: O Presidente da Venezuela, Nicolas Maduro, se reuniu hoje com os ministros das Relações Exteriores da Unasul, a União das Nações Sul-americanas. Os chanceleres tentam mediar a crise no país. Maduro anunciou a prisão de três generais. Quem tem as informações (...)

REPORTAGEM: O Presidente da Venezuela, Nicolas Maduro, recebeu a delegação de chanceleres enviada pela União das Nações Sul-americanas, a Unasul, hoje no palácio presidencial. **Sob o olhar atento do ministro das Relações Exteriores, Luiz Alberto Figueiredo**, e de outros representantes da região, Maduro anunciou ter prendido três generais da Aeronáutica suspeitos de planejar um golpe de estado. (...)

“Sob o olhar atento do ministro das Relações Exteriores” é a citação mais explícita do que poderíamos classificar como indício da categoria “chapa-branca”. No que essa referência contribui para a informação? Que utilidade noticiosa carrega, além do fato de justificar o close no rosto do ministro, onde só se poderia encontrar um olhar atento, dadas as circunstâncias graves do evento. No entanto, se observamos o texto do locutor e o início do texto da reportagem, vamos ver que, além da redundância, a informação remete unicamente às situações burocráticas do encontro da Unasul, deixando de lado, para a quinta linha, o que seria o fato novo e o motivo real da ida da comitiva – e da reportagem – à Venezuela: o anúncio da prisão de três generais, feito pelo presidente Nicolas Maduro durante o encontro. A pergunta é: o que faz com que nossos repórteres decidam abordar os assuntos a partir da perspectiva da autoridade? Por que consideram importante citar o nome e editar o close da imagem da autoridade?



Nesta mesma edição do Repórter Brasil, o núcleo de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria, solicitado a observar o conjunto da edição, apontou que de 08 reportagens nacionais, 05 abordavam o assunto pelo ângulo oficial; de 05 matérias internacionais, 03 – incluindo a da Venezuela – abordavam os fatos a partir da perspectiva de governos; e de 07 notas, 05 iniciam com citações a fontes oficiais. Por quatro vezes houve citação, no texto de apresentação das reportagens, ao DIEESE – Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos, assim mesmo, com o nome completo. Em uma das vezes, o texto da reportagem, logo no início, repete o mesmo nome completo, mostrando que a tendência é comum tanto à edição quanto à reportagem.

A cobertura ao vivo da votação, na Câmara, do marco civil da internet também nos aponta uma tendência a privilegiar fontes oficiais, o que, para a percepção do público, denota a característica de “chapa-branca”. Após o encerramento da votação, em uma entrada ao vivo, respondendo à pergunta da apresentadora sobre detalhes do assunto, o texto diz o seguinte:

STAND UP: “Agora há pouco o relator do projeto, Deputado Alessandro Molon, afirmou que teve medo de que um dos pilares do projeto fosse derrubado. Ele se referia à liberdade de expressão, que segundo ele é garantida pelo artigo 20... agora mudou a numeração... é o artigo 19, que impede que os conteúdos sejam retirados da internet sem antes uma decisão judicial. As entidades da sociedade civil que estavam aqui comemoraram muito a provação. Agora o projeto vai (...)

O que faz com que jornalistas da mídia pública deem tanta importância a uma declaração desprovida de conteúdo informativo (...o deputado afirmou que teve medo...) de um deputado mesmo sendo o Relator do projeto de lei, sobre algo que sequer ocorreu, em detrimento das personagens que ficaram restritas à opacidade da categoria “entidades da sociedade civil”, noticiadas apenas como tendo “comemorado muito a provação”?

Não podemos dar garantias sobre o que os usuários dos veículos do sistema público de comunicação que escrevem à Ouvidoria entendem sobre o termo chapa-branca, ou o que percebem como sendo a distinção entre o jornalismo da empresa pública e o da empresa privada, mas o fato é que utilizam a expressão como forma de apontar a diferença entre o bom e o mau jornalismo, ou o que consideram jornalismo imparcial e jornalismo comprometido.

Apenas como ilustração, a gênese da expressão “chapa-branca” tem suas raízes na tentativa de controle da informação e remonta ao início do Século XX, quando o então Presidente da República Nilo Peçanha criou a “Seção de Publicações e Bibliotheca do Ministério da Agricultura, Indústria e Comércio”, cuja função era distribuir informações de interesse do órgão à imprensa. A moda pegou e se institucionalizou nas instâncias governamentais, que passaram a ter redatores dedicados a produzir notas para serem distribuídas à imprensa.

No Estado Novo de Getúlio Vargas, a criação do Departamento de Imprensa e Propaganda (DIP) e os correlatos Departamentos Estaduais de Imprensa e Propaganda (Deips) transformaram a divulgação de notícias oficiais em controle ideológico da comunicação; na ditadura militar, a edição do AI-5 significou a forma mais radical de controle ideológico e censura à informação. E é justamente neste momento, na década de 70, que surge a expressão “chapa-branca”, numa referência às chapas dos veículos oficiais, que eram brancas, distinguindo os jornalistas que davam notícias privilegiando o interesse de fontes oficiais e/ou aderindo ao regime de exceção.

Mas decorrido o tempo na História, com o advento promissor da comunicação pública trazendo a tão ansiada liberdade jornalística – aliás, como jamais se teve – o que será que incide sobre a pena dos nossos jovens jornalistas para que sejam tão afetados pelas siglas e abordagens oficiais, arriscando-se à indesejável classificação pejorativa?

## 2.2 Agência Brasil

### **Sobre os 50 anos do Golpe**

Tão Gomes Pinto – Ouvidor-adjunto

Registramos, até com certa surpresa, poucas manifestações sobre os 50 anos do Golpe de 64 na Agência Brasil. Constatamos apenas 3 manifestações sobre o tema, objeto de chamadas permanentes nos veículos da EBC.

Mas é importante registrar que a TV Brasil, antecipando-se inclusive às tevês comerciais, produzindo uma série consistente sobre o tema, com alguns capítulos importantes.

A própria Rede Globo, começou a sua “série” praticamente no dia 1 de abril, quando a TV Brasil já esgotara o assunto. Atendeu e aperfeiçoou inclusive uma sugestão do Conselheiro Vagner Tiso, feita na última reunião: a de produzir um especial com as músicas que estavam sendo tocadas à época. A TV Brasil foi além. Produziu um programa com as músicas que os militantes cantavam nos presídios, ouvindo vários deles.

De maneira geral, os documentários tiveram o papel de reavivar a memória amarga dos tempos da ditadura, e mostrar aos que não viveram esse período o que o regime trouxe para o país. Mas alguns personagens, exaltados pela produção, não mereciam o destaque recebido, especialmente no documentário sobre imprensa alternativa.

Nesse tema, por exemplo, recorreu-se ao jornalista Aparício Torelli como o instrutor da irreverência na imprensa. Justa a homenagem, mas em momento errado. O celebrado “Barão de Itararé” era um

mestre do humorismo. E não necessariamente um pioneiro da imprensa alternativa de natureza política. No caso, mais importante seria um aprofundamento na história do Millôr Fernandes, mais próximo da história do regime militar.

No aspecto “a mídia e o golpe”, no nosso entendimento, faltou aprofundar a questão do “arrependimento” tardio de alguns veículos da chamada “grande imprensa”, o que daria margem para um debate interessante.

Talvez tenha faltado também acentuar mais claramente dois fatores importantíssimos para o sucesso dos que derrubaram o regime democrático até então vigente: 1 – a participação do elemento civil em 1964, tanto que o golpe deveria ser chamado de civil-militar e não apenas militar; 2 – a presença dos EUA na preparação do golpe, que faz parte de ditaduras que aquele país ajudou a implantar no Brasil, no Paraguai, na Bolívia, no Chile, na Argentina, etc. um verdadeiro colar de pérolas do autoritarismo e da supressão das liberdades durante anos.

### 2.3 Sistema de Rádios

#### **Cartão QSL – o que falta para a EBC emitir?**

Ruth Helena Vieira – Ouvidora-adjunta

O cartão QSL é demandado por todos os cantos do mundo e até hoje não é emitido pela Empresa Brasil de Comunicação. O setor competente acena e se compromete a resolver com brevidade. E nisso já se passaram muitos anos. O cartão QSL é uma forma de confirmação de uma transmissão de rádio captada pelos radioamadores. Ao enviar o QSL, confirma-se a informação e os dados do ouvinte. A Ouvidoria recebe muitas manifestações de acesso à transmissão e recepção das rádios Nacional da Amazônia OC e da Rádio Nacional do Rio. E os pedidos chegam tanto do Brasil, quanto de países os mais longínquos. Entre vários outros, podemos citar Colômbia, Argentina, Chile, Alemanha, Japão, Indonésia, Ucrânia, Canadá, Índia, Itália. Quanto maior a distância do país, maior a importância do cartão.

Em 2012, foi informado que a EBC desenvolveria um projeto para emissão de cartão QSL para ser enviado a todos que já o pediram e aos futuros demandantes. Os cartões ainda não foram desenvolvidos e a Ouvidoria está enviando às rádios emissoras os pedidos que chegam para que estas, assim que o cartão estiver pronto, possam enviar pelo correio, aos ouvintes. Seria uma forma de atender as expectativas dos cidadãos que pedem o cartão, bem como consolidar o QSL da EBC como um instrumento de divulgação da plataforma de rádio da empresa.

Porém, a realidade é que até março de 2014, as emissoras públicas da EBC não emitiram o cartão sob a alegação de que “está em fase de produção”. A demanda cresce a cada ano e obter um cartão QSL – uma competição entre os radioamadores que são pessoas aficionadas em Ondas Curtas – é uma tradição entre eles.

A EBC envia carta de agradecimento e confirmação de escuta mas não emite o cartão QSL. Por quê? Emitir tem custos? Por que a demora? O radioamador auxilia às populações em ocasiões de desaparecimento de pessoas, busca por remédios ou informações sobre parentes distantes, calamidades, inundações e tragédias e comunica às autoridades as ocorrências em tempo real – o que faz a diferença em casos graves, além de não custar nada ao erário público. Saliente-se que cada radioamador tem o seu indicativo, registrado na Anatel. Recentemente o Ministério da Integração criou a Rede Nacional de Emergência de Radioamadores (RENER), como parte integrante do Sistema Nacional de Defesa Civil (SINDEC). A rede tem a finalidade de gerenciar os contatos emergenciais promovidos pelos radioamadores em todo o território nacional, integrando-os com outros sistemas locais e federais de comunicação. Mais detalhes no link [A importância do Radioamadorismo](#)

Não seria mais honesto e definitivo dar uma resposta do tipo: “a EBC não poderá emitir o cartão QSL mas confirmará em carta a escuta da rádio ligada à empresa”? São mais de três anos que o mundo espera a emissão do QSL da EBC. Uma solução/sugestão vem do site [www.radioamador.org.br](http://www.radioamador.org.br) através do link “A importância do QSL”, cujo trecho ressaltamos: “a importância de que se revestem os QSL's a nível internacional pode ser caracterizada hodiernamente pela sua troca via internet nos chamados eQSL (QSL Eletrônico). Nos comunicados feitos em modos digitais já se recebe o QSL em imagens coloridas que nada ficam devendo àqueles impressos e remetidos pelo correio.”

Cronologia: em 2012, foram 23 ouvintes que solicitaram o cartão através da Ouvidoria. Em 2013 foram 17 pedidos, sendo 06 nacionais e 10 internacionais e em 2014, até o momento, já foram feitos 04 pedidos sendo 03 internacionais (Itália, Canadá e Índia).

### **3. Análise Crítica – Monitoramento de Conteúdo**

#### 3.1 Agência Brasil

##### **Diálogo e aproximação**

Desejamos reiterar algumas das informações contidas no relatório anterior sobre os trabalhos da Agência Brasil e a relação das áreas produtoras de conteúdo com o público, mediadas pela Ouvidoria. Continuamos a registrar uma série de dificuldades em especial em sustentar um diálogo de fato produtivo entre a Agência e os demandantes. Estes, na sua maioria, talvez não se sintam atendidos satisfatoriamente nas suas demandas. Acredito que muita dessa dificuldade nasce do fato de que, ao criarmos respostas padronizadas para cada tipo de demanda, transformamos o que deveria ser um diálogo vivo e estimulante, numa sucessão de respostas idênticas para situações e demandas sobre questões diversas.

A resposta sempre igual para demandas diversificadas produzem, na nossa opinião, um distanciamento inicial entre o demandante e aquele a quem ele dirigiu uma mensagem, que, em vários casos, se configura quase que um apelo tipo “eu preciso de ajuda, senhores”. Isso pode ocorrer, eventualmente, mesmo quando a argumentação por parte da agência vem formulada de forma correta e bem fundamentada. Assim, reitero os termos do relatório anterior, quando fala da necessidade de um maior cuidado em manter o diálogo, especialmente com as críticas dos demandantes.

E repito aqui palavras do relatório anterior: “A compreensão de que a manutenção do diálogo, além de ser uma obrigação legal, pode ser uma forma importante de fidelização do público ainda não está de todo consolidada entre os profissionais que lidam diretamente com a produção de conteúdo para os diversos veículos”. Sabemos que a resposta padronizada é um instrumento que facilita, na medida em que agiliza, o trabalho do dia-a-dia dos produtores de conteúdo, já pesado por natureza. Mas deveríamos considerar que uma resposta que satisfaça o demandante em todas as suas dúvidas e incertezas ajuda na fidelização do leitor e/ou ouvinte ou telespectador. Claro que qualquer alteração no sistema de respostas padronizadas exigiria uma ampla discussão sobre o tema entre todos os envolvidos. Seria preciso discutir, em primeiro lugar, sua viabilização operacional. E depois disso, aprofundarmos, se for o caso, a questão da efetiva produtividade desse tipo de diálogo, que eu definiria

como “mais próximo”, que deveria envolver inclusive a Ouvidoria, os produtores de conteúdos e os demandantes.

Fica registrada apenas como uma proposta na presunção de que poderíamos atrair cada vez mais o interesse do público para os nossos veículos, o que será sempre, e cada vez mais, uma das metas a ser atingida.

### 3.2 Sistema de Rádios

#### **UPPs – predominou a cobertura policial**

O noticiário transmitido pela Rádio Nacional sobre as Unidades de Polícia Pacificadora – UPPs, do Rio de Janeiro, apresentou reportagens e entrevistas sobre segurança pública focadas quase que somente no ângulo da polícia. Foram 30 resultados de janeiro a março deste ano sobre a ação policial nas áreas. Esta Ouvidoria considera que a cobertura tem que olhar para todos os ângulos que o tema requer e não apenas para o fato policial em si. Foi o que consideramos que ocorreu em detrimento de outros aspectos, como a relação com a comunidade e as consequências da ação governamental.

Chamamos a atenção para o fato de que, do ponto de vista jornalístico, o debate ficou restrito e focou na ação policial e militar. Na reportagem de uma emissora pública deve haver lugar ao texto crítico, uso de diferentes fontes e apuração do repórter ouvindo os dois (ou mais) lados da história. A cobertura predominante foi sob o ponto de vista policial, o que dá margem a uma visão única da informação, prejudicando a compreensão total do objetivo final da comunicação pública: o de formar cidadania. Destacamos algumas chamadas no noticiário que demonstram isso e reforçam o uso excessivo de fontes oficiais e “especialistas” com os mesmos olhares sobre a questão. Houve predominância de entrevista com fontes de alto escalão e oficiais. Destacamos algumas entrevistas com estas características. Confira:

**“Ex-capitão do Bope analisa a crise na segurança pública do Rio.** Para o também antropólogo, Paulo Storani, existe uma crise não admitida pelo governo.”

**“Comandante das UPPs fala ao Redação Nacional”.** “Coronel Frederico Caldas fala sobre os atuais desafios das UPPs no Rio de Janeiro.”

**“Para ex-chefe da Polícia do Rio, política de segurança pública é de curto prazo.”** “Hélio Luz conversou sobre segurança pública com Neise Marçal, no Redação Nacional.”

**“Secretário de Segurança faz balanço de ocupação na Vila Kennedy”.** “Secretário de Segurança do Estado do Rio, José Mariano Beltrame, avaliou como positiva a ocupação da polícia na Vila Kennedy”.

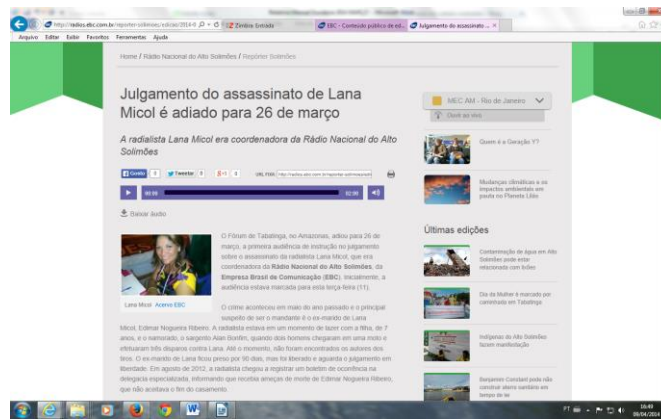
#### **Enchentes na Amazônia não é só o factual**

A região Norte é cortada por rios, lagos, igarapés e possui o maior rio do mundo em volume d'água. Uma característica que não pode e nem deve ser desconsiderada quando há cobertura de enchentes. Mas não foi exatamente o que aconteceu nas atividades jornalísticas de cobertura sobre as enchentes na Amazônia. Ficaram apenas no factual, sem averiguação das causas. Não há um mapa das ocorrências nos estados atingidos – quais rios, estados, regiões – nem informação de quantos desabrigados, gastos e investimentos, sociedade civil envolvida. Não ouviram especialistas da região e nem abordagens mais aprofundadas, como aspectos regionais, meio ambiente, social, econômico, grandes projetos instalados, enfim, outras causas que podem levar aos vários motivos. Sem foco à complexidade do problema, a indagação é: seria devido à região pouco habitada, distante e longe dos centros mais urbanizados? Um bueiro explodindo no Rio de Janeiro ganharia mais divulgação ou a mesma proporção? Foram 53 conteúdos nos três primeiros meses com 21 matérias veiculadas em edições dos programas Repórter Amazônia, Jornal da Amazônia e Amazônia Brasileira, dentre as quais, destacamos:

“Enchentes suspendem carnaval no Acre e em Rondônia.”  
“Moradores de município do Amazonas sofrem surto de diarreia.”  
“Crianças desabrigadas de Porto Velho estão sem transporte escolar.”  
“Cheias aumentam risco de leptospirose em Boa Vista.”  
“Humaitá recebe verba para minimizar efeitos das cheias dos rios.”  
“Prefeitura de Rio Branco renova decreto de situação de emergência.”  
“Acre vai receber produtos de primeira necessidade do Peru.”  
“Atingidos pela cheia do Xingu devem ir para abrigos da prefeitura no PA.”  
“Cheia do Rio Madeira compromete aulas em Porto Velho.”  
“Rio Branco tem mais de 200 famílias desabrigadas.”  
“Acrianos reclamam de alta nos preços de mercadorias devido à cheia.”  
“Rondônia: construção de hidrelétricas provoca fenômenos ambientais.”

### **Destaque para o portal da Rádio Nacional Alto Solimões**

A página da emissora no Portal da EBC permanece sem atualização e sem acesso ao áudio de transmissão ao vivo da programação da rádio há pelo duas semanas. A que está ilustrada abaixo, ficou desde o início de março e só foi trocada após mais de vinte dias. O problema é permanente e necessita de um posicionamento técnico do setor ou providências urgentes para não destoar da dinâmica e funcionamento das demais páginas das outras seis emissoras que são atualizadas periodicamente e tem dinamismo na informação da programação. Abaixo, a página que permaneceu no ar, sem áudio, por quase todo o mês de março:



## 4. Destaques das Manifestações do Público

### 4.1 TV Brasil

O que mais chamou a atenção entre as 264 manifestações recebidas pela Ouvidoria sobre a TV Brasil foi a recorrência das reclamações sobre problemas técnicos – sinal de transmissão/recepção e o grave desnível de áudio entre a programação e os intervalos. As duas situações são reclamadas pelos telespectadores há meses. A situação do áudio é possível se constatar em qualquer localidade; o problema do sinal, cuja incidência depende da região, concentrou-se neste mês de março na Zona Oeste do Rio de Janeiro. Reclamações sobre a recepção da TV Brasil nos bairros desta região tem ocorrido, de forma menos concentrada, também ao longo dos meses anteriores.

A resposta da Superintendência de Suporte-Susup, continua sendo inconclusiva, como já apontamos em relatórios anteriores, prometendo providências que parecem não acontecer. De certa forma, a Ouvidoria acaba sendo conivente com a situação, já que vem repassando as respostas da área como sendo o compromisso da empresa em solucionar o problema. As reclamações sobre a recepção da TV Brasil nos bairros da Zona Oeste, embora de forma menos concentrada do que agora em março, vem ocorrendo também ao longo dos meses anteriores.

Este mês, a partir da criação do núcleo de Monitoramento e Gestão da Informação, a postura da Ouvidoria passa a ser mais proativa, buscando a compreensão dos problemas que afetam as áreas, impedindo-as de dar seguimento à melhoria dos serviços. Desta forma, chegamos à conclusão de que a solução do problema de recepção na Zona Oeste do Rio de Janeiro talvez esteja bloqueada em outra área que não a Superintendência de Suporte.

Em fevereiro foram 09 reclamações de moradores da Zona Oeste e em março tivemos 20 reclamações. A resposta da área de suporte têm sido as seguintes:



1. *“Estamos com dificuldades para acesso à nossa estação, localizada no Morro do Mendanha, que atende à Região Oeste do Rio de Janeiro, para realizar manutenção em nosso transmissor. Estamos nos esforçando para resolver o problema e retomar a transmissão do nosso sinal com qualidade para a região”.*

2. *“Nosso transmissor instalado no Morro do Mendanha está com problema e temos enfrentado dificuldades de acesso à nossas instalações para resolver o problema. Estamos nos esforçando para restabelecer o sinal com qualidade na região.”*

Questionado, em 28 de março, pela equipe de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria a respeito do problema, o representante da área de suporte da TV Brasil respondeu, em 03 de abril, como se segue:

*“O Coronel responsável pela administração do local onde nossa estação retransmissora do Morro do Mendanha está instalada não está permitindo o nosso acesso para consertar o transmissor, pois ainda não possuímos a licença de funcionamento da estação, embora tenhamos um processo no Ministério das Comunicações tramitando desde 2006. Estamos tratando junto à Anatel a reapresentação do projeto apresentado em 2006 para que seja analisado e aprovado pela Anatel para em seguida ser emitida a licença de funcionamento. Hoje irei pessoalmente tratar do assunto na Anatel.”*

No dia 04 de abril, solicitamos informações a respeito da citada visita à Anatel, solicitação esta, reiterada em 07 de abril e finalmente respondida em 09 de abril, conforme segue:

*“Conversei com o engenheiro da Anatel que se prontificou a agilizar a análise do projeto e preparação do ato, aprovando as novas características, que permitirá solicitarmos a licença de funcionamento. O problema é que há mais um problema, que impede dar continuidade ao processo: a EBC está com pendência financeira e enquanto o problema não for solucionado não há como dar andamento no projeto”.*

Como se pode perceber nas entrelinhas das justificativas, o problema parece ser apenas um, que ultrapassa a questão da pendência financeira: é que a questão da qualidade do sinal não é prioridade e a solução vai sendo postergada – afinal, conforme a informação, a situação da autorização se arrasta desde 2006. Na opinião da Ouvidoria, não priorizar a qualidade do sinal em qualquer região é o equivalente a produzirmos um excelente e caro produto que vai ficar encalhado por falta de prioridade na produção da embalagem e transporte.

Pode ser que o problema seja mais amplo e envolva outras premissas, mas o que não podemos fazer é continuar dando garantias aos usuários de que a solução está a caminho. A menos que a questão da credibilidade também não seja prioridade.

## 4.2 Sistema de Rádios

### Cartão QSL

Em relação à demanda do cartão QSL, destacamos mais duas manifestações. Uma do Brasil, e outra vinda do Canadá. E a resposta é aquela que já recebeu os devidos comentários. A EBC não dispõe de um serviço de emissão do cartão QSL e responde aos radioamadores de forma vaga e não afirmativa sobre o assunto. Na mensagem de Daniel Vieira da Silva, cuja localidade não está identificada, ele relata que conseguiu “sintonizar a Radio Nacional da Amazônia em 11780kHz no dia 02/02/14 às 1701-1704UTC, resultando no SINPO 33333, durante esse tempo consegui pegar o início do MusiShow. No dia 04/02/14, também em 11780kHz às 0347-0349UTC, resultando no SINPO 32232, resultado da loteria. Gostaria muito de receber confirmação via cartão QSL.” Já o radioamador do longínquo Canadá, Dzenan Hadzifejzovic, que também solicita o cartão QSL, relata em inglês, “I am pleased to send you the letter concerning my reception of your short wave broadcasting station. I was listening Radio Nacional de Brasilia during my vocation in Serbia. I would be delighted if you could acknowledge this listening report, stating the frequency, date, and time of my reception, to assist me in completion of my records. I hope that this listening report will be of interest to you and I thank you for your consideration of my request. I will look forward to your reply. Station Radio Nacional da Brasília Language Portugese (...) Your QSL card would be much appreciated. Wishing you all the best and many successful years of broadcasting. Please send QSL card to my address in Canada.”

A resposta do setor competente aos dois solicitantes foi igual. A diferença ficou no idioma: “A Empresa Brasil de Comunicação está desenvolvendo um projeto para emissão de cartão QSL. Em breve, o cartão estará pronto e faremos o envio, porém não temos um prazo para que essa situação ocorra. Aproveitamos a oportunidade para agradecer a escuta de nossa emissora”. Em inglês, ficou assim: “The Empresa Brasil de Comunicação/EBC is developing a project to provide QSL cards. The cards will be ready soon and we will send you one. In the meantime we take the opportunity to thank you for listening to our transmission. The programming schedule and synopses of the contents of the Rádio Nacional da Amazônia (11780 kHz) are available on the following link

<http://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/veiculos-da-ebc/radios/radio-nacional-da-amazonia>

graciously.”

### Futebol

O ouvinte da Rádio Nacional Brasília FM, André Bacelar, tece um interessante comentário/elogio que nos remete ao debate sobre conteúdo de qualidade e a falhas técnicas que acabam prejudicando o trabalho como um todo por causa de uma maior apuração e cuidado profissional. Ele reclama de "falhas" do locutor "que não presta atenção nas matérias pré-gravadas", o que seria uma crítica à postura do profissional, como cita problemas técnicos. A resposta da área, apesar de educada e afirmativa, contempla apenas a questão técnica. Eis a manifestação do ouvinte:

“Bom dia, escuto sempre o Jornal da Cidade, considero o mais sóbrio entre os que nos são ofertados na capital, ou seja, entendo que tentam realizar um bom jornalismo, contudo chamo atenção a uma oportunidade que está sendo perdida para que seja um noticiário de referência na capital têm sido frequentes, hoje inclusive, falhas tanto do locutor que não presta atenção nas matérias pré-gravadas, como também da mesa de som, não sei se é o termo correto, que solta matérias diferentes do que foi anunciado pelo locutor. Será por desleixo ou baixa autoestima por ser uma rádio pública? Não sei a resposta, só sei que o que é oferecido hoje pelas rádios comerciais em termos de jornalismo é de baixa qualidade e de quase nenhuma credibilidade. Por favor não percam esta janela de oportunidade de fazer um programa jornalístico de qualidade, assim como já é no conteúdo, que também seja na forma.”

André Bacelar, de Brasília/DF

Resposta do Coordenador da Rádio Nacional FM

"Em primeiro lugar agradeça ao Sr. André Bacelar pelos elogios à nossa emissora. Em relação às falhas apresentadas no Jornal da Cidade 1ª Edição do dia 12/03/2014, esclarecemos que elas aconteceram por problemas no sistema de operação do estúdio durante o jornal. Acrescento ainda que hoje dispomos de estúdios bem equipados e que é nosso dever levar aos ouvintes uma programação impecável no conteúdo e na qualidade técnica de transmissão e que certamente não perderemos a oportunidade de fazer um programa jornalístico com o nível técnico que ele pede em sua mensagem. Quando acontecem problemas como esse citado pelo ouvinte todos os setores envolvidos são mobilizados para identificação das causas e a atenção é redobrada para evitar que eles voltem a acontecer, observando que alguns são inevitáveis porque hoje em dia máquinas e sistemas eventualmente podem apresentar problemas. "

Outros destaques são em relação a parentes desaparecidos e qualidade de sinal. Não param de chegar a cada mês, manifestações sobre estas duas questões. Essa Ouvidoria questiona se não seria o momento de atender com algum serviço de utilidade pública essa questão de busca por desaparecidos. Em março, continuamos o destaque à frequência das manifestações de ouvintes sobre os serviços de envio de mensagens e a procura por parentes desaparecidos, prestados pela Rádio Nacional da

Amazônia e a Nacional de Brasília. Foram 19 manifestações. Sendo 14 na Nacional da Amazônia e 05 na Nacional de Brasília. A ouvinte Elenir Soares Evas dos Santos, de Guarantã do Norte-MT, pediu à Nacional da Amazônia “a encontrar essas pessoas: Luzia Fátima Pereira procura sua irmã Terezinha de Jesus Pereira, filha de Bernadina de Jesus Pereira. Os filhos de Terezinha são José Carlos Pereira, Osmar Pereira, Idenir Pereira, Devanir Pereira, e mais dez filhos. No último contato que eles tiveram eles moravam em São José dos Campos-SP. Luzia morava em Mundo Novo-MS. Ela veio para Guarantã do Norte-MT há 30 anos, depois perdemos o contato. Ela deseja muito reencontrá-los. Quem souber o paradeiro dessas pessoas entre em contato.” Outra ouvinte, Gerlene da Silva Miranda, informou à Nacional de Brasília que “José Martins Mendes, procura sua irmã Eurides Mendes da Silva que não tem contato com sua família há mais de 6 anos. Filha de Raimundo José Mendes e Euvira Pereira da Silva Mendes. Ela mora em Brasília há mais de 15 anos.”

Em relação à qualidade de sinal, a Ouvidoria recebeu 07 mensagens. Todas para a MEC FM. Destacamos a mensagem do ouvinte Cilas Emílio de Oliveira, de Ourinhos-SP que pela segunda vez faz a mesma manifestação a esta Ouvidoria. Ele se manifestou em fevereiro e agora em março. Cilas relata que "continuamos com a falta inexplicável da MEC FM no satélite Star One C2. Questão de dias atrás enviamos correspondência sobre o assunto, porém, até o momento não obtivemos respostas quanto aos motivos que ocasionaram a saída da emissora do satélite. Nem on-line se encontra a nossa "Radio de Música Clássica do Brasil! Na oportunidade gostaríamos de saber se há projeto da MEC transmitir via satélite em sistema digital, tendo em vista a deficiência no sistema analógico. Mais uma vez nos colocamos no aguardo de um pronunciamento por parte da EBC sobre os dois assuntos em pauta." Até o fechamento deste relatório ainda não havia resposta da área de suporte das emissoras de rádio. O ouvinte Eduardo Taulois, do Rio de Janeiro-RJ diz que ouve constantemente a Radio MEC FM e relata: “para a minha infelicidade tenho notado uma queda muito acentuada da qualidade da transmissão da rádio. Não é um problema do meu aparelho pois no meu carro também tenho o mesmo problema bem como em rádios de outras residências. Há alguma previsão de melhora?” Em resposta, a Gerência de Engenharia enviou a seguinte mensagem: " após vários testes não identificamos o problema comunicado com as transmissões da Rádio MEC FM porém, aproveitamos para agradecer a participação e nos colocamos a disposição." E finalmente, a mensagem de Nelson Medeiros Franke, de São Pedro da Aldeia-RJ que quer saber porque a MEC FM do Rio de Janeiro “não pega, não sintoniza bem” E que em sua marcenaria de hobby tem um rádio de carro especialmente para pegar a rádio, “a única rádio que ouço”, ele diz. E continua o relato: “Pois ultimamente o som tornou-se cheio de chiados. Os mesmos problemas de má sintonia tenho observado no rádio de meu carro (seminovo) aqui na região dos Lagos, nas áreas em que estou acostumado a 'pegar' bem, no mesmo rádio na cidade do Rio de Janeiro e no rádio do carro de minha namorada, em Nova Friburgo. Gostaria de ter seu comentário acerca de tão gritante e continuado problema.” Até o fechamento deste relatório ainda não havia resposta da área de suporte das emissoras de rádio.

### 4.3 Agência Brasil/Portal EBC

O levantamento estatístico do mês de março mostra que a Agência Brasil foi acionada 47 vezes, a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) 123 vezes, o Portal da EBC, 31 vezes. Podemos notar um aumento nas solicitações comparando-se, por exemplo, com o mês de janeiro onde a Agência recebeu apenas 28 manifestações. Em janeiro, das 28 demandas recebidas, 07 foram de reclamações. O relatório anterior já registrava uma queda nessa categoria de registros em relação a igual período do ano anterior, quando as reclamações responderam por quase metade de todas as demandas recebidas -14 de um total de 31. No mês de março, das 47 demandas recebidas, as reclamações chegaram a 16, o que se explica, em parte, pelo aumento do número de manifestações.

Chamou nossa atenção o amplo espectro de temas que atraíram a atenção dos leitores, que foram do registro de um equívoco na contagem dos acidentes durante o carnaval – reconhecido e corrigido – à considerações sobre o vôo da Malaysia MH-370, desaparecido no Oceano Índico, passando por correções óbvias do tipo São Sebastião não é uma cidade a 26 quilômetros de Brasília, mas sim uma Região Administrativa da Capital Federal, ou solicitando correções como aquela que pede a identificação correta da Universidade do Estado de São Paulo, que seria na verdade Universidade Estadual Paulista. Ou ainda a solicitante que deseja saber qual o lote do leite Elegê e Parmalat estão impróprios para consumo.

Passamos a seguir para a análise das demandas que nos pareceram mais significativas.

Um assunto que despertou maior interesse dos leitores da Agência Brasil foi a matéria sobre “Pequenos empreendedores levam ao recorde de abertura de empresas” publicada ainda em fevereiro, que suscitou várias manifestações, entre elas a de número 83-AB-2014 onde o leitor Antônio (sobrenome não informado), de Brasília/DF. Antônio solicita que seja divulgado pela EBC o número de micros e pequenos empresários hoje no Brasil e afirma que na internet constatou informações conflitantes. Não parece difícil obter algum dado mais concreto para esclarecer o Antônio junto aos órgãos relacionados com o micro empreendedorismo. Algum número, ainda que conflitante com outros, que pudesse ser considerado como “oficial”, ou mais perto da realidade.

A resposta formal – e porque não dizer, tangenciando a questão – foi a seguinte: “Prezado Sr. Antônio, bom dia. A Diretoria de Jornalismo informa que se compromete a desenvolver matéria que trate do assunto e traga esse número de contextualização. Aproveitamos para agradecer a participação, etc... resposta que foi endossada na íntegra pela Ouvidoria.

Não temos a informação se a matéria que trata do assunto foi desenvolvida ou não pela Agência, conforme o prometido ao Antônio. De qualquer modo, a resposta dada pela Diretoria de Jornalismo – no estilo padrão – deve ter encerrado o assunto e o Antônio – que pelo seu e-mail é de fato interessado no tema microempresários no Brasil – parece ter sumido dos “radares” da Agência, já que não voltou a contatar a EBC. É importante registrar que a demanda do Antônio foi recebida no dia 01/03/ 2014. E o seu “caso” só foi encerrado formalmente 10 dias depois. Um período de tempo excessivo para uma resposta que “não deu resposta alguma”.

Chamamos a atenção, mais uma vez, para a necessidade dos prazos para responder às demandas: devem ser rápidos, encurtados ao máximo, como insistentemente se recomendou no recente “Fórum das Ouvidorias Públicas e Privadas, realizado pela Ouvidoria Geral da União. Estamos convencidos que um cidadão ou cidadã que se dirige a uma Ouvidoria uma, duas, três vezes, recebendo sempre uma resposta padrão (no caso do Antônio, uma “não resposta”) dificilmente voltará a procurar o diálogo com essa instância numa quarta oportunidade, indo procurar resolver suas dúvidas ou questionamentos através de outros caminhos (telefone 0-800, “fale conosco”, SAC, etc... de outra empresa.)

Outro assunto que chamou a atenção deste Ouvidor-adjunto foi ao que tudo indica bastante tumultuada operação da chamada “transferência assistida” dos alunos das universidades do Rio de Janeiro descredenciadas pelo Ministério da Educação (MEC).

Recebemos várias solicitações da correção da notícia publicada em 14 de março de 2014, afirmando que “Gama Filho e UniverCidade terminam a primeira fase para a transferência assistida”, entre elas a de número 99-AB-2014, do Francisco Luiz, do Rio de Janeiro, processo número 100-AB-2014, que se identifica como ex-aluno do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, o qual foi direcionado para a Universidade Estácio de Sá; de Carlos Alberto Nogueira de Mello Junior (localidade não informada), e demanda de número 103-AB-2014, de Fernanda Silva de Freitas, do Rio de Janeiro. A solicitação do Carlos Alberto parece ser a que melhor resumiu o problema comum : “Gostaria de informar que a notícia publicada dia 14 de março de 2014, de que a primeira fase de transferência assistida da Gama Filho não foi concluída. Eu e muitos alunos não conseguimos nossos documentos de transferência e os mesmos ainda não foram repassados para a Estácio. Sendo assim, a notícia publicada é falsa, pois assim como eu, muitos colegas de classe não conseguiram começar o ano letivo”.

A resposta foi “O leitor rem razão”. Com a seguinte complementação: “A matéria em questão reporta que o prazo para a transferência assistida de ex-alunos da Universidade Gama Filho (UGF) e do Centro Universitário da Cidade (UniverCidade), para quem vai estudar neste semestre, terminou dia 14, conforme estava previsto no acordo com o Ministério da Educação. A Agência Brasil tem registrado

reiteradamente notícias acerca do tema e continuará acompanhando para ver como está a situação dos alunos prejudicados com o descredenciamento das universidades pelo Ministério”.

No episódio vale ressaltar a rapidez com que foi admitido o erro na matéria sobre as universidades descredenciadas. A reportagem questionada foi publicada no dia 14, no dia 15 chegaram as primeiras manifestações protestando, no dia 18 os três processos foram encerrados.

Gostaríamos de constatar, não sem surpresa, as poucas manifestações sobre os 50 anos do Golpe de 64. Na Agência Brasil constatamos apenas 3 manifestações sobre o tema.

Reiteramos recomendações do relatório anterior: “Ao destacarmos o aspecto positivo das respostas aos demandantes, queremos chamar a atenção não apenas para o aspecto legal que aponta parâmetros para a interação com o público, mas principalmente para a necessidade de alinhamento das demais áreas produtoras de conteúdo quando solicitadas a dar algum esclarecimento ou resposta às mensagens que lhes são dirigidas. Em geral, aqueles que estão incumbidos da responder pelo setor consideram que estão sendo questionados não pelos cidadãos que nos escrevem, mas pela Ouvidoria. E respondem dirigindo-se à Ouvidoria, ignorando que o interlocutor nessa mediação é o demandante, com suas dúvidas e lacunas de compreensão. Em muitos casos, ao reportarem-se à Ouvidoria, os responsáveis pelas áreas deixam transparecer o estranhamento e impaciência por considerarem que determinados assuntos deveriam ser óbvios para os ouvidores e equipe. Para além do cumprimento das recomendações estabelecidas nos documentos que regem o sistema, insistimos que o bom diálogo com os demandantes funciona de forma estratégica na conquista e manutenção de audiência e, conseqüentemente, adesão aos veículos públicos de comunicação.”

#### 4.5 TV Brasil Internacional

No mês de março, registramos apenas duas mensagens dirigidas à TV Brasil Internacional. A média de mensagens é sempre muito baixa, certamente porque não há divulgação do serviço da Ouvidoria no canal internacional. Consideramos importante que o público brasileiro no exterior e também o público estrangeiro tome conhecimento do trabalho comprometido com a cidadania que realizamos na EBC, cuja marca mais expressiva são os canais de controle social representados pela Ouvidoria e pelo Conselho Curador. Solicitamos especial atenção para esta demanda da própria Ouvidoria.

## **5. Prestação de Contas da Ouvidoria nos Veículos da EBC**

### **5.1 Programas da Ouvidoria Nas Rádios e Na TV**

Os programas da Ouvidoria nos veículos da EBC encontram-se em fase de produção para estrear novos formatos.

Os programas da Ouvidoria são uma obrigação prevista na Lei que criou a Empresa Brasil de Comunicação-EBC, que diz em seu Art. 32 § 3º, inciso II que o Ouvidor ou Ouvidora deverá “conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo quinze minutos de programação semanal, a ser veiculada pela EBC no horário compreendido entre seis e vinte e quatro horas, voltada a divulgação pública de análises sobre a programação da EBC”.

### **5.2 Coluna da Ouvidoria na Agência Brasil**

No mês de março, a Ouvidoria publicou apenas três Colunas, decidindo interromper provisoriamente a publicação, por não ver utilidade em se produzir comunicações que, ao serem publicadas, vão imediatamente para o espaço de arquivo, tornando-se obsoletas para o fim a que se destinam. O problema decorre da exclusão, da página principal da Agência Brasil, do espaço antes dedicado às Colunas da Ouvidoria. O assunto está sendo tratado com a Superintendência de Comunicação e Multimídia-Sucom, responsável pela construção e design da página. Quando o problema for solucionado, a Ouvidoria voltará a utilizar o espaço para prestar contas aos cidadãos do trabalho que realizamos na EBC. Seguem os resumos das três Colunas publicadas.

10/03/2014: Por Joseti Marques - A proposta de novos formatos para a Coluna e para os programas de Ouvidoria na TV e nas rádios da EBC é apenas o desenvolvimento natural de um trabalho que sempre teve como meta contribuir para a qualificação dos serviços de radiodifusão pública



prestados pela EBC. Mais que isso, pretendemos enfatizar, nessas comunicações, um aspecto que a EBC definiu como sua missão fundamental: criar e difundir conteúdos que contribuam para a formação da consciência crítica das pessoas.

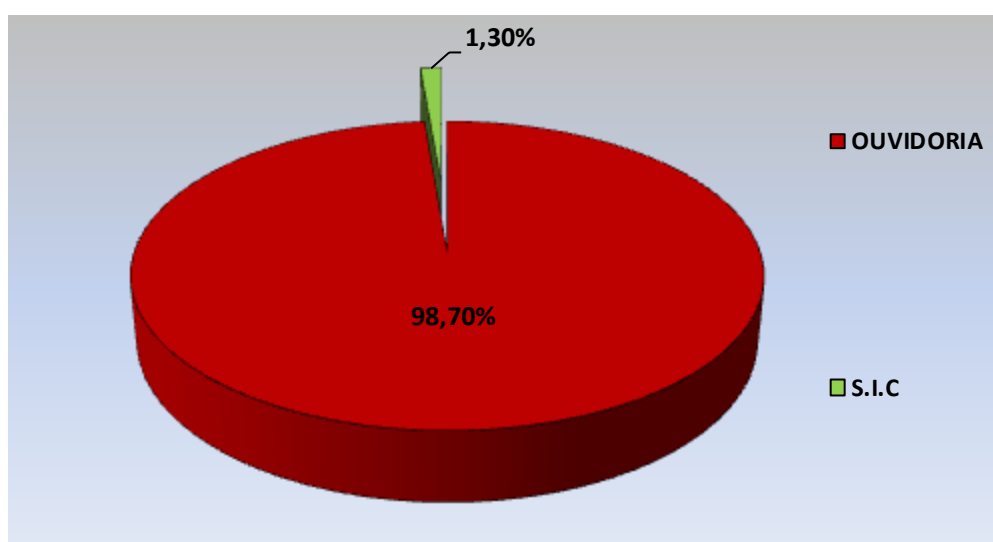
18/03/2014: Por Joseti Marques - Enunciar é tomar posição, mesmo quando se trata da narrativa jornalística. Reconhecer que somos todos igualmente atravessados por ideologias, no sentido das representações sociais que se materializam no discurso, é já um primeiro passo rumo à construção do lugar a partir do qual falam os profissionais da mídia pública – um lugar que começa em cada um e que mesmo sem mapas ou manuais pode conduzir para fora do senso comum e dos consensos tecidos por diversos canais de comunicação, entre eles o megafone da mídia hegemônica.

24/03/2014: Por Tão Gomes - Gostaríamos de afirmar nossa sorte pelo fato de chegarmos à condição de Ouvidor-adjunto da EBC num momento especial. Percebi, logo de início, que este será um ano marcante na consolidação das ouvidorias como instâncias necessárias e fundamentais ao país. Ainda nas minhas primeiras semanas de trabalho, tive a oportunidade de participar do Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas, que reuniu, durante três dias, mais de 300 ouvidores de entidades oficiais, empresas públicas e privadas no auditório do Banco Central.

## 6. Quantitativo de Atendimentos

A Ouvidoria da EBC contabilizou em março um total de 690 atendimentos, sendo 681 relativos de atendimento da Ouvidoria, e 9 referentes ao Serviço de Informação ao Cidadão- SIC.

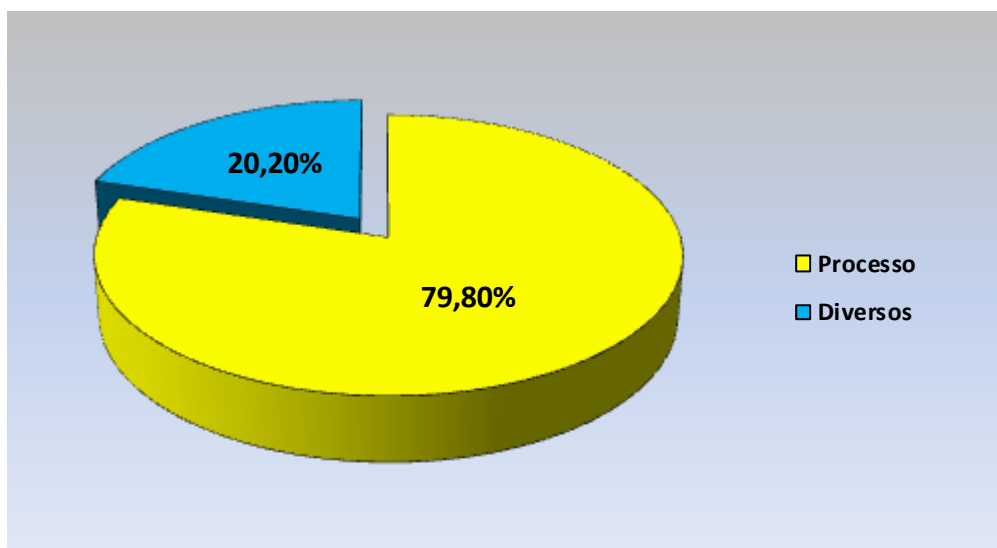
**Percentual de atendimentos no período**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 681 atendimentos relacionados ao atendimento da Ouvidoria, 543 (79,80%) geraram processos por estarem diretamente relacionados aos veículos da EBC. As outras 138 manifestações (20,20%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à Ouvidoria.

### Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 6.1 Atendimentos da Ouvidoria

As 543 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos conforme demonstrado no gráfico abaixo:

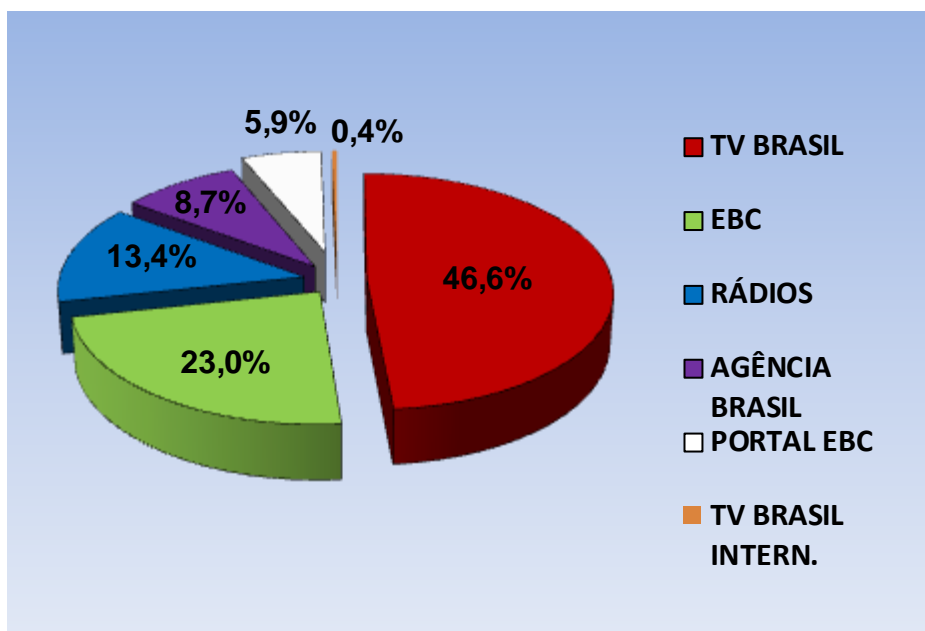
#### Manifestações por Veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	264	48,6%
EBC	125	23,0%
RÁDIOS	73	13,4%
AGÊNCIA BRASIL	47	8,7%
PORTAL EBC	32	5,9%
TV BRASIL INTERN.	2	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>543</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

No gráfico abaixo, o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

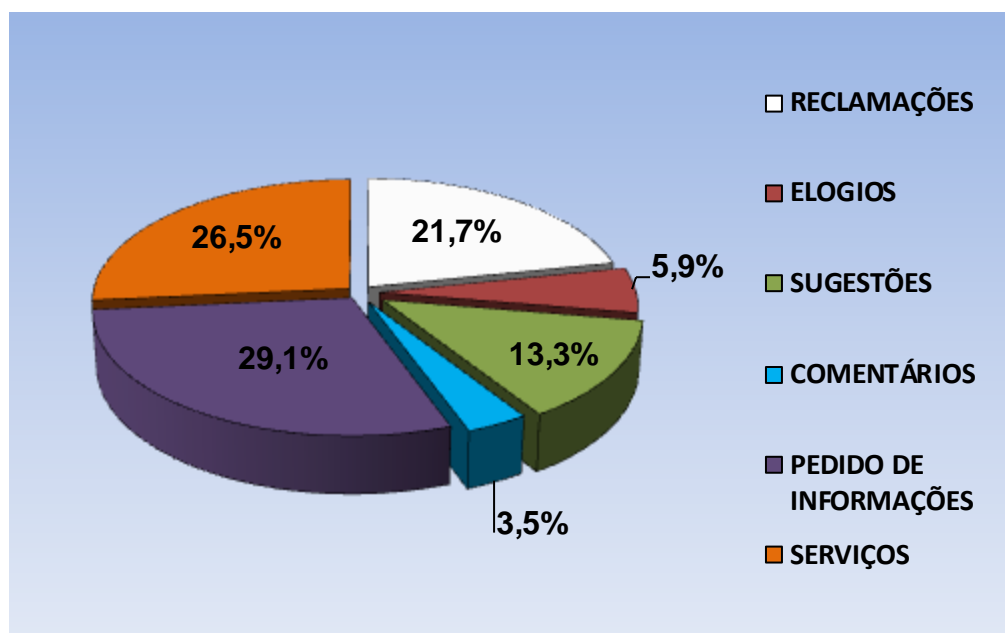
### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 78,3% dos atendimentos no mês, contra 21,7% das reclamações.

### Percentual de manifestações por categorias



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

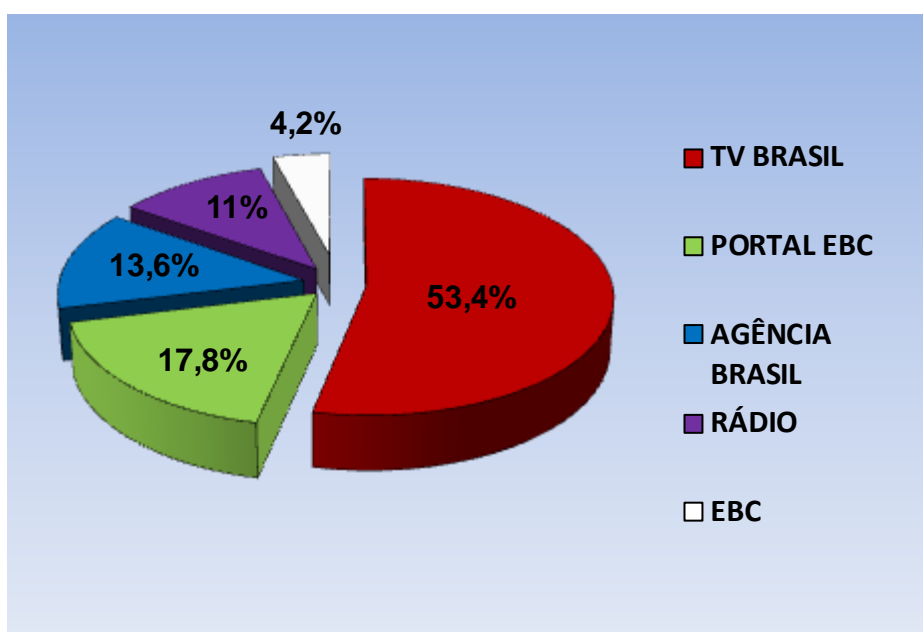
#### 6.1.1 Reclamações

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “reclamação”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	63	53,4%
PORTAL EBC	21	17,8%
AGÊNCIA BRASIL	16	13,6%
RÁDIO	13	11,0%
EBC	5	4,2%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Percentual de reclamações por veículo**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

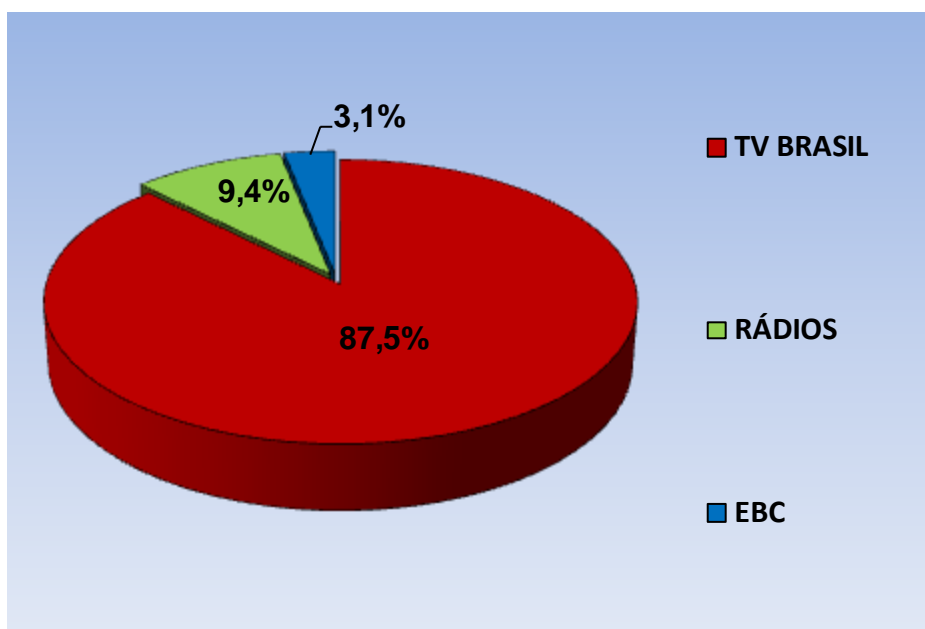
### 6.1.2 Elogios

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “elogios”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	28	87,5%
RÁDIOS	3	9,4%
EBC	1	3,1%
AGÊNCIA BRASIL	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de elogios por veículo



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

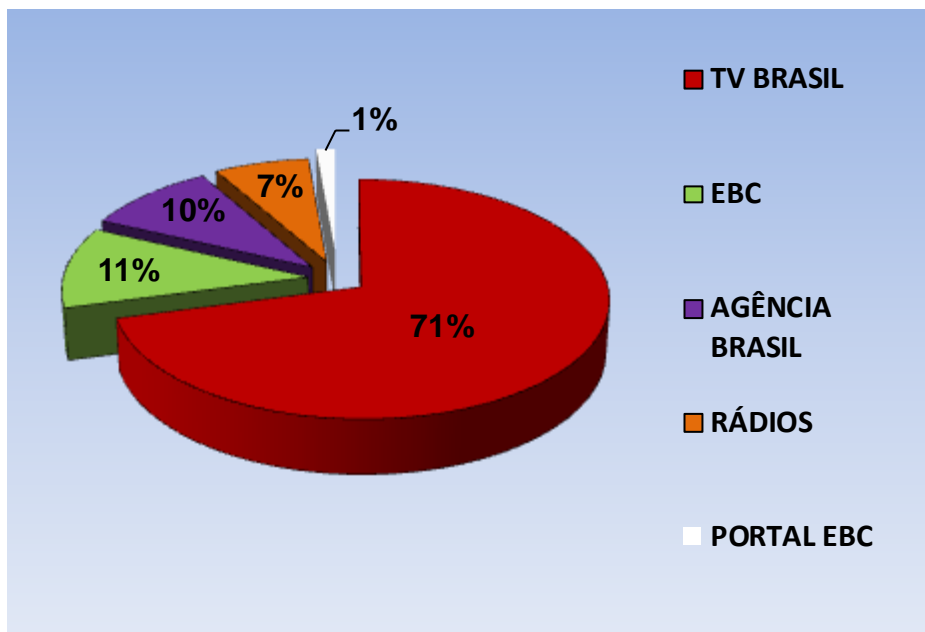
### 6.1.3 Sugestões

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “sugestões”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	51	71%
EBC	8	11%
AGÊNCIA BRASIL	7	10%
RÁDIOS	5	7%
PORTAL EBC	1	1%
TV BRASIL INTERN.	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de sugestões por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

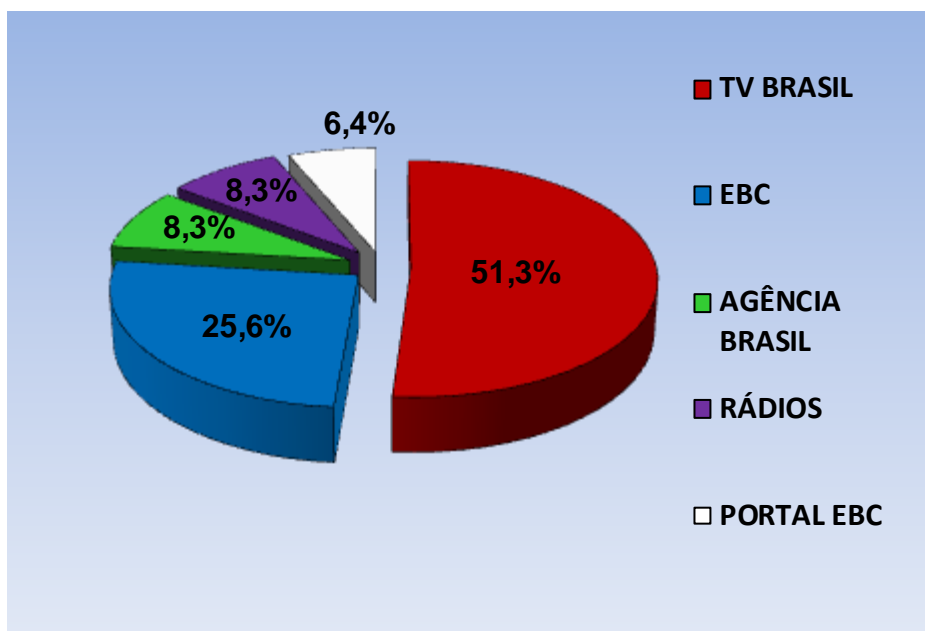
#### 6.1.4 Pedidos de Informação

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “pedidos de informação”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	80	50,6%
EBC	40	25,3%
AGÊNCIA BRASIL	13	8,2%
RÁDIOS	13	8,2%
PORTAL EBC	10	6,3%
TV BRASIL INTERN.	2	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Pedidos de Informação por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 6.1.5 Comentários

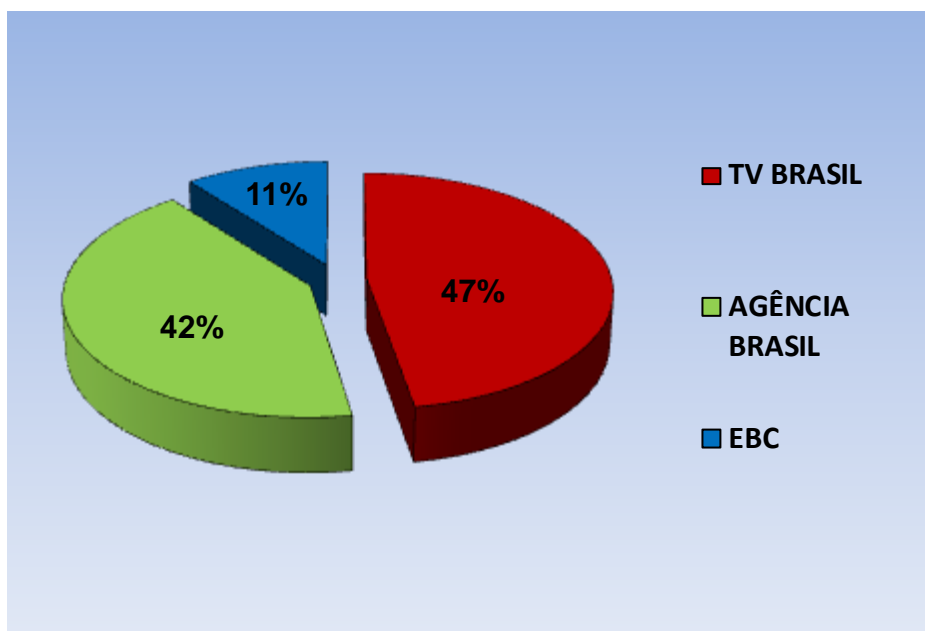
Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “comentários”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	9	47%
AGÊNCIA BRASIL	8	42%
EBC	2	11%
RÁDIOS	0	0%
PORTAL EBC	0	0%
PORTAL EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



### Percentual de comentários por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

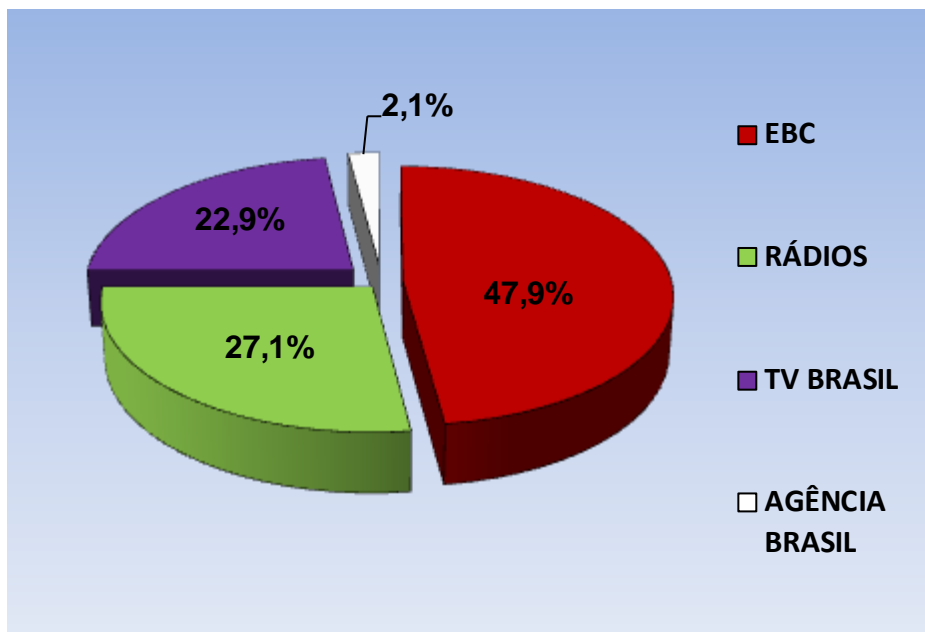
#### 6.1.6 Serviços

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “serviços”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
EBC	69	47,9%
RÁDIOS	39	27,1%
TV BRASIL	33	22,9%
AGÊNCIA BRASIL	3	2,1%
PORTAL EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de pedidos de serviços por veículo

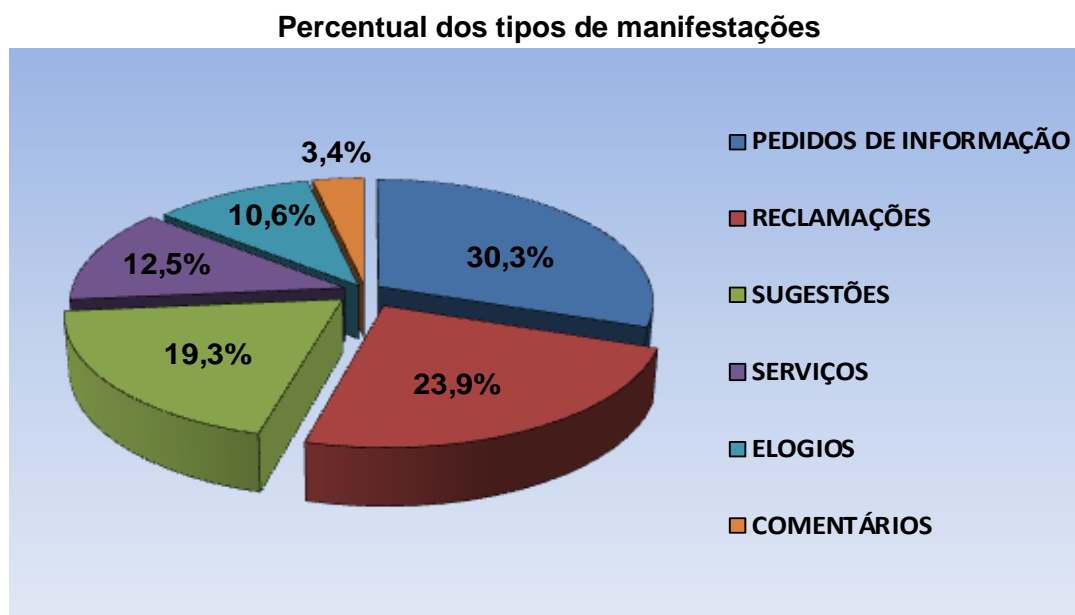


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 7. Quantitativo de atendimentos por veículo

### 7.1 TV Brasil

A Ouvidoria recebeu 264 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de pedidos de informação (80). Foram 63 reclamações, 51 sugestões, 33 serviços, 28 elogios e 9 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

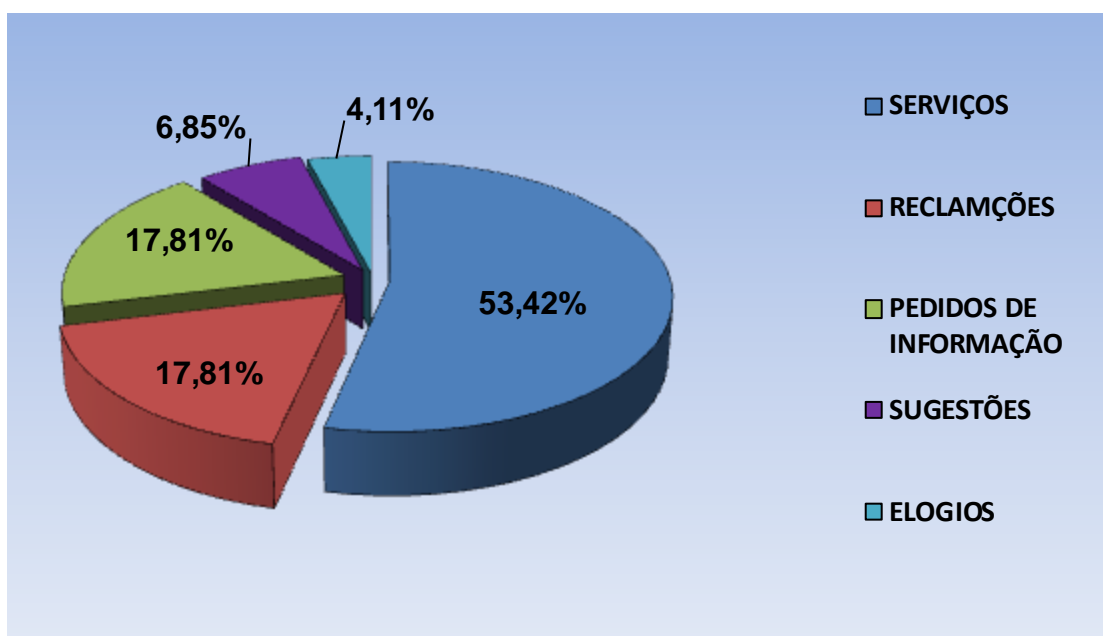


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 7.2 Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu 73 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas, 39, foi por serviços. Em seguida vêm os pedidos de informação e reclamação com 13 (cada), sugestões foram 5 e elogio com 3. Não teve registro de comentários. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações:

### Percentual por tipos de manifestações



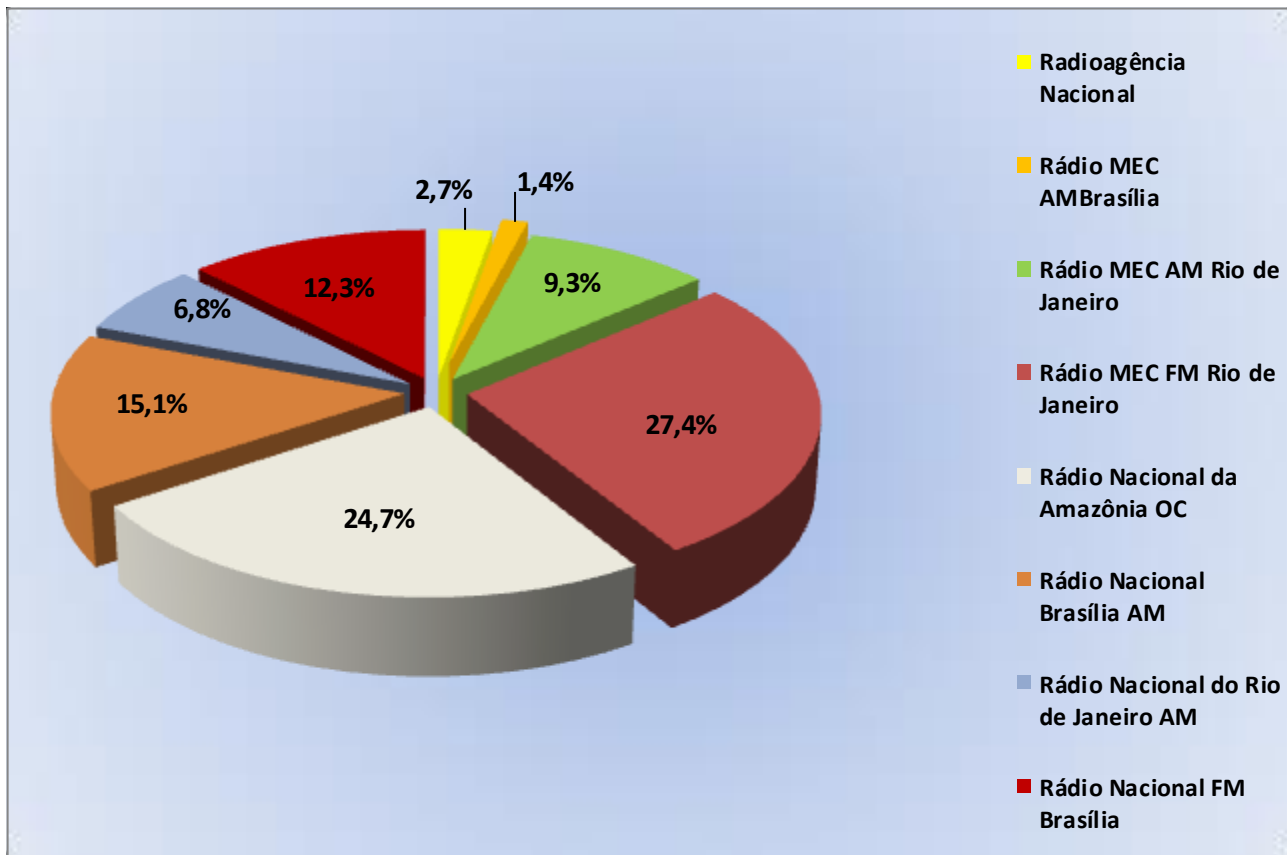
FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	1	0	0	0	0	1	2	2,7%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	1	0	1	1,4%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	0	1	0	2	4	7	9,6%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	9	2	2	0	4	3	20	27,4%
Rádio Nacional da Amazônia OC	0	0	0	0	18	0	18	24,7%
Rádio Nacional Brasília AM	1	0	0	0	7	3	11	15,1%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	1	1	1	0	2	0	5	6,8%
Rádio Nacional FM Brasília	1	0	1	0	5	2	9	12,3%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

A rádio com maior quantidade de demandas é a MEC FM Rio de Janeiro (27,4%) seguida pela Nacional da Amazônia OC (24,7%), Nacional Brasília AM (15,1%), Nacional FM Brasília (12,3%), MEC AM Rio de Janeiro (9,6%), Nacional do Rio de Janeiro AM (6,8%), Rádioagência Nacional (2,7%) e MEC AM Brasília (1,4%). Não há registro para Nacional do Alto Solimões. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

### Percentual de manifestações por rádio

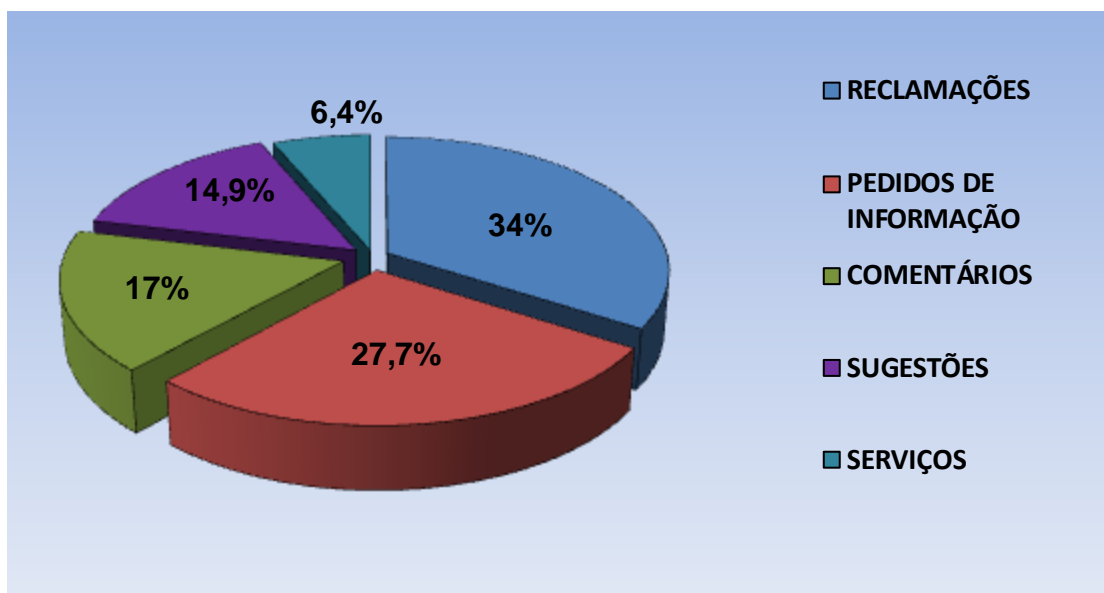


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 7.3 Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu 47 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 16 manifestações foram reclamações, 13 pedidos de informação, 8 comentários, 7 sugestões e 3 serviços. Não houve registro de elogio. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações da Agência:

### Percentual por tipos de manifestações

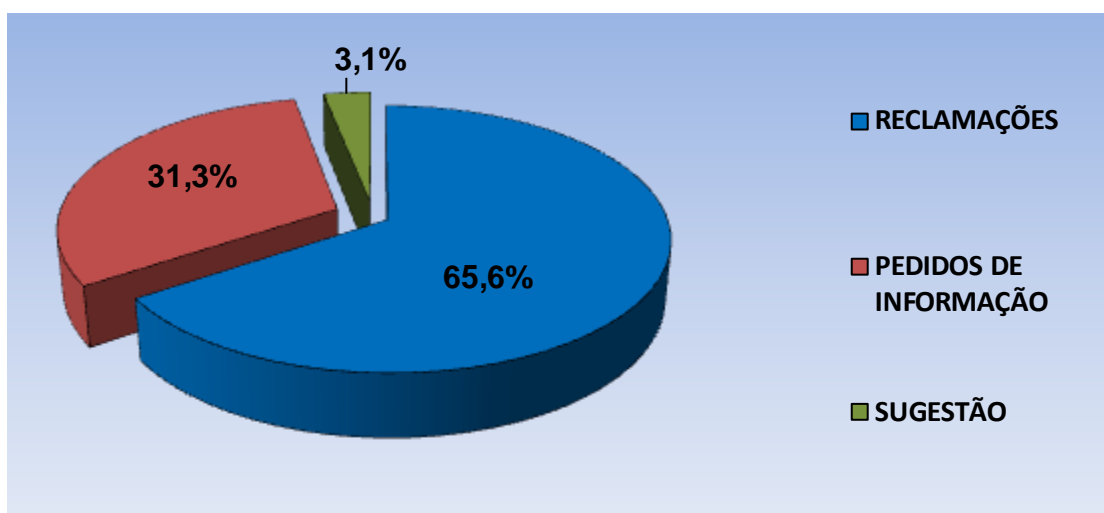


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 7.4. Portal da EBC

A Ouvidoria recebeu 32 manifestações direcionadas ao Portal EBC. Destas, 21 foram reclamações e 10 foram pedidos de informação, com 1 sugestão. Não houve registro de elogios, comentários e serviços. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do Portal EBC.

### Percentual por tipos de manifestações

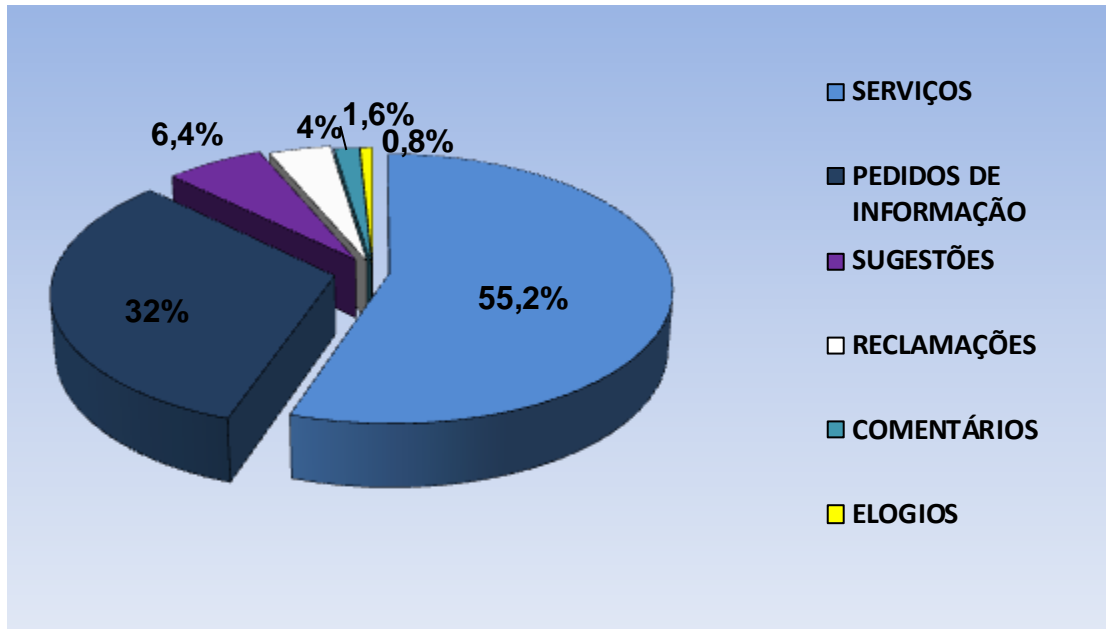


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 7.5. Empresa Brasil de Comunicação-EBC

A Ouvidoria recebeu 125 manifestações relacionadas à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte das manifestações consiste em solicitação de serviços (69). Também foram recebidos 40 pedidos de informação, 8 sugestão , 5 reclamação, 2 comentário e 1 elogio. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

**Percentual por tipos de manifestações**

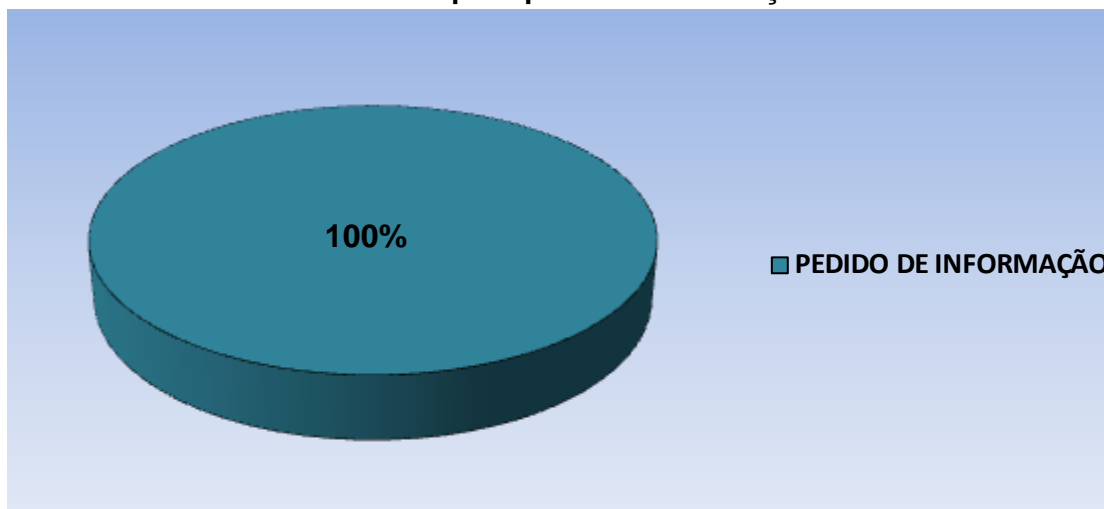


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 7.6. TV Brasil Internacional

No período em tela, a Ouvidoria recebeu 2 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Foram 2 pedidos de informação. O gráfico a seguir mostra a distribuição por tipo de manifestação:

### Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



## 8. Pendências no Atendimento

Os processos registrados nas categorias Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para serem encerrados. A Ouvidoria envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela mensagem e informa que a manifestação foi enviada para o setor responsável, encerrando o procedimento. Os processos registrados como Pedidos de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que sejam encerrados. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

A tabela a seguir relaciona os processos de janeiro e fevereiro que estão pendentes de resposta e aqueles que foram respondidos fora do prazo.

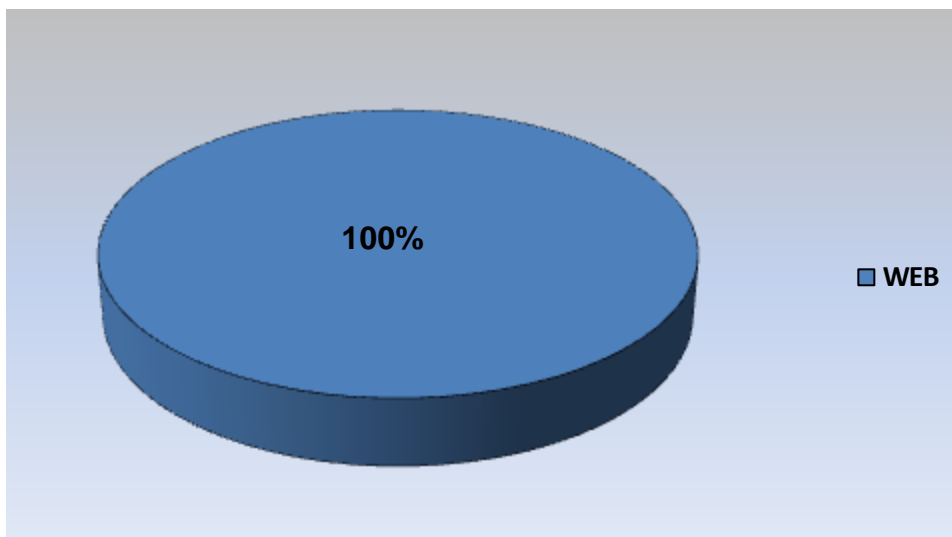
Veículos	Pendentes	Fora do Prazo	Total
TV Brasil	5	19	24
Agência	1	5	6
Rádio	11	5	16
Portal	1	3	4
EBC	3	6	9
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>59</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 9. Serviço de Informação ao Cidadão–SIC

O SIC registrou 9 pedidos de informação. Desses, 8 foram direcionadas para DIAFI e 1 para OUVIDORIA. As mensagens foram recebidas via web (e-sic).

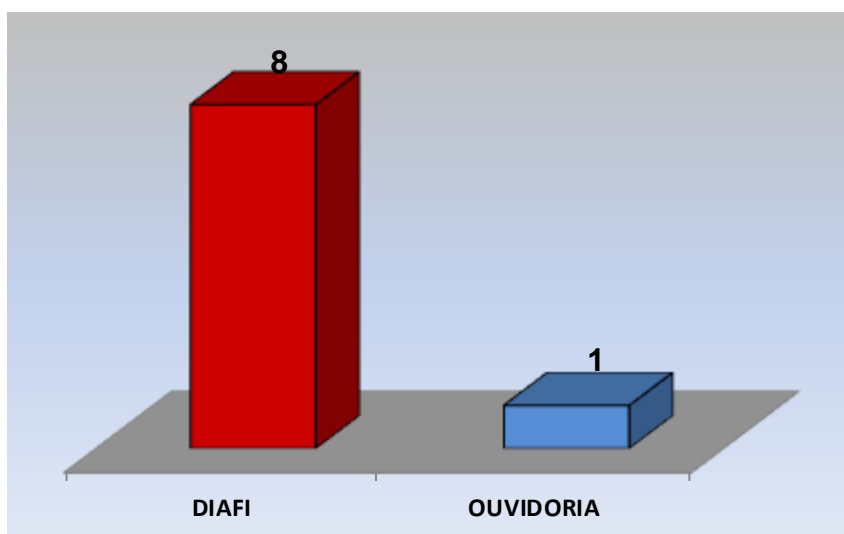
**Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

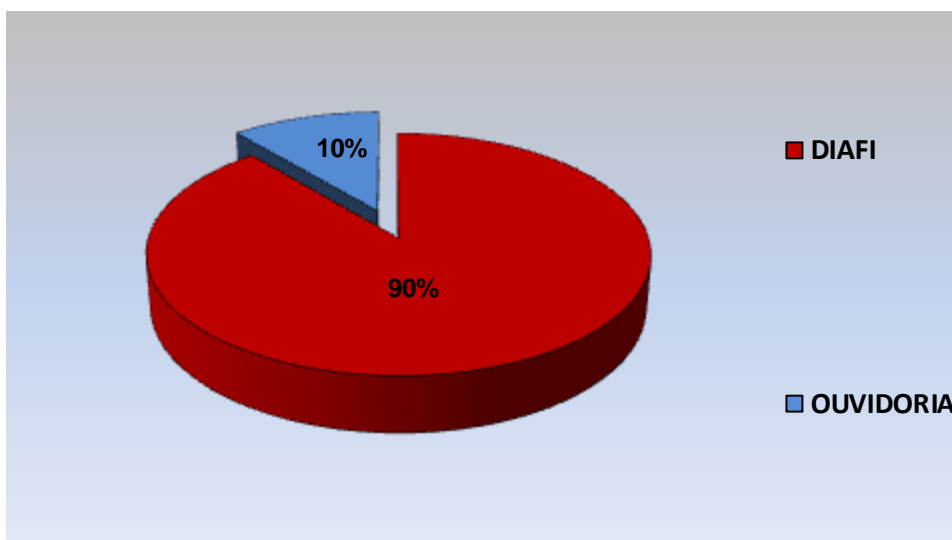
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

**Pedido de informação por área de competência**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 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 1,75 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. 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.

#### 9.1 Abordagem quantitativa

Dos 9 pedidos de informação registrados em março, apenas 1 foi respondido fora do prazo de 5 dias úteis. Não há pendências de resposta no período.

As tabelas a seguir expõem os processos por assunto, área encaminhada, data de abertura e encerramento e o prazo final de resposta.

Legenda					
✓	No Prazo	⚠	Fora do Prazo	✗	Pendente

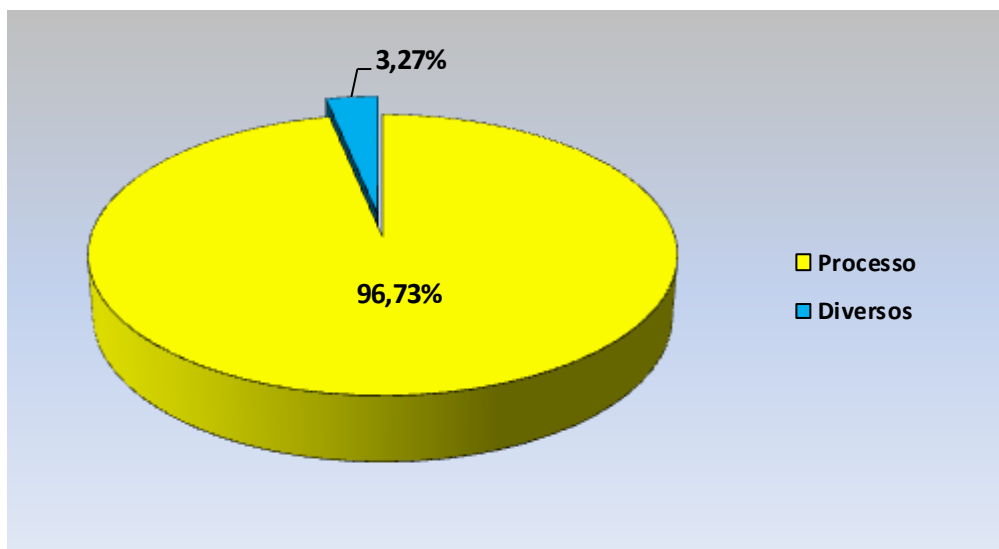
Atendimentos SIC							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias	Prazo	Prazo LAI
99936000024201489	Gostaria de informações sobre o último concurso para a EBC/Brasília/Transmissão Brasília. Existe algum planejamento quanto à novas convocações e se para essa área, chamarão todos?	DIAFI	11/03/2014	18/03/2014	5	✓	✓
99936000025201423	Atualmente a EBC Brasília conta um efetivo de quantos funcionários terceirizados. Quando ocorrer a adequação conforme informado na LEI Nº 11.652, DE 7 ABRIL DE 2008 de formação da EBC bem como o mencionado prazo que se expirou para que os funcionários da Associação de Comunicação Educativa Roquette Pinto - ACERP fosse substituído. Na área técnica de Telecomunicações há quantos funcionários terceirizados.	DIAFI	11/03/2014	18/03/2014	0	✓	✓
99936000026201478	Gostaria que fosse me informado os números de aposentadorias e de falecimentos bem como os contratos de terceirização de mão de obra Técnico Administrativo encontram se vigentes na EBC. Numero de vagas em aberto para ser preenchida pelo atual concurso na área técnica.	DIAFI	11/03/2014	18/03/2014	5	✓	✓
99936000027201412	Solicito portaria referente a nomeação de Cynthia Cruz.	DIAFI	13/03/2014	20/03/2014	5	✓	✓
99936000028201467	Gostaria de receber as informações encaminhadas ao candidato Paulo Vinicius Carvalho Silva, aprovado no Concurso de 2011, em outubro de 2013 em seu pedido de informações, a respeito da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida da EBC. No momento atual, qual é a posição da empresa em relação à estruturação dessa Coordenação? Os psicólogos serão chamados? A morte do cinegrafista da Bandeirantes na cobertura de uma manifestação no Centro do Rio de Janeiro afetou negativamente grande parte dos jornalistas locais. Gostaria de saber se a equipe de profissionais da EBC recebeu ou recebe atendimento psicológico em virtude desse acontecimento? Para a elaboração do edital do Concurso Público de 2011 da EBC, existia algum documento ou indicativo que justificasse a criação de vagas para cadastro de reserva para o cargo de psicólogo?	DIAFI	21/03/2014	30/03/2014	5	✓	✓
99936000029201410	Gostaria de saber quantas vagas de TCO/Sistemas em aberto, somente na praça de Brasília.	DIAFI	25/03/2014	01/04/2014	5	✓	✓
99936000030201436	Desejo acessar meu contracheque.	OUIDORIA	26/03/2014	26/03/2014	0	✓	✓
99936000031201481	Estou cursando uma Especialização em Direito do Trabalho pela Universidade de São Paulo (USP) e, para conclusão do curso, tenho que entregar uma monografia. O tema que escolhi trata da necessidade de motivar os atos de dispensa de empregados de empresas públicas e sociedade de economia mista. Recentemente, os senhores devem ter acompanhado, o STF decidiu que quando se tratar de empresas que prestam serviços públicos haverá necessidade de motivação. Mas o meu trabalho quer ir mais além, posto que também as empresas estatais que realizam atividade econômica devem estar sujeitas a mesma obrigação. Assim, para a pesquisa que estou realizando nesta monografia, necessito de uma cópia do normativo interno desta empresa que trata da dispensa dos empregados. Também gostaria de saber quantos empregados foram dispensados desta empresa no ano de 2013.	DIAFI	26/03/2014	01/04/2014	4	✓	✓
99936000032201425	Solicito informações acerca do quantitativo de funcionários Terceirizados realizando as atividades do cargo de TÉCNICO DE OPERAÇÕES DE EMPRESA DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA para a cidade de Brasília, bem como, a validade/vigência de seus contratos, assim como as empresas detentoras desses contratos. Aproveito para solicitar também, o quantitativo de funcionários efetivos e concursados para a cidade supra (números de servidores e nome).	DIAFI	31/03/2014	08/04/2014	6	⚠	✓

## 10. Quantitativo de Atendimentos – Resíduo de manifestações de 26 a 28/02/2014

A Ouvidoria da EBC contabilizou no período de 26 a 28/02/2014 um total de 61 atendimentos relativos ao atendimento da Ouvidoria. Não houve registro de pedidos de informação referentes ao Serviço de Informação ao Cidadão- SIC.

Dos 61 atendimentos relacionados ao atendimento da Ouvidoria, 59 (96,73%) geraram processos por estarem diretamente relacionados aos veículos da EBC. As outras 2 manifestações (3,27%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à Ouvidoria.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 10.1 Atendimentos da Ouvidoria

As 59 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos conforme demonstrado no gráfico abaixo:

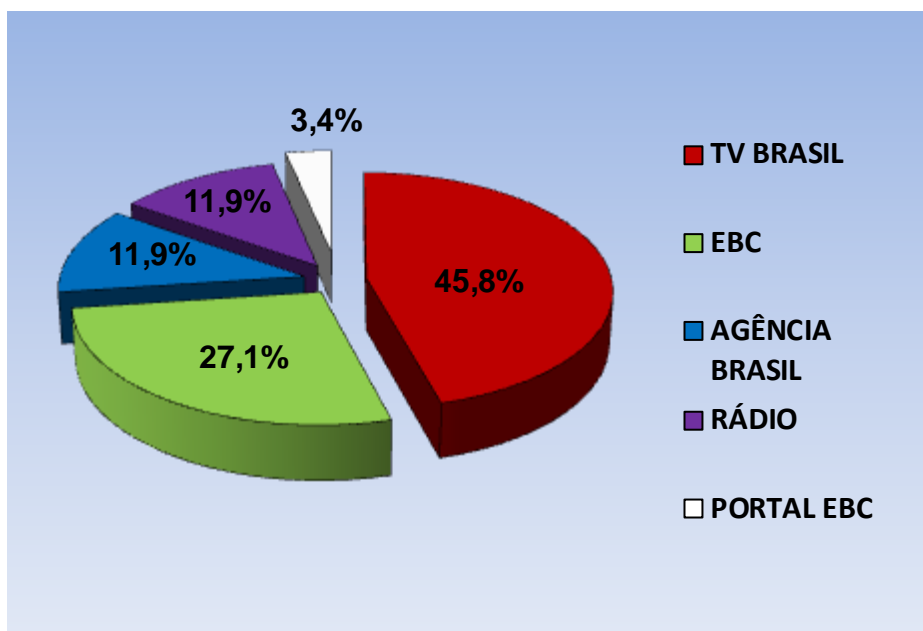
### Manifestações por Veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	27	45,8%
EBC	16	27,1%
AGÊNCIA BRASIL	7	11,9%
RÁDIO	7	11,9%
PORTAL EBC	2	3,4%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

No gráfico abaixo, o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

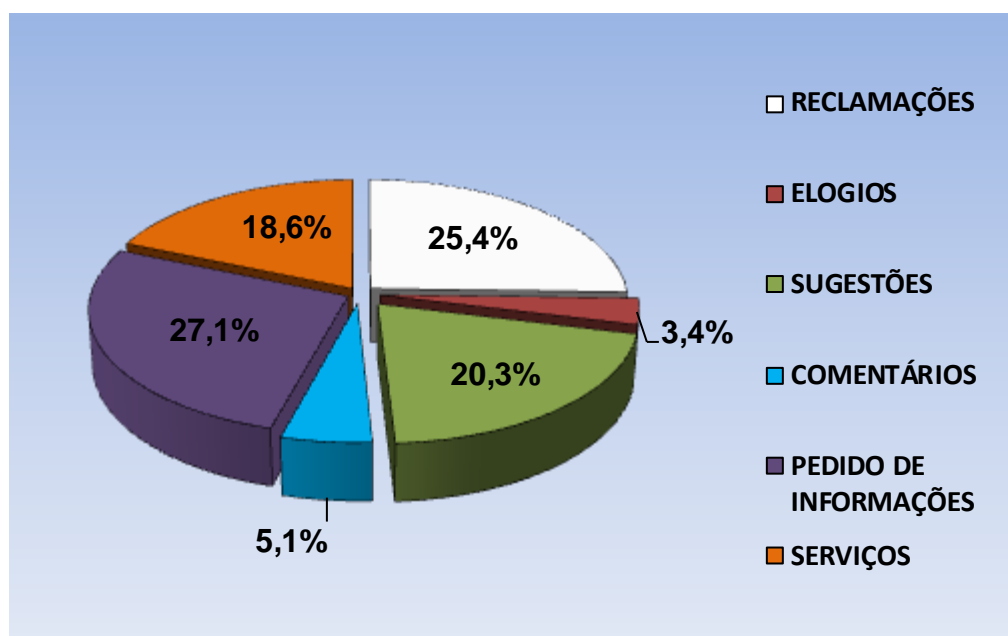
### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 74,6% dos atendimentos no mês, contra 25,4% das reclamações.

### Percentual de manifestações por categorias



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

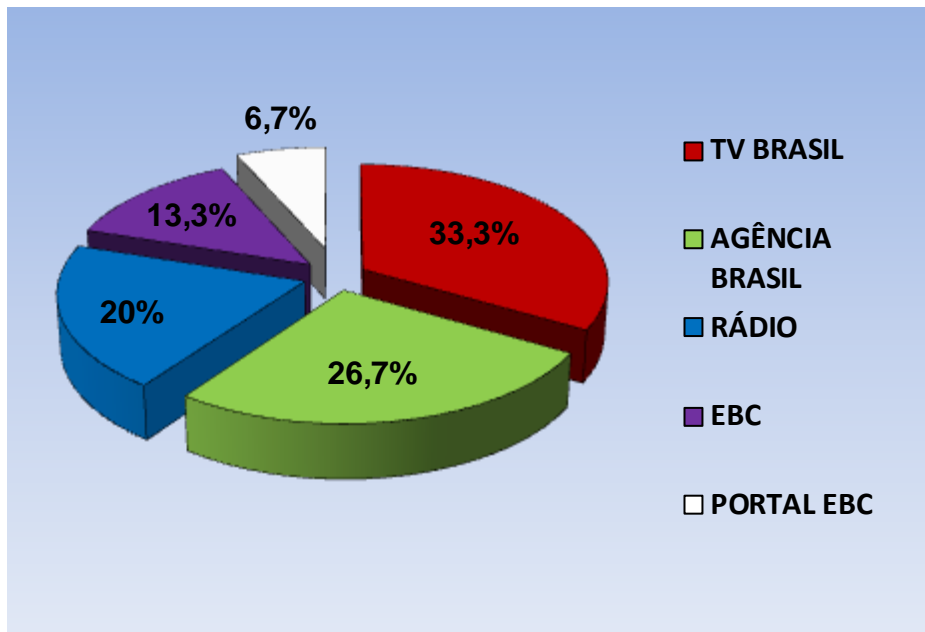
#### 10.1.1 Reclamações

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “reclamação”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	5	33,3%
AGÊNCIA BRASIL	4	26,7%
RÁDIO	3	20,0%
EBC	2	13,3%
PORTAL EBC	1	6,7%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de reclamações por veículo



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 10.1.2 Elogios

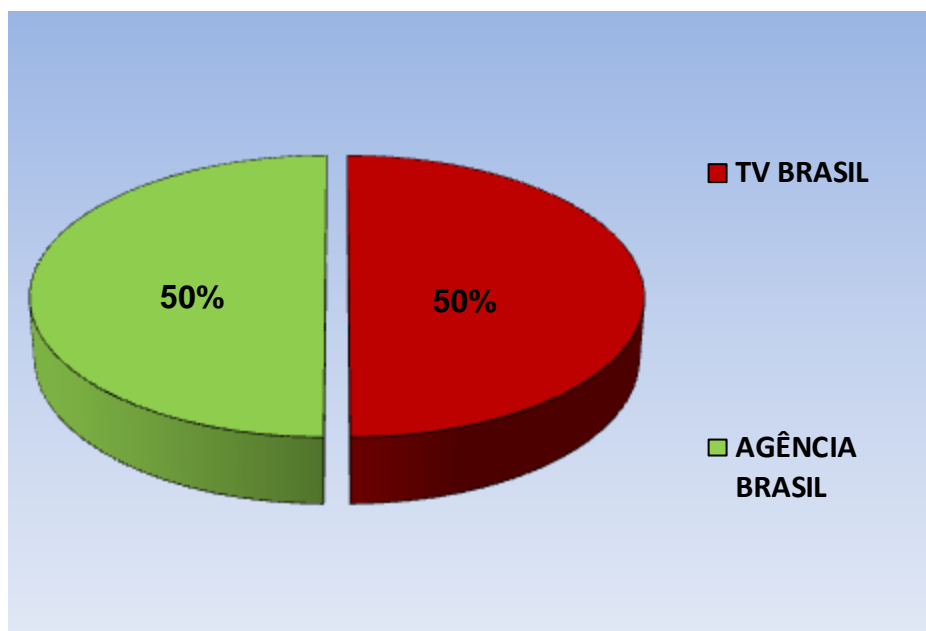
Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “elogios”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	1	50,0%
AGÊNCIA BRASIL	1	50,0%
EBC	0	0,0%
RÁDIOS	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC



### Percentual de elogios por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

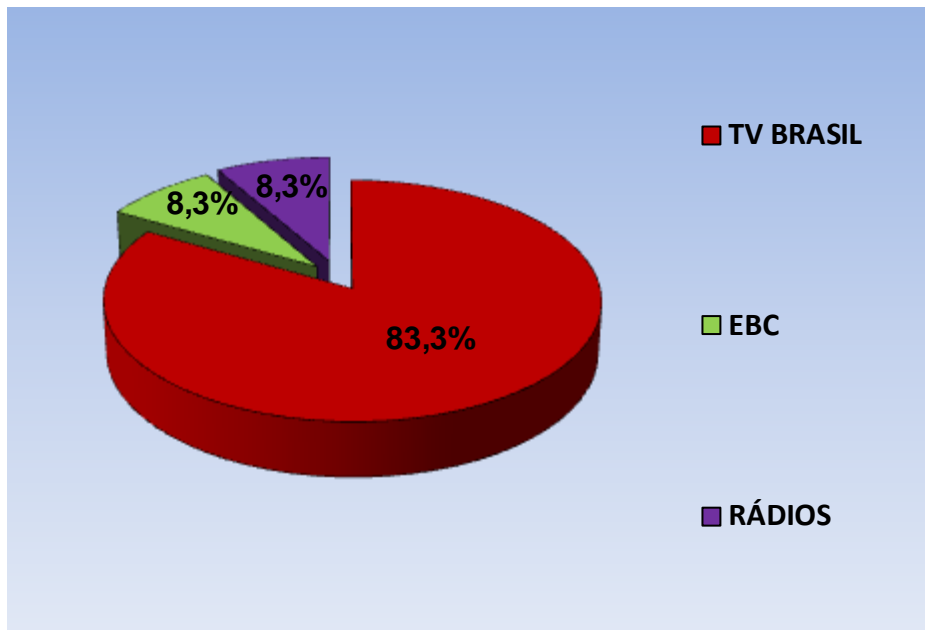
#### 10.1.3 Sugestões

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “sugestões”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	10	83,3%
EBC	1	8,3%
RÁDIOS	1	8,3%
AGÊNCIA BRASIL	0	0,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de sugestões por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

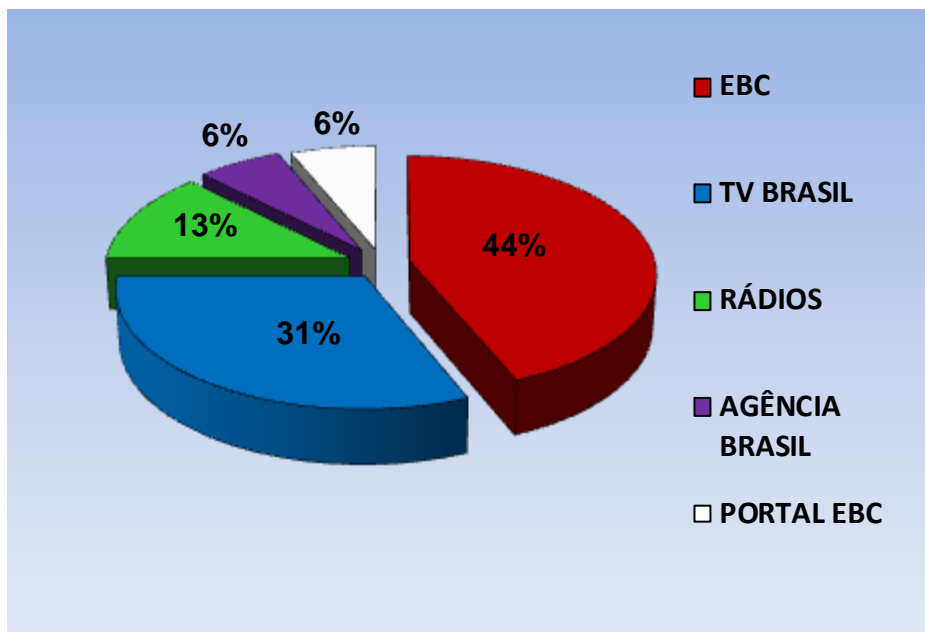
#### 10.1.4 Pedidos de Informação

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “pedidos de informação”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
EBC	7	44%
TV BRASIL	5	31%
RÁDIOS	2	13%
AGÊNCIA BRASIL	1	6%
PORTAL EBC	1	6%
TV BRASIL INTERN.	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Pedidos de Informação por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

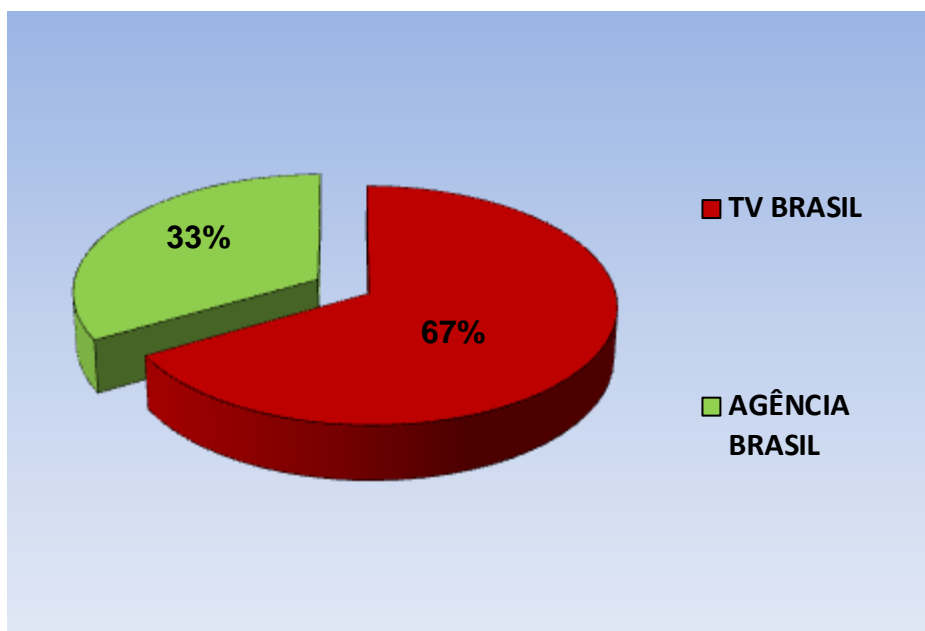
#### 10.1.5 Comentários

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “comentários”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	2	67%
AGÊNCIA BRASIL	1	33%
EBC	0	0%
RÁDIOS	0	0%
PORTAL EBC	0	0%
PORTAL EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de comentários por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

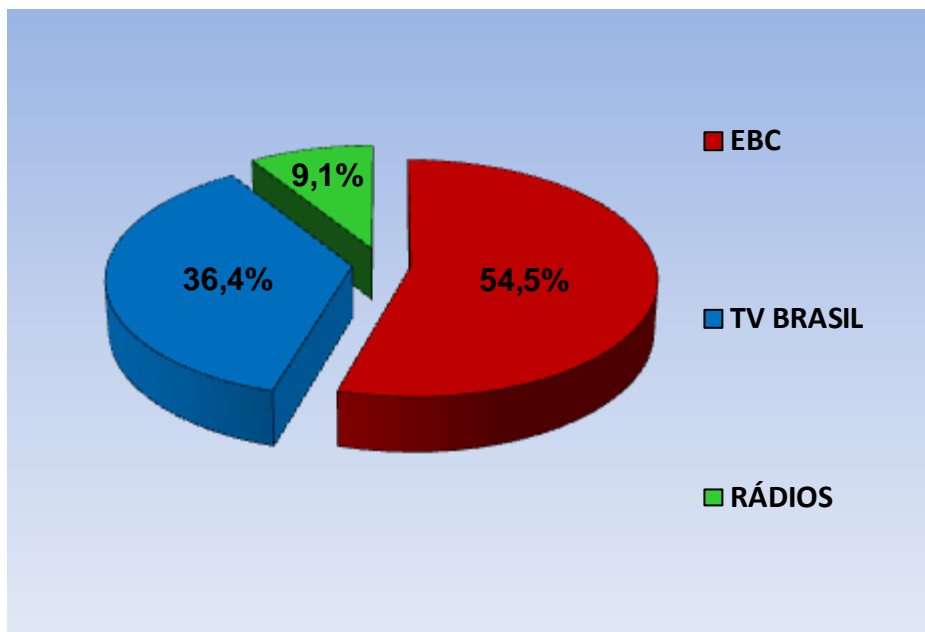
#### 10.1.6 Serviços

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “serviços”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
EBC	6	54,5%
TV BRASIL	4	36,4%
RÁDIOS	1	9,1%
AGÊNCIA BRASIL	0	0,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de pedidos de serviços por veículo

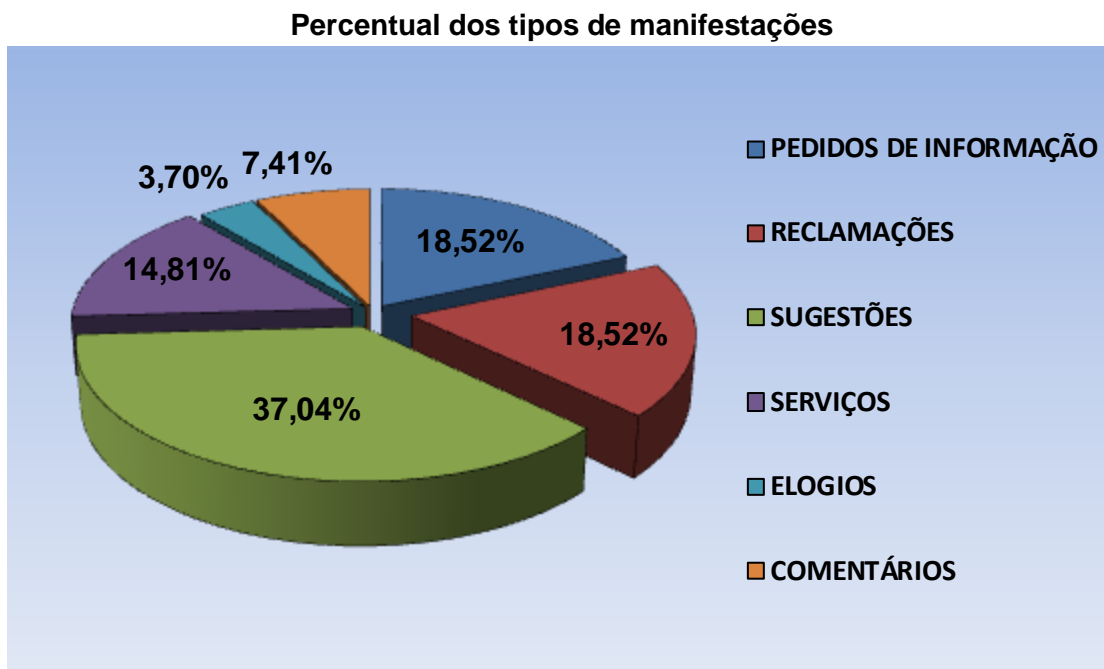


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 11. Quantitativo de atendimentos por veículo

### 11.1 TV Brasil

No período a Ouvidoria recebeu 27 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de sugestões (10). Foram 5 reclamações, 5 pedidos de informação, 4 serviços, 2 comentários e 1 elogio. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

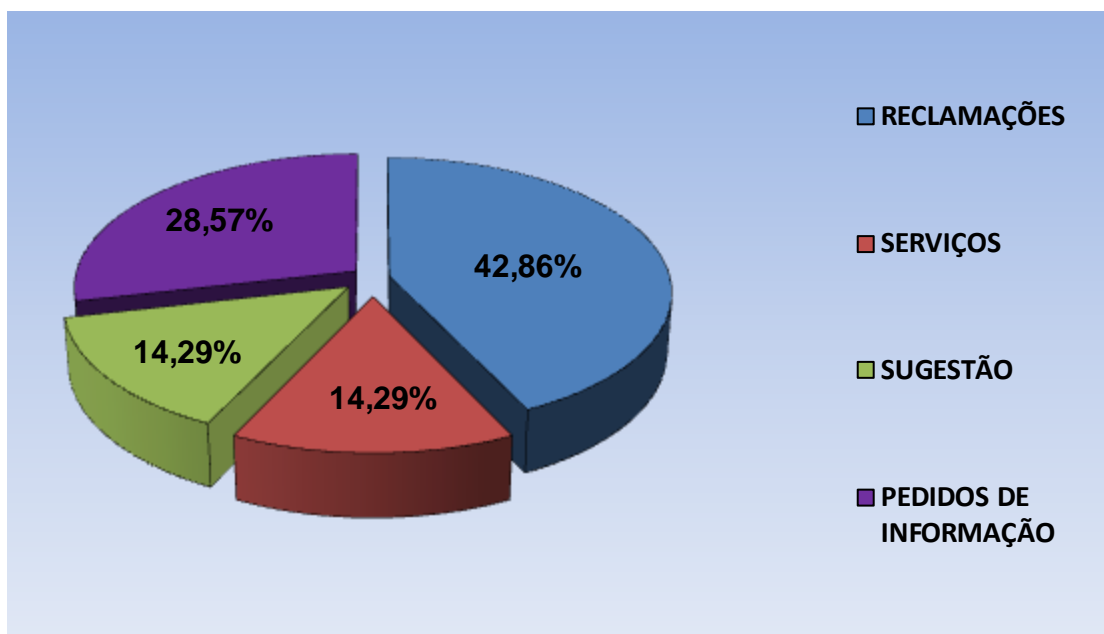


FONTES: NAMBI e E-SIC - OUVIDORIA/EBC

### 11.2 Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu 7 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas, 3, foi por reclamação. Em seguida vêm os pedidos de informação com 2, sugestão 1 e serviços 1. Não teve registro de elogio e comentários. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações:

### Percentual por tipos de manifestações



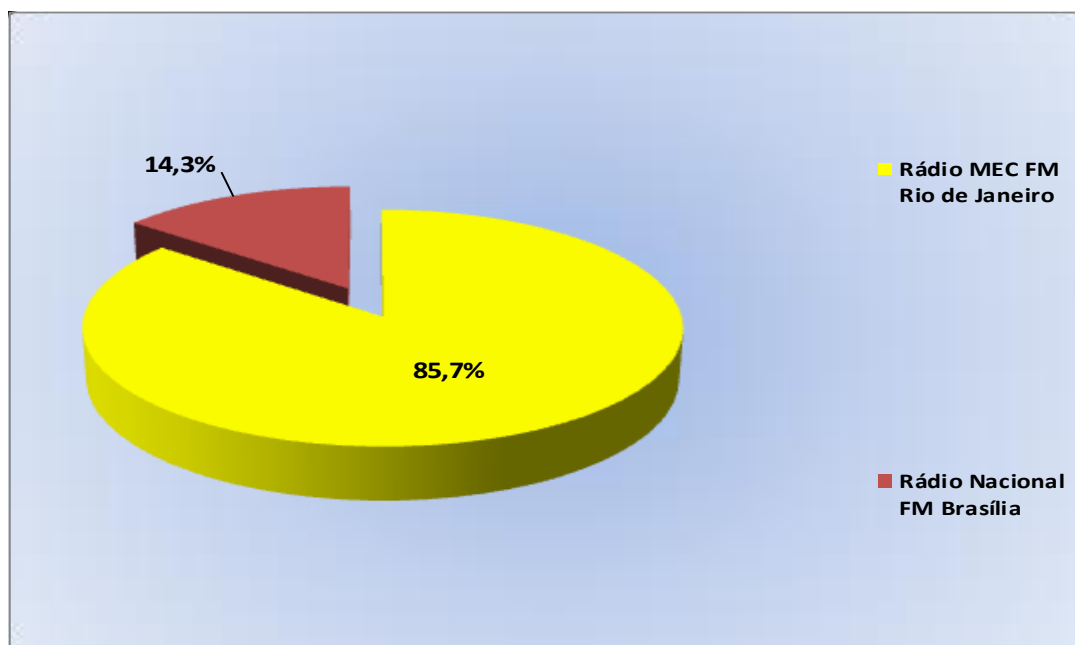
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	3	0	1	0	1	1	6	85,7%
Rádio Nacional da Amazônia OC	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio Nacional Brasília AM	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio Nacional FM Brasília	0	0	0	0	0	1	1	14,3%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

A Rádio MEC FM Rio de Janeiro (85,7%) e Nacional Brasília AM (14,3). Não há registro de demandas para as demais rádios. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

### Percentual de manifestações por rádio



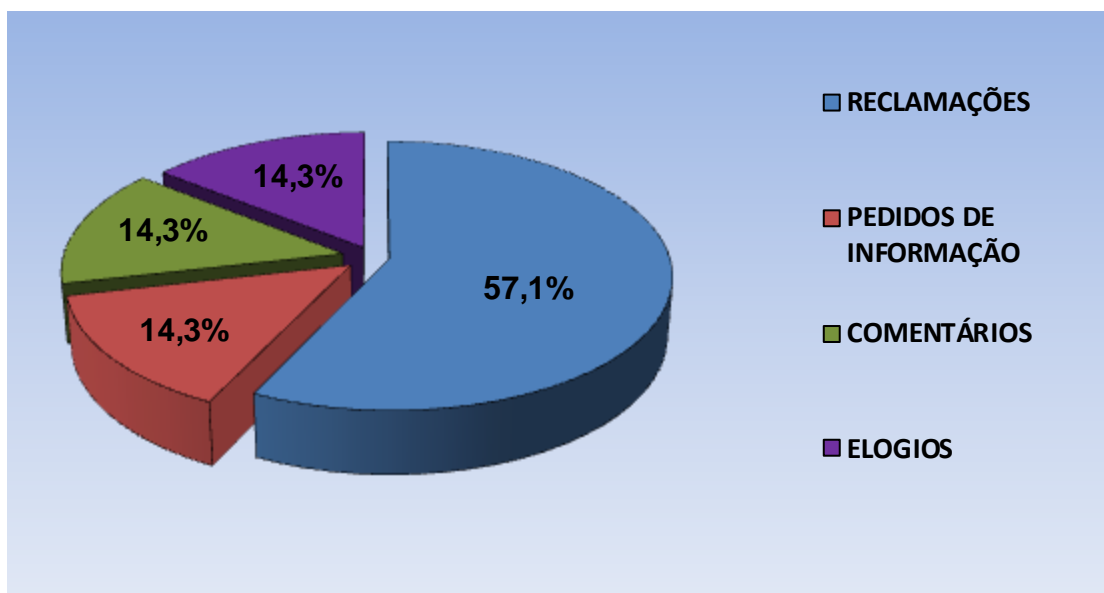
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 11.3 Agência Brasil

No período em questão a Ouvidoria recebeu 7 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 4 manifestações foram reclamações, 1 pedidos de informação, 1 comentários e 1 elogio. Não houve registro de sugestão e serviços. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações da Agência:



### Percentual por tipos de manifestações

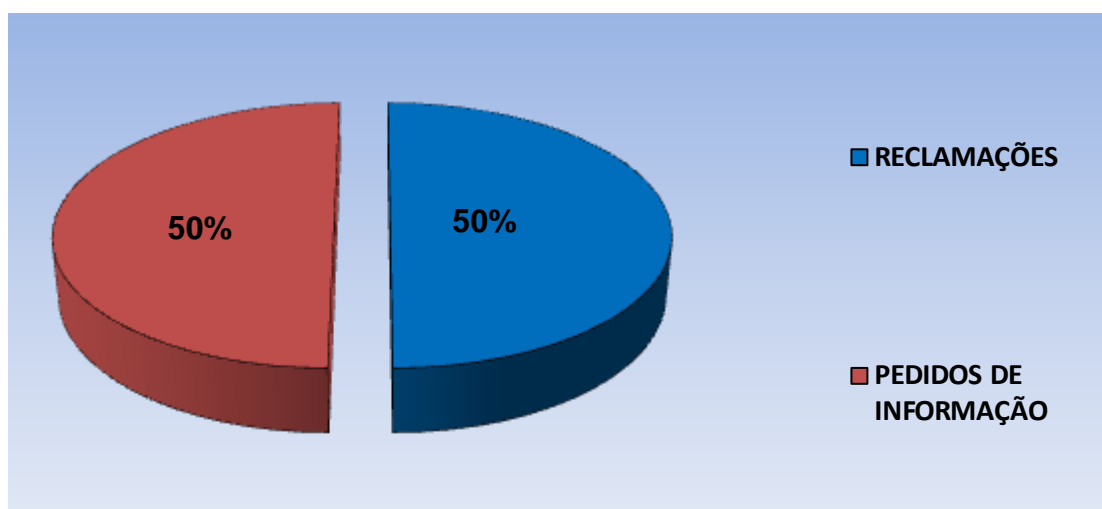


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 11.4. Portal da EBC

Para o Portal EBC foram registradas 2 manifestações. Destas, 1 foi reclamações e 1 pedido de informação. Não houve registro de elogios, sugestões, comentários e serviços. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação do Portal EBC.

### Percentual por tipos de manifestações

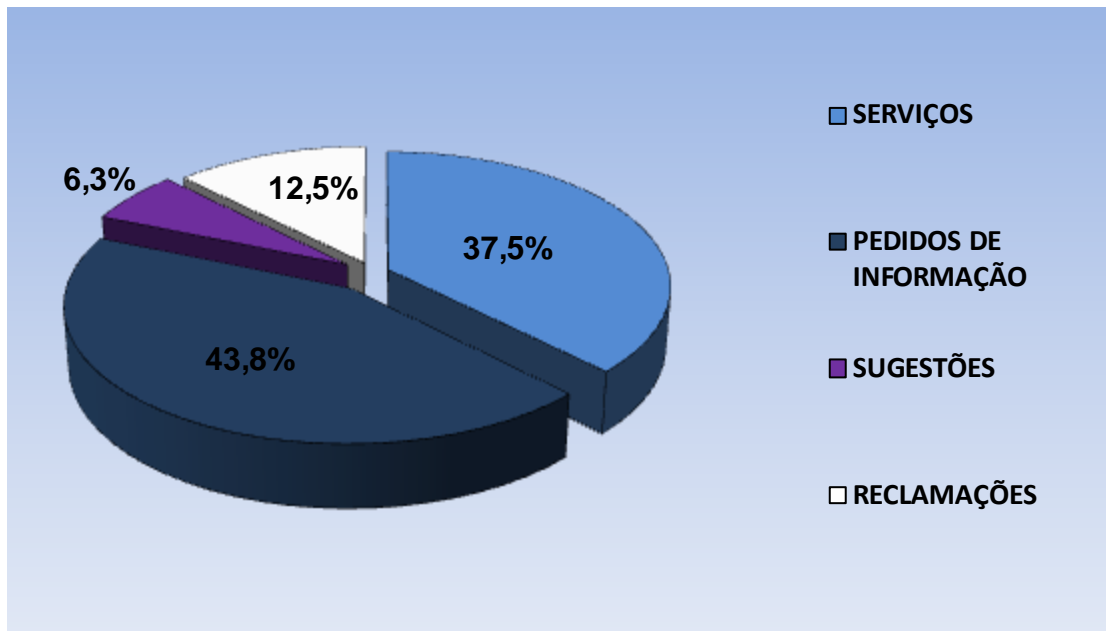


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 11.5. Empresa Brasil de Comunicação-EBC

No referido período a Ouvidoria recebeu 16 manifestações relacionadas à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte das manifestações consiste em pedidos de informação (7). Também foram recebidos 6 serviços, 2 reclamações e 1 sugestão. Não houve registro de elogios e comentários. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações da EBC.

**Percentual por tipos de manifestações**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 11.6. TV Brasil Internacional

No período em tela, a Ouvidoria não recebeu manifestações referentes à TV Brasil Internacional.

